



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Famille, de l'Intégration  
et à la Grande Région

# Rapport d'activité 2019

Février 2020

---

Introduction .....	9
A. Département de la Famille et de l'Intégration.....	12
<b>I. Administration générale</b> .....	12
1. <i>Travaux en matière législative et réglementaire</i> .....	12
2. <i>Commission d'harmonisation</i> .....	16
3. <i>Agence du Bénévolat</i> .....	17
<b>3.1. Présentation</b> .....	17
<b>3.2. Réunions avec le Ministère</b> .....	17
<b>3.3. Activités rentrant dans le travail journalier de l'Agence du Bénévolat</b> .....	17
<b>3.4. Réunions, meetings, conférences et stands pour accroître la visibilité de l'Agence et pour promouvoir le bénévolat</b> .....	18
<b>3.5. Différents projets</b> .....	18
<b>3.6. Formations</b> .....	21
<b>3.8. Ronnen Dësch</b> .....	23
<b>3.9. Quotidien de l'Agence</b> .....	23
<b>3.10. Engagement socialement responsable des entreprises</b> .....	24
<b>3.11. Réunions au niveau européen</b> .....	24
<b>3.12. Dons</b> .....	24
4. <i>Les services de consultation</i> .....	25
4.1. <i>Erzëiongs-a Familjieberodung</i> .....	26
4.2. <i>Familljencenter</i> .....	26
4.3. <i>Erwuessebildung</i> .....	26
4.4. <i>Eltereschool Janusz Korzcack</i> .....	27
4.5. <i>Centre de Consultation et de Médiation familiale</i> .....	27
4.6. <i>Centre de Consultation Initiativ Liewensufank</i> .....	27
4.7. <i>Haus 89</i> .....	28
4.8. <i>CIGALE (Centre d'Information GAY et Lesbien)</i> .....	28
4.9. <i>SOS Détresse</i> .....	28
4.10. <i>Association nationale des Victimes de la Route</i> .....	29
4.11. <i>Centre contre la Radicalisation - Respect.lu</i> .....	29

II. Personnes handicapées .....	30
1. <i>Politique gouvernementale</i> .....	30
1.1. Suivi et mise en œuvre de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH).....	30
2. <i>Politique internationale</i> .....	33
2.1. Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH) .....	33
2.2. Collaboration transfrontalière .....	34
2.3. European Accessibility Act (EAA).....	35
2.4. Proposition de directive égalité de traitement.....	35
3. <i>Conseil Supérieur des Personnes Handicapées (CSPH)</i> .....	36
4. <i>Interprétations en langue des signes</i> .....	37
5. <i>Les procédures d'agrément</i> .....	38
6. <i>Services conventionnés</i> .....	38
6.1. Les services d'hébergement .....	39
6.2. Les services d'activités de jour.....	45
6.3. Les services de formation .....	52
6.4. Les services d'information, de consultation et de rencontre .....	55
6.5. Logements semi-autonomes.....	66
6.6. Les services d'assistance à domicile et de suivi (logements autonomes) .....	68
III. Solidarité .....	73
1. <i>Politique internationale</i> .....	73
1.1. Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD).....	73
1.2. Comité de la protection sociale (CPS) .....	74
1.3. Stratégie Europe 2020 .....	75
1.4. Exclusion liée au logement .....	75
1.5. Stratégie nationale d'intégration des Roms .....	75
2. <i>Politique nationale</i> .....	76
2.1. Exclusion sociale liée au logement et stratégie nationale contre le sans-abrisme .....	76
2.2. Construction d'une structure d'urgence au Findel.....	77
2.3. 14 <sup>e</sup> rencontre participative pour l'inclusion sociale .....	77
2.4. Participation au programme national « Promotion de la santé affective et sexuelle ».....	78
3. <i>Personnes LGBTI</i> .....	78
3.1. Coordination des politiques nationales promouvant les droits des personnes LGBTI.....	78
3.2. Plan d'action national pour la promotion des droits des personnes LGBTI.....	79
3.3. Campagne de sensibilisation sur l'intersexuation .....	79

3.4. Point de contact gouvernemental pour les questions LGBTI .....	80
3.5. Politique européenne et internationale .....	80
4. Aides financières octroyées par la division Solidarité .....	80
4.1. Catastrophes naturelles .....	80
4.2. Secours .....	81
4.3. Rapatriements .....	81
5. Surendettement .....	82
5.1. Commission de Médiation en matière de surendettement .....	82
5.2. Fonds d'assainissement en matière de surendettement .....	83
5.3. Service d'information et de conseil en matière de surendettement (SICS) .....	83
6. Formation .....	84
6.1. Formation aux fonctions d'aide socio-familiale .....	84
6.2. Auxiliaire de vie .....	84
7. Action Hiver 2018/2019 .....	85
8. Services conventionnés pour adultes .....	87
8.1. Structures d'hébergement .....	87
8.2. Services .....	98
9. Offices sociaux .....	107
9.1. Caractéristiques de la population des offices sociaux .....	107
9.2. Secours financiers accordés .....	107
9.3. Avances remboursables et récupérables (compte provisoire) .....	108
9.4. Formation continue .....	109
9.5. Dépenses selon les aides accordées (compte provisoire) .....	109
9.6. Dépenses des 30 offices sociaux par habitant .....	111
<b>IV. Personnes âgées .....</b>	<b>112</b>
1. Le Conseil supérieur des personnes âgées (CSPA) .....	112
2. Les activités .....	112
2.1. Les activités dans le cadre de l'hébergement en institution .....	113
2.2. Les activités dans le cadre du vieillissement actif .....	115
2.3. Les activités dans le cadre du maintien à domicile .....	115
2.4. Conventions et Accords de collaboration .....	116
3. La politique du « vieillissement actif » .....	117
3.1. Clubs Seniors - Centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées .....	117
3.2. Projets contribuant à la participation, l'intégration et la citoyenneté des personnes âgées .....	118
3.3. Sensibilisation du passage de la vie professionnelle à la retraite .....	120

3.4. Associations œuvrant dans le domaine du vieillissement actif.....	120
4. La politique en matière de maintien à domicile.....	123
4.1. Les activités assurées par le Ministère.....	123
4.2. Les services nationaux de formation, de consultation et d'assistance.....	127
4.3. La tarification sociale.....	133
4.4. Soins palliatifs en milieu extrahospitalier.....	134
5. Les projets d'action nationale.....	136
5.1. La stratégie « active ageing ».....	136
5.2. Le plan d'action national « maladies démentielles ».....	136
5.3. Le 1 <sup>er</sup> octobre 2019: Journée internationale des personnes âgées.....	139
5.4. Le site internet « luxsenior.lu ».....	140
5.5. Participation au Plan National « Gesond lessen, Méi Bewegen ».....	140
5.6. Senior Drivers Day.....	140
5.7. Participation à la Journée mondiale de l'hygiène des mains.....	141
6. Les procédures d'agrément.....	141
6.1. Contrôles institutionnels.....	141
6.2. Accords de principe.....	143
6.3. Gestion des réclamations.....	143
<b>V. Infrastructures socio-familiales.....</b>	<b>149</b>
1. Généralités.....	149
2. Projets de constructions, transformations, rénovations et 1 <sup>er</sup> équipement.....	149
2.1. Secteur « personnes âgées ».....	149
2.2. Secteur « adultes ».....	154
2.3. Secteur « handicap ».....	156
2.4. Secteur « égalité des chances ».....	161
2.5. Secteur « OLAI ».....	163
2.6. Services de consultation.....	163
3. Contrôle des conditions d'agrément.....	163
<b>VI. Administrations publiques.....</b>	<b>164</b>
1. Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI).....	164
1.1. Introduction.....	164
1.2. Communication.....	169
1.3. Ressources humaines.....	169
1.4. Administration et finances.....	170
1.5. Fonds européen « Asile, Migration et Intégration ».....	172

2. Office national d'inclusion sociale (ONIS).....	172
VII. Etablissements publics .....	191
1. La Caisse pour l'avenir des enfants (CAE).....	191
2. Fonds national de solidarité (FNS).....	199
<b>2.1. Administration et personnel</b> .....	199
<b>2.2. Aperçu synoptique</b> .....	201
<b>2.3. Revenu d'inclusion sociale</b> .....	205
<b>2.4. Revenu pour personnes gravement handicapées (RPGH)</b> .....	217
<b>2.5. Forfait d'Education</b> .....	220
<b>2.6. Accueil gérontologique</b> .....	223
<b>2.7. Avance et recouvrement de pensions alimentaires</b> .....	224
<b>2.8. Allocation de vie chère</b> .....	228
<b>2.9. Allocation compensatoire</b> .....	231
<b>2.10. Allocation spéciale en faveur de personnes gravement handicapées</b> .....	232
<b>2.11. Service Recouvrement</b> .....	233
<b>2.12. Service Restitutions</b> .....	234
<b>2.13. Répression des fraudes</b> .....	236
<b>2.14. Enquêtes à domicile</b> .....	236
<b>2.15. Contrôle annuel et convocations</b> .....	237
<b>2.16. Contentieux et médiateur</b> .....	238
3. Servior .....	239
<b>3.1. Le Conseil d'administration de Servior</b> .....	239
<b>3.2. L'effectif de SERVIOR</b> .....	239
<b>3.3. Les activités de SERVIOR</b> .....	240
B. Département à la Grande Région .....	241
1. Conférence ministérielle de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de la Grande Région et remise du Prix Interrégional de la Recherche 2018.....	243
<b>1.1. Conférence ministérielle de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de la Grande Région</b> .....	243
<b>1.2. Remise du Prix interrégional de la Recherche 2018</b> .....	244
2. XVIe Sommet des Exécutifs de la Grande Région – Clôture de la Présidence luxembourgeoise.....	245
<b>2.1. « Une Grande Région au cœur de l'action du projet européen »</b> .....	245
<b>2.2. « Une coopération territoriale ambitieuse »</b> .....	245
3. Réunion conjointe des conseils des ministres luxembourgeois et de Rhénanie-Palatinat.....	248

4. Entrevues bilatérales, visites de travail et participation à des conférences de Mme Corinne Cahen, Ministre à la Grande Région.....	248
<b>4.1. Conférence Effet-Frontière, le 21 mai 2019.....</b>	<b>248</b>
<b>4.2. Célébration de la Fête nationale à l’ambassade du Luxembourg à Paris, le 21 juin 2019.....</b>	<b>248</b>
<b>4.3. Visite de Mme Émilie Cariou, députée de la 2e circonscription de la Meuse, le 25 juillet 2019 .....</b>	<b>249</b>
<b>4.4. Entrevue avec Amélie de Montchalin, secrétaire d’Etat française aux affaires Européennes, le 15 octobre 2019 .....</b>	<b>249</b>
<b>4.5. Conférence des ministres des Affaires européennes des Länder allemands, le 25 septembre 2019 .....</b>	<b>249</b>
<b>4.6. Journée Export de la Chambre des Métiers, le 17 octobre 2019 .....</b>	<b>250</b>
<b>4.7. Visite de travail du ministre-président du Land de Sarre, Tobias Hans, et du ministre des Finances et de l’Europe du Land de Sarre, Peter Strobel, le 13 novembre 2019.....</b>	<b>250</b>



## Introduction

Le rapport d'activité du Ministère de la Famille, de l'intégration et à la Grande Région consacré à l'année 2019 permettra de tracer un bilan des mesures qui ont fait partie des grandes réformes en matière de politique familiale opérées au courant de la période législative 2013-2018. En même temps, l'année 2019 constitue le début d'une nouvelle période législative pour laquelle le Gouvernement s'est donné un programme non moins ambitieux. Les premières mesures en vue de transposer ce programme gouvernemental ont déjà été entamées, sont en cours d'achèvement, voire ont déjà pu être réalisées pour certaines d'entre elles.

En date du 1<sup>er</sup> janvier 2019, la loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion social (REVIS) est entrée en vigueur et l'année 2019 constitue ainsi la première année où l'impact de la nouvelle loi a pu être mesuré et au niveau des bénéficiaires et au niveau de la gestion du mécanisme mis en place. Du point de vue des bénéficiaires, il est certes encore trop tôt pour arrêter un bilan définitif voire même intermédiaire des différentes mesures mises en place par la loi REVIS. Toutefois, il est déjà possible de définir des tendances. C'est ainsi que le montant moyen de l'allocation d'inclusion a augmenté du fait des améliorations qui ont été effectuées au niveau des montants du REVIS pour les familles ayant des enfants à charge. Ensuite, le nombre de bénéficiaires d'une allocation d'activation a sensiblement augmenté par rapport à celui des bénéficiaires de l'indemnité d'insertion allouée sous l'ancien régime si on compare les chiffres de fin 2019 à ceux de fin 2018.

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale s'est encore traduite par une autre mesure législative complétant la loi REVIS réalisée au courant de l'année 2019 par le biais de la loi du 12 juillet 2019 portant modification de 1° la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées ; 2° la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale. L'objectif principal de cette loi a consisté à adapter de 0,9% les montants du revenu d'inclusion sociale afin de tenir compte de l'augmentation correspondante du salaire social minimum.

Pour un bilan plus exhaustif de la nouvelle législation relative au REVIS, relevons encore que suite à une motion votée au moment de l'adoption de la loi REVIS, la Chambre des Députés avait invité le Gouvernement à dresser une évaluation du nouveau dispositif REVIS après une période de trois années, et à présenter, si nécessaire, des propositions d'adaptions. Les travaux pour préparer cette évaluation ont été entamés au courant de l'année 2019.

Enfin, il importe de noter que la loi REVIS contient un nombre important de nouvelles mesures et qu'elle exige la collaboration des acteurs sur le terrain, à savoir du Fonds national de Solidarité, de l'Office national de l'inclusion, de l'Agence pour le développement de l'emploi ou encore des offices sociaux. Après une année d'application de la loi, on peut conclure que celle-ci a été bien implémentée de tous les côtés et que les difficultés de mise en œuvre du dispositif sont restées négligeables.

L'année 2019 a également permis de confirmer le succès d'une autre réforme qui est celle du congé parental. Au niveau des chiffres, les évolutions qui se sont fait remarquer depuis l'entrée en vigueur de la loi du 3 novembre 2016 montrent que le recours à cette mesure est de plus en plus fréquent. Ainsi on dénote une augmentation très nette pour l'exercice 2019 en ce qui concerne la dépense budgétaire afférente. Parmi les bénéficiaires du dispositif, il y a lieu de relever que la tendance, suivant laquelle les pères bénéficient du mécanisme mis en place au même titre que les mères, se confirme pour 2019.

Dans le secteur du handicap, la loi du 1<sup>er</sup> août 2019 complétant le code du travail en portant création d'une activité d'assistance à l'inclusion dans l'emploi pour les salariés handicapés et les salariés en reclassement externe constitue une nouvelle mesure destinée à permettre l'inclusion des personnes vulnérables sur le marché du travail. L'activité d'assistance à l'inclusion dans l'emploi a pour but d'encadrer et de promouvoir l'inclusion des salariés handicapés et des salariés en reclassement externe sur le marché du travail ordinaire par un accompagnement adapté à leurs besoins. L'activité d'assistance comporte un nombre déterminé de mesures prévues par la loi telles que notamment l'évaluation de la situation de travail du salarié concerné, l'identification des besoins de l'employeur, l'information et la sensibilisation du personnel de l'entreprise ou encore l'établissement d'un projet individualisé d'inclusion.

Au courant de l'année 2019, les travaux de la Division des Personnes handicapées du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région se sont encore concentrés sur un autre projet de loi qui est en phase d'achèvement. Le projet de loi No 7346 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments collectifs, qui a été déposé en date du 27 juillet 2018, opère une réforme d'envergure en matière d'accessibilité alors qu'il met en œuvre le principe du « design for all », c'est-à-dire de la conception pour tous ou de la conception universelle inscrite à l'article 2 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Contrairement à la loi de 2001, le champ d'application de la loi projetée ne se limite pas aux nouvelles constructions de lieux ouverts au public, mais s'étend également aux lieux ouverts au public existants. En plus, les exigences d'accessibilité ne seront plus limitées aux lieux ouverts au public relevant du domaine public, mais elles sont destinées à s'appliquer également à tout lieu à usage collectif. A la suite de l'avis du Conseil d'Etat, le projet de loi a été examiné par la Commission de la Famille et de l'Intégration qui a adopté une série d'amendements en date du 4 décembre 2019 qui ont été transmis à la Haute Corporation en date du 20 décembre 2019.

Une autre priorité dans le secteur handicap pour le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, également prévue dans l'accord de coalition 2018-2023 du gouvernement, fut la mise en place du nouveau plan d'action national de mise en œuvre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Cette avancée s'inscrit dans l'optique de progresser de plus en plus vers une société inclusive permettant de promouvoir une réelle participation des personnes en situation de handicap dans tous les domaines de la vie.

Au niveau de l'accueil et de l'intégration, l'accord de coalition 2018-2023 prévoit que les demandeurs de protection internationale doivent pouvoir s'adresser tout au long du traitement des demandes de protection internationale, et également pour tous les aspects de l'accueil comme l'hébergement et les conditions matérielles de l'accueil, à un seul interlocuteur qui devra être le Ministre ayant l'immigration dans ses attributions. Or, comme les compétences en question étaient réparties entre le Ministère des Affaires étrangères et de l'Immigration et le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, il a été nécessaire d'opérer un partage de ces compétences afin de tenir compte de la volonté politique. Ce partage a été opéré par la loi du 4 décembre 2019 portant création de l'Office national de l'accueil (ONA) et portant entre autres modifications de la loi modifiée du 16 décembre 2008 concernant l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg.

Il en résulte que l'ONA, compétent pour l'accueil des demandeurs de protection internationale, figurera désormais dans les compétences du Ministre ayant l'Immigration dans ses attributions. Par contre, le volet Intégration restera dans les compétences du Ministre de la Famille et de l'Intégration. Au niveau du volet opérationnel de cette nouvelle répartition, l'année 2019 a aussi été marquée au niveau du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région par les préparatifs destinés à y instaurer le nouveau Département de l'Intégration. Enfin, les projets prévus au niveau de

l'Intégration sont de nature à justifier cette mesure alors qu'ils ne manquent pas d'ambition (mise en œuvre des trois phases du parcours d'intégration accompagné, intensification des relations avec tous les acteurs, etc.).

Les différentes parties du présent rapport retracent en détail les missions des acteurs collaborant avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région dans le secteur conventionné, que ce soit au niveau des organismes œuvrant dans le domaine la Solidarité ou des Personnes handicapées, des Services de consultation ou encore des gestionnaires des institutions et Services opérant dans le domaine des Personnes âgées. Le travail des différents intervenants ne serait pas possible sans le soutien du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Il convient de relever à ce titre que ce soutien se manifeste depuis plusieurs années entre autres par un renforcement conséquent du personnel des différentes institutions par l'attribution de postes conventionnés dans les budgets des années concernées, ce qui a bien-sûr également été le cas au courant de l'année 2019.

La même remarque vaut pour les investissements que le Ministère effectue dans le cadre des infrastructures socio-familiales qui sont maintenus à un niveau élevé. Au total, 37 chantiers d'envergure ont été planifiés et exécutés en coopération avec les gestionnaires et les bureaux d'études ou d'architecture au courant de l'exercice 2019.

Enfin, le lecteur est renvoyé pour le détail des activités, travaux, projets, manifestations ainsi que pour toutes les autres informations relatives aux différents services, administrations et établissements du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région aux pages qui suivront du présent rapport d'activité.

## A. Département de la Famille et de l'Intégration

### I. Administration générale

#### 1. Travaux en matière législative et réglementaire

Au courant de l'année 2019, la division Administration générale a participé aux travaux en matière législative et réglementaire suivants :

<b>Lutte contre la pauvreté/Brexit</b>	<p>Loi du 8 avril 2019 portant modification de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1° la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées ;</li><li>2° la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale</li></ul> <p>Doc. parl : 7421</p> <p>Mémorial A N°240 du 11 avril 2019</p> <p><u>Objectif</u>: L'objectif de cette loi a été de prévoir des dispositions transitoires dans le domaine de la lutte contre la pauvreté qui s'appliqueront à partir du 30 mars 2019 en cas de retrait du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord de l'Union européenne.</p> <p>Il convient de noter que cette loi ne s'applique que dans le cas où les négociations avec le Royaume-Uni aboutiront au scénario du « no deal », c'est-à-dire dans le cas où un accord de sortie n'est pas trouvé avec le Royaume-Uni. Afin de se préparer à ce scénario, certaines dispositions législatives ont dû être modifiées afin de garantir un minimum de droits aux ressortissants britanniques du moins en ce qui concerne certains droits acquis. Selon la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale ainsi que la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées, les conditions d'accès aux prestations visées, varient en fonction de la provenance du demandeur. Ainsi, les conditions d'accès sont différentes pour la personne qui n'est pas ressortissante du Grand-Duché de Luxembourg ou d'un autre Etat membre de l'Union Européenne ou d'un Etat ayant adhéré à l'Accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse et qui n'est pas reconnue apatriote sur base de la Convention relative au statut des apatrides faite à New-York le 28 septembre 1954, respectivement bénéficiaire d'une protection internationale au sens de la loi du 18 décembre 2015 relative à l'accueil des demandeurs de protection internationale et de protection temporaire. Par les présentes modifications législatives et dans l'optique d'envisager la situation des ressortissants britanniques déjà présents au Luxembourg au</p>
--	---

	<p>moment du retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a prévu de clarifier les modalités applicables aux ressortissants britanniques qui bénéficient, au moment du retrait, des prestations prévues par les deux législations couvertes par le présent texte.</p>
<p><b>Lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale</b></p>	<p>Loi du 12 juillet 2019 portant modification de :</p> <p>1° la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées ;</p> <p>2° la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale</p> <p>Doc. parl : 7417</p> <p>Mémorial A N°505 du 16 juillet 2019</p> <p><u>Objectif</u> : L'objectif principal de cette loi a été d'adapter de 0,9% les montants du revenu d'inclusion sociale (REVIS) et du revenu pour personnes gravement handicapées (RPGH) par le biais d'une modification des articles 5(1) et 49(3) de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale ainsi que par une modification de l'article 25 de la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées.</p> <p>A travers l'adaptation des taux du REVIS et du RPGH en parallèle de l'augmentation du salaire social minimum une partie de la décision retenue dans l'accord de coalition 2018-2023 relative à l'augmentation au 1<sup>er</sup> janvier 2019 du salaire social minimum (SSM) de 100 euros a été transposée. Cette augmentation du REVIS et du RPGH de 0,9% au 1<sup>er</sup> janvier 2019, est venue s'ajouter à l'augmentation de 1,1% réalisée par la loi du 21 décembre 2018 modifiant, entre autres, les mêmes articles des deux lois visées par la présente loi.</p>
<p><b>Réorganisation OLAI/Intégration</b></p>	<p>Loi du 4 décembre 2019 portant création de l'Office national de l'accueil (ONA) et portant modification de :</p> <p>1° la loi modifiée du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation et modifiant certaines dispositions du Code civil ;</p> <p>2° la loi modifiée du 16 décembre 2008 concernant l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg ;</p> <p>3° la loi modifiée du 18 décembre 2015 relative à l'accueil des demandeurs de protection internationale et de protection temporaire</p> <p><u>Objectif</u> : L'objectif de la présente loi a consisté à procéder à la réorganisation de l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI) afin de répartir, d'une façon quasiment mathématique, les compétences respectives tenant à l'accueil et à l'Intégration entre les deux ministères concernés, en l'espèce le ministère des Affaires étrangères et européennes et le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.</p> <p>Afin que les demandeurs de protection internationale (DPI) puissent s'adresser tout au long du traitement des demandes de protection internationale, et également pour tous les aspects de l'accueil comme</p>

	<p>l'hébergement et les autres conditions matérielles d'accueil à un seul interlocuteur, et afin de pouvoir déployer les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le Plan d'action national d'intégration (PAN), pour développer les trois phases du parcours d'intégration accompagné (PIA) au profit des réfugiés, pour adapter le Contrat d'accueil et d'intégration (CAI) aux besoins des utilisateurs et pour garantir une offre de cours en langues suffisante, une réorganisation administrative a été nécessaire.</p> <p>Cette loi a donc prévu la création d'une nouvelle administration, à savoir l'Office national de l'accueil (ONA). Cette nouvelle administration succédant à l'OLAI reprend les compétences prévues par la loi modifiée du 16 décembre 2008 concernant l'accueil et l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg qui n'ont pas trait à l'intégration.</p> <p>L'ONA est en conséquence attaché au Ministère des Affaires étrangères et européennes où il figure sous les attributions relevant des compétences du Ministre de l'Immigration et de l'Asile. Le volet Intégration est inclus au sein d'un département du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.</p>
<p><b>Règlement grand-ducal OLAI/Intégration</b></p>	<p>Règlement grand-ducal du 12 décembre 2019 modifiant :</p> <p>1° le règlement grand-ducal modifié du 31 mars 2000 ayant pour objet 1) de fixer les modalités des contrats conventionnant des cours pour adultes et les conditions d'obtention d'un label de qualité et d'une subvention 2) de créer une Commission Consultative à l'Éducation des Adultes ;</p> <p>2° le règlement grand-ducal modifié du 2 septembre 2011</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. fixant les conditions d'application et modalités d'exécution relatives au contrat d'accueil et d'intégration</li> <li>2. modifiant le règlement grand-ducal du 15 mai 2001 fixant le montant du droit d'inscription à payer lors de l'admission à un cours d'éducation des adultes organisé par le Service de la Formation des Adultes</li> <li>3. modifiant le règlement grand-ducal du 31 mars 2000 ayant pour objet 1) de fixer les modalités des contrats conventionnant des cours pour adultes et les conditions d'obtention d'un label de qualité et d'une subvention 2) de créer une Commission Consultative à l'Éducation des Adultes</li> <li>4. modifiant le règlement grand-ducal du 3 août 2010 fixant les montants des droits d'inscription à payer lors de l'admission à un cours organisé par l'Institut national des langues ;</li> </ol> <p>3° le règlement grand-ducal du 15 novembre 2011 relatif à l'organisation et au fonctionnement des commissions consultatives communales d'intégration ;</p> <p>4° le règlement grand-ducal modifié du 15 novembre 2011 portant détermination des modalités de désignation des représentants des étrangers au Conseil national pour étrangers, ainsi que leur répartition par nationalités ;</p>

- 5° le règlement grand-ducal du 23 avril 2013 ayant pour objet
1. de fixer le montant du droit d'inscription à payer lors de l'admission à un cours d'intérêt général organisé par le Service de la formation des adultes et
  2. de modifier le règlement grand-ducal modifié du 31 mars 2000 ayant pour objet 1) de fixer les modalités des contrats conventionnant des cours pour adultes et les conditions d'obtention d'un label de qualité et d'une subvention 2) de créer une Commission Consultative à l'Éducation des Adultes ;
- 6° le règlement grand-ducal du 27 juin 2018 fixant le montant des droits d'inscription aux cours organisés par l'Institut national des langues

Mémorial A N° 908 du 28 décembre 2019

Objectif : Le règlement grand-ducal a pour unique objet de tenir compte de la répartition des compétences de l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI) entre le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région et l'Office national de l'accueil (ONA) dont la création a été prévue par la loi du 4 décembre 2019 portant création de l'Office national de l'accueil.

En vertu de la loi susmentionnée, il y a eu lieu d'adopter les références à l'ancien OLAI dans un certain nombre de règlements grand-ducaux et de les remplacer, compte tenu de la compétence de l'ancien OLAI, soit par celle au département de l'Intégration du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, soit par celle à l'ONA.

En effet, le contrat d'accueil et d'intégration (CAI), qui a été élaboré et géré par l'OLAI est passé dans la compétence du Ministre ayant l'Intégration dans ses attributions de sorte qu'il y a eu lieu d'adapter le règlement grand-ducal correspondant afin que cet outil indispensable à l'intégration des étrangers puisse être mis en œuvre dès l'entrée en vigueur de la loi.

Il en est de même des différents cours qui sont offerts dans le cadre de la formation des adultes et qui sont accessibles aux étrangers dont notamment les demandeurs de protection internationale. Dans la mesure où ces cours peuvent être dispensés aux clients de l'ancien OLAI à un tarif réduit, ceci sur base d'une certification de l'OLAI, il y a eu lieu d'adapter les règlements afférents afin que cette possibilité reste ouverte aux personnes concernées.

Enfin il a été impératif que les différents organismes siégeant en matière d'intégration respectivement ceux où l'ONA ou le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région devra être représenté ou sera impliqué à la place de l'OLAI puissent continuer leur travail sans interruption après le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

- Projets de loi et projets de règlements grand-ducaux

<b>Règlement ONIS</b>	<p>Projet de règlement grand-ducal fixant les modalités et les matières de la formation spéciale et de l'examen de fin de formation spéciale en vue de l'admission définitive, ainsi que de l'examen de promotion des différentes catégories de traitement auprès de l'Office national d'inclusion sociale</p> <p><u>Objectif :</u> Le projet de règlement grand-ducal a pour objet d'introduire et de réglementer au sein de l'Office national d'inclusion sociale la formation spéciale pour les fonctionnaires stagiaires des différents groupes de traitement représentés au sein de l'administration ainsi que l'examen de promotion des différentes catégories de traitement auprès de l'Office national d'inclusion sociale.</p> <p>De même, le projet de règlement grand-ducal abroge le règlement grand-ducal du 11 octobre 2013 ayant pour objet de fixer les matières et certaines modalités de l'examen de fin de stage sanctionnant la formation spéciale en vue de l'admission à la carrière de l'attaché de Gouvernement auprès du Service national d'action sociale et le règlement grand-ducal du 28 septembre 2001 fixant les conditions de nomination aux fonctions des carrières moyenne du rédacteur et inférieure de l'expéditionnaire administratif ainsi que les modalités d'un examen de promotion dans les mêmes carrières du Service national d'action sociale.</p> <p>L'avis de la Chambre des fonctionnaires et employés publics date du 19 décembre 2019. Alors que le Conseil d'Etat n'avait pas encore avisé le projet de règlement grand-ducal en 2019 (l'avis date du 14 janvier 2020), le projet de règlement grand-ducal sera finalisé au courant du premier trimestre 2020.</p>
-----------------------	--

## 2. Commission d'harmonisation

L'exercice, contre rémunération, de certaines activités dans les domaines social, familial et thérapeutique est soumis à un agrément gouvernemental. Les activités concernées sont énumérées dans la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans le domaine social, familial et thérapeutique dite loi ASFT.

A noter que l'Etat est autorisé à accorder un soutien financier pour l'exercice des activités relevant de la loi ASFT, ainsi que pour les investissements y relatifs. Le bénéficiaire doit néanmoins accepter de conclure avec l'Etat une convention qui détermine certaines obligations, dont notamment les prestations à fournir et les modalités de gestion financière à observer par le bénéficiaire. Dans ce cadre, une commission d'harmonisation a été créée par la loi ASFT.

Elle a notamment pour mission d'émettre un avis sur la convention type, ainsi que sur toute proposition de modification y relative. En outre, elle est chargée de faire des propositions de mise en œuvre et de surveiller l'application des conventions.

La commission est composée de représentants de l'Etat, mais aussi des personnes physiques et morales ayant signé une convention avec l'Etat.

En 2019, la Commission d'Harmonisation s'est réunie à 8 reprises.

### 3. Agence du Bénévolat

#### **3.1. Présentation**

L'Agence du Bénévolat est conventionnée par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région depuis 2003. Elle compte 16 membres dont 8 siègent au Conseil d'Administration. Elle dispose de 2 ETP, d'un juriste externe, de formateurs/intervenants ponctuels et de plusieurs bénévoles pour une centaine d'heures d'engagement bénévole pour l'année 2019.

Assemblée Générale	1
Conseils d'Administration	7
Réunions de direction *	11
Réunions de service	3
Réunions de suivi bénévoles	6

\* Rendez-vous individuels avec les membres du personnel et les administrateurs dans le cadre des recrutements

#### **3.2. Réunions avec le Ministère**

Réunions MIFA :	
- Plateforme	1
- Décompte	1
- Réunion préparatoire avec le cabinet du Ministère de la Famille en vue de prévoir une refonte intégrale du site internet de l'Agence du Bénévolat	1

#### **3.3. Activités rentrant dans le travail journalier de l'Agence du Bénévolat**

Au cours de l'année 2019 ont eu lieu :

- 57 entretiens d'orientation pour futurs bénévoles
- 20 consultations individuelles à visée juridique sur les modifications de statuts ou créations d'a.s.b.l. au sein de l'Agence
- 43 consultations juridiques par téléphone
- 1 réunion au Service National de la Jeunesse pour promouvoir les formations « création et gestion de notre association » pour jeunes entrepreneurs (projet SQUAT)
- Plusieurs réunions d'orientations pour associations (RBS, CLAE, SCAS, Caritas-Reech eng Hand - Ubuntu, Cercle des coopérations, Info-Handicap, SOS Kannerduerf, CGDIS, jugend an drogenhëllef, Cohabitage, etc.)

- Une dizaine de sollicitations par la presse (Télécran, Luxemburger Wort, Essentiel, etc.)
- 8 réunions de communication pour adapter les produits de l'Agence (Editus, dessinatrice, ...)
- 3 réunions d'entretien du parc informatique et mobilier
- 11 réunions concernant la gestion et l'entretien des bâtiments (intérieur/extérieur), la mise en conformité pour recevoir du public dans le cadre des formations dispensées
- 3 réunions préparatoires avec un juriste en prévision de l'adaptation des statuts de l'ASBL, mise en conformité RCS, RBE
- 8 réunions pour la refonte intégrale du site internet Benevolat.lu
- 2 réunions de travail sur la stratégie de l'Agence du Bénévolat avec le Président
- Plusieurs recrutements (bénévoles / salariés)
- 2 réunions avec le trésorier, 1 avec le service comptable, 1 avec les réviseurs de caisse
- 1 réunion de mise en conformité RGPD avec un consultant externe (Mme Wautelet, LuxGap)
- Plusieurs réunions de coordination avec des collaborateurs externes autour de différents projets de l'Agence (formations, stands, événements...)
- 6 rencontres ont été organisées avec des personnes (étudiants/doctorants) ou des organismes qui mènent des études sur les activités de bénévolat existant au Luxembourg
- 4 réunions d'échange autour des assurances pour bénévoles

#### **3.4. Réunions, meetings, conférences et stands pour accroître la visibilité de l'Agence et pour promouvoir le bénévolat**

- 02/03 : « Festival des Migrations » : réalisation d'une enquête sur le bénévolat auprès des associations participantes
- 18/05 : Conférence à Nancy « Quelle coopération pour le bénévolat transfrontalier ? »
- 06/06 : Foire interinstitutionnelle HR-Lux-Events / Grand-Théâtre
- 03/07 : Gresil: valorisation des initiatives favorisant le bénévolat et l'intégration au niveau communal
- 26/09 : RTL Jobday : rencontres de candidats potentiels pour les deux postes à pourvoir
- 04/10 : Séance d'information INFPC : aperçu de leurs services de communication autour de la promotion des formations / MIFA
- 24/10 : Praxis et Kontakttag, Université Belval
- 06/11 : Tricentenaire, 321 Vakanz, 10<sup>e</sup> anniversaire

#### **3.5. Différents projets**

L'Agence promeut le bénévolat en diffusant les annonces de recherche de bénévoles, en dispensant des conseils juridiques, en assurant la promotion des différents produits de l'Agence comme le label

de qualité « BÉNÉVOLAT », le Prix du Mérite du Bénévolat auprès des associations au Luxembourg ou des bénévoles intéressés et engagés.

**a. Label de qualité « BENEVOLAT »**

- 12/03 : Conférence de trois heures sur l'éligibilité du label qualité « BÉNÉVOLAT » pour les associations souhaitant s'inscrire dans un processus de vérification pour obtenir le label de l'excellence en matière de gestion du bénévolat. Une quarantaine d'associations étaient présentes.
- 2 réunions sur le logo du label de qualité « BÉNÉVOLAT » en vue de préparer sa remise aux premières associations labellisées lors des Assises du Bénévolat prévues en date du 5 décembre 2019.

**b. Prix du Mérite 2019**

- Une réunion préparatoire avec le conseil d'administration et définition du thème pour l'année 2019 : « les femmes au cœur du bénévolat »
- 03/07 : réunion avec le comité de sélection du Prix du Mérite du Bénévolat pour définir les critères correspondant au thème annoncé par le Conseil d'Administration.

Les critères retenus par le comité de sélection sont :

« Les femmes au cœur du bénévolat dans le domaine palliatif »

Une femme engagée :

- active professionnellement
  - qui a des enfants à charge
  - qui se dévoue régulièrement
  - depuis trois ans au moins
  - dans le domaine palliatif
- De juillet à août : nombreux contacts avec les différentes associations et services actifs dans l'accompagnement de personnes en fin de vie sur le territoire national. Objectif : trouver des candidats bénévoles engagés dans le domaine palliatif et remplissant les critères définis par le jury en vue d'être nommé méritant-e pour le Prix du Mérite du Bénévolat 2019.
  - 25/09 : réunion avec le jury du Prix du Mérite du Bénévolat pour déterminer, parmi les candidatures reçues, la personne qui pourra être suggérée aux membres du Conseil d'Administration comme méritant-e de l'année 2019.

**c. Journée internationale du bénévolat 05.12.2019**

De nombreux contacts ont été pris pour organiser les Assises du Bénévolat dans le cadre de la Journée internationale du bénévolat. Des conférenciers, experts et multiplicateurs en faveur du bénévolat avaient été prévus tout au long d'une journée mobilisatrice grâce à des workshops, des conférences

pour permettre aux nombreux associations et bénévoles de profiter d'apports significatifs en matière de bénévolat. Le Prix du Mérite du Bénévolat et le label de qualité « BÉNÉVOLAT », tout comme la présentation du projet LOKAL étaient les produits phares de la journée. De nombreux invités attendaient cet événement.

Suite à un événement indépendant de la volonté des organisateurs, les Assises du Bénévolat ont dû être reportées au 19 mars 2020.

#### **d. Projet pilote avec les communes appelé LOKAL**

Descriptif succinct :

##### **LOKAL « Lieweg – Oppen – Kreativ – Aktiv – Lokal » Eng Bréck fir eis all !**

Un lieu de rencontre interculturel et intergénérationnel, animé par des réseaux locaux de personnes « engagées » au sein des communes luxembourgeoises.

Le Conseil National pour Étrangers, l'Agence du Bénévolat et l'ASTI (comité de pilotage du projet LOKAL) proposent l'affectation dans les communes luxembourgeoises d'un ou de plusieurs espaces comme lieux de rencontre et d'échange interculturel et intergénérationnel.

Sous la régie d'un(e) coordinateur(trice) interculturel(le), ces espaces sont animés par des réseaux locaux de personnes bénévoles disposées à proposer et à partager toutes sortes d'activités qui permettent de promouvoir les rencontres et les échanges.

LOKAL est une stratégie intégrale et unificatrice, qui veut rapprocher les habitants, peu importe leurs origines et cultures, en dehors d'un cadre associatif structuré et encourager le bénévolat.

D'une manière générale, les objectifs du projet sont :

- La création de lieux de rencontre et d'échange.
- Le développement d'une stratégie nationale pour renforcer la cohésion sociale et les échanges interculturels et intergénérationnels au niveau des communes et pour lutter contre l'isolement des populations à risque telles que les seniors et certains étrangers.
- La dynamisation, l'organisation et l'exploitation du potentiel de bénévolat au niveau communal.
- La mise en place d'une offre en activités initiées de manière bénévole par les habitants de la commune et qui facilitent les rencontres et échanges entre anciens et nouveaux résidents de la commune, luxembourgeois et étrangers.
- La conception d'un nouveau profil professionnel, celui du coordinateur interculturel, situé à l'interface de l'accompagnement du bénévolat, de la mise en œuvre d'une politique volontariste du vivre ensemble et de la dynamisation d'approches interculturelles.

L'ASTI a introduit le projet LOKAL dans le cadre de l'appel à projet PAN pour la période du 15/09/2019 au 31/12/2019. L'Agence du Bénévolat a introduit une demande FSE pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2021 pour continuer les initiatives des partenaires (CNE, Agence du Bénévolat et l'ASTI) autour de ce projet pilote.

Des représentants de l'Agence du Bénévolat ont contribué de manière régulière au projet soutenant autant que possible, étant en effectif réduit, les porteurs du projet PAN, lors de la 1<sup>ère</sup> phase. Une trentaine de réunions de prospections ont été réalisées, dont les principales étaient les suivantes :

- La visite d'un projet existant sur le modèle des adultes relais à Hagondange en France :
  - Une réunion d'échange sur un plan de professionnalisation de médiateurs sociaux en Lorraine française, modèle de référence pour un projet équivalent sur territoire luxembourgeois de contrats adultes pour favoriser les initiatives locales
  - Information sur une formation de « comment construire des partenariats et travailler en réseau », etc.

Cette visite a contribué activement à l'élaboration du projet.

- Plusieurs rencontres avec des bailleurs (Ministère de la Famille, Ministère du Travail, Fonds Social Européen, ...) pour trouver des porteurs de projet potentiels ont été réalisées.
- Des rencontres avec des acteurs locaux ou des communes pour promouvoir le projet LOKAL ont eu lieu.

#### **e. Nouveaux projets à initier pour 2020**

Les sollicitations sont importantes tant le bénévolat est multiple et varié. Différents projets devraient voir le jour en 2020 pour soutenir de nombreuses réflexions et initiatives.

- Un projet crochet/couture avec bénévoles créatifs au Luxembourg pour réaliser des gadgets fait main pour l'Agence, projet mis en avant entre autres pour des personnes bénévoles DPI/BPI.
- Un projet partenarial avec info-handicap pour promouvoir la cuisine du monde le temps d'une pause de midi récréative afin de donner plus de visibilité aux petites associations.
- Le développement de Master Class pour répondre à un besoin de formation pour les associations dans des domaines (juridiques, RGPD, gouvernance et responsabilité, ...) ainsi que des formations pour permettre aux salariés du secteur social et aux bénévoles de bien fonctionner ensemble.
- Refonte du site internet de l'Agence, Benevolat.lu

### **3.6. Formations**

#### **a. Formations pour le personnel de l'Agence**

- 23/09 et 07/10/2019 « Manager les bénévoles : du recrutement à la fidélisation » animée par Olga BELO-MARQUES, CFIP
- 22/10/2019 « Quelle forme juridique pour mon projet ? », CLAE
- 24/10/2019 « Bienvenue dans le secteur des ONGD », Cercle de Coopération des ONG

**b. Formations tout public en matière de sensibilisation et de gestion du bénévolat (rôle de l'agence, assurances, offres de bénévolat, sensibilisation au bénévolat)**

Les formations dispensées par l'Agence du Bénévolat ont pour objet d'expliquer le rôle de l'Agence, ses missions et de montrer en quoi elle peut être un support pour les associations et pour les bénévoles. Les formations permettent aussi d'informer le grand public sur la fonction d'interface qu'occupe l'Agence sur la place du Luxembourg entre les bénévoles et les associations. Elles permettent de sensibiliser les participants au cadre légal en vigueur, aux ressources et limites en matière de bénévolat.

Les formations permettent de sensibiliser le public à l'importance de l'engagement bénévole pour les associations. Elles permettent par la même occasion aux associations de se rendre compte de l'importance de l'accueil et du suivi des futurs bénévoles.

Des formations de sensibilisation autour du bénévolat, répondant à des besoins spécifiques en matière de réinsertion socioprofessionnelle, ont été mises en place :

- Fit4Job : 7 formations « **Initiation au bénévolat – les missions de l'Agence** »  
Sur demande de la Chambre de commerce qui travaille en partenariat avec l'Adem, cette formation sert à sensibiliser des jeunes gens en recherche d'une formation adaptée et d'un emploi en vue de les sensibiliser au cercle vertueux du bénévolat en société.
- Naxi, Formatiounsgrupp « Rebondir »: « **Initiation au bénévolat – les missions de l'Agence** »  
Une dizaine de femmes en reclassement ont pu profiter de cette formation.

**c. Formations relatives à la création et à la gestion d'association**

Afin de drainer les appels entrants autour de la vie associative, l'Agence a mis en place deux modules de formations juridiques complémentaires pour informer les personnes intéressées par la création et la gestion d'a.s.b.l., entre autres. Lors des séances d'information en petits groupes de 6 à 10 personnes, un juriste externe apporte son expertise aux participants.

- 3 formations de 3 heures « **Création de votre a.s.b.l.** » ont eu lieu. 35 participants ont pu bénéficier du 1<sup>er</sup> module.
- 3 formations de 3 heures « **Gestion de votre a.s.b.l.** » ont été organisées. 27 personnes ont participé au 2<sup>e</sup> module.
- 1 formation « **Initiation à la comptabilité** », 16 participants, formation dispensée par le CLAE
- 28/01 + 26/02 de 18h00-21h00: Co-animation dans le cadre d'une formation pour Administrateurs, UFEP : « **Cycle de formation et d'échanges pour (futur-es) administrateurs-rices dans le secteur social, de l'aide et des soins au Luxembourg** », (fin du projet pilote).

Etant donné le degré de satisfaction des participants, de nouveaux modules en lien avec la vie associative vont voir le jour en 2020 (communication digitale et graphisme, en fiscalité, RGPD, droit du travail, recherche de fonds et d'aides auprès des institutions publiques, assurances, etc.). Il s'agit d'une offre de formation évolutive à l'écoute des besoins des associations du secteur.

**d. « Master Class », formations continues pour bénévoles et associations avec des experts externes**

- 23/03 : formation thématique et de sensibilisation sur les questions LGBTIQ pour les bénévoles actifs ou professionnels. « **Le(T)z Bi Gay - Identité, diversité sexuelle et de genre dans le monde du bénévolat.** », Cigale
- 11/11 : « **Donner un coup de boost à votre fundraising !** », 2h30, Pascal Loviconi, Compétence Bénévolat, France
- 12/11 et 13/11 : « **Comment développer et encourager le bénévolat dans mon association ?** », séminaire de 2 jours, Pascal Loviconi, Compétence Bénévolat, France

« **Get Involved** », formation pour accompagner les bénévoles engagés auprès des réfugiés.

Une réunion de clôture avec les participants du groupe de travail « Get Involved », financé par l’Oeuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte. Une demande pour réaffecter le budget restant pour des formations continues pour associations, salariés et bénévoles du secteur sera adressée à l’Oeuvre pour répondre aux multiples besoins de formation tout public sur le territoire luxembourgeois.

### **3.8. Ronnen Dësch**

- 7 réunions avec le groupe de coordination du Ronnen Dësch pour associer l’Agence du Bénévolat à la réflexion sur les mesures d’intégration des demandeurs de protection internationale (DPI) et des bénéficiaires de la protection internationale (BPI) au Luxembourg. Les mesures d’intégration doivent être conçues de manière à ce que tout résident puisse en être bénéficiaire. Réunir toutes celles et tous ceux qui se sentent concernés par la question de l’accueil et de l’intégration en général est l’objectif de ces rencontres.
- Participation à la modération de 2 plénières dans la commune de Sandweiler, Useldange/Platen.

### **3.9. Quotidien de l’Agence**

- **Appels téléphoniques**

Les thèmes des demandes sont variés :

- L’orientation de bénévoles
- Le recrutement des bénévoles, la publication d’une annonce sur notre portail
- La fidélisation des bénévoles
- Les formations disponibles pour bénévoles/associations
- La création d’a.s.b.l., SIS, fondation, ONG
- La modification statutaire
- Le RCSL/enregistrement
- La rédaction et la modification de statuts
- La mise en conformité RBE
- Les cas de médiation et/ou de résolution de conflits
- La nouvelle RGPD
- La couverture des assurances
- L’intervention de l’Agence en tant qu’expert dans les écoles ou dans des organisations sociales, lors de conférences, séminaires,...
- L’organisation de formations tout public

- Les événements ponctuels (stands, foires...)
- Le label de qualité « BÉNÉVOLAT »
- Le Prix du Mérite du bénévolat
- L'organisation de journées solidaires auprès de partenaires pour des opportunités de team building pour entreprises

L'année 2019, le personnel de l'AGENCE a fortement été sollicité, dans le cadre de la mise en conformité des associations, en matière du registre des bénéficiaires effectifs.

#### • **Portail du Bénévolat**

Le site de l'Agence du Bénévolat n'est plus mis à jour car il doit migrer vers une nouvelle version plus « user friendly ». La version actuelle ne sera plus entretenue et exploitable en 2020.

- Des négociations ont eu lieu avec les instances publiques, le CTIE, le CGI.
- Une dizaine de réunions pour faire le point sur l'existant et évoluer vers une version plus dynamique ont été réalisées en collaboration avec des spécialistes.

Voici les chiffres du portail 2019 :

Nombre de visiteurs uniques en 2019 : 54027 dont Français 37,2 % - Anglais 16,2 % - Allemand – 16,6 %.

Pages les plus vues : offres de missions bénévoles / liste des associations.

### **3.10. Engagement socialement responsable des entreprises**

Différentes sollicitations par des entreprises pour organiser une journée de solidarité, projets centrés autour d'une bonne action citoyenne nous sont parvenus, parmi lesquels Luxinnovation.

### **3.11. Réunions au niveau européen**

- 29-31/04 : CEV Capacity Building Conference in Social Services, Hongrie

Participer à ce type d'échange sur les pratiques autour du bénévolat au niveau européen, permet à l'Agence, d'être tenue informée des défis en matière d'intégration sociale, de réduction des inégalités, d'amélioration de la protection de l'environnement, du développement du travail communautaire, etc.

C'est un outil puissant afin de mieux répondre aux besoins sociétaux et mieux faire face aux tendances futures dans le développement du bénévolat au Luxembourg.

### **3.12. Dons**

Les dons offerts à l'Agence du Bénévolat en 2019 ont été entièrement distribués à des associations partenaires, bénévoles ou salariés du secteur social, soit :

- CATS, 300 tickets pour la comédie musicale à la Rockal à Esch-sur-Alzette en février 2019
- Musikoklasika, des places gratuites pour le concert d'Ekaterina Frolova, violon et de Vesselin Stanev, piano à la Philharmonie du Luxembourg en mars 2019.

#### 4. Les services de consultation

Les services de consultation, tels que prévus par le règlement grand-ducal modifié du 10 novembre 2006 portant exécution des articles 1<sup>er</sup> et 2 de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique pour ce qui concerne l'agrément à accorder aux personnes physiques ou aux personnes morales entreprenant ou exerçant une activité de consultation, de formation, de conseil, de médiation, d'accueil et d'animation pour familles, proposent les activités suivantes (Art.2 de la loi du 08.09.1998) :

- Formation socio-éducative
- Médiation socio-familiale
- Consultation thérapeutique
- Conseil socio-familial

Les services de consultation qui disposent d'un agrément et qui ont signé une convention avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région sont les suivants :

Services	Gestionnaires	Activités agréées et conventionnées
Erzéiongs- a Familljeberodung	AFP Solidarité Familles asbl	consultation thérapeutique, formation socio- éducative, conseil socio-familial
Familljencenter	Consultation et Préparation Familiale asbl	consultation thérapeutique, formation socio- éducative, conseil socio-familial, médiation socio-familiale
Erwuessebildung	Erwuessebildung asbl	formation socio-éducative
Eltereschoul Janusz Korczaek	Fondation Kannerschlass	formation socio-éducative, conseil socio-familial
Centre de Consultation et de Médiation Familiale	Fondation Pro Familia	consultation thérapeutique, formation socio- éducative, conseil socio-familial, médiation socio-familiale
Centre de Consultation Initiativ Liewensufank	Initiativ Liewensufank asbl	formation socio-éducative, conseil socio-familial
Haus 89	Liewens, Partner, Familljeberodung asbl	consultation thérapeutique,
CIGALE	Rosa Lëtzebuerg asbl	formation socio-éducative, conseil socio-familial
SOS Détresse	SOS Détresse Hellef iwwer Telefon asbl	formation socio-éducative, conseil socio-familial
Aide aux Victimes de la Route	Aide aux Victimes de la Route	formation socio-éducative, conseil socio-familial
SOS Radicalisation	Centre contre la radicalisation – respect.lu	consultation thérapeutique, formation socio- éducative, conseil socio-familial

Le budget global (frais de personnel et frais de fonctionnement) inscrit au budget de 2019 pour l'ensemble de ces services s'élève à 6 629.816 euros.

#### **4.1. Erziehungs-a Familjeberodung**

Le service « Erziehungs-a Familjeberodung » propose un accompagnement psychologique et pédagogique aux familles en cas de difficultés au niveau des relations parents/enfants, de problèmes de couples et de questions relatives à la vie en famille en général. Erziehungs-a Familjeberodung s'adresse aux familles, parents, couples, enfants, jeunes et aux institutions qui travaillent au contact de ces publics-cibles. Le service « Erziehungs-a Familjeberodung » offre des consultations individuelles et familiales, des consultations juridiques ainsi que des ateliers et activités familiaux.

L'année 2019 en chiffres: 571 nouvelles demandes sont rentrées, dont 387 demandes d'adultes et 184 demandes concernant des enfants et jeunes. Ces derniers ont été accompagnés pédagogiquement et psychologiquement ce qui constitue un total de 1744 rendez-vous. La croissance de ces chiffres de l'année 2018 à 2019 s'explique par la mise en vigueur de la nouvelle loi du 27 juin 2018 instituant le juge aux affaires familiales, portant réforme du divorce et de l'autorité parentale.

#### **4.2. Familjencenter**

Familjencenter est un service de conseil, de formations, de consultation thérapeutique et de médiation socio-familiale qui s'adresse aux personnes et aux familles qui connaissent des difficultés ou des crises au niveau relationnel et familial. Le service « Familjencenter » propose des consultations thérapeutiques, des séances de médiation socio-familiale, des activités et des groupes d'interaction, des formations, des stages ainsi que des informations juridiques.

L'année 2019 en chiffres : 508 adultes ont été accueillis et accompagnés totalisant 3577 heures de consultation thérapeutique et psychologique. S'y ajoutent 198 heures de prise en charge psychologique (entretiens d'accueil et d'orientation) dans le cadre de la permanence téléphonique, 214 entretiens préalables et 66 heures d'entretiens de guidance et de travail au réseau d'aides. Depuis la clôture du service de médiation « Espace Parole » en 2012 le service de médiation n'a pu être repris que partiellement par le personnel conventionné du Familjen-Center. Au total 70 médié-es avec un total de 272 heures prestées (rv préalables, séances de médiation, rapports, accords de médiation) ont été enregistrées en 2019.

#### **4.3. Erwuessebildung**

Erwuessebildung est un service de formation, de conseil et de sensibilisation dans le domaine de la pédagogie des médias qui s'adresse aux parents, aux agents socio-éducatifs, aux enfants, aux jeunes et à tout autre public intéressé.

Erwuessebildung assure la gestion d'une médiathèque classique et d'une médiathèque an ligne, anime des groupes de travail avec des bénévoles et organise des manifestations dans le domaine des médias.

L'année 2019 en chiffres : le service a effectué 33 locations de DVD ; 18 films ont été consultés en streaming et 77 films ont été téléchargés ; la médiathèque en ligne compte 265 clients. Le bulletin « Erwuessebildung » a paru 4 fois en 2019 avec un tirage de 5.375 exemplaires en moyenne. A la fin de l'année 2019, 4193 personnes étaient abonnées à la version papier et 204 personnes le recevaient sous format PDF. Le service a organisé 31 maifestations dans le domaine des médias, ce qui fait au total 300 heures avec 2022 participants.

#### **4.4. Eltereschoul Janusz Korzcack**

Eltereschoul Janusz Korzcack est un service qui a pour mission la promotion de la parentalité et qui sensibilise les futurs parents et les parents aux principes et aux méthodes d'éducation de leurs enfants. Eltereschoul Janusz Korzcack organise des conférences et des séminaires sur des sujets relatifs à la parentalité ; ces manifestations s'adressent au grand public et aux professionnels. En 2016, l'Ecole des Parents a déménagé dans ses nouveaux locaux à la Maison des Parents à Esch/Alzette.

L'année 2019 en chiffres : le service a organisé, toutes activités confondues et en tenant compte de toutes ses conventions, 647 interventions et touché environ 6850 parents. Dans ce chiffre sont inclus les 92 cours de préparation à la naissance qui ont été animés dans les 4 maternités du pays avec un total de 844 parents. Le coaching pour professionnels du secteurs éducatif et social « Kein Kind kommt alleine », qui vise à renforcer les ressources des équipes à encadrer les familles et à rencontrer les parents, s'est déroulé à 3 reprises en 2019.

#### **4.5. Centre de Consultation et de Médiation familiale**

Le Centre de Consultation et de Médiation familiale s'adresse aux adultes, adolescents et enfants qui vivent des difficultés affectives ou relationnelles, que ce soit au niveau personnel, conjugal ou familial. Le service propose une prise en charge par des consultations psychologiques et thérapeutiques, la médiation familiale et des groupes de parole pour enfants.

L'année 2019 en chiffres : 747 personnes ont été accueillies dans le cadre des activités de consultation, avec un total de 3383 entretiens. Par ailleurs l'offre de formation du service s'adresse aux étudiants et professionnels des champs de travail psycho-socio-pédagogique, scolaire... En 2019, 223 personnes ont participé à différents modules de formation.

#### **4.6. Centre de Consultation Initiativ Liewensufank**

Initiativ Liewensufank est un service de consultation qui s'adresse aux futurs parents et aux jeunes parents ; Initiativ Liewensufank propose des cours pré- et postnataux, des groupes parents/bébés ainsi que des conférences et des formations pour les familles.

Initiativ Liewensufank assure une consultance téléphonique sur sa « baby hotline », propose le service « Baby + » en collaboration avec certaines communes, gère un dépôt de vêtements et d'articles de puériculture ainsi qu'un centre de documentation. Le service organise en outre des activités d'information en faveur de l'allaitement maternel.

L'année 2019 en chiffres : 317 personnes ont participé à 37 cours prénataux, 1753 personnes ont pris part aux 200 cours postnataux et conférences et 750 familles ont profité des offres BabyPLUS et BabyWELCOME. Quelque 650 pères ont participé aux activités. 100 familles ont profité du dépôt de vêtements et le journal pour parents « baby info », tiré à 2.200 exemplaires, est paru 2 fois par an.

#### **4.7. Haus 89**

Haus 89 est un service de consultation thérapeutique dans les domaines affectif, conjugal et familial. Le service s'adresse aux personnes en souffrance ou en détresse psychique et/ou relationnelle.

L'année 2019 en chiffres : 216 personnes au total ont été accueillies dans le cadre des consultations thérapeutiques (168 personnes individuelles, 22 couples et 1 famille) ce qui équivaut à 2560 heures d'encadrement.

#### **4.8. CIGALE (Centre d'Information GAY et LEsbien)**

Le CIGALE est un centre d'information, de documentation et de consultation en matière de diversité sexuelle et de genre.

Les principaux services proposés par le CIGALE sont : info, conseil et suivi socio-pédagogique pour les particuliers, groupes de travail, de support et de loisirs, dépistage VIH-IST hebdomadaire, activités de sensibilisation en milieu scolaire, formations pour professionnel-le-s du domaine social, éducatif et de l'enseignement, bibliothèque spécialisée dans les sujets LGBTQ+.

L'année 2019 en chiffres : 142 personnes ont sollicité les offres de consultation du CIGALE (53 femmes, 67 hommes, 6 personnes transgenres et 3 personnes s'identifiant elles-mêmes comme genderqueer). Le total des heures d'encadrement en relation directe avec les usagers se chiffre à 265. 244 personnes ont participé à 22 formations organisées ; 1375 jeunes ont pu être sensibilisés à travers 34 interventions en milieu scolaire, des maisons de jeunes et dans le secteur jeunesse en général. 205 femmes ont participé à 9 rencontres PINK LADIES et 40 personnes se sont fait tester lors de 24 séances de dépistage VIH-IST en 2019. 30 autres activités grand public organisées au cours de l'année, ont été fréquentées par 1065 participant-e-s.

#### **4.9. SOS Détresse**

SOS Détresse est un service d'écoute et d'aide par téléphone et en ligne, anonyme et confidentielle. Le but est de proposer une aide facilement accessible et discrète à des personnes adultes en détresse ou en crise aigüe.

L'écoute téléphonique est accessible 7/7 jours de 11.00 heures à 23.00 heures, les vendredis et samedis de 11.00 heures à 3.00 heures du matin. Elle est assurée par 42 collaborateurs bénévoles, 8 nouveaux bénévoles sont en cours de formation et 10 collaborateurs bénévoles assurent le service d'aide en ligne « SOS OnlineHelp ».

L'année 2019 en chiffres : 3712 communications téléphoniques ont été enregistrées ; la plupart de ces appels avaient pour thème des difficultés relationnelles et sociales, des problèmes et troubles psychiques, des difficultés concernant les contacts et des thèmes concernant la relation de couple. 78 appels concernaient des personnes à pensées, voire en crise, suicidaires. 276 appels ont été transférés à des services spécialisés appropriés. Le service « SOS OnlineHelp » a réceptionné 471 courriels, écrits par 140 usagers, dont 126 nouvelles inscriptions en 2019.

#### **4.10. Association nationale des Victimes de la Route**

L'association nationale des Victimes de la Route défend les intérêts des victimes de la route et de leurs familles. L'équipe professionnelle propose une écoute, un accompagnement psychologique, un accompagnement social et administratif, un coaching des victimes, un plan d'aide à l'orientation socioprofessionnelle et à la recherche d'un emploi ainsi qu'un groupe de parole.

L'année 2019 en chiffres : le service a comptabilisé 1378 contacts, dont 531 hommes et 847 femmes. Dans 101 cas, il s'agissait d'un premier contact. L'association a organisé des activités d'information, de sensibilisation et de responsabilisation dans différentes classes de lycée, à l'armée, dans des Maisons de Jeunes, auprès de la CFL et au CHEM pour des journées de sensibilisation et elle a reçu les futurs moniteurs d'auto-école.

#### **4.11. Centre contre la Radicalisation - Respect.lu**

Respect.lu est un service proposé par l'association SOS Radicalisation ; la phase de préfiguration du service a commencé en janvier 2017 et le service a officiellement été lancé le 3 juillet 2017. Le service propose une écoute et un accompagnement aux personnes qui sont confrontées, de quelque manière que ce soit, à des extrémismes et à des radicalisations violentes. Le service organise des formations ainsi que des activités de sensibilisation.

L'année 2019 en chiffres : 52 mise en réseau ont été organisées. 37 personnes ont contacté ou ont été mises en relation avec le service. Le service a organisé 10 table-rondes et 13 formations continues, il a co-organisé 5 manifestations de grande envergure et participé à 4 événements divers ; un total de 1.305 personnes a ainsi pu bénéficier de ces informations de prévention; les collaborateurs ont pris part à 6 formations continues.

## II. Personnes handicapées

### 1. Politique gouvernementale

#### **1.1. Suivi et mise en œuvre de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH)**

- **Enquête portant sur la situation des personnes handicapées**

Le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région fera réaliser, en coopération avec le Liser, une enquête auprès des personnes en situation de handicap au Luxembourg. L'objectif de cette enquête est, d'une part, la collecte de statistiques sur les personnes handicapées vivant au Luxembourg et, d'autre part, de permettre au gouvernement de dresser un inventaire des aides et des mesures dont les personnes en situation de handicap bénéficient et connaissent déjà et d'évaluer ce qui devrait être mis en place au Luxembourg d'un point de vue compensation du handicap. Le fil rouge de ce projet, dont la phase opérative commencera en 2020, est le respect des exigences posées par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées concernant l'autonomie de vie et l'inclusion dans la société des personnes en situation de handicap.

- **Elaboration d'un nouveau plan d'action handicap 2019-2023**

La Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH) définit les droits des personnes en situation de handicap et vise à combattre la discrimination, c'est-à-dire les obstacles et les conceptions qui empêchent les personnes handicapées de jouir de leurs droits. Avec la ratification de la CRDPH en 2011, le Luxembourg s'est engagé à appliquer les dispositions de la Convention progressivement.

Le nouveau plan d'action national de mise en œuvre de la CRDPH 2019-2024 a été prévu dans l'accord de coalition 2018-2023 du gouvernement luxembourgeois et comprend 29 priorités, 55 objectifs et 97 actions concrètes que les ministères concernés se sont engagés à réaliser. Il fut approuvé le 21.12.2019 par le Conseil du Gouvernement.

Afin d'assurer que les sujets thématiques dans le nouveau plan national coïncident avec les sujets ressentis comme les plus pressants par les personnes handicapées au Luxembourg, le choix des sujets a été effectué par le Conseil supérieur des personnes handicapées (CSPH) ensemble avec le Steering Group "Plan d'action". Ces deux organes de consultation sont composés majoritairement de personnes en situation de handicap et de représentants d'associations de et pour personnes handicapées.

Huit sujets ont été jugés comme prioritaires:

1. Sensibilisation (article 8 de la CRDPH)

2. Reconnaissance de la personnalité juridique dans des conditions d'égalité (article 12 de la CRDPH)
3. Autonomie de vie et inclusion dans la société (article 19 de la CRDPH)
4. Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information (article 21 de la CRDPH)
5. Education (article 24 de la CRDPH)
6. Santé (article 25 de la CRDPH)
7. Travail et emploi (article 27 de la CRDPH)
8. Participation à la vie politique et à la vie publique (article 29 de la CRDPH)

Le plan a été élaboré par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, en concertation étroite avec d'autres départements ministériels, des associations, divers acteurs, le CSPH et le Steering Group. Or, chaque ministère est responsable de la mise en œuvre des différentes mesures figurant dans le plan d'action qui relèvent de sa compétence.

Pour chacune des 97 actions concrètes, un indicateur et une échéance sont indiqués. Cela permettra à l'évaluateur externe de faire une première évaluation à mi-parcours au cours de l'année 2022. L'évaluation finale aura lieu en 2025.

- **Etude ASP**

En 2019, le Ministère a chargé le Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER) de faire une étude sur l'accompagnement sociopédagogique (forfait ASP), ayant pour objet de faire un bilan du système ASP actuel et de proposer une approche commune d'évaluation du handicap selon le principe d'un « one stop shop ». Il s'agira également de proposer un nouveau système de financement et d'encadrement favorisant l'autonomie des personnes handicapées (budget d'assistance personnelle) tout en tenant compte de leurs besoins spécifiques.

Cette étude se fera en collaboration avec les représentants du secteur du handicap dans le cadre du comité de pilotage prévu par la convention ASP. En novembre 2019, une réunion de lancement a eu lieu entre les représentants du Ministère, du LISER et des gestionnaires de services pour personnes handicapées.

- **Formations au sujet de l'accessibilité de documents électroniques**

Ayant à l'esprit la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a prévu de former tous ses employés et fonctionnaires en matière d'accessibilité de documents digitaux pour pouvoir garantir l'accès aux informations diffusées au public pour mettre en œuvre l'article 21 de cette convention. Cet article dispose que « les Etats Parties prennent toutes les mesures appropriées pour que les personnes handicapées puissent exercer le droit à la liberté d'expression et d'opinion, y compris la liberté de demander, recevoir et communiquer des informations et des idées, sur la base de l'égalité avec les autres et en recourant à tous les moyens de communication de leur choix [...] ».

Une première formation organisée en collaboration avec le Centre pour le Développement des compétences relatives à la vue (CDV), a engendré un grand intérêt pour ce sujet, de sorte que des formations complémentaires ont été planifiées en octobre 2019. Une vingtaine de personnes ont pu participer pendant deux jours à la formation « Création de documents PDF accessibles » ayant comme objectif de se familiariser avec les notions de l'accessibilité d'un document digital.

- **Projet « accessibilité des élections »**

Voter est une activité qui permet aux personnes handicapées d'exercer effectivement leurs droits politiques et d'influer sur les décisions susceptibles de les concerner. Dans la pratique toutefois, des obstacles subsistent à l'exercice effectif de leurs droits. Pour y remédier, l'article 29 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU (CRDPH), que le Luxembourg a ratifié en 2011, prévoit que l'Etat doit faciliter l'accès aux élections et ce, entre autres, par le biais de procédures accessibles à tous.

Le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a ainsi confié à un groupe de travail, créé en 2017, la mission de mettre en œuvre les recommandations du Comité concernant la participation des personnes handicapées à la vie politique.

Ce groupe, composé de différents partenaires, à savoir l'ASBL « Ligue HMC », le centre de compétence pour le langage facile « KLARO » de l'ASBL « APEMH », l'ASBL « Info-Handicap », le Centre pour le Développement des compétences relatives à la vue, la Fondation « *Zentrum fir politesch Bildung* » ainsi que des représentants du service information et presse du gouvernement luxembourgeois « SIP » et du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, a décidé de mettre en place des moyens adaptés pour, entre autres, les personnes avec un handicap intellectuel et les personnes qui ont des compétences de lecture et d'écriture limitées afin d'assurer la participation de ces dernières aux élections et de les informer le mieux au thème de la politique luxembourgeoise.

Par conséquent, le groupe de travail a rédigé plusieurs documents au sujet des élections et au sujet de la politique luxembourgeoise en langage facile à lire (disponibles en version française et allemande, ainsi qu'en version digitale anglaise et portugaise) pour faciliter l'accès aux informations à tous, notamment :

- le livret « Check Politik : Le Luxembourg élit son parlement »,
- le livret « Check Politik : Les élections européennes au Luxembourg », et
- une version facile à lire de la convocation et des instructions pour l'électeur – pour chaque circonscription et pour le vote par correspondance, ainsi que la brochure « Accessibilité des bureaux de vote » (en français et en allemand) qui s'adresse aux communes.

- **Création d'une activité d'assistance à l'inclusion dans l'emploi**

La Chambre des députés a voté le 10 juillet 2019 la loi portant création d'une activité d'assistance à l'inclusion dans l'emploi. La loi vise à faciliter l'intégration, et surtout le maintien dans l'emploi, des personnes ayant le statut de salarié handicapé ou étant en reclassement externe, par la création d'une activité appelée « assistance à l'inclusion dans l'emploi ». Dans ce cadre, le texte prévoit en outre les conditions de la prise en charge de l'assistance par le Fonds pour l'Emploi, ainsi que les conditions de l'obtention de l'agrément en tant que service ou assistant à l'inclusion dans l'emploi.

Concrètement, la loi prévoit que le salarié handicapé ou en reclassement externe, ensemble avec son patron, puissent demander une assistance auprès de l'ADEM. Cet assistant aura comme mission de soutenir l'inclusion du salarié au sein de l'entreprise. L'assistance est calquée sur les besoins du salarié, mais également de son patron et des autres collègues de l'entreprise. La durée de l'assistance est de maximum 300 heures. Elle dépend de la durée du contrat de travail ou de la mesure en faveur du travail. Les frais d'assistance sont entièrement pris en charge par le Fonds pour l'Emploi.

Les demandes en obtention de l'agrément pour pouvoir exercer l'activité d'assistance en tant que salarié, indépendant ou en tant que service d'assistance doivent être réalisées auprès du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

L'entrée en vigueur de la loi a été fixée au 1<sup>er</sup> février 2020.

- **Design for all et accessibilité des lieux ouverts au public**

- Projet de loi n° 7346 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs :

Le projet de loi sous rubrique ainsi que ses règlements d'exécution ont été déposés le 27 juillet 2018 à la Chambre des députés.

Des amendements par rapport au projet de loi ont été adoptés le 20 décembre 2019 par la commission parlementaire en charge du dossier, à savoir par la Commission de la Famille et de l'Intégration.

Ce projet de loi prévoit une accessibilité pour tous, moyennant le principe de la « conception pour tous ». Il s'agit de concevoir des lieux pouvant être utilisés par tous, y compris par les personnes handicapées, dans toute la mesure du possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale.

Par rapport, à la loi de 2001, le champ d'application matériel du projet de loi est étendu aux lieux ouverts au public existants et aux projets de transformation importante des voies publiques.

En outre, les exigences d'accessibilité ne sont plus limitées aux lieux ouverts au public relevant du domaine public, mais dorénavant elles devront s'appliquer à tout lieu à usage collectif, public et privé.

Un autre élément important est l'extension du champ d'application aux parties communes des bâtiments d'habitation collectifs. S'y ajoutent quelques exigences minimales de base qui sont à appliquer à l'intérieur de tous les logements d'un bâtiment. 10 % des logements devront remplir des exigences supplémentaires en matière d'accessibilité afin d'aboutir à une augmentation progressive de logements adaptables aux besoins des personnes handicapées.

- Ce projet de loi prévoit finalement des sanctions pénales en cas de réalisation des travaux non conformes aux exigences d'accessibilité ou en cas de refus de mise en conformité d'un bien existant.

## 2. Politique internationale

### 2.1. Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH)

Le deuxième Plan d'action national de mise en œuvre de la CRDPH a été approuvé en décembre 2019 par le Conseil du Gouvernement.

Ce plan d'action comporte 97 mesures concrètes que le gouvernement s'engage à réaliser afin de mettre en œuvre les dispositions de la CRDPH, ceci dans des délais précis, fixés par les ministères concernés.

Concernant la structure du plan d'action national, avec des indicateurs, résultats et délais concrets fixés dans des tableaux qui font partie intégrante du plan d'action, celle-ci vise à mieux suivre la progression de la réalisation des mesures concrètes que chaque ministère s'est engagé à prendre.

Dans ce cadre, une évaluation à mi-parcours sera effectuée au cours de l'année 2022 et l'évaluation finale aura lieu en 2025.

Le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a pris l'initiative de coordonner l'élaboration du plan d'action national. Néanmoins, ce Plan d'action national est le produit de la collaboration entre divers acteurs concernés, dont notamment des ministères, administrations publiques et des associations concernés ainsi que du Conseil supérieur des personnes handicapées et du Steering Group « Plan d'action ».

Pour information, le Luxembourg a signé et ratifié la CRDPH respectivement en 2007 et 2011. Dans ce cadre, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a été désigné comme point de contact par rapport au comité des droits des personnes de l'ONU à Genève. Par conséquent, il est responsable pour suivre la mise en œuvre au niveau national de la CRDPH. Néanmoins, chaque ministère est responsable pour la mise en œuvre de la CRDPH pour les domaines qui relèvent de sa compétence. C'est pour cette raison que dans chaque ministère un point de contact « CRDPH » a été désigné, qui est chargé de veiller, au sein de son ministère, au respect des intérêts des personnes handicapées lors de l'adoption de nouvelles mesures législatives, réglementaires, administratives ou techniques.

## **2.2. Collaboration transfrontalière**

Lors de la conférence ministérielle du 19 mars 1999, une collaboration étroite s'est instaurée, dans le domaine du handicap, entre plusieurs régions limitrophes. Actuellement la région wallonne, la région flamande et la communauté germanophone de Belgique, la Rhénanie du Nord Westphalie, la Rhénanie-Palatinat et le Grand-duché de Luxembourg participent régulièrement aux réunions du « High Level Group Inclusion » (ci-après HLG) ayant comme objectif de soutenir et améliorer de manière commune la mobilité transfrontalière et la participation des personnes en situation de handicap à la société.

L'inclusion, y compris la non-discrimination des personnes en situation de handicap, se trouve toujours au cœur des préoccupations du comité d'expert pour tous les domaines de la vie : le travail, le logement, les loisirs, le tourisme, la formation, l'accessibilité, la mobilité et la participation : aux activités, aux décisions, à la prise de responsabilités.

Sur base d'un co-financement Interreg, ces régions ont réalisé plusieurs projets, en particulier les projets Eurecard, EureWelcome et Euregio for All.

Pour le Grand-Duché de Luxembourg, il existe un site internet qui met à disposition les informations sur les structures qui ont reçu le label EureWelcome. Le label « EureWelcome » est décerné par la Direction Générale du Tourisme du Ministère de l'Economie en coopération avec le Centre national Info-Handicap et est basé sur l'approche du « Design for All ».

Sur le site <http://www.eurewelcome.lu> vous pouvez consulter des informations sur les sujets suivants:

- Les hébergements
- Les campings
- Les cafés & restaurants
- Les infrastructures culturelles
- Les infrastructures sportives
- Les loisirs
- Les commerces
- Les bâtiments publics
- Les toilettes publiques
- Les événements

### **2.3. European Accessibility Act (EAA)**

Adoptée en mars après un long processus de négociation, la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, dite la Directive « European Accessibility Act » (EAA), a été publiée le 7 juin 2019 au Journal officiel de l'Union européenne. La directive entrera en vigueur 20 jours après sa publication. Les Etats membres auront par la suite 3 années après l'entrée en vigueur du texte pour transposer la directive et 6 années pour appliquer les mesures.

La proposition de directive avait été présentée en décembre 2015, sous Présidence luxembourgeoise, par la commissaire européenne Marianne Thyssen. L'objectif est d'accroître l'offre des produits et services accessibles à tous, et plus particulièrement aux personnes handicapées, en éliminant les obstacles à l'achat et à la vente de certains produits et services clés au sein de l'UE.

Concrètement, la présente directive s'applique aux produits et services respectivement mis et fournis sur le marché après le 28 juin 2025.

Au Luxembourg, la coordination de ce dossier relève de la compétence du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Néanmoins, vu son caractère transversal, cette proposition de directive relève aussi de la compétence de quasi tous les autres ministères.

Des représentants du Ministère de la Famille ont été d'ailleurs invités par la Commission européenne à participer, le 22 novembre 2019, à une réunion de points de contacts nationaux dans les locaux de la Commission à Bruxelles. L'objectif est de soutenir les Etats membres dans la transposition de la directive. A cet effet, 3 à 4 réunions par an seront organisées.

### **2.4. Proposition de directive égalité de traitement**

La Roumanie avait la Présidence du Conseil de l'UE pendant la première moitié de 2019 et la Finlande pendant la deuxième moitié. La Présidence roumaine a organisé deux groupes de travail qui étaient essentiellement consacrés à la modification de termes du texte de la proposition de directive égalité de traitement. La Présidence finlandaise quant à elle a élaboré et distribué aux Etats membres un

questionnaire qui visait notamment à déterminer la situation des discriminations dans l'Union européenne et les moyens pour les combattre. Ce questionnaire avait également comme objectif de savoir si les Etats membres étaient en faveur d'un changement de mode de vote basé sur l'unanimité vers une majorité qualifiée afin de débloquent les négociations de la proposition de directive.

En effet, les discussions, au sein du Conseil de l'UE, sur la proposition de directive sont bloquées depuis douze années à cause de certains pays, dont l'Allemagne et la Pologne, qui remettent en question la proposition, estimant notamment qu'elle porte atteinte aux principes de subsidiarité et de proportionnalité.

Pour information, la proposition de directive a été présentée en juillet 2008 par la Commission européenne. L'objectif est d'établir un niveau de protection minimal uniforme à l'intérieur de l'Union européenne pour les victimes des discriminations en lien avec la religion, les convictions, le handicap, l'âge ou encore l'orientation sexuelle.

### 3. Conseil Supérieur des Personnes Handicapées (CSPH)

Le CSPH a été créé en application de l'article 34 (1) de la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées. Le CSPH relève de la compétence du ministre ayant dans ses attributions la politique pour personnes handicapées (ci-après le Ministre).

Ses missions sont les suivantes :

- assister et conseiller le Ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes handicapées ;
- réunir à cette fin les partenaires impliqués, à savoir des personnes en situation de handicap, des professionnels du secteur et des membres du Gouvernement ;
- aviser tout projet de loi ou de règlement touchant au domaine du handicap qui lui est soumis par le Gouvernement ;
- étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le Ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utile d'analyser.

Le CSPH a des représentants au sein du Conseil d'administration du RehaZenter, de la Commission des aménagements raisonnables, de la Commission consultative de l'Assurance dépendance, de la Commission spéciale chargée du réexamen des décisions de l'Agence pour le développement de l'Emploi en matière de salariés handicapés et du Steering Group.

En 2019, suite aux élections au sein du CSPH, Monsieur Mario Huberty a été confirmé dans la fonction de président et Monsieur Laurent Mersch dans la fonction de vice-président, qui, depuis janvier 2019, remplace Tilly Metz, démissionnaire, dont il a terminé le mandat. Neuf nouveaux membres ont ainsi pu rejoindre le CSPH.

5 assemblées plénières se sont tenues en 2019. Les principaux sujets abordés furent les suivants :

- élaboration et conception du plan d'action 2019-2023 ;

- rédaction d’avis sur différents projets de loi et de règlements grand-ducaux dont
  - o les amendements concernant le projet de loi sur l’accessibilité,
  - o le projet de loi portant modification de
    - 1) la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées ;
    - 2) la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d’inclusion sociale,
  - o le projet de règlement grand-ducal concernant la création et l’utilisation d’une carte de stationnement pour personnes handicapées,
  - o le projet de formulaire concernant la réforme des transports spécifiques Adapto ;
- recherche et préparation de documents en vue de la création d’un « congé handicap » ;
- recueil d’exemples de bonne pratique en vue de la création d’une campagne de sensibilisation «handicap ».

#### 4. Interprétations en langue des signes

Un interprète en langue des signes allemande intervient, sans frais pour la personne malentendante ou sourde, dans les situations où une administration de l’Etat accueille une personne dans une réunion ou un entretien et où la personne en question a préalablement averti l’administration de ses besoins particuliers au niveau de l’interprétation. En outre, lors de grandes conférences et séances d’informations organisées par un ministère ou une administration relevant de l’Etat, une interprétation en langue des signes est garantie si les personnes malentendantes ou sourdes manifestent leur besoin préalablement. De plus, les débats politiques importants sont régulièrement interprétés en langue des signes.

Depuis le 31 mars 2018, le Ministère de la Famille, de l’Intégration et à la Grande Région ne dispose plus d’interprète en langue des signes allemande et recourt aux interprètes en langue des signes allemande du Centre de Logopédie ou bien à des interprètes en langue des signes externes.

Les rendez-vous pris en charge par le Ministère de la Famille et de l’Intégration sont :

Domaine d'intervention	Nombre de rendez-vous interprétés (01/01/2019 - 31/12/2019)
Séance d'information/conférence publique	3
Rdv auprès d'une administration de l'Etat	1
Formation d'une personne sourde	9
Elaboration du Plan d'Action	2
Conseil supérieur des personnes handicapées	5
TOTAL	20

## 5. Les procédures d'agrément

La loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et le règlement grand-ducal modifié du 23 avril 2004 concernant l'agrément gouvernemental à accorder aux gestionnaires de services pour personnes handicapées fixent les modalités du contrôle d'agrément.

Tableau des visites effectuées en 2019 au niveau des différentes activités :

Dénomination des activités	Nombre de structures existantes	Nombre de visites effectuées
Services d'assistance à domicile	22	6
Services d'hébergement	46	24
Services de formation	15	6
Services d'emploi ou atelier protégé	30	15
Services d'activités de jour	20	8
Services d'information, de consultation et de rencontre	25	2
TOTAL	158	61

## 6. Services conventionnés

Les services qui relèvent directement de la compétence du Ministère sont gérés par des associations ou établissements de droit privé ou public qui offrent en principe plusieurs types d'activités à une population bien déterminée.

En ce qui concerne les structures d'accueil pour personnes handicapées, l'extension de l'offre en la matière se fait selon les besoins constatés.

Le soutien financier de l'Etat pour l'exercice des activités agréées est déterminé par 14 conventions de type participation financière forfaitaire dans les domaines ci-après :

- Services d'hébergement
- Services d'activités de jour

Le soutien financier de l'Etat pour l'exercice des activités agréées est déterminé par 27 conventions de type participation financière par la couverture du déficit dans les domaines ci-après :

- Logements semi-autonomes
- Services d'information, de consultation et de rencontre
- Services d'assistance à domicile
- Services de formation

Les ateliers protégés sont agréés par le Ministère, mais conventionnés par le Ministère du Travail et de l'Emploi.

## 6.1. Les services d'hébergement

- Accompagnement socio-pédagogique (ASP)
- Participation financière forfaitaire

12 organismes gestionnaires (52 services d'hébergement) ont signé en 2019 une convention avec le Ministère pour un service d'hébergement :

Organismes gestionnaires conventionnés		Activités agréées
1	APEMH - Hébergement et Services Handicap mental léger, moyen, profond ou polyhandicap	Foyer Beetebuenger Haus Cliärwer Villa Foyer Déifferdenger WG Escher Wunneng Foyer Fermette Haus Amitié Haus Roudé Fiels 1 et 2 Haus Senior 1 et 2 Foyer de la Solidarité Haus um Weier 1 et 2 Housener WG et WG 2 Klierfer Haus Nidderkuerer Haus Uewerkuerer Haus Uewerkuerer WG Wuelesser Haus 1 et 2
2	Association pour la création de foyers pour jeunes Handicap mental léger à moyen	Foyer Bamerdall
3	Autisme Luxembourg TED	Centre d'intégration et de récréation pour personnes atteintes d'autisme-CIRPA Foyer à Boxhorn
4	CHNP - De Park Léger-sévère / troubles du comportement	De Park – Villa Kiischtebléi Villa Kléiblat Villa Karblumm Villa Schlüsselblumm Villa Sonneblumm Villa Rousegaard (Jugendprojet)
5	Coopérations Handicap mental	Weeltzer Haus
6	Fondation Autisme Luxembourg Trouble du spectre autistique	Foyer Munshausen Foyer Rambrouch
7	Fondation Kräizbiereg Handicap physique, polyhandicap	Foyer Brill Foyer Lankhelzerweiher Foyer Pietert Foyer La Cerisaie Domaine Schoumansbongert
8	Foyer Eisleker Heem Handicap mental	Foyer Eisleker Heem
9	Ligue HMC Handicap mental	Millebaacher Haus Baastenduerfer Haus Ettelbrecker Haus
10	Op der Schock Handicap mental	Foyer Mertzig
11	Tricentenaire Handicap physique et mental	Foyer Emile Künsch Pavillon Emile Künsch Résidence Nico Kremer Résidence « A Pultz » Walferschlass
12	Yolande Handicap mental ; polyhandicap	Centre am Klouschter Foyer Op de Wolleken Institut St. Joseph à Betzdorf Haus Um Bowéngsbiereg

Organisme gestionnaire	Type d'handicap	Classe d'âge	Total des lits		Total des lits conventionnés		Lits occupés au 31/12/2019		Population				Journées de présences 2019	
			fixes	temporaires	fixes	temporaires	fixes	temporaires	♀		♂		fixes	temporaires
									fixes	temporaires	fixes	temporaires		
APEMH	handicap mental	tous les âges	183	23	183	23	186	7	86	28	100	29	68417	1054
Association pour la création de foyers pour jeunes	handicap mental	> 18	10	0	10	0	9	0	7	0	2	0	3047	0
Autisme Luxembourg	TED	26-56	15	1	16	2	15	1	8	1	7	0	4905	150
CHNP	lég.-sév./troub. de comport.	>12	90	1	134	0	90	1	34	0	56	1	23573	100
Coopérations	mental	29-62	8	1	8	1	8	1	5	1	3	2	2408	32
Fondation Autisme Luxembourg	Trouble du spectre autistique	tous âges	40	6	40	6	32	6	10	2	22	4	10743	202
Fondation Kräzbiereg	handicap physique/ polyhandicap	tous âges	118	0	118	0	117	0	42	0	75	0	39238.5	0
Foyer Eisleker Heem	mental	18+	17	3	17	3	17	3	7	3	10	0	6187	52
Ligue HMC	mental	<18	26	3	26	3	25	3	13	1	12	2	8498	891
Op der Schock	handicap mental	> 18	25	2	23	2	20	2	13	4	7	2	5749.5	86
Tricentenaire	handicap physique et mental	1 an et plus	90	8	90	8	90	8	46	3	44	5	30031.5	1333
Yolande	handicap mental / polyhandicap	tous âges	188	4	196	4	185	1	101	1	84	0	65295	440.5
<b>SOUS-TOTAL</b>			<b>810</b>	<b>52</b>	<b>861</b>	<b>52</b>	<b>794</b>	<b>33</b>	<b>372</b>	<b>44</b>	<b>422</b>	<b>45</b>	<b>268093</b>	<b>4340.5</b>
<b>TOTAL</b>			<b>862</b>		<b>913</b>		<b>827</b>		<b>416</b>		<b>467</b>		<b>272433</b>	

La capacité d'accueil dans les services d'hébergement est de 913 lits, dont 861 lits fixes et 52 lits temporaires. Au 31.12.2019, 827 places ont été occupées dans les différentes structures d'hébergement.

Organisme gestionnaire	0-17 ans		18-29 ans		30-39 ans		40-49 ans		50-59 ans		60-69 ans		70-79 ans		≥ 80 ans		Total des usagers
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	
APEMH	0	0	16	12	11	14	9	19	20	22	20	26	9	6	1	1	186
Association pour la création de foyers pour jeunes	0	0	0	1	1	1	0	1	0	3	0	1	1	0	0	0	9
Autisme Luxembourg	0	0	3	1	4	1	1	3	1	2	0	0	0	0	0	0	16
CHNP	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	4	0	0	0	0	8
Coopérations	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fondation Autisme Luxembourg	0	0	1	3	2	0	0	0	1	1	0	5	0	0	0	0	13
Fondation Kräzbiereg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Foyer Eisleker Heem	0	0	0	2	2	1	0	3	2	1	3	3	0	0	0	0	17
Ligue HMC	0	0	0	0	4	1	1	2	4	6	5	4	0	1	0	0	28
Op der Schock	0	0	6	1	3	3	1	2	3	1	1	0	0	0	0	0	21
Tricentenaire	4	5	5	9	7	6	11	7	11	14	9	6	2	2	0	0	98
Yolande	2	10	14	23	5	12	10	12	25	21	26	2	13	4	6	0	185
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>45</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>49</b>	<b>68</b>	<b>72</b>	<b>64</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>582</b>

### **a. APEMH - Hébergement et Services**

Les résidents des structures de logements de l’APEMH ont tous un handicap intellectuel avec ou sans troubles psychiques associés et/ou un polyhandicap.

Ils sont adolescents, adultes ou personnes âgées.

Le degré de leur handicap ou plutôt de leur besoin en accompagnement varie très fort.

La prise en charge dans les groupes se base sur les besoins en accompagnement très individuels.

Ainsi les groupes de vie ou les maisons adaptent leur encadrement, l’intensité de leur présence aux profils des résidents.

Au 31 décembre 2019, l’APEMH - Hébergement et Services dispose de 21 groupes de vie à encadrement permanent.

Au cours de l’année 2019, il y a eu 5 admissions, 1 sortie et 4 décès.

Au 31 décembre 2019, l’APEMH accueille dans ses structures d’hébergement, au total, 186 résidents fixes.

Au 31 décembre 2019, la totalité des places est occupée au sein des structures d’hébergement.

### **b. Association pour la création de foyers pour jeunes**

L’ACFJ gère le Foyer Bamerdall (FB), un service d’hébergement pour personnes ayant un handicap mental. La structure comprend un Foyer proprement dit (10 lits) et un service « suivi social » (6 places).

Le FB encadre des personnes majeures des deux sexes, ayant un handicap mental léger à moyen. L’objectif est d’apporter une autonomie correspondant au potentiel, au niveau d’aptitudes, aux compétences et aux facultés de chacun.

Au cours de l’année 2019, le FB a pris en charge, au niveau « Foyer », 9 personnes, dont 2 femmes et 7 hommes (25 à 70 ans). Au niveau « suivi social », 1 femme et 6 hommes (28 à 58 ans) ont été pris en charge. Pendant l’année 2019, aucune personne n’a été admise au Foyer Bamerdall, aucun départ n’a eu lieu.

A part deux personnes, tous les usagers (12 personnes au 31 décembre 2019) travaillent dans les secteurs privés (2), publics (1), assimilés (1) ou dans des ateliers protégés (9). 12 personnes ont le statut de salarié handicapé. Une personne fréquente un centre jour, une autre est retraitée et fréquente un Foyer de Jour pour personnes âgées. Tous les clients des structures de l’ACFJ ont un haut degré d’autonomie physique.

### **c. Autisme Luxembourg**

En 2019, le service d’hébergement de Autisme Luxembourg ASBL accueille en total 16 personnes, dont 5 au Foyer Hollerich et 11 au Foyer Boxhorn.

Tandis que tous les résidents du Foyer Hollerich travaillent dans les ateliers d’inclusion professionnelle de Autisme Luxembourg a.s.b.l., il n’y en a que cinq du Foyer Boxhorn.

Un plan d'accompagnement socio-pédagogique (PASP) est établi individuellement en concertation avec le résident et en tenant compte de ses compétences, attentes et besoins. La famille est étroitement associée, dans la mesure du possible, à l'élaboration du PASP.

A part l'élaboration d'un plan d'accompagnement socio-pédagogique, l'équipe professionnelle évalue les possibilités de chacun, définit les objectifs globaux et spécifiques, réévalue régulièrement la situation pour prendre en compte les progrès accomplis pour réajuster des actions en cours ou définir de nouveaux objectifs.

#### **d. CHNP - «De Park» Handicap Mental: structures de logement**

Au 31 décembre 2019, un total de 91 clients vivaient au De Park, dont 33 femmes et 58 hommes. L'âge moyen des résidents était 47 ans.

L'année 2019 a été marquée par la réalisation des infrastructures d'hébergement et d'accueil de jour.

Deux structures résidentielles ont été achevées.

En mars 2019, les jeunes résidents ont déménagé de la Villa Karblumm (bâtiment 5) à la Villa Rousegaard (bâtiment 4) dont les travaux de rénovation ont été définitivement achevés. Le déménagement s'est bien déroulé. Aujourd'hui, les adolescents sont très heureux dans leur nouveau chez soi.

À l'origine, la mise en service de la Villa Schlüsselblumm (bâtiment 14) avait été programmée pour septembre 2019. Or, la mise en service a dû être reportée en raison d'un manque de personnel. La mise en service de la Villa Schlüsselblumm (bâtiment 14) est prévue pour le 16 janvier 2020.

La mise en service de la « nouvelle » Villa Kléiblat (bâtiment 76) a été réalisée fin septembre 2019. Cela a permis de commencer les travaux de modernisation et de rénovation de l'ancienne Villa Kléiblat. La fin des travaux est programmée pour juin 2020.

L'admission de certains résidents du futur Foyer Atert à Useldange a été réalisée à partir du mois d'août 2019 dans un pavillon du Park sur le site d'Ettelbruck. La création de ce nouveau groupe de vie, en amont du déménagement vers Useldange, a comme objectif de familiariser les futurs résidents avec la vie en communauté. Dans le cadre de ce projet, une responsable a également été engagée en été 2019. L'ouverture du nouveau Foyer Atert à Useldange est prévue pour début mars 2020.

Il y a déjà de nombreuses demandes d'admission pour le Foyer Atert, de sorte qu'une occupation complète du bâtiment peut être attendue au début de l'année 2021, sous condition de pouvoir recruter le personnel nécessaire.

La Villa Karblumm (bâtiment 5) restera une structure de transition si besoin existe.

#### **e. Coopérations**

Le « Weeltzer Haus » de l'ASBL Coopérations a été créé pour donner la possibilité à 8 personnes en situation de handicap de vivre au nord du pays. La maison permet aux résidents de vivre à proximité de leur lieu de travail.

Une chambre temporaire permet à des personnes en situation de handicap, qui vivent encore chez leurs parents, de passer quelques jours au « Weeltzer Haus ». L'idée est de leur permettre de faire des

expériences dans une cohabitation similaire à une vie en famille. Cette chambre peut également accueillir en urgence une personne en situation de handicap, qui doit quitter son lieu de vie habituel.

La majorité des résidents travaillent dans les ateliers protégés de l'ASBL Coopérations à Wiltz.

#### **f. Fondation Autisme Luxembourg**

Le service d'hébergement de la Fondation Autisme Luxembourg (FAL) accueille les personnes présentant un trouble du spectre autistique (TSA). Il leur assure une vie digne et de qualité dans un cadre spécifique organisé en fonction de leurs besoins particuliers. Une priorité est donnée aux personnes ayant un handicap sévère.

Ce service a été créé en 2002 pour 6 résidents et n'a cessé de se développer. Depuis le 1er janvier 2013, la Fondation Autisme accueille 19 personnes en hébergement à Munshausen. Ces personnes fréquentent également le Centre de Jour de la Fondation Autisme.

En avril 2017, la FAL a ouvert le 1er des 3 nouveaux foyers du centre Gilbert Huyberechts, situé à Rambrouch. Ce premier foyer, de plain-pied, est spécialement conçu pour l'accueil de 7 personnes avec TSA et vieillissantes ou à mobilité réduite.

En juin 2018, le 2ème Foyer du centre Gilbert Huyberechts a ouvert ses portes et accueille 6 personnes présentant un TSA.

En semaine, ces résidents participent à des activités de jour dans des locaux distincts sur le site de Rambrouch.

A côté de l'hébergement de longue ou de moyenne durée, la Fondation dispose également en permanence de 6 lits de répit destinés à des séjours de courte durée, répartis sur les sites de Munshausen et Rambrouch.

Ce sont donc au total 32 résidents permanents qui profitent du service hébergement de la FAL, et 222 nuitées en lit de répit qui ont pu être proposées en 2019.

#### **g. Fondation Kräizbiereg**

- Foyer Brill à Dudelange : Il s'agit d'un foyer d'hébergement pour jeunes adultes et salariés handicapés. Il peut accueillir jusqu'à 13 personnes. Une grande rénovation du foyer est prévue en collaboration avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région en 2019. En mars 2019, le foyer Brill a fait l'objet d'un déménagement au Domaine Schoumansbongert suite aux travaux de rénovation du foyer Brill. Le retour du personnel et des résidents au foyer Brill à Dudelange s'est fait en octobre 2019.
- Foyer Lankhelzerweiher à Esch/Alzette : C'est un foyer d'hébergement pour salariés handicapés. Il peut accueillir jusqu'à 9 personnes. Une grande rénovation du foyer était prévue en collaboration avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région en 2019, mais cette rénovation a été reportée.
- Foyer Pietert à Grevenmacher : Il s'agit d'un foyer d'hébergement pour personnes lourdement handicapées et polyhandicapées. Il peut accueillir jusqu'à 18 personnes. En février 2019, le personnel et les résidents du foyer Pietert ont pu reprendre possession des locaux à Grevenmacher suite aux travaux de rénovation du foyer Pietert.

- Foyer La Cerisaie à Dalheim : Le foyer propose des logements pour 25 personnes. Pour des raisons de sécurité, le dernier étage du foyer n'a pas pu être occupé et de ce fait, uniquement 22 usagers résidaient au foyer durant cette année.
- Le Domaine Schoumansbongert : Il propose un lieu de vie adapté à 56 résidents. Il héberge des personnes handicapées et polyhandicapées vieillissantes. Le Domaine Schoumansbongert dispose notamment de huit places destinées aux personnes nécessitant, en raison de l'évolution de leur handicap, une assistance respiratoire. Le Domaine Schoumansbongert a accueilli le personnel et les résidents du foyer Brill durant l'année 2019 et la rénovation de 24 chambres a été réalisée.

#### **h. Foyer Eisleker Heem**

Le Foyer Eisleker Heem propose un accueil, un encadrement et un accompagnement socio-pédagogique de jour et de nuit à des personnes présentant un handicap mental léger à moyen, et originaires prioritairement du nord du pays.

Actuellement, 17 pensionnaires sont accueillis au foyer d'hébergement traditionnel. Ils sont répartis en deux groupes :

- le groupe « An der Sang » avec 7 personnes
- le groupe « op der Tomm » avec 10 personnes.

Certains pensionnaires fréquentent des ateliers protégés en journée, comme le « Lelljer Gaart » à Lullange, l'APEMH à Hosingen, l'ASBL Coopérations à Wiltz, « Op der Schock » à Redange, alors que d'autres sont intégrés au centre de jour dans notre l'institution.

#### **i. Ligue HMC**

Actuellement, la Ligue gère 3 services d'hébergement :

- le Millebaacher Haus
- le Baastenduerfer Haus
- le Ettelbrécker Haus

Les 3 maisons disposent de 26 places fixes et de 3 places temporaires.

Vu le nombre croissant des résidents en retraite, la Ligue HMC a créé pour ces personnes le service 'Dagestreff' à Burden. Il est actuellement ouvert 3 jours par semaine.

#### **j. Op der Schock**

En 2019, Op der Schock a mis l'accent sur le développement de la vie en groupe des résidents, tout en tenant compte des besoins individuels, ainsi que sur la formation et la consolidation de l'équipe encadrante.

Dans les deux groupes de vie, une réunion avec tous les résidents a eu lieu mensuellement. Elle est encadrée par un membre de l'équipe pédagogique, qui veille à ce que les idées et les besoins individuels soient pris en compte et qui guide le groupe dans l'organisation de leurs tâches quotidiennes et d'activités communes, ainsi que dans la recherche de consensus et de solutions.

Au niveau de l'équipe encadrante, l'accent a été mis sur le coaching des équipes et les discussions de cas pour soutenir l'équipe dans leur travail avec les résidents et les familles.

Dans les deux équipes, des supervisions régulières ont eu lieu, afin de soutenir le travail biographique et déceler les ressources, les besoins et les compétences individuelles des résidents.

#### **k. Tricentenaire**

L'ASBL « Tricentenaire » reconnue d'utilité publique offre actuellement les services suivants :

- Le Réseau Tricentenaire «Hëllef Handicap» (392 usagers) : C'est un réseau national d'aide et de soins spécialisé dans le domaine du handicap.
- Le Foyer d'Aide aux Familles Emile Künsch à Walferdange : Il offre, au niveau national, des courts et moyens séjours planifiés ou en urgence. Il a une capacité d'accueil de 22 personnes.
- Le Pavillon de Heisdorf : Cette résidence accueille 16 résidents adultes en situation de handicap physique.
- La Résidence Nico Kremer à Heisdorf : Il s'agit d'un service d'hébergement dans un bâtiment bénéficiant d'une accessibilité optimale pour les personnes à mobilité réduite. Il accueille 38 personnes adultes en situation de handicap physique.
- La Résidence A Pultz à Prettingen-Lintgen : Cette résidence accueille 12 personnes adultes en situation de handicap intellectuel.
- La Résidence Walferschlass à Walferdange : Cette résidence accueille 10 résidents en situation de handicap physique.

#### **l. Yolande**

Les services d'hébergement sont organisés dans des groupes de vie à caractère familial :

- L'Institut St Joseph à Betzdorf : Il offre un lieu de vie pour 114 personnes. Ces personnes vivent dans 14 groupes (dont un à caractère semi-autonome). En outre, 2 lits sont réservés pour l'accueil temporaire.
- Le Foyer «Op de Wolleken» à Niederanven : Il offre un lieu de vie à 9 personnes, dont 1 lit semi-autonome.
- Le Foyer «Haus Um Bowéngsbierg» à Roodt/Syre : il offre un lieu de vie à 8 personnes.
- Le Centre pour personnes handicapées Am Klouschter à Mondorf-les-Bains : Il accueille 64 personnes au sein de 8 groupes d'hébergement. Par ailleurs, il dispose de 2 lits pour un accueil temporaire.

Dans le cadre de la prise en charge des personnes en situation de handicap mental avec troubles du comportement graves, le projet dénommé « projet HPI » est toujours en phase de planification.

### **6.2. Les services d'activités de jour**

- Accompagnement socio-pédagogique (ASP)
- Participation financière forfaitaire

L'objectif des services d'activités de jour est d'assurer la protection, l'épanouissement et l'indépendance des personnes gravement handicapées ou polyhandicapées. Ils ont également une importante mission de dépannage pour les familles concernées.

12 organismes gestionnaires (22 services agréés) ont signé une convention avec le Ministère pour un service d'activités de jour :

Organismes gestionnaires conventionnés		Activités agréées
1	Alive Plus	F.A.M.I.L.
2	APEMH - Hébergement et Services	Centre de Jour Esch/Alzette Service d'activité de jour Esch/Alzette Centre de jour « Sonnenhaus » Clervaux Centre de jour Mondorf
3	Autisme Luxembourg	Centre de Jour Beckerich
4	CHNP - De Park	De Park – Treff, Sonneblumm, Gënzebléi
5	Fondation Autisme Luxembourg	Centre de Jour Munshausen Centre de Jour Rambrouch
6	Fondation Kräizbiërg	Centre de jour Kräizbiërg
7	Fondation Sclérose en Plaques	Day Center « Um Bill »
8	Foyer Eisleker Heem	Service d'activités de jour et de rencontre Lullange
9	Ligue HMC	Dagestreff Burden Service d'activité de jour Luxembourg
10	Op der Schock	Centre polyvalent
11	Tricentenaire	Foyer Emile Künsch Centre Jean Heinisch Service d'activité de jour Nico Kremer
12	Yolande	Institut St Joseph Centre Am Klouschter

**Tableau 1: Les services d'activités de jour - situation au 31/12/2019**

Organisme gestionnaire	Type d'handicap	Classe d'âge	Journées d'ouverture 2019	Chaises conventionnées	Chaises existantes		Chaises occupées au 31/12/2019		Population				Journées de présences 2019	
					externe	interne	externe	interne	♀		♂		externe	interne
									externe	interne	externe	interne		
Alive Plus	physique et mental	0-20	302	25	25	0	25	0	25	0	11	0	4297	0
APEMH	mental	+16	243	78	63	24	57	21	30	7	28	14	13361	3715
Autisme Luxembourg	TED	tout âge	237	6	7	0	7	0	4	0	3	0	1253	0
CHNP - de Park	handicap léger et sévère / troubles de comportement	>18	245	10	10	70	10	57	5	18	5	39	1669	13220
Fondation Autisme Luxembourg	Trouble du spectre autistique	tous âges	251	9	9	2	17	0	2	2	15	0	1692	338
Fondation Kräizbiërg	ap physique/polyha	tous âges	237	23	15	11	12.6	10.4	5	2	10	9	2111	1596
Fondation Sclérose en Plaques	sclérose en plaques et affections	adultes	196	16	16	1	12	1	20	2	9	0	2057	133
Foyer Eisleker	Mental	16+	246	6	6	9	6	8	4	4	2	4	1228	1950
Ligue HMC	Mental	<18<55	232	16	17	12	16	12	9	5	7	7	3130	1399
Op der Schock	mental	22-43	245	13	0	0	8	5	5	3	3	2	1603	1122
Tricentenaire	handicap physique et handicap physique et mental	tous âges	355	62	53	9	45	9	19	4	26	5	8418.5	1863.5
Yolande	handicap mental / polyhandicap	tous âges	243	32	25	70	23.5	70	9	92	19	83	4763.5	12667
<b>SOUS-TOTAL</b>					246	208	239.1	193.4	137	139	138	163	45583	38004
<b>TOTAL</b>					3032	296	454	432.5	276	301	83586.5			

La capacité d'accueil dans les 22 services d'activités de jour est de 451 chaises, dont 221 chaises externes et 233 chaises internes.

Organisme gestionnaire	0-17 ans		18-29 ans		30-39 ans		40-49 ans		50-59 ans		60-69 ans		70-79 ans		≥ 80 ans		Total des usagers
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	
Alive Plus	24	10	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
APEMH	2	3	16	16	5	4	6	2	1	2	0	0	0	0	0	0	57
Autisme Luxembourg	0	0	3	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7
CHNP - de Park	1	0	2	2	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	10
Fondation Autisme Luxembourg	1	11	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
Fondation Kräizbiereg	0	0	2	3	0	3	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	14
Fondation Sclérose en Plaques	0	0	0	0	1	0	4	0	6	2	6	5	1	2	2	0	29
Foyer Eisleker Heem	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
Ligue HMC	0	0	1	2	2	1	5	1	1	1	1	0	0	1	0	0	16
Op der Schock	0	0	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Tricentenaire	2	1	8	12	3	0	2	3	3	5	1	4	0	1	0	0	45
Yolande	1	2	6	14	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	28
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>44</b>	<b>60</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>273</b>

Organisme gestionnaire	0-17 ans		18-29 ans		30-39 ans		40-49 ans		50-59 ans		60-69 ans		70-79 ans		≥ 80 ans		Total des usagers
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	
Alive Plus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
APEMH	0	0	2	6	2	3	1	2	2	3	0	0	0	0	0	0	21
Autisme Luxembourg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHNP - de Park	1	0	2	2	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	10
Fondation Autisme Luxembourg	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Fondation Kräizbiereg	0	0	1	2	1	2	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	11
Fondation Sclérose en Plaques	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Foyer Eisleker Heem	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	3	0	0	0	0	8
Ligue HMC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	0	1	0	0	12
Op der Schock	0	0	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Tricentenaire	0	1	1	2	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	9
Yolande	2	10	9	22	5	12	10	11	23	21	25	3	13	4	5	0	175
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>255</b>

#### a. Alive Plus – F.A.M.I.L.

En 2019, le foyer FAMIL a mis l'accent sur l'amélioration de la qualité d'accompagnement des enfants et de leur famille en revisitant son concept d'action général et en mettant en place un nouveau système d'évaluation des projets. De nouveaux projets ont vu le jour pour répondre encore plus aux besoins des enfants.

Depuis janvier 2019, nous avons également des thérapeutes qui interviennent au sein du foyer pour permettre aux enfants d'avoir un accompagnement le plus complet possible. L'accompagnement est basé sur une approche holistique et centré sur la personne, tous les enfants ont un projet personnalisé et adapté à leur besoin qui nous permet de favoriser l'accès à l'autonomie. Il est également travaillé sur l'expression des enfants. Il est important qu'ils apprennent à dire ce qu'ils veulent ou ne veulent pas. Ainsi ils prennent part à la construction de leurs projets

Capacité d'accueil : 25 places.

#### **b. APEMH - Hébergement et Services**

Les structures d'accueil de jour de l'APEMH sont destinées à des adolescents ou adultes en situation de handicap mental avec ou sans handicap physique associé. Il s'agit de personnes qui ne sont plus soumises à l'obligation scolaire et qui ne peuvent pas suivre le rythme de travail soutenu dans les ateliers protégés.

Ces structures proposent des activités variées qui sont soit de caractère occupationnel (travaux de sous-traitances, jardinage, cuisine) créatif (peinture, céramique), thérapeutique (relaxation, musique, stimulation basale, kinésithérapie, ergothérapie), sportifs (baskin, handyski, ...) ou de loisirs (excursions, achats, ...).

Un accent particulier est posé sur les activités inclusives organisées en collaboration avec des acteurs du milieu des jeunes : SNJ, point Info jeunes, Maisons des jeunes ou du milieu culturel : Kulturfabrik ou avec des communes : Parc Galgebierg, Commune de Clervaux

#### **Capacité d'accueil des structures d'accueil de jour de l'APEMH (chaises externes):**

- Centre de Jour Esch-sur-Alzette : 20 places
- Service d'Activités de Jour Esch-sur-Alzette : 20 places
- Centre de jour Mondorf : 18 places
- Centre de jour « Sonnenhaus » à Clervaux : 20 places

#### **c. Autisme Luxembourg**

Le Centre de Jour (CDJ) est un service d'activités de jour pour personnes atteintes d'autisme qui ne sont pas en mesure d'exercer une activité professionnelle c.-à-d. n'ayant pas pu obtenir le statut de salarié handicapé.

Il propose différentes activités de jour de type occupationnel, socio-pédagogique et thérapeutique. Ce service a été mis en place pour assurer la phase de transition entre la vie de travail et l'âge de retraite pour les salariés handicapés âgés. Or, aujourd'hui, il est de plus en plus confronté à des demandes de jeunes personnes qui ne sont pas aptes à travailler, ceci même en milieu protégé.

#### **d. CHNP - «De Park» Handicap Mental : service d'activité de jour**

En raison de la fusion stratégique des centres de jour l'année dernière, le De Park compte actuellement deux centres de jour : **Sonneblumm** et **Treff**.

Le centre de jour Sonneblumm est situé dans la Villa éponyme (bâtiment 75). Au 31 décembre 2019, 16 clients internes et 2 clients externes ont été pris en charge.

Le centre du jour Treff est composé du Treff (bâtiment 1) et du Gënzebléi (bâtiment 2) depuis le printemps 2019. Le déménagement de l'ancienne Schlüsselblumm (bâtiment 9) au Treff et au Gënzebléi a eu lieu en mars 2019. L'année prochaine, le Treff sera agrandi pour inclure le centre de jour Feierblumm (bâtiment 7). L'agrandissement prévu aura lieu dès que le bâtiment deviendra vacant. Hormis le sanitaire, aucune rénovation n'est planifiée dans le bâtiment en question. Or, les architectes et les ingénieurs examinent actuellement si la législation en vigueur dans ce domaine permet la réalisation des activités y prévues sans aucune autre transformation architecturale. Au 31 décembre 2019, 43 clients internes et 8 clients externes ont été pris en charge au centre de jour Treff.

Les matériaux utilisés pour réaliser certaines activités du centre de jour Treff devraient être stockés dans le bâtiment 29, nommé Äppelbléi, à partir de l'année prochaine. Les travaux au niveau des installations électriques requises ont commencé en décembre 2019 et devraient être achevés au printemps 2020.

Les diverses offres des centres de jour Sonneblumm et Treff comprennent des activités créatives, cognitives, sensorielles et motrices, telles que faire un tableau, bricoler, jouer et faire de la pâtisserie. De plus, des activités dans le cadre de la psychomotricité aussi bien que de l'art- et de la musicothérapie sont prévues.

Parallèlement aux deux centres de jour existants, la mise en service du centre de jour Foyer Atert à Useldange, situé dans le Foyer éponyme, est prévue début 2020. L'offre y est limitée aux résidents du Foyer Atert.

Comme les années précédentes, nous encadrons 10 clients externes dans nos centres de jour.

Pour ces derniers, la prise en charge dans le centre de jour sert également de tremplin pour une admission définitive en structure d'hébergement au De Park.

#### **e. Fondation Autisme Luxembourg**

Le Centre de Jour à Munshausen prend en charge des personnes présentant un trouble du spectre autistique (TSA), habitant dans leur famille. Il leur propose un éventail d'activités du lundi au vendredi. Il s'agit par exemple d'activités dans un jardin, une serre, une buanderie ou une cuisine, ainsi que des activités sportives ou créatives.

Au 31 décembre 2019, 5 personnes présentant un TSA fréquentent les activités de jour de la Fondation Autisme.

2 autres usagers externes vivant dans une autre institution ont quitté le Centre de Jour Munshausen au courant de l'année 2019.

Le Centre de Jour à Rambrouch prend en charge des enfants avec TSA les mardis/jeudis après-midi et les samedis pendant l'année, et la semaine complète pendant les congés scolaires. Leur sont offerts des activités variées à l'intérieur (bricolage, cuisine, apprentissages individuels à table, espace sensoriel, loisirs, ordinateur, ...), comme à l'extérieur (jeux relationnels, promenade, piscine, parc animalier, parc d'attraction, bateau, spectacle, ...) tout en favorisant leur développement, leur autonomie et leur qualité de vie.

Sur l'année 2019, 12 enfants ont participé aux activités de jour à Rambrouch.

**f. Fondation Kräizbiereg**

Le Centre d'Accueil de Jour prend en charge 26 personnes polyhandicapées, bénéficiaires de l'Assurance-Dépendance, qui ne peuvent pas suivre une activité professionnelle à 100% ou qui n'ont pas le statut de salarié handicapé.

Le service dispose de 23 chaises, dont certaines sont occupées par deux usagers à mi-temps. Il offre aux usagers une place d'accueil et de bien-être.

Le Centre d'Accueil de Jour permet d'établir un quotidien familial et rassurant, tout en respectant le bien-être psychique et le confort physique des usagers. Les activités individuelles et collectives sont adaptées aux capacités et aptitudes de chaque usager et facilitées par des outils spécifiques élaborés à leur mesure. Un projet socio-pédagogique individualisé est élaboré pour chaque usager et évalué annuellement. Ces activités motrices, cognitives, ludiques et sociales stimulent l'éveil ainsi que les capacités et les aptitudes des usagers. De même, les activités d'hygiène y ont une grande importance.

**g. Fondation Sclérose en plaques**

Le MS Day-Center « Um Bill » est un centre d'activités de jour spécialisé pour personnes atteintes de sclérose en plaques ou d'autres maladies neuro-musculaires. Le centre propose des activités thérapeutiques en groupe, des soins et des activités de loisirs et de bien-être répondant aux besoins spécifiques des usagers. Il est ouvert aux usagers du lundi au jeudi de 10h00 à 17h00.

**h. Foyer Eisleker Heem**

En septembre 2007 l'association Eisleker Heem a ouvert un service d'activités de jour pour accueillir des personnes présentant un handicap mental léger à moyen, qu'elles soient pensionnaires au Foyer Eisleker Heem ou qu'elles viennent de l'extérieur.

Ce service accueille actuellement 14 usagers (6 personnes externes et 8 pensionnaires du Foyer). Les activités proposées, en groupe ou en individuel, sont adaptées aux capacités de chacun et essayent de conserver, voire même d'augmenter, l'autonomie dans la vie de tous les jours.

Le SAJ permet aussi à beaucoup de sortir régulièrement du domicile, ou de la structure Hébergement, et de faire des rencontres.

**i. Ligue HMC**

Le service d'activité de Jour de la Ligue HMC dispose de 16 places pour personnes en situation de déficience intellectuelle qui ne peuvent pas travailler dans un atelier protégé. En juillet 2015, dans le cadre du réaménagement du site de Capellen, le SAJ a déménagé temporairement de Capellen à Gasperich au 7, rue Christophe Plantin.

Le service offre un accompagnement socio-pédagogique et thérapeutique, adapté aux besoins spécifiques des personnes. La prise en charge se fait en mettant un accent sur l'autonomie, la participation et l'épanouissement personnel. Le service offre notamment des activités pédagogiques et occupationnelles afin de promouvoir et de préserver l'autonomie des personnes.

## **j. Op der Schock**

Le service d'activités de jour « Op der Schock » dispose de 13 places externes, qui sont toutes occupées. Les objectifs du service sont la stabilisation d'un environnement stimulant, l'exécution d'une structure journalière et hebdomadaire, mais aussi le développement de la personnalité. Par ailleurs, il vise la mise en place d'un encadrement permettant de développer les capacités motrices, sensitives, cognitives et sociales de l'utilisateur, en prenant en compte ses besoins individuels.

Au cours de 2019, le travail pédagogique était accentué sur les volets suivants:

- Activités individuelles régulières, visant à favoriser le langage et la communication, et surtout l'expression des émotions à l'aide de pictogrammes adaptés (choix des pictogrammes avec l'utilisateur, puis entraînement à l'usage). La communication par Multisign a été mise en place dans le cadre des occupations quotidiennes, des activités ainsi que lors des repas. En plus la communication par pictogrammes a été renforcée avec tous les usagers.
- Gestion des tensions émotionnelles et des troubles de comportement de certains usagers. Le personnel du service a été formé dans l'analyse et la gestion des comportements agressifs et a appliqué le concept dans la pratique.
- La pratique du yoga a été intensifiée et est devenu un atelier fixe. En 2019, il a surtout été travaillé au niveau de l'amélioration de la respiration des usagers.
- En 2019, le service a intensifié le travail avec des animaux qui se déroule hebdomadairement à une ferme pédagogique. Nous avons, depuis le 16 octobre, changé de ferme pour l'équitation. L'offre d'activités y est beaucoup plus variée, p.ex. des balades en calèche qui permettent de promouvoir davantage la perception du corps.
- Depuis le 14 novembre le service travaille avec un chien d'assistance au sein du service, à raison de 2 fois par semaine.
- Suite au décès subi par un usager, un travail de deuil ainsi qu'un suivi intensif et individuel de chaque usager a été fait.

En 2019, nous avons introduit une supervision régulière de l'équipe encadrante.

## **k. Tricentenaire**

Au Foyer Emile KÜNSCH à Walferdange sont accueillis 6 enfants et adolescents.

Au Centre Jean HEINISCH à Bissen sont accueillis des adolescents et adultes en situation de handicap physique et troubles associés (60 places).

Les services d'accueil de jour offrent aux usagers un accompagnement thérapeutique et socio-pédagogique de qualité, tant individuel que collectif, selon une approche holistique et interdisciplinaire, basée sur leurs projets personnalisés, et ce dans le respect des valeurs du Tricentenaire (auto-détermination et inter-responsabilité).

## **l. Yolande**

La Yolande ASBL offre des services d'activités de jour sur les deux sites ci-après :

- Institut St Joseph (Betzdorf) ;
- Centre pour personnes handicapées Am Klouschter (Mondorf-les-Bains).

L'accueil de jour dispose d'un large éventail d'offres occupationnelles, thérapeutiques et de loisirs. L'objectif est de répondre, de façon la mieux adaptée, aux besoins individuels des usagers, ceci indépendamment du degré du handicap.

Les ateliers occupationnels et lieux de thérapie à Betzdorf et à Mondorf-les-Bains constituent un second cadre de vie où chaque pensionnaire ou personne externe peut exercer une occupation motivante dans un rythme quotidien structuré.

Le centre de jour spécialisé à Betzdorf accueille 27 usagers externes répartis en 3 groupes.

Une réorganisation interne réalisée au cours de l'année 2019 sur le site Betzdorf a permis d'augmenter les heures de présence des usagers au sein des services d'activités de jour internes. 121 usagers ont fréquenté les services d'activités de jour internes à Betzdorf.

Sur le site de Mondorf-les-Bains, 55 personnes, dont 54 usagers des services d'hébergement et 1 usager externe, ont été prises en charge dans les services d'activités de jour.

### **6.3. Les services de formation**

- Participation financière par couverture du déficit

9 organismes gestionnaires (13 services agréés) ont signé une convention avec le Ministère pour un service de formation :

Tableau 1: Les services de formation - situation au 31/12/2019										
Organisme gestionnaire	Type d'handicap	Journées d'ouverture 2019	Total des places au 31/12/2019	Dont nouvelles places 2019	Nombre de places maximum	Places occupées au 31/12/2019	Population		Admissions 2019	Sorties 2019
							♀	♂		
APEMH	handicap mental	194	120	0	120	90	37	53	33	26
Autisme Luxembourg	TED	237	13	4	20	8	1	12	4	6
Coopérations	handicap mental	251	4	0	5	4	0	4	2	2
Fondation Kräizbiereg	handicap physique	208	25	0	25	19	8	11	3	2
Foyer Eisleker Heem	handicap mental	239	11	3	11	11	4	7	6	3
Ligue HMC	handicap mental	232	20	0	20	15	7	8	16	18
Op der Schock	handicap mental	238	16	0	15	16	8	8	5	4
Tricentenaire	handicap physique et mental	232	9	0	9	9	6	3	9	10
Yolande	handicap mental	241	12	0	12	12	4	8	5	3
<b>TOTAL</b>		2072	230	7	237	184	75	114	83	74

#### **a. APEMH - Formation et Travail**

L'APEMH possède 5 sites qui se trouvent à Bettange-sur-Mess, Esch-sur-Alzette, Bettembourg, Hosingen et Limpach. Au 31.12.2019, 90 personnes, à savoir des jeunes stagiaires à besoins spécifiques après leur scolarité obligatoire, y sont formés dans un centre de propédeutique professionnelle. La formation consiste en un apprentissage de compétences professionnelles dans différents métiers,

renforcement des aptitudes scolaires et sociales. Les apprentissages pratiques y sont privilégiés. Le but est l'acquisition des compétences nécessaires pour trouver un emploi dans un atelier protégé ou de préférence sur le marché du travail ordinaire.

#### **b. Autisme Luxembourg**

Le Service de Formation Professionnelle (SFP) accueille des personnes atteintes d'autisme à partir de 16 ans et leur propose une formation professionnelle afin qu'elles puissent être orientées, soit vers un des ateliers d'inclusion professionnelle d'Autisme Luxembourg a.s.b.l., soit vers le 1<sup>er</sup> marché du travail ou encore vers un centre de jour.

Après avoir fait un bilan de compétences de chaque candidat, un programme individualisé est mis en place pour permettre à travers l'acquisition et le développement des compétences, une préparation adéquate à la vie professionnelle.

En général, la formation d'un stagiaire au SFP s'achève au bout de deux ans.

Au 31.12.2019, huit places étaient occupées au SFP pour des étudiants atteints des troubles du spectre de l'autisme.

#### **c. Coopérations**

Le centre de formation (Centre de propédeutique professionnelle CPP) accueille des jeunes adultes en situation de handicap mental. L'objectif principal est leur insertion professionnelle sur le marché de travail ordinaire ou dans des ateliers protégés, ceci dans les domaines de jardinage, de la gastronomie, du service technique (travaux polyvalents), de l'art et du design.

Le CPP fait le lien entre l'école et la vie professionnelle. Les participants ont la possibilité de s'essayer à différents métiers. Le rôle de l'éducateur est de promouvoir les compétences et talents de chaque participant en élaborant des plans individuels. A l'aide de structures clairement définies et de la proximité des travaux pratiques, le CPP encourage et favorise le processus de l'orientation professionnelle, l'accès au marché de travail, l'entrée dans la vie professionnelle et le développement personnel.

#### **d. Fondation Kräizbiereg**

Le service de formation Kräizbiereg (CPP) propose une formation professionnelle élargie à des adolescents et jeunes adultes en situation de handicap, qui ne sont plus soumis à l'obligation scolaire et/ou qui se remettent d'un traumatisme/accident (Rehazenter).

La formation est surtout d'ordre éducative et de (ré-) apprentissage. Après leur admission les apprenants passent par une année de préparation et d'orientation avant d'entamer une formation pouvant aller jusqu'à trois ans dans le département choisi avec l'option de demander une année de prolongation selon le potentiel d'apprentissage et/ou selon l'état de santé de l'apprenant. La formation vise à faciliter l'intégration future de l'utilisateur dans un atelier protégé ou dans le monde du travail ordinaire selon ses capacités, et surtout à le préparer autant que possible à la vie active et autonome.

Les enseignements se basent sur un plan individuel de formation. Ils sont adaptés aux capacités et aptitudes de chaque usager. Nous prévoyons des formations techniques et professionnelles initiales comme des actions de formations spécifiques en adéquation au type de handicap et le degré de dépendance tout en intervenant face aux besoins affectifs, émotionnels, sociaux et professionnels.

Des outils spécifiques sont élaborés à leur mesure, comme le dispositif pédagogique qui est ajusté selon le besoin afin de s'adapter à la situation.

De plus, des activités socio-pédagogiques, facultatives, sont planifiées pendant les vacances scolaires, favorisant ainsi l'inclusion sociale de la personne en situation de handicap. Elles sont un moment important d'enrichissement, de découverte, et d'apprentissage soutenant ainsi les principes d'autonomie et d'autodétermination.

#### **e. Foyer Eisleker Heem**

En 2015, l'association a créé un service de formation pour jeunes (CPP) sur le même site que l'atelier protégé. Il a offert, en 2019, une formation professionnelle à 14 étudiants en situation de handicap mental.

Cette formation est principalement axée sur les différentes tâches de travail qui sont effectuées dans les ateliers proposés.

Elle permet de se prononcer au sujet de l'employabilité et du profil de compétence du futur demandeur d'emploi, ainsi que d'élaborer un avis détaillé dans le cadre de la procédure d'obtention du statut de salarié handicapé.

Les étudiants parcourent les différents ateliers, et travaillent sur les différents processus de travail dans chaque atelier.

L'association essaiera d'augmenter leur niveau d'autonomie par une formation individuelle, toujours dans le cadre réel de leurs ateliers. Le service fonctionne du lundi au vendredi entre 8h30 et 17h30.

#### **f. Ligue HMC**

Le service de formation de la Ligue HMC, intitulé Service d'Admission, de Formation et d'Evaluation (SAFE), vise des jeunes gens présentant une déficience intellectuelle et ayant terminé leur obligation scolaire. Le but principal est d'évaluer les compétences des jeunes et de leur donner une formation, en vue d'une orientation sur le marché ordinaire du travail ou dans un atelier d'inclusion professionnelle. Depuis juillet 2015, dans le cadre du réaménagement du site de Capellen, le SAFE est localisé temporairement à Gasperich, au 7 rue Christophe Plantin.

#### **g. Op der Schock**

En 2019, 4 personnes en situation de handicap encadrées dans le service de formation ont été embauchées dans l'atelier protégé de Redange. Au cours de l'année 2019, 12 personnes ont fait un stage au CPP, dont 5 ont été admises définitivement en formation.

Ainsi, au 31 décembre 2019, 16 personnes handicapées ont suivi une formation professionnelle, sociale et personnelle dans le centre de propédeutique professionnelle de l'ASBL Op der Schock.

En 2019, Op der Schock a accentué davantage la formation dans le domaine du nettoyage. Certaines personnes ont appris à travailler à l'aide de procédures (illustrées avec des pictogrammes) en vue d'une embauche dans l'équipe de nettoyage de l'atelier protégé. En plus, nous avons développé la formation dans le domaine de la floristique.

#### **h. Tricentenaire**

Le centre de propédeutique professionnelle cible des adolescents en situation de handicap ayant terminé leur scolarité et toute personne en situation de handicap souhaitant se former au Centre Jean Heinisch. Le CPP offre une formation basée sur des projets professionnels personnalisés, valorisant et développant les compétences requises en vue d'un emploi sur le marché du travail ordinaire ou en ateliers d'inclusion. Le CPP dispose de 9 places.

#### **i. Yolande**

Le centre de propédeutique professionnelle (CPP) de Betzdorf encadre des personnes en situation de handicap ayant terminé leur vie scolaire. Il leur offre un programme de formation qui les prépare au monde du travail. L'objectif de cet apprentissage, dont la durée est en général de 3 ans, est que le candidat puisse obtenir un contrat de travail.

A la fin de l'an 2019, 12 candidats y étaient inscrits.

### **6.4. Les services d'information, de consultation et de rencontre**

- Participation financière par couverture du déficit

14 organismes gestionnaires ont signé une convention avec le Ministère pour un service d'information, de consultation et de rencontre :

Tableau 1 : Les services d'information, de consultation et de rencontre - situation au 31/12/2019							
Organisme gestionnaire	Type d'handicap	Journées d'ouverture 2019	Nombre de clients 2019*	Population		Institutions, Associations*	Unités à spécifier 2019*
				♀	♂		
ADAPTH	tous	259	618	55	45	75	4590 rapports 982 expertises
APEMH	tout handicap	267	1017	810	211	55	17768.25
Autisme Luxembourg	TED	275	315	143	172	53	8643
Coopérations	handicap mental	35	71	40	31	0	10
Fondation Autisme Luxembourg	Troubles du spectre autistique (TSA)	312	694	168	526	296	2933
Fondation Kräzibierg	handicap physique	229	132 (Suivi) 161 (REFO)	59 57	73 103	32	1741 (suivi) 5362 (REFO)
Fondation Sclérose en Plaques	sclérose en plaques et affections	220	201	139	62	196	529
Info-Handicap	tous	255	1406 dont 776 avec suivi	411+ anonymes	324+anonymes	60 associations membres	3 samedi ou dimanche prestés (Journée de sensibilisation) 12 Réunions externes (MFA, Steering ,CSPH) durée totale de 24h Formations données par Info-handicap 18 prestations de 2h = 36h Participation de Formation 65,5 heures
Ligue HMC	mental	257	568	335	233	0	452 activités 353,25 heures 216 interventions
Op der Schock	mental	246	53	33	20	0	254 activités de loisirs, 3 colonies, 442 interventions du service suivi
Parkinson Luxembourg	Parkinson	237	104	57	47	19	1er contact : 28 Activities Card : 62 Entretiens de consultation : 39h. Échange psycho-sociaux : 143h. Présence d'usagers : 2674 Appels : 84 Décès : 10 Arrêt pour raisons de maladie : 8 Présence ateliers/Wor
Solidarität mit Hörgeschädigten	déficience auditive	254	Client service social: 79 Interprétations : 18 personnes,	Service social: 44 Interprétations: 10	Service social: 28 Interprétations: 8	Service social: 103 Interprétations: 10	RDV service social: 673 Interprétations: 128
Tricentenaire	tous	251	117 clients ont participé aux voyages et excursions /18 clients ont profité d'un accompagnement individuel de voyage par un	47 clients féminins ont participé aux voyages et excursions/ 14	70 clients masculins ont participé aux voyages et excursions / 4 clients	0	45 fois un bénévole a accompagné une excursion ou un voyage de groupe; 136 fois un bénévole a accompagné une personne en situation de handicap pour ses activités de loisirs; 4 service chauffeur par un bénévole, 8 demandes de recherches sur une destination ; 8 demandes de recherches pour un service de soins ; 14 demandes de location de matériel de soins ; 4 recherches pour un bénévole non mises en place ( soit la personne avait trouvé une autre solution ou annulé le déplacement, ou bien nous n'avons pas pu trouver de bénévole); 7 demandes d'informations diverses Sorties: 18 demi-journées
Trisomie 21	trisomie 21	235	908	605	303	8	activités: 54 soirées + 25 demi-journées danse: 84 cours Groupe parent-bébé: 6 matinées colonie: 8 jours et nuits disco: 4 demi-journées consultations téléphone: 3360 min/56h
<b>TOTAL</b>		<b>3332</b>	<b>6462</b>	<b>3027</b>	<b>1650</b>	<b>888</b>	

## a. ADAPTH

L'ADAPTH est un bureau de conseil en « conception universelle » et le Centre de compétence national pour l'accessibilité des bâtiments (CCNAB). L'association offre une expertise unique aux professionnels du bâtiment du Luxembourg. Elle les assiste lors de la réalisation de projets de construction ou de rénovation en vue de réaliser des bâtiments accessibles à tous. Parmi les projets d'aménagement de lieux ouverts au public de grande envergure auxquels l'ADAPTH a participé en 2019 figurent entre autres : l'insertion urbaine du tram entre la Place de l'Étoile et la Gare centrale, le complexe sportif

avec vélodrome à Mondorf-les-Bains, le P&R à la Cloche d'Or (voirie et bâtiment), le P&R à Bascharage, le nouveau quartier à Belval Sud, l'extension de la Gare de Luxembourg, une passerelle à la gare de Bettembourg, la nouvelle mairie à Frisange, une maison de soins à Luxembourg, les bâtiments Gravity à Differdange – Twist à Belval - Buzzcity à Leudelange, et de nombreux passages pour piétons adaptés pour diverses communes.

L'ADAPTH a collaboré à la rédaction du règlement grand-ducal relatif à l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Un site géré par l'association est disponible pour suivre l'évolution de la loi à l'adresse [www.adapth.lu/ccnab](http://www.adapth.lu/ccnab).

L'association a traité 280 dossiers d'aménagement de logement pour le compte de l'Assurance Dépendance. Par ailleurs, les services s'adressent aussi à tous les particuliers qui veulent rendre leur logement accessible.

En 2019, l'ADAPTH a presté des services pour 693 clients dont 618 sont des personnes privées et 75 des sociétés ou administrations.

#### **b. APEMH - Hébergement et Services**

- Le Centre d'activités, de réadaptation et de rencontre

Le CARR est un lieu éducatif de découverte et de détente, offrant aux enfants et jeunes un relais entre école et famille. Il s'adresse particulièrement aux enfants et jeunes adolescents scolarisés, âgés de 4 à 16 ans, qui sont en situation de handicap associé ou non à des comportements dévifs ou autres types de déficiences.

Missions:

- offrir un accueil complémentaire aux enfants et jeunes, en dehors des temps d'école et des moments familiaux ;
- favoriser l'interaction sociale et l'apprentissage dans un environnement collectif ;
- répondre aux besoins de répit des familles en dehors des horaires scolaires, leur permettant de conjuguer leurs responsabilités éducatives et leur insertion dans la vie sociale et professionnelle ;
- permettre aux familles de faire des rencontres et des échanges.

Les activités peuvent s'articuler autour des offres d'éveil, des ateliers d'expression, de la musicothérapie, de la psychomotricité, de la thérapie équestre, des activités promenades ou piscine, des visites d'expositions et musées, des spectacles pour enfants, etc.

Il existe deux antennes CARR. Le CARR-Sud, créé en 1998, est implanté au Centre Nossbiert à Esch-sur-Alzette. Le CARR-Nord, quant à lui, a ouvert ses portes le 2 juillet 2013 dans l'enceinte du Sonnenhaus à Clervaux. Durant les périodes scolaires, les deux antennes accueillent les enfants et jeunes tous les mardis et les jeudis après-midi, de 12h00 à 18h00. Pendant les vacances scolaires, elles sont ouvertes tous les après-midis de 12h00 à 18h00.

- Centre Ressource Parentalité

Faisant suite à de nombreuses demandes de soutien et d'accompagnement, l'APEMH crée en août 2014 un Centre Ressource Parentalité dédié à l'accompagnement de parents en situation de handicap

et de leurs enfants. Ce jeune service à vocation nationale offre information, sensibilisation, conseil et soutien à la fonction parentale chez les personnes en situation de handicap.

Plus particulièrement, il aura pour mission de :

- Connecter, afin de mobiliser les ressources existantes par la complémentarité.
- Développer, afin de proposer des méthodes spécifiques et des outils de travail.
- Informer & Former, afin de renforcer les compétences des parents et sensibiliser les professionnels.
- Accompagner, afin d'assurer les besoins de l'enfant, des parents et de la famille dans les différentes phases de vie.

Il s'adresse:

- aux personnes en situation de handicap avec désir d'enfant ou en situation de parentalité (que l'enfant soit au domicile des parents ou accueilli dans un foyer ou autre)
- aux professionnels, structures et services travaillant directement ou indirectement avec des personnes en situation de handicap.

Le Centre Ressource Parentalité propose différentes offres individuelles et de groupe pour les personnes en situation de handicap et les professionnels. En 2019, le Centre Ressource Parentalité a suivi 25 familles, familles comprenant aussi bien le papa, la maman, les grands-parents et la famille proche. 16 rencontres de groupe pour les parents en situation de handicap intellectuel étaient organisées et 775 interventions individuelles ont eu lieu.

- UFEP, Unité de formation et d'éducation permanente

L'UFEP est un organisme de formation continue qui favorise la transmission et l'acquisition de savoir-être et de savoir-faire afin de soutenir, tout au long de la vie, une meilleure adéquation des compétences avec les pratiques professionnelles en constante évolution.

À travers ses actions de formation, l'UFEP s'engage à promouvoir des valeurs telles que l'inclusion et la diversité, la participation et le respect de la personne. L'action de l'UFEP s'inscrit dans un cadre partenarial permettant l'échange et le transfert d'expertise entre disciplines, entre secteurs, au niveau national et international.

Depuis sa création, l'UFEP contribue, année après année, à spécialiser et à affiner son offre pour le secteur social et dans le secteur de l'aide et des soins :

- Pour offrir des formations qui répondent de façon pragmatique aux questions rencontrées quotidiennement sur le terrain.
- Pour expérimenter et soutenir de nouvelles formes d'apprentissage tout au long de la vie.

Au titre de l'année 2019, l'UFEP a contribué, directement à la préparation, à l'organisation et à la mise en œuvre de 69 formations externes (grand catalogue), sans considération des formations internes et des conférences/journées d'études. Ces formations externes ont réuni 826 personnes (705 femmes, 121 hommes) issues d'horizons professionnels divers, vivant majoritairement à Luxembourg.

- Le Centre de Compétences pour « Langage Facile » - KLARO

Klaro s'occupe depuis 2012 de la coordination et de la propagation du langage facile au Luxembourg. Postes : 1 CDI pédagogue. Depuis août 2019 s'y ajoute 0,5 poste de « Mediengestalter » pour la visualisation de contenus.

Tâches principales en 2019: Formations (initiales et sur mesure), conseils, accompagnement dans la démarche pour mettre des contenus dans le langage facile à lire et à comprendre, publications, collaboration étroite avec le groupe cible, collaboration avec les professionnels au Luxembourg et à l'étranger.

Nous constatons que les demandes en conseil et en aide directe sur mesure dans la démarche de traduction deviennent plus importantes. Les demandeurs sont toujours invités à se familiariser d'abord avec la technique lors d'une formation (effet multiplicateur). Klaro assiste les demandeurs dans leur démarche pour qu'ils réalisent davantage eux-mêmes leurs documents.

Le travail de relecture («Proofreading») se fait en collaboration avec les Ateliers Protégés de l'APEMH.

À l'avenir, Klaro envisage de développer des solutions adaptées aux personnes qui ne lisent pas (matériel audio-visuel).

- Aktiff- Le Centre de Loisirs

Le Centre de Loisirs Aktiff est un lieu de rencontre pour toute personne en situation de handicap intellectuel pendant ses loisirs.

Le Centre vise à travers une offre de loisirs adaptée au renforcement de la socialisation autant qu'au développement des apprentissages des personnes en situation de handicap favorisant ainsi autonomie et inclusion au sein de la société. Le Centre propose des activités culturelles, sportives, informatives et sociales.

Un programme mensuel reprenant toutes les activités est élaboré à partir des propositions des participants et avec divers partenaires culturels et associatifs.

Le programme est visible sur [www.apemh.lu](http://www.apemh.lu) ou sur [facebook.com/aktiffAPEMH](https://facebook.com/aktiffAPEMH)

Le service s'adresse à toute personne

- autonome, n'ayant pas besoin d'aide directe
- ayant atteint l'âge de 16 ans
- en situation de handicap intellectuel léger
- voulant participer à des activités en groupe
- intéressé et actif
- inscrit préalablement aux activités
- ayant la possibilité de se rendre au Centre par ses propres moyens de transport : bus, train, Adapto, en voiture, à pied...
- accompagné ou non par un service

En cas de surdemande, priorité sera donnée aux personnes vivant seules ou ne bénéficiant pas d'accompagnement régulier.

La plupart des activités sont payantes.

En 2019, le Centre de Loisirs Aktiff dispose d'un poste d'éducateur diplômé 40 hrs/semaine pour l'organisation et l'exécution des activités. Ce poste est occupé actuellement par 2 éducateurs diplômés de 20hrs/semaine.

Au cours de l'année 2019, la liste d'inscription a dû être limitée à 50 clients, dû au nombre croissant de nouvelles demandes et de nouveaux clients, afin de garantir une bonne organisation du Service.

151 activités ont été proposées au cours de l'année 2019.

52 clients sont inscrits sur la liste de l'Aktiff.

12 nouvelles admissions et 11 sorties ont été faites au cours de l'année.

12 personnes se trouvent actuellement sur une liste d'attente.

### **c. Autisme Luxembourg**

L'objectif du service d'information, de consultation et de rencontre (SICR) est de favoriser les rencontres, la participation à la vie sociale et le développement des compétences sociales par le biais d'activités culturelles, récréatives, pédagogiques et thérapeutiques.

Ce service est constitué d'une équipe multidisciplinaire (psychologue, pédagogue, ergothérapeute, orthophoniste, sophrologue, musicothérapeute et éducateur gradué).

Unités de service prestées dans le cadre du SICR en 2019 :

- Visite de musées, d'expositions et de manifestations culturelles ;
- Activités sportives et excursions ;
- Atelier de cuisine ;
- Entretiens de famille/conseil parental ;
- Observations du comportement de l'utilisateur, dans sa vie quotidienne ou en situation particulière ;
- Passation de tests ;
- Bilans psychologiques et pédagogiques;
- Conseil pour les équipes encadrantes dans les différents services;
- Participation aux réunions d'atelier et des autres services;
- Collaboration avec le psychiatre et des intervenants spécialisés externes ;
- Elaboration d'hypothèses sur les comportements problématiques afin de mettre en place le projet d'accompagnement socio-pédagogique (P.A.S.P.) ;
- Participation aux réunions multidisciplinaires dans le cadre du P.A.S.P. ;
- Préparation, accompagnement, entretiens, observations et rapports lors de la phase d'observation (stage) ;
- Rapports pour la demande de soutien psycho-social dans le cadre de l'assurance dépendance et assurer les prestations accordées ;
- Rapports pour la demande du statut du salarié ;
- Rapports et/ou avis pour la Commission d'Orientation et de Reclassement professionnel ;
- Intervention lors de situations de crise et de détresse ;
- Participation à la commission d'admission ;
- Formations pour étudiants et/ou professionnels externes ;
- Entretiens individuels (entraînement social, communication, émotionnel etc.) ;
- Soutien des équipes pour mettre en place les mesures décidées ;
- Rédaction des bilans pour la commission d'admission ;
- Assistance à la commission d'admission (un membre du service de consultation) ;

- Traitement des dossiers d'admission ;
- Formations externes relatives à l'autisme ;
- Entretien et soutien dans l'orientation pour les personnes atteintes d'autisme et leurs parents ;
- Personne de contact pour personnes atteintes d'autisme en milieu ouvert et assistance ponctuelle au travail ;
- Participation régulière au groupe de travail « troubles de comportements » (échange interdisciplinaire et discussions des cas avec des institutions partenaires) ;
- Collaboration avec des intervenants spécialisés externes (psychiatres, psychologues, pédagogues etc.).

#### **d. Coopérations**

Le « Service d'Information, de Consultation et de Rencontre » est composé de :

- «Kreative Werkstatt»

La «Kreative Werkstatt» est un programme d'ateliers créatifs dirigés par des artistes professionnels, destinés aux personnes en situation de handicap mental en mettant l'accent sur la créativité et l'art.

- Classes créatives

Les classes créatives sont des ateliers créatifs dirigés par des artistes et destinés aux écoles maternelles, élémentaires et aux Centres de compétences en psycho-pédagogie spécialisée en faveur de l'inclusion scolaire.

- Centre Loisirs

Le Centre Loisirs est un service qui propose des activités de loisirs pour personnes en situation de handicap mental, en particulier pour les personnes qui vivent seules. En moyenne, 2 à 3 activités par semaine sont organisées.

#### **e. Fondation Autisme Luxembourg**

Dans le cadre de la convention « services d'information, de consultation et de rencontre », la Fondation Autisme Luxembourg offre depuis 2004 un soutien diversifié et individualisé aux personnes de tous âges présentant un trouble du spectre autistique (TSA), à leurs familles et aux professionnels.

Depuis le 01.01.2019, pour des raisons d'évolution du service et de clarté de présentation, nous avons scindé en deux services distincts notre ancien service « Evaluation diagnostique, Soutien et Formation », conventionné depuis 2004, qui devient dès lors les services « Evaluation diagnostique » d'une part et « Soutien » d'autre part. Au sein de ces deux services, les interventions se font, selon les besoins, dans les milieux de vie et/ou dans les locaux de la Fondation (à Capellen, ou à Munshausen).

Le service « Evaluation diagnostique » offre des évaluations diagnostiques dont l'objectif est d'établir si une personne présente ou non un trouble du spectre autistique (TSA), à l'aide de testings spécifiques recommandés par la communauté scientifique internationale pour la pose du diagnostic, en collaboration avec un psychiatre externe.

Pendant l'année 2019, 330 familles et 14 professionnels ont fait appel à ce service.

Le service « Soutien » offre des accompagnements dans 3 grands domaines :

- La réévaluation systématique et régulière des compétences et du projet pédagogique
- Le service aux familles et à la personne atteinte d'autisme : formation en autisme, information sur les services existant au Grand-Duché, soutien à domicile et appui ponctuel
- Le service aux professionnels : formation en autisme, matériel didactique spécifique, conseil, support et information

Pendant l'année 2019, 321 familles et 282 professionnels ont pu bénéficier de ce service.

#### **f. Fondation Kräizbiereg**

- Service de rééducation fonctionnelle

Ce service veille au maintien et à l'amélioration du bien-être physique et de l'indépendance motrice des usagers. A cet effet, sont utilisés la kinésithérapie traditionnelle et des techniques spécifiques, ainsi que des techniques de relaxation, d'hydrothérapie et de thérapie sportive. Les ergothérapeutes veillent particulièrement à l'adaptation du lieu de vie et de travail, ainsi qu'aux difficultés motrices rencontrées. Les orthophonistes se chargent des problèmes d'élocution et de déglutition.

- Service ambulatoire de suivi

Ce service se compose d'une équipe multidisciplinaire (psychologues, éducateurs diplômés et gradués) qui assure un suivi de la personne handicapée tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la Fondation Kräizbiereg. Le service assiste la personne en situation de handicap dans sa vie quotidienne tant sur le plan administratif, psychologique ainsi que socio-professionnel.

#### **g. Fondation sclérose en plaques**

Ce service organise des consultations individuelles psycho sociales pour les personnes atteintes de sclérose en plaques (SEP), ainsi que pour leurs proches. L'offre comprend par ailleurs l'organisation de groupes de parole pour les personnes atteintes de SEP et pour leurs proches. Un cycle de conférences (école de la SEP) est organisé à échéances régulières avec la participation de médecins et autres professionnels du secteur (ergothérapeute, kinésithérapeute, (neuro)psychologue, diététicienne, Adem etc). Des conférences et ateliers reprenant des sujets intéressant les personnes atteintes de SEP et leurs proches ainsi que l'édition de dépliants ou de brochures complètent cette offre d'information. En 2019, un programme d'entraînement en « mindfulness » (pratique de méditation) a été organisé à raison de 5 séances de 2 heures. Le « Fridays in Esch » est une activité organisée deux après-midis par mois en collaboration avec le MS Day Center « Um Bill » proposant du bricolage et des excursions pour des personnes atteintes de SEP vivant au sud du pays.

#### **h. Info-Handicap**

Le « centre national d'information et de rencontre du handicap » est à l'écoute des personnes en situation de handicap, de leurs familles, des professionnels, des employeurs, des techniciens, des décideurs et d'une façon générale, de toute personne recherchant des renseignements sur le handicap et l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Les activités du centre s'inspirent des mesures préconisées dans la Convention Relative aux Droits des Personnes Handicapées et du plan d'action afférent du gouvernement luxembourgeois.

L'élément-clé du travail d'Info-Handicap est la concertation et la collaboration avec ses divers partenaires aux niveaux national et international.

En 2019, l'accent a été mis sur la clôture de la date anniversaire des 25 ans de la création d'Info-Handicap par une séance académique.

En 2019, le logo d'Info-Handicap et son identité visuelle a complètement été remodelé.

Le site internet d'Info-Handicap a également été renouvelé.

Une attention particulière a été vouée lors de la Journée internationale des personnes en situation de handicap en proposant un festival de film reprenant les différents handicaps pour sensibiliser le grand public. Les courts métrages proposés ont eu une interaction avec le public et les différentes associations. Les projections ont eu lieu au Kinopolis et ont eu un succès certain.

Info-Handicap a collaboré avec le Ministère de la Famille pour augmenter l'accessibilité des élections aux personnes handicapées.

Une collaboration a eu lieu avec le CET, Nëmmen mat eis pour une entrevue avec le ministère du transport concernant la gratuité du transport public « Adapto ».

Info-Handicap a soutenu Madame Pinto à la Chambre pour sa pétition des transports publics aux personnes ayant un handicap.

Pour compléter l'offre de notre site « Eurewelcome » l'application a été présentée en collaboration des ministères.

Info-Handicap gère les sites Internet suivants :

- [www.info-handicap.lu](http://www.info-handicap.lu)
- <http://agenda.info-handicap.lu>
- <http://www.modesdemploi.lu>
- [www.unokonventioun.lu](http://www.unokonventioun.lu)
- [www.eurewelcome.lu](http://www.eurewelcome.lu)
- [www.resolux.lu](http://www.resolux.lu)

Info-Handicap possède une page Facebook et une page LinkedIn.

#### **i. Ligue HMC**

- Day Center Bonnevoie

Il s'agit d'un lieu de formation, de loisirs, de rencontre, de communication et d'information pour personnes en situation de handicap mental. Une centaine d'utilisateurs y sont inscrits.

Objectifs du service:

- offrir des projets et des activités dans le domaine de la formation et des loisirs ;
- être un point de rencontre et de communication pour tous ;
- soutenir la participation des personnes en situation de handicap à la vie sociale et culturelle.

- Day Center Norden

Le Day Center Norden est situé à Burden, dans les locaux du centre Culturel « A Maesch». Les activités sont organisées par l'équipe existante du Day Center de Bonnevoie avec la participation d'intervenants externes.

- Life-Academy
  - Life-Long Learning
  - Inclusion
  - Formation
  - Empowerment

Ce service d'information, de consultation et de rencontre vise à promouvoir les droits des personnes en situation de handicap à une autonomie de vie et à l'inclusion dans la société.

Il s'inscrit également dans le cadre de l'article 21 de la Convention de l'ONU portant sur le droit des personnes handicapées à la liberté d'expression et d'opinion et à l'accès à l'information.

- Espace-Famille

Ce service d'information, de consultation et de rencontre s'adresse aux personnes en situation de handicap et à leurs familles.

L'offre du service se décline dans les domaines suivants :

- Conseil psychologique
- Relations et vie de couple, sexualité, parentalité
- Groupes de paroles
- Informations
- Formation continue

#### **j. Op der Schock**

Le « Fräizäitservice » organise des activités de loisirs durant la semaine et le weekend pour des personnes en situation de handicap mental. Les usagers vivent chez leurs parents ou familles et suivent un travail ou une occupation non salariée pendant la journée. Le service a organisé 3 colonies à l'étranger en vue de soulager la famille, de promouvoir l'intégration des usagers et de leur permettre de découvrir de nouveaux lieux, pays et culture. En 2019, 254 activités différentes ont été organisées, dont 47 d'une durée d'une journée entière. L'âge des usagers se situe entre 19 et 61 ans.

Le volet « Berodung doheem » est à la disposition de toute personne en situation de handicap mental, ainsi que des membres de sa famille. Il leur offre un accompagnement lors de projets de vie, de problèmes quotidiens, de démarches administratives, de soutien et d'accompagnement dans le suivi médical et thérapeutique, ainsi que lors du transfert vers un autre environnement de vie. En 2019, 29 familles ont sollicité ce service, dont 7 ont nécessité un accompagnement intensif. En septembre 2019, une psychologue a été engagé à mi-temps. Elle a travaillé principalement sur l'élaboration d'un concept pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap dans leur vie affective et

sexuelle, l'élaboration d'un concept pour le diagnostic, ainsi que, le suivi psychologique individuel et en couple de 4 personnes.

#### **k. Parkinson Luxembourg**

Le Centre Parkinson « La Tulipe » a ouvert ses portes le 1er mars 2013. Ses objectifs sont :

- Des prestations pour personnes de tout âge atteintes de la maladie de Parkinson et autres syndromes parkinsoniens, leurs aidants informels et leur entourage. Il s'agit de leur permettre d'accéder à l'autonomie, l'indépendance, le bien-être, l'intégration, ainsi que de permettre la participation active des personnes concernées (cours d'exercices physiques adaptés à la maladie de Parkinson tenus par des experts).
- Mise à disposition d'informations fiables permettant aux concerné/es de mieux gérer la maladie.
- La promotion d'attitudes responsables, en encourageant les usagers à s'investir eux-mêmes dans l'exploitation et le développement de leurs ressources et de leurs compétences, ainsi que la préservation de leur santé physique et psychique.
- La mise à disposition d'un lieu de rencontre pour les personnes atteintes de la maladie de Parkinson et leur entourage.
- La mise à disposition d'un environnement adéquat aux intéressés. Les usagers eux-mêmes, à travers leurs idées et leurs initiatives, créent la diversité, les spécificités et l'ambiance.
- Une collaboration étroite avec le «Luxembourg Center for Systems Biomedicine» (LCSB) et la Parkinson Research Clinic. Participation à différents groupes de travail.

En 2019, 28 personnes (concernés et aidants informels) se sont rendues au centre pour la première fois afin d'obtenir des informations sur la maladie de Parkinson.

Le centre est fréquenté par 104 usagers réguliers, dont 62 détenteurs d'une «activity card». Malheureusement 10 usagers réguliers du Centre sont décédés au courant de l'année 2019 et 8 usagers ne peuvent plus participer aux activités suite à des problèmes de santé.

15 consultations psychologiques, 109 consultations individuelles en orthophonie, 40 entretiens d'information, de consultation et d'orientation ont été réalisés ainsi que 143 heures d'échange psychosociaux, ce qui représente 2674 présences d'usagers. Tenant compte des workshops thématiques et des visites, un total de 6267 présences a été réalisé en 2019.

Plusieurs catégories d'activités sont proposées aux usagers du Centre Parkinson :

- les ateliers à but thérapeutique : Musculation et autonomie, Gymnastique douce, Exercices d'Orthophonie, Parkinson Boxing, Workshop Parkinson, Nordic Walking, Chants, Exercices de mémoires, Danses, Hatha Yoga, Qi-Gong) ;
- les groupes d'entraide (aidants informels, Parkinsoniens, jeunes Parkinsoniens) ;
- les entretiens individuels (information, consultation, orientation,) ;
- des thérapies individuelles (psychologue, orthophoniste) ;
- les ateliers créatifs (dessins, fimo argile, décorations, bricolage, peinture méditative....) ;
- les activités de loisirs et d'amusement ;
- des activités intergénérationnelles ;

- des excursions et des vacances organisées par Parkinson Luxembourg ASBL.

Gestion du site web [www.parkinsonlux.lu](http://www.parkinsonlux.lu).

### **I. Solidarität mit Hörgeschädigten ASBL - Service social Hörgeschädigten-Beratung S.m.H**

Il s'agit d'un service de consultation, d'information, de rencontre et d'accompagnement pour les personnes déficientes auditives.

En 2019, 79 clients, dont 7 nouveaux, ont profité du service d'accompagnement dans les domaines sociaux et de l'emploi. Le service répond à des demandes d'informations ou de renseignements et assure la traduction d'informations importantes en langue allemande simplifiée. Les deux interprètes du service ont effectué 128 interventions pour 18 personnes privées et 10 institutions.

### **m. Tricentenaire**

« 321 Vakanz » est un service spécialisé en vacances et loisirs pour personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite.

En 2019, le service a organisé 16 voyages et 11 excursions. Cela correspond à 2400,5 heures prestées par des professionnels et 1786 heures prestées par des bénévoles.

### **n. Trisomie21 Lëtzebuerg**

L'association Trisomie21 Lëtzebuerg ASBL a pour vocation d'aider les personnes porteuses d'une trisomie21 à mener une vie aussi indépendante et comblée que possible. Les nouveaux objectifs visent l'avenir professionnel et les structures d'hébergement pour les adultes et les seniors porteurs de trisomie21. L'association offre des services de rencontre (ateliers de cuisine, activités de vacances, colonies, weekend d'autonomie, Disco, cours de danse). Par des activités grand-public (représentations de danse démontrant le potentiel de nos membres, Journée Mondiale T21, Trisomie21-Maart Menster), un impact positif sur la perception de la trisomie21 est espéré. Sont offerts des services d'information (sensibilisation dans les écoles, stands d'information, centres de documentation, articles de presse, ...) et des services de consultation (présence maternité, consultations médicales spécialisées, groupe de parole, accompagnement des familles, groupe parent-bébé, ...). Afin de bien être au courant, Trisomie21 Lëtzebuerg collabore pendant toute l'année avec d'autres associations nationales (Info Handicap, Nëmme mat Eis, Daaflex, ALPEBS) et internationales (EDSA - *European Down Syndrome Association*, DSI - *Down Syndrome International*) ([www.trisomie21.lu](http://www.trisomie21.lu)).

## **6.5. Logements semi-autonomes**

- Participation financière par couverture du déficit

5 organismes gestionnaires ont signé une convention avec le Ministère pour un service d'assistance à domicile :

Organisme gestionnaire	Type d'handicap	Classe d'âge	Places conventionnées	Total des places au 31/12/2019	Places occupées au 31/12/2019	Population		Journées de présences
						♀	♂	
APEMH	mental léger	adultes	17	17	15	4	11	1460
Association pour la création de foyers pour jeunes	handicap mental	> 18	6	6	4	1	3	1460
Foyer Eisleker Heem	Mental léger	18+	3	3	3	2	1	1095
Ligue HMC	Mental	<18	18	18	14	12	2	4777
Yolande	handicap mental léger	tous âges	7	7	6	1	5	1859
<b>TOTAL</b>			<b>51</b>	<b>51</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>10651</b>

organisme gestionnaire	0-17 ans		18-29 ans		30-39 ans		40-49 ans		50-59 ans		60-69 ans		70-79 ans		≥ 80 ans		Total des usagers
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	
APEMH	0	0	1	4	0	2	1	1	2	3	0	0	0	1	0	0	15
Association pour la création de foyers pour jeunes	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
Foyer Eisleker Heem	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Ligue HMC	0	0	4	1	5	0	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	15
Yolande	0	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>43</b>

#### a. APEMH - Hébergement et Services

Le service d'accompagnement en milieu ouvert s'adresse à des personnes en situation de déficience intellectuelle légère et ayant les capacités à mener une vie autonome. Au 31.12.2019, 15 personnes habitent dans les structures de type semi-ouvertes.

Les logements semi-autonomes (ou semi-ouverts) sont des maisons communautaires accueillant 4 à 5 personnes. L'encadrement est quotidien, mais non permanent.

- Maison Georges Mayer, Dudelange (5 places)
- Haus Lalleng, Esch/Alzette (4 places)
- Haus Woiwer, Obercorn (4 places) :  
L'encadrement dans cette maison n'est pas quotidien, les jeunes adultes sont suivis par l'équipe du service ETAP
- Maison Think (4 places) :  
L'encadrement dans cette maison n'est pas quotidien, les habitants sont suivis par l'équipe du service d'accompagnement et de suivi.

#### b. Association pour la création de foyers pour jeunes

4 personnes habitent dans trois appartements loués à la ville de Diekirch par l'ACFJ (un couple et deux personnes seules).

L'intensité de la prise en charge des personnes respectives dépend des compétences et de l'autonomie de chacun. Les quatre personnes sont accompagnées régulièrement dans leurs appartements et participent à des activités du groupe résidentiel du Foyer Bamerdall.

Le personnel encadrant leur rend visite pour les assister dans la gestion de leur argent et du ménage (courses, hygiène, contact avec administrations, tuteurs, banques et employeurs), lors de visites médicales, ainsi que lors de l'organisation des transports et de la participation aux activités de loisirs.

Le personnel du Foyer Bamerdall est disponible à tout moment pour intervenir auprès de ses clients quand les personnes de référence ne sont pas en service.

#### **c. Foyer Eisleker Heem**

Le Foyer Eisleker Heem dispose d'un appartement séparé, offrant la possibilité à 3 personnes de mener une vie semi-autonome.

Le soutien régulier, mais non-permanent, d'une éducatrice permet en fonction de leur besoin individuel de gérer ensemble les tâches administratives, le ménage, le linge, la cuisine, les sorties et activités autres...

Selon les capacités d'apprentissage, certains occupants peuvent espérer habiter un jour seul à l'extérieur du Foyer.

#### **d. Ligue HMC**

La Ligue HMC gère 3 communautés de vie semi-autonomes :

- Beggener Haus 1, 54, rue Cyprien Merjai, L-2145 Luxembourg (5 places)
- Beggener Haus 2, 16, rue Nothomb, L-2232 Luxembourg (6 places)
- SAEMO (Service d'Aide Educative en Milieu Ouvert), 80, rue du Cimetière, L-1338 Luxembourg (7 places)

#### **e. Yolande**

L'ASBL Yolande dispose de 6 lits semi-autonomes au lieu-dit «Um Juck» à l'Institut St. Joseph (3 rue de Wecker, L-6832 Betzdorf) et d'un lit semi-autonome au Foyer Op de Wolleken (53, rue Laach, à L-6775 Niederanven).

Les usagers des lits semi-autonomes sont des adultes en situation de handicap mental avec un degré d'autonomie élevé. Ils y bénéficient d'un accompagnement socio-pédagogique afin de les assister dans la réalisation de leur projet de vie. L'objectif est principalement le développement de l'autonomie, de l'inclusion dans la vie sociale et professionnelle ainsi que de l'autodétermination des usagers.

### **6.6. Les services d'assistance à domicile et de suivi (logements autonomes)**

- Participation financière par couverture du déficit

10 organismes gestionnaires ont signé une convention avec le Ministère pour un service d'assistance à domicile :

Organisme gestionnaire	Type d'handicap	Journées d'ouverture 2019	Nombre de bénéficiaires	Population		Unités de service prestées en 2019
				♀	♂	
APEMH	handicap mental léger	278	64	43	21	556
Association pour la création de foyers pour jeunes	handicap mental	365	3	0	3	+/- 400 visites à domicile, accompagnement pour courses, visites médicales, loisirs
Autisme Luxembourg	TED	303	17	3	14	1794
Coopérations	Handicap mental	230	21	8	13	400
Fondation Autisme Luxembourg	Troubles du spectre autistique	234	2	0	2	104
Fondation Kräizberg	handicap physique	12	11	5	6	4015
Fondation Lëtzebuenger Blannenvereenegung	handicap visuel, cécité ou malvoyance	276	132	44	83	188 activités régulières, 34 activités irrégulières, 32 journées de formations, 1421 interventions assistance à domicile, 306 unités thérapeutiques
Fondation Sclérose en Plaques	sclérose en plaques et autres	125	18	10	8	66
Foyer Eisleker Heem	Mental léger	365	9	5	4	335
Ligue HMC	Mental	365	35	13	22	12291
<b>TOTAL</b>			<b>312</b>	<b>131</b>	<b>176</b>	

Organisme gestionnaire	0-17 ans		18-29 ans		30-39 ans		40-49 ans		50-59 ans		60-69 ans		70-79 ans		≥ 80 ans		Total des usagers
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	
APEMH	0	0	12	5	14	8	6	2	6	3	4	2	1	1	0	0	64
Association pour la création de foyers pour jeunes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Autisme Luxembourg	0	0	3	5	0	2	0	5	0	2	0	0	0	0	0	0	17
Coopérations	0	0	3	4	3	5	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	21
Fondation Autisme Luxembourg	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Fondation Kräizberg	0	0	0	0	0	2	0	1	3	3	2	0	0	0	0	0	11
Fondation Lëtzebuenger Blannenvereenegung	0	1	4	2	5	8	13	6	12	9	7	7	15	5	29	6	129
Fondation Sclérose en Plaques	0	0	0	0	1	1	3	2	3	2	1	3	2	0	0	0	18
Foyer Eisleker Heem	0	0	1	0	2	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	9
Ligue HMC	0	0	1	2	1	4	2	1	7	11	3	2	0	1	0	0	35
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>309</b>

### a. APEMH - Hébergement et Services

Le service d'accompagnement et de suivi (SAS) offre un accompagnement individualisé à des personnes qui vivent en appartement dans le sud et le nord du pays. Au 31 décembre 2019, 64 personnes étaient suivies par le service au sein de logements autonomes.

### b. Association pour la création de foyers pour jeunes

Le service «suivi social» du Foyer Bamerdall prend actuellement en charge 3 personnes.

### **c. Autisme Luxembourg**

Le service d'aide à domicile propose un accompagnement personnalisé dans le cadre de la vie familiale des personnes souffrant de troubles du spectre de l'autisme. La plupart de ces personnes sont atteintes du syndrome d'Asperger et vivent en autonomie dans leur propre domicile. Ces personnes risquent de faire l'objet d'isolement, mais aussi d'abus de la part d'individus malveillants.

De ce fait, le service vise à maintenir la personne atteinte d'autisme en contact avec d'autres personnes, réseaux et groupes sociaux, tout en favorisant activement son intégration et son autonomie maximale en fonction de son potentiel et son bien-être. A noter qu'une augmentation de l'autonomie provoque une exposition plus grande aux risques de la vie en société et donc aussi une diminution de la protection des personnes atteintes d'autisme. C'est pour cette raison que le SAD intervient activement dans la lutte contre l'abus, voire le harcèlement de la part des personnes malveillantes. En vue d'une intervention urgente, il aide à construire un réseau de personnes de référence vigilantes et intéressées au bien-être des personnes atteintes d'autisme. Ce réseau, qui collabore avec les éducateurs de référence, est constitué de diverses personnes, dont des voisins, des collègues de travail, des membres de la famille ou d'un club que la personne atteinte d'autisme fréquente. En outre, le service encourage la participation régulière aux activités offertes dans le cadre du centre de loisirs (CDL) d'Autisme Luxembourg ASBL et d'autres centres de proximité.

Le plus grand défi dans l'encadrement des personnes atteintes d'autisme vivant de façon autonome est le maintien des compétences et des acquis de l'expérience. Le plus souvent des interventions régulières sont nécessaires dans les domaines tels que les tâches domestiques, les soins personnels, les déplacements et l'organisation des loisirs, la gestion financière, les démarches administratives, les visites médicales, la collaboration avec d'autres services d'aides et/ou de soins, la promotion et le soutien dans la gestion des relations sociales, l'organisation d'activités personnalisées et de groupe, ainsi que la planification et l'organisation de voyages en groupe ou individuels.

En 2019, le SAD a pris en charge 17 personnes souffrant de troubles du spectre de l'autisme.

### **d. Coopérations**

Depuis fin novembre 2018, le service « Mäi Liewen » fournit une assistance aux personnes en situation de handicap mental qui habitent de façon autonome ou qui ont un projet de logement autonome.

Cette assistance peut être l'accompagnement à une visite médicale, aider à trouver un logement, des informations sur des aides (offices sociaux, allocation de vie chère,...), des conseils en matière de gestion financière, des aides lors de démarches administratives ou aussi des visites à domicile.

### **e. Fondation Autisme Luxembourg**

Une équipe spécifique de professionnels de la FAL offre des activités d'appui à l'indépendance à des personnes présentant un trouble du spectre autistique (TSA) par le biais de l'Assurance Dépendance.

Ces « activités d'appui à l'indépendance » (AAI) consistent à apprendre aux personnes présentant un TSA à participer activement, à persévérer dans ou à mener à son terme la réalisation des actes essentiels de la vie, soit :

- en prévenant une diminution des capacités motrices, cognitives, psychiques

- en entretenant ces capacités
- en les améliorant.

Ces activités peuvent être prestées en individuel ou en groupe, sont planifiées et structurées et répondent à l'état et aux besoins spécifiques de la personne présentant un TSA.

Au total en 2019, 2 enfants ont bénéficié de ce service via des prestations individuelles à leur domicile.

#### **f. Fondation Kräizbiereg**

Le service « Betreit Wunnen Gasperich » (BWG) à Gasperich concerne des personnes avec un handicap physique, âgées entre 18 et 60 ans. Il leur propose des appartements en location adaptés, ainsi que des services destinés à permettre à ces personnes de jouir d'un logement autonome. Les habitations BWG sont réparties dans le quartier « Sauerwiss », qui comprend 10 logements (12 places) et un centre d'assistance pour les actes essentiels de la vie.

#### **g. Fondation Lëtzebuerger Blannevereenegung**

Le Service Berodung, Betreuung a Fräizäit a comme objectif d'aider les personnes déficientes visuelles ou atteintes de cécité.

L'encadrement thérapeutique du service comprend notamment un entraînement en orientation et en mobilité. Le service vise à familiariser les clients avec les appareils et moyens accessoires adaptés au handicap de vue dans leur milieu ordinaire et essaie d'éviter l'isolation sociale. Un carnet d'activités régulières et irrégulières est proposé aux clients. Le service essaie ainsi de rendre les activités accessibles aux personnes handicapées.

Le service donne des formations et des cours de sensibilisation à différents groupes de population, demandant des informations sur le sujet de la cécité et de la malvoyance, ou encore l'accessibilité.

L'aide et le soutien à domicile pour personnes aveugles et malvoyantes peut comprendre :

- une assistance humaine contre l'isolement et la dépression ;
- une assistance dans le domaine administratif ;
- une assistance pour faire les courses ;
- la rééducation des sens favorisant le maintien et gain d'un maximum en autonomie dans la vie journalière à l'aide de différentes stratégies ou apprentissages ;
- le conseil et proposition d'aides techniques et d'aides auxiliaires.

Depuis l'année 2018, le BBF organise et encadre 2 vacances différentes. Le « Betreit Wunnen » est une structure semi-autonome. Cette habitation, adaptée aux besoins spécifiques de personnes jeunes, aveugles ou malvoyantes, a pour objectif de promouvoir leur autonomie personnelle et leur indépendance. Cette structure est également encadrée par l'équipe du BBF.

#### **h. Fondation Sclérose en plaques**

Le service est situé dans la Résidence Al Esch, 45, rue du Commerce, L-4067 Esch/Alzette. Il s'agit de 17 appartements et studios de différentes tailles accessibles aux personnes à mobilité réduite accompagnés ou non de leurs proches.

L'objectif de ce service est de promouvoir le maintien à domicile des personnes atteintes de SEP ou d'autres handicaps moteurs d'origine neurologique en assurant un accompagnement psycho-social ainsi que des aides au niveau de la tenue du ménage et des courses. L'offre est complétée par des activités communes, comme la préparation de repas dans la cuisine commune (2 fois par semaine) ou des activités physiques proposées en collaboration avec le service des sports de la Ville d'Esch-sur-Alzette.

**i. Foyer Eisleker Heem**

9 personnes mènent une vie plus ou moins autonome à l'extérieur du Foyer Eisleker Heem et profitent du service « suivi ».

Elles louent des studios ou appartements appartenant à des privés, se situant dans un rayon de proximité.

Comme ces personnes ont toutes un travail, ce service fonctionne essentiellement après leurs journées de travail.

Ce service propose une aide à domicile adaptée individuellement à chacun et ce dans tout domaine jugé requis. Il pourra s'agir d'une aide pour les tâches administratives, pour le ménage, pour le linge, pour la cuisine, pour les sorties et activités autres.

**j. Ligue HMC**

Le Service d'Accompagnement et de Suivi (SAS) est situé au 4, rue M.S. Beving, L-1234 Luxembourg

Le SAS offre un accompagnement et une assistance à des personnes en situation de déficience intellectuelle qui vivent seules.

### III. Solidarité

#### 1. Politique internationale

##### **1.1. Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD)**

###### **a. Le Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD) au Luxembourg**

Au Luxembourg, le Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD) contribue, conformément à la Stratégie Europe 2020, à l'objectif de réduire d'au moins 20 millions le nombre de personnes menacées de pauvreté et d'exclusion sociale, tout en complétant les autres Fonds structurels.

Il concourt à atténuer les formes d'extrême pauvreté et ayant une forte incidence en matière d'exclusion sociale.

Au Luxembourg, le FEAD permet de répondre à une situation de détresse au niveau alimentaire et au niveau des biens matériels de base.

La plateforme de collaboration du FEAD est composée de représentants du ministère de la Famille de l'Intégration et à la Grande Région, de la Spëndchen asbl, de la Croix-Rouge luxembourgeoise, de la Fondation Caritas Luxembourg, de la Banque Alimentaire, du « den Cent Buttek asbl » et de l'épicerie solidaire « Eis Epicerie Zolwer ».

En 2019, la plateforme de collaboration a notamment eu des échanges de vue sur les thèmes suivants: le bilan concernant la distribution des produits FEAD au Luxembourg, les produits à adjudiquer, les expériences des organisations partenaires, la présentation du plan cadre national « Gesond iessen, méi beweegen - GIMB » et les possibilités de soutien du plan dans le cadre des épiceries sociales, les mesures d'accompagnement effectuées par les organisations partenaires et le rapport annuel de mise en œuvre 2018.

Il ressort du rapport annuel de mise en œuvre de l'année 2018, envoyé en juin 2019 à la Commission européenne, que le montant total des dépenses publiques éligibles s'élève à 381.947 € pour l'acquisition alimentaire et à 112.281 € pour l'acquisition de l'aide matérielle de base.

Les produits alimentaires distribués sont l'huile d'olive, l'huile de tournesol, le lait, les pâtes, le riz long grain, le sucre et le thon.

Les produits de l'assistance matérielle de base distribués sont le papier hygiénique, le shampoing, le dentifrice et le gel douche.

Au Luxembourg, 13.016 personnes (5.192 ménages), dont 6.768 femmes et 6.248 hommes, ont bénéficié de l'aide alimentaire et de l'aide matérielle de base. Le rapport annuel de mise en œuvre a souligné que, selon l'enquête effectuée par TNS-ILRES auprès des bénéficiaires finaux, le dispositif mis en place au Luxembourg fonctionne bien.

En 2019, les représentants du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région ont tenu une réunion d'échange avec les représentants de la Commission européenne. Les discussions ont porté notamment sur les sujets suivants: l'audit réalisé par KPMG, l'évaluation à mi-parcours du FEAD

effectuée par la Commission européenne auprès des Etats membres, l'enquête auprès des bénéficiaires finaux du FEAD et la mise en œuvre physique et financière du FEAD au Luxembourg.

#### **b. Comité d'experts du FEAD à Bruxelles**

En 2019, le ministère a été représenté à l'une des deux réunions du Comité d'experts du FEAD à Bruxelles.

Les thèmes abordés ont été les avancements faits dans l'élaboration de la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au Fonds social européen plus (FSE +), l'évaluation à mi-parcours du FEAD, l'audit réalisé par la Cour des Comptes européenne (ECA 5/2019), la complémentarité du FEAD avec le Fonds asile, migration, intégration (AMIF-AMF) et la mise en œuvre du FEAD dans les différents Etats membres, en particulier la collecte de dons alimentaires et les différents types de mesures d'accompagnement mises en place.

#### **c. Audit par la société PWC**

En 2019, l'Inspection générale des finances, autorité d'audit du FEAD, a mandaté la société PWC d'effectuer une revue des systèmes de gestion et de contrôle sur base des procédures définies et une vérification des changements par rapport à l'audit de la période précédente. L'audit a constaté un bon fonctionnement du système dans sa globalité.

### **1.2. Comité de la protection sociale (CPS)**

Une représentante de la division Solidarité est membre du Comité de la protection sociale (CPS). Le Comité de la protection sociale (CPS), établi par l'article 160 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, est un comité consultatif de l'Union européenne, dont les travaux sont destinés aux ministres réunis au sein du Conseil "Emploi et affaires sociales" (EPSCO).

Dans le cadre de la Méthode Ouverte de Coordination, ce Comité a pour mission :

- de suivre la situation sociale et l'évolution des politiques de protection sociale dans les Etats membres et dans l'Union ;
- de faciliter les échanges d'informations, d'expériences et de bonnes pratiques entre les Etats membres et avec la Commission ;
- de formuler des rapports/avis dans le domaine social.

En 2019, les principaux thèmes abordés par le CPS étaient :

- le suivi de la mise œuvre des recommandations adressées aux Etats membres, ainsi que la recommandation concernant la politique économique de la zone euro, dans le cadre du «Semestre européen » ;
- le rapport annuel de l'année 2019 intitulé « *Review of the social situation and development in social protection policies in the Member States and the Union* ». Ce rapport suit l'évolution de la situation sociale dans l'Union européenne et identifie les réformes des politiques sociales dans les Etats membres. Il donne également un aperçu des résultats des évaluations thématiques et des revues par les pairs menées par le Comité au cours de l'année écoulée ;
- l'échange de vue avec les partenaires sociaux, la « plateforme sociale » et l'EAPN (European Anti Poverty Network) dans le cadre de l'examen annuel de croissance ;
- l'organisation du Programme par les pairs (Peer Reviews).

Les premières discussions sur les modalités d'évaluation de la stratégie Europe 2020 ont eu lieu au sein du CPS. Le Comité de la protection sociale et le Comité de l'emploi ont conjointement produit un rapport sur l'évaluation des progrès réalisés dans le cadre de la stratégie Europe 2020 (« *Joint Assessment Report of the Employment Committee and Social Protection Committee on the Europe 2020 Strategy* »). Ce rapport se concentre en particulier sur les progrès par rapport aux principaux objectifs en matière d'emploi, de pauvreté et d'exclusion sociale et énonce quelques pistes de réflexion pour une future stratégie post-2020.

La Division Solidarité a collaboré étroitement avec les responsables du ministère de la Sécurité sociale et de l'Inspection générale de la Sécurité Sociale (IGSS) pour la réalisation des contributions à remettre au secrétariat du Comité de la protection sociale.

### **1.3. Stratégie Europe 2020**

La Division Solidarité coordonne l'objectif « favoriser l'inclusion sociale en réduisant la pauvreté » du Programme National de Réforme (PNR) du Grand-Duché de Luxembourg dans le cadre du semestre européen. Pour de plus amples informations, la contribution sur le site Internet peut être consultée sous l'adresse suivante :

<https://odc.gouvernement.lu/fr/publications/rapport-etude-analyse/programme-national-de-reforme/2019-pnr-luxembourg-2020.html>

### **1.4. Exclusion liée au logement**

Deux représentants de la Division Solidarité du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région ont participé à la conférence politique européenne annuelle organisée par la FEANTSA le 30 et 31 mai 2019 au Portugal. La FEANTSA, la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri, est une fédération d'organisations à but non lucratif qui participent ou contribuent à la lutte contre l'exclusion liée au logement en Europe. Il s'agit du seul grand réseau européen qui se concentre exclusivement sur le sans-abrisme au niveau européen.

### **1.5. Stratégie nationale d'intégration des Roms**

En mars 2019, le Luxembourg a participé à la 15<sup>e</sup> rencontre des « Points de Contact nationaux Roms » organisée par la Commission européenne. De même, des représentants ont assisté à différentes manifestations organisées dans le cadre de la « ROMA WEEK », dont notamment les conférences sur le thème « *Creating trust through Uncovering and Recognising the Truth : Advancing Recognition and Remedy for AntiGypsyism* » qui se tenaient sous le patronage conjoint de la Commission et du Parlement européen à Bruxelles.

Du côté du Conseil de l'Europe, le Luxembourg a été représenté à la 17<sup>e</sup> réunion du CAHROM en juin 2019 à Toulouse. Au-delà des travaux internes au CAHROM, ses membres ont dialogué avec des représentants des autorités françaises nationales et locales et ont pu visiter une aire d'accueil, un site de terrains familiaux et une aire d'accueil de grands passages pour les Gens du voyage français à Tournefeuille, petite localité proche de Toulouse.

Lors des 17<sup>e</sup> et 18<sup>e</sup> CAHROM, des échanges ont eu lieu avec les autorités du Conseil de l'Europe sur la création d'un nouveau « comité directeur sur l'anti-discrimination, la diversité et l'inclusion », la création d'un comité d'experts sur les questions relatives aux Roms et aux Gens du voyage, ainsi que

les perspectives d'un plan d'action stratégique pour l'inclusion des Roms et des Gens du voyage pour la période post 2019.

### **1.6. Observatoire des politiques sociales**

La loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS), entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019, a instauré un Observatoire des politiques sociales placé sous l'autorité du ministre ayant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans ses attributions.

Les missions de l'Observatoire, prévues à l'art. 38 de la loi précitée, sont :

- la proposition d'études et d'analyses quantitatives et qualitatives en matière de politiques sociales ;
- la conception et la mise en œuvre d'actions pour évaluer des politiques sociales ;
- la réalisation de bilans intermédiaires et de travaux de synthèse ;
- l'établissement de comparaisons internationales.

L'Observatoire est composé d'un représentant d'un organisme spécialisé en matière de recherches socio-économiques ainsi que de représentants des ministères œuvrant dans le domaine des politiques sociales.

En 2019, l'Observatoire des politiques sociales s'est réuni à trois reprises ; il a établi son règlement d'ordre intérieur et s'est principalement consacré à l'analyse des dispositifs à l'attention des familles monoparentales.

## *2. Politique nationale*

### **2.1. Exclusion sociale liée au logement et stratégie nationale contre le sans-abrisme**

Tout au long de l'année 2019, le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a continué la coordination de la mise en œuvre de la stratégie nationale contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement. La stratégie s'étend sur la période de 2013 à 2020 et elle fournit le cadre aux actions menées par le gouvernement pour lutter contre toutes les formes de sans-abrisme et d'exclusion liée au logement. La stratégie est basée sur le principe du « logement d'abord » et elle préconise une approche globale qui prend en compte les besoins sociaux, psychologiques et médicaux de la personne sans-abri.

Un autre domaine d'actions a concerné la continuation de la collaboration interministérielle afin de combattre l'exclusion liée au logement chez les jeunes. Le groupe de travail interministériel qui se concentre sur l'analyse des besoins en matière de logement chez les jeunes s'est réuni en avril 2019.

Le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a agréé et conventionné le service Coup de Pouce d'Inter-Actions a.s.b.l. et le service LogIS de la Fondation Caritas Luxembourg. Ces deux nouveaux services mettent à disposition des logements à des personnes en extrême précarité et en situation d'exclusion sociale et assurent un suivi social des concernés. Depuis 2019, le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région conventionne également le service Premier Appel d'Inter-Actions a.s.b.l. qui va à la rencontre de personnes en détresse dans la rue en proposant un

numéro d'appel unique en dehors des heures d'ouverture normale de la majorité des autres structures dans le domaine du sans-abrisme.

Par ailleurs, des plateformes de collaboration avec les services conventionnés ont été organisées et la division Solidarité a régulièrement participé aux réunions de coordination des travailleurs de rue (services « Streetwork »). D'autres groupes de travail se sont réunis pour réaliser des projets futurs en faveur de certains groupes de personnes vulnérables.

## **2.2. Construction d'une structure d'urgence au Findel**

En 2012, le gouvernement avait décidé la construction de deux structures d'urgence pour les besoins du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Sous la responsabilité de l'Administration des Bâtiments Publics, la construction des bâtiments a été entamée dès l'automne 2018 à Findel (commune de Niederanven) proche du Centre de rétention. Depuis l'automne/hiver 2019, les premiers bénéficiaires occupent les deux bâtiments.

- Bâtiment A

Construit pour les besoins de l'Action Hiver annuelle, le bâtiment A dispose sur ses deux étages de plusieurs dortoirs hommes et femmes ainsi que de plusieurs chambres familiales. Il peut accueillir en tout quelques 250 personnes pour la nuit. Le bâtiment intègre également des sanitaires accessibles et un grand réfectoire.

Dès le début de l'Action Hiver 2019/2020, les personnes sans-abris sont accueillies dans ces nouvelles localités.

- Bâtiment B

Le bâtiment B, quant à lui, fut planifié et construit pour répondre à des relogements urgents de groupes de vie d'organisations conventionnées dans le cadre de la loi ASFT. Chacun des deux étages se compose de 9 chambres doubles, d'une grande cuisine, d'un séjour et de sanitaires hommes et femmes. En tout, quelques 36 personnes peuvent ainsi y être accueillies.

A peine finalisé, le bâtiment B accueille depuis le mois de novembre 2019 quelques 34 personnes d'une structure d'hébergement du secteur « solidarité ». Cette dernière avait dû être fermée en raison de problèmes d'insalubrité. Dès la réfection du système d'évacuation des eaux, les personnes regagneront leur foyer régulier.

## **2.3. 14<sup>e</sup> rencontre participative pour l'inclusion sociale**

La 14<sup>e</sup> rencontre participative pour l'inclusion sociale organisée par EAPN Lëtzebuerg, réseau luxembourgeois de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, avec le soutien du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a eu lieu le 3 octobre 2019 à Beckerich.

Les discussions ont porté sur les expériences par rapport à la loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale qui a abrogé la loi sur le revenu minimum garanti.

La rencontre rassemblait des représentants d'associations, des personnes exposées au risque de pauvreté, Madame Corinne Cahen, Ministre de la Famille et de l'Intégration, et un représentant de l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM). L'objectif de la conférence était d'instaurer un

dialogue direct entre les personnes en situation de pauvreté, les professionnels et les décideurs politiques en vue de favoriser une compréhension réciproque (approche participative).

## **2.4. Participation au programme national « Promotion de la santé affective et sexuelle »**

Depuis la signature de la déclaration d'intention du 17 juillet 2013 relative à la politique commune de promotion de la santé affective et sexuelle, le ministère participe à la mise en œuvre d'une politique nationale en la matière. Ainsi, le ministère est membre du comité interministériel pour la promotion de la santé affective et sexuelle et membre du comité d'accompagnement du Centre national de référence pour la promotion de la santé affective et sexuelle ([www.cesas.lu](http://www.cesas.lu)).

Un nouveau plan d'action national « promotion de la santé affective et sexuelle » est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Ce plan a été élaboré par quatre ministères : le ministère de la Santé, le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, le ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes et le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Une conférence de lancement a été organisée le 26 février 2019. Lors de cet événement, le plan d'action national a été présenté, ainsi que les activités du Cesas et des activités de bonnes pratiques de spécialistes et d'acteurs du terrain.

## *3. Personnes LGBTI*

Les personnes LGBTI rencontrent encore souvent des discriminations liées à l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou à la variation des caractéristiques sexuées.

### **3.1. Coordination des politiques nationales promouvant les droits des personnes LGBTI**

Le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région assure depuis 2015 la coordination des politiques nationales promouvant les droits des personnes LGBTI.

Les efforts continus du Luxembourg ont connu en 2019 une reconnaissance par deux organisations internationales non gouvernementales :

- ILGA Europe – une organisation parapluie regroupant presque 600 associations défendant les droits des personnes LGBTI en Europe et en Asie centrale – a publié en mai 2019 la dixième édition du « ILGA Rainbow Map ». Cet instrument évalue les lois et politiques en matière d'égalité des personnes LGBTI dans quarante-neuf pays européens. Les nombreux critères d'évaluation se répartissent en six catégories : égalité et non-discrimination, famille, crimes et discours de haine, reconnaissance juridique du genre et intégrité physique, espace de la société civile, asile. Le classement des pays se fait sur une échelle allant de 0% (violations flagrantes des droits de l'homme, discrimination) à 100% (respect des droits humains, pleine égalité). En 2019, le Luxembourg a obtenu un score de 70% et s'est placé en troisième position, après la Malte (90%) et la Belgique (73%).
- OII Europe - la seule organisation parapluie internationale gérée par des personnes intersexes - a publié en mai 2019 une cartographie sur les bonnes pratiques en Europe. Le plan d'action national pour la promotion des droits des personnes LGBTI du Luxembourg a été relevé comme exemple de meilleure pratique.

### **3.2. Plan d'action national pour la promotion des droits des personnes LGBTI**

Depuis 2018, le Luxembourg dispose d'un plan d'action national pour la promotion des droits des personnes LGBTI. Ce plan est le résultat fructueux d'une concertation entre dix ministères et d'une collaboration avec la société civile. Il s'agit d'un plan pluriannuel qui est structuré en huit chapitres thématiques :

1. Proposer une éducation inclusive et équitable pour tous les apprenants.
2. Garantir l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.
3. Assurer pour tous la jouissance effective du plus haut niveau de santé réalisable.
4. Protéger la diversité des formes familiales.
5. Accueil et intégration.
6. Lutter contre les discriminations, les crimes de haine et les discours de haine.
7. Assurer l'égalité des droits des personnes transgenres.
8. Assurer l'égalité des droits des personnes intersexes.

Le plan d'action prévoit 36 objectifs et 93 actions concrètes. Afin de garantir la bonne mise en œuvre du plan d'action, le gouvernement a créé un comité interministériel LGBTI sous la présidence du ministère ayant la famille dans ses attributions. A côté d'une réunion plénière, plusieurs réunions de travail bilatérales avaient lieu en 2019 avec des ministères participant au PAN et avec des représentants de la société civile.

Dans le cadre de la « Luxembourg Pride 2019 », le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région avait un stand d'information lors du « Streetfest » à Esch/Alzette. Le but était d'informer sur la politique nationale, d'échanger avec les visiteurs et de promouvoir la participation à l'étude LGBTI de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA). Il s'agit d'une étude de suivi de l'étude LGBT lancée en 2012 par la FRA, qui était jusqu'à présent la plus vaste collection de données réalisée dans l'Union européenne et au Luxembourg sur la situation des personnes LGBT.

L'étude LGBTI II a le mérite de s'être également adressée aux personnes intersexes et aux jeunes personnes LGBTI dès l'âge de 16 ans (18 ans pour l'étude de 2012). Le Luxembourg avait demandé une prolongation de la période de réponse à l'étude LGBTI II afin de couvrir la semaine de la « Luxembourg Pride 2019 ». Les résultats et analyses des réponses sont attendues pour 2020.

Des représentantes du ministère ont participé aux ateliers de co-création sur la thématique de l'inclusion des personnes LGBTI dans le domaine du travail et de l'emploi, organisés par IMS, le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie Sociale et Solidaire, l'Union luxembourgeoise de l'économie sociale et solidaire (ULESS) et 6zero1.

### **3.3. Campagne de sensibilisation sur l'intersexuation**

Les personnes intersexes sont nées avec des caractéristiques biologiques qui ne correspondent pas à la norme sociale ou médicale des corps dits « masculins » ou « féminins ». Il s'agit de variations naturelles du corps. Ces variations peuvent concerner les caractéristiques chromosomiques, hormonales, anatomiques ou des organes reproducteurs. L'intersexuation peut apparaître avant la naissance, à la naissance, à la puberté ou à l'âge adulte. Etant donné que leur corps est souvent considéré comme différent de la norme des corps dits « féminins » ou « masculins », il arrive que les enfants, jeunes et adultes intersexes vivent des discriminations et des violations de leurs droits

humains. En 2019, le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a entretenu le site internet [www.intersexe.lu](http://www.intersexe.lu) / [www.intersex.lu](http://www.intersex.lu) lancé en 2018 dans le cadre d'une campagne de sensibilisation. Cette campagne fait partie des actions prévues dans le plan d'action national pour la promotion des droits des personnes LGBTI et a pour but d'informer le grand public sur l'intersexuation et de lutter contre les discriminations que peuvent vivre les personnes intersexes. En 2019, le service de consultation Familjen-Center a.s.b.l. a continué à proposer des consultations aux personnes intersexes et leur entourage.

### **3.4. Point de contact gouvernemental pour les questions LGBTI**

La division Solidarité du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région représente le Luxembourg en tant que membre du réseau informel des points de contact européens gouvernementaux LGBTI auprès du Conseil de l'Europe. Le but est d'échanger sur les politiques mises en œuvre par les gouvernements et sur les derniers développements politiques au niveau européen. Le point de contact a participé en 2019 aux deux tables rondes des points de contact européens, au Forum IDAHOT organisé en mai 2019 à Oslo, à la Conférence « Advancing LGBTI Equality in the EU : from 2020 and beyond » organisé en septembre 2019 à Bruxelles et à un workshop organisé par le Conseil de l'Europe dans le cadre du 25e anniversaire de la Commission européenne contre le racisme et l'intolérance (ECRI) sur le sujet des discours et crimes de haine (« Homophobic and transphobic hate speech and violence: State of play in Europe following the review process of the Committee of Ministers' Recommendation on measures to combat discrimination on grounds of sexual orientation or gender identity »).

### **3.5. Politique européenne et internationale**

Le Luxembourg s'engage également au niveau européen et international à faire progresser les droits des personnes LGBTI. Le Luxembourg a signé en mai 2019 la déclaration IDAHOT+ 2019 – Déclaration d'Oslo (International Day against Homophobia, Transphobia and Biphobia / Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie). La déclaration met en évidence l'importance des acteurs clés dans le cadre de la politique européenne pour l'égalité des personnes lesbiennes, gays, bissexuelles, transgenres et intersexes (LGBTI).

Sur demande du ministère des Affaires étrangères et européennes, le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a coordonné une réponse à l'appel à contribution de l'expert indépendant sur la protection contre la violence et la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre, nommé par le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies. L'appel concernait la thématique des « thérapies de conversion ».

## *4. Aides financières octroyées par la division Solidarité*

### **4.1. Catastrophes naturelles**

En juin 2018, le Luxembourg a été frappé par de fortes pluies et par des inondations dans différentes zones géographiques du pays. Le gouvernement avait décidé d'organiser une action de solidarité pour

parer aux dépenses de première nécessité des personnes sinistrées dont la situation économique est fragile. La division Solidarité a continué à intervenir en 2019 par rapport à la catastrophe ayant eu lieu en juin 2018. 84 demandes d'aide sociale suite aux inondations ont été introduites au total. Le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a versé des aides sociales pour un montant total de 388.775 €.

Par ailleurs, l'année 2019 a été très fortement marquée par la tornade dans les communes de Bascharage et de Pétange en date du 9 août 2019. Le gouvernement a décidé de nouveau de mettre en place une action de solidarité pour parer aux dépenses de première nécessité des personnes sinistrées dont la situation économique est fragile.

Deux séances d'information ont été organisées le 13 août 2019 à Bascharage et à Pétange en présence de Madame le Ministre. Une permanence administrative en présence d'une représentante du ministère a eu lieu en date du 14 août 2019 au sein des deux Offices sociaux compétents. Une réunion de coordination a eu lieu le 21 août 2019 en présence de Madame le Ministre, les administrations communales de Bascharage et Pétange et différents acteurs concernés.

La commission des secours sociaux suite aux dommages causés par les catastrophes de la nature s'est réunie à 3 reprises pour analyser les dossiers introduits suite à la tornade et prendre des décisions y relatives. Les travaux sont actuellement toujours en cours, le dernier délai pour l'introduction des demandes étant fixé au 1<sup>er</sup> mars 2020.

Au 31 décembre 2019, 62 demandes d'aide suite à la tornade ont été introduites. Une décision a été prise pour 32 des 62 demandes. Le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a versé des aides sociales pour un montant total de 196.556 € pour 12 dossiers, donc en moyenne environ 16.380 € par dossier accordé. Pour 20 dossiers, aucun paiement n'a été effectué pour différentes raisons : résidence secondaire (2), prise en charge de la totalité des dégâts par l'assurance (5) ou dégâts non-éligibles pour recevoir une aide sociale (13). 30 demandes n'ont pas encore été traitées au 31 décembre 2019 car des documents indispensables font défaut.

#### **4.2. Secours**

Les aides financières accordées par la division Solidarité du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région se résument à des aides urgentes et ponctuelles sous forme d'un chèque permettant la survie dans l'immédiat. Il s'agit essentiellement de femmes subissant des violences conjugales et qui n'ont pas de revenus propres suffisants pour payer les frais courants.

Pendant l'exercice 2019, une personne a bénéficié d'une prise en charge de ses cotisations d'assurance maladie facultative ou continuée pour un montant de 1.404 €.

Quant à la participation financière du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région aux placements à l'étranger, 3 adultes ont été placés à l'étranger du fait qu'il n'existe pas d'institution adaptée à leurs besoins spécifiques au Grand-Duché. La participation du ministère aux frais de placement de ces adultes est de 73.274 € en 2019.

#### **4.3. Rapatriements**

La division Solidarité a été sollicitée pour la prise en charge de 5 rapatriements en faveur de citoyens luxembourgeois se trouvant dans une situation de détresse à l'étranger. 2 rapatriements ont été financièrement pris en charge par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région pour un coût de 107.330 €. En 2019, le coût a été exceptionnellement élevé en raison d'un rapatriement médical. Les situations sociales des personnes concernées nécessitent souvent un suivi plus ou moins intense vu que les personnes ne disposent normalement pas de revenus et n'ont pas de logement.

## 5. Surendettement

En date du 31 décembre 2019, 501 dossiers sont enregistrés au répertoire électronique qui a été créé par la loi du 8 janvier 2013 sur le surendettement. Ce répertoire centralise les avis et informations établis dans le cadre de la procédure de surendettement et informe sur l'état d'avancement de la procédure. A noter que les dossiers de surendettement qui ont été ouverts avant l'entrée en vigueur de la loi du 8 janvier 2013 sur le surendettement et qui n'ont pas subis de modification majeure ne sont pas inscrits dans ce répertoire.

Les 501 dossiers inscrits au répertoire depuis 2014 ont nécessité l'intervention de l'un des deux Service d'information et de conseil en matière de surendettement (SICS). Les SICS n'interviennent non seulement dans le cadre de la procédure de surendettement au niveau de la Commission de Médiation, mais également au niveau de la justice de paix.

Parmi les 501 dossiers inscrits au répertoire électronique au 31 décembre 2019, 396 (79%) se trouvent dans la phase de règlement conventionnel, 68 dossiers (14%) sont dans la phase de redressement judiciaire et 29 dossiers (6%) se trouvent dans la phase de rétablissement personnel. Le juge de paix a prononcé la clôture du rétablissement personnel dans 21 des 29 dossiers (72%) se trouvant dans la phase de rétablissement personnel. 5 dossiers (1%) ont été révoqués puisque les débiteurs ne se sont pas tenus à leurs engagements pris dans le cadre de la procédure de règlement collectif des dettes. 3 dossiers (0,6%) ont été supprimés du répertoire électronique par le Parquet.

Quant au 396 dossiers se trouvant dans la phase de règlement conventionnel, 218 dossiers (55%) sont inactifs pour différentes raisons :

- refus d'admission par la Commission de médiation (97)
- échec de la phase de règlement conventionnel sans que le débiteur ait fait une demande au juge de paix pour entrer dans la phase de redressement judiciaire (41)
- abandon de la procédure par le(s) débiteur(s) (33)
- remboursement total pour solde de tout compte du plan de règlement conventionnel (32)
- création d'un nouveau numéro de dossier suite à la séparation d'un couple (10)
- création d'un numéro de dossier par erreur ou suite à un problème informatique (5)

Parmi les 178 dossiers actifs de la phase de règlement conventionnel, 28 dossiers sont en cours d'admission au 31 décembre 2019. 19 dossiers ont été admis et sont en attente d'une proposition de plan. Pour 16 dossiers, un moratoire des paiements est en cours. Un plan de redressement conventionnel a été mis en place pour 115 dossiers.

### **5.1. Commission de Médiation en matière de surendettement**

En 2019, la Commission de Médiation en matière de surendettement a siégé 7 fois (7 fois en 2018). Elle a pris 238 décisions (216 en 2018) concernant les dossiers de surendettement, donc 34 décisions en moyenne par réunion.

48 demandes d'admission à la procédure du règlement conventionnel des dettes ont été déposées en 2019 (65 demandes en 2018, 56 demandes en 2017 et 84 demandes en 2016) :

- Au 31 décembre 2019, 24 dossiers se trouvaient en phase d'instruction en vue de leur admissibilité.

- Pour 3 dossiers, la demande a été retirée par les débiteurs avant que la Commission n'ait pu statuer sur l'admissibilité.
- La Commission de Médiation a statué sur l'admission de 21 dossiers en 2019. Parmi ceux-ci, 20 dossiers ont été admis à la procédure du règlement conventionnel des dettes et 1 dossier n'a pas été admis.

En considérant uniquement les dossiers admis en 2019, 1 dossier a fait l'objet d'un plan de redressement. 1 dossier a échoué au niveau de la phase du règlement conventionnel et pour 1 dossier la mise en place d'un moratoire de paiement des dettes a été décidée. Au 31 décembre 2019, 17 dossiers sont en cours en vue de la préparation d'un plan de redressement.

## **5.2. Fonds d'assainissement en matière de surendettement**

Le Fonds d'assainissement a pour objet l'octroi de prêts de consolidation de dettes dans le cadre du règlement conventionnel ou d'un redressement judiciaire.

En 2019, trois nouvelles conventions ont été signées, toutes en relation avec un plan de règlement conventionnel. Le montant total des prêts accordés s'élève à 26.406 €. En 2019, le Fonds a récupéré la somme de 22.762 € en remboursement de prêts accordés antérieurement.

## **5.3. Service d'information et de conseil en matière de surendettement (SICS)**

Les missions premières du Service d'information et de conseil en matière de surendettement (SICS) sont d'informer les particuliers en matière d'endettement et de surendettement, d'élaborer des projets de plan de règlement conventionnel, de participer aux procédures de règlement des dettes et de contrôler l'exécution des engagements pris par les personnes surendettées. Ce service est assuré par Inter-Actions asbl et par la Ligue Médico-Sociale.

En matière de prévention du surendettement, le SICS d'Inter-Actions a donné des séances de formation et de sensibilisation. Le SICS de la Ligue Médico-Sociale a également tenu plusieurs cours sur la problématique du surendettement. Les deux services ont sensibilisé le public à la problématique du surendettement par le biais d'émissions radio- et/ou télédiffusées et ont régulièrement fourni des informations à la presse écrite. Ils ont également participé à différents groupes de travail sur le thème de la prévention du surendettement.

En 2019, les SICS ont enregistré 2.318 demandes d'informations sans prise de rendez-vous. Au total, 270 clients ont demandé un premier rendez-vous au SICS en 2019. Parmi ces clients, un peu moins d'un tiers ne s'est pas présenté à ce rendez-vous.

La Commission de Médiation a enregistré 48 demandes d'admission en 2019, dont 3 ont été retirées avant qu'elle puisse statuer sur l'admissibilité. Les 45 demandes d'admission pouvant être prises en compte pour 2019 (63 demandes en 2018, 52 demandes en 2017 et 83 demandes en 2016) correspondent à 53 débiteurs différents (74 débiteurs en 2018, 61 débiteurs en 2017 et 107 débiteurs en 2016). Le SICS de la Ligue Médico-Sociale a enregistré 29 demandes d'admission pour 35 débiteurs en 2019 (28 demandes d'admission pour 33 débiteurs en 2018 ; 18 demandes d'admission pour 20 débiteurs en 2017 ; 50 demandes d'admission pour 62 débiteurs en 2016), tandis que le SICS d'Inter-Actions a noté 16 demandes d'admission pour 18 débiteurs (41 demandes d'admission pour 35 débiteurs en 2018 ; 34 demandes d'admission pour 41 débiteurs en 2017 ; 33 demandes d'admission pour 45 débiteurs en 2016).

En analysant le profil des 53 débiteurs, on peut constater que 62% des débiteurs sont de sexe masculin. Peu de débiteurs sont âgés de moins de 30 ans (13%). La majorité d'entre eux est âgée entre 31 et 50 ans (62%). Les personnes âgées de 51 ans ou plus représentent un quart de la clientèle.

43% des débiteurs ont la nationalité luxembourgeoise. Les autres ressortissants de l'UE représentent 55% des débiteurs, tandis que seulement 2% des débiteurs sont originaires d'un pays tiers.

Quant au statut professionnel, 49% des personnes surendettées ont le statut de salarié, 15% d'entre elles bénéficient du REVIS et 11% sont des chômeurs indemnisés. Les personnes pensionnées ou invalides représentent également 11% des débiteurs, tandis que 6% sont employés au sein de la fonction publique. Les personnes employées dans le cadre d'une mesure d'insertion professionnelle représentent 4% des personnes surendettées et 4% n'ont pas de statut professionnel. Aucun débiteur ne travaille de manière indépendante.

Concernant la composition de ménage, 51% des personnes concernées habitent seules. 22% sont en couple, mais n'ont pas d'enfant. 14% des clients vivent en famille monoparentale et 11% des débiteurs vivent en couple et ont des enfants. 2% des demandeurs vivent dans une forme de ménage différente de celles précitées.

69% des ménages ayant déposé une demande d'admission à la loi sur le surendettement n'ont pas d'enfants. 15% des ménages ont un enfant à charge, 7% ont deux enfants à charge et 7% ont trois enfants à charge. Les ménages avec 4 enfants représentent 2% des ménages concernés. Au total, environ 26 enfants vivent dans les ménages des personnes ayant introduit une demande d'admission en 2019 (72 enfants en 2018).

Quant à l'état civil, 34% des débiteurs sont divorcés ou séparés, 34% sont mariés, 26% sont célibataires et 6% sont pacsés.

## 6. Formation

### **6.1. Formation aux fonctions d'aide socio-familiale**

La formation aux fonctions d'aide socio-familiale est définie par le règlement grand-ducal du 21 mai 1999. Elle est organisée conjointement avec le service de la formation professionnelle du ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

Au cours de l'année 2019, deux nouvelles formations ont débuté (une au Centre National de Formation Professionnelle Continue (CNFPC) à Ettelbruck, une au CNFPC à Esch-sur-Alzette). Deux sessions d'examen et deux sessions d'examen de rattrapage ont été organisées. 47 personnes se sont présentées aux examens. Il y a eu 40 réussites (85%), 4 ajournements (9%) et 3 échecs (6%).

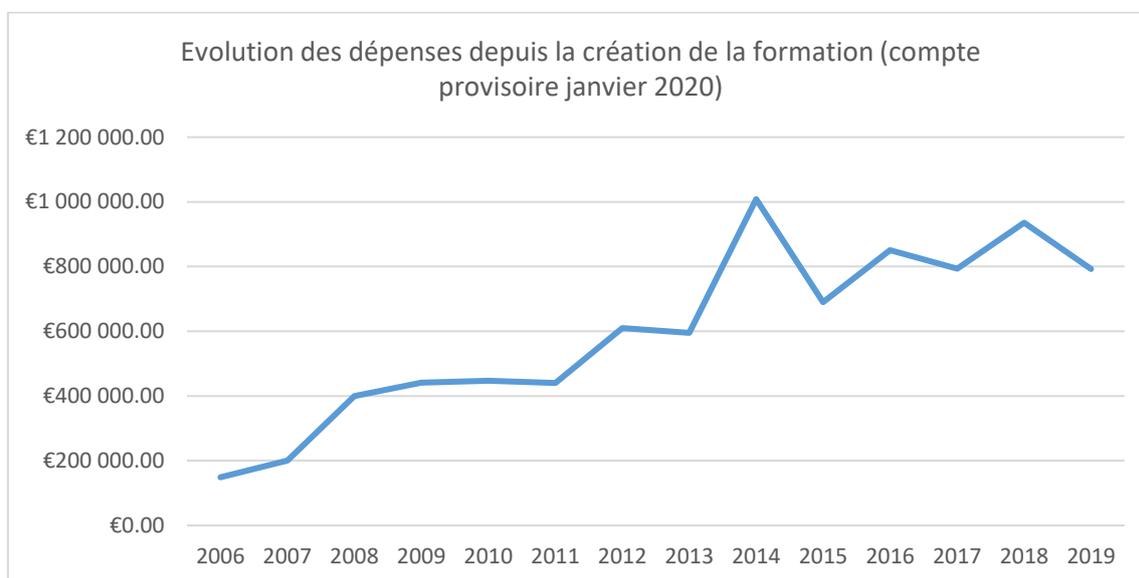
Le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a enregistré 83 nouvelles demandes (8 hommes et 75 femmes) en 2019. Au 31 décembre 2019, 98 personnes (9 hommes et 89 femmes) sont toujours sur la liste d'attente pour accéder à la formation aux fonctions d'aide socio-familiale.

### **6.2. Auxiliaire de vie**

La formation d'auxiliaire de vie prévoit le travail au sein d'une institution formatrice et parallèlement la fréquentation de l'école. Le paiement de l'indemnité est à assurer par l'employeur. Vu que bon nombre d'institutions n'ont pas de recettes pour effectuer ce paiement, le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région dispose d'un article budgétaire spécifique à cet effet. Pour l'année

2019, les indemnités d'apprentissage de 86 élèves se trouvant en classe de 11ième et de 12ième ont été prises en charge via cet article budgétaire.

De 2006 à 2014, le budget affecté à la formation de l'auxiliaire de vie a fortement augmenté. Les dépenses ont été moins importantes en 2015 et se stabilisent actuellement à un haut niveau.



## 7. Action Hiver 2018/2019

L'Action Hiver (Wanteraktioun) est une action humanitaire organisée par le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg depuis l'hiver 2001/2002 et dont le but est d'éviter que des personnes ne meurent d'hypothermie par périodes de grand froid.

Depuis 2012, la société Luxairport met à la disposition du ministère un bâtiment désaffecté sis au 2b, route de Trèves au Findel ce qui permet de loger les personnes sans abri dans un seul endroit. Avec la finalisation du bâtiment A au Findel début décembre 2019, l'Action Hiver 2019/2020 emménage dans les nouveaux locaux.

Comme tous les ans, quelques personnes sont hébergées au Foyer Abrisud à Esch/Alzette. Pour l'édition 2018/2019 de la Wanteraktioun, le Foyer compte quelques 39 personnes.

L'Action Hiver est organisée par le ministère en étroite collaboration avec Inter-Actions asbl, Caritas Accueil et Solidarité asbl, ainsi que la Croix-Rouge luxembourgeoise. Les associations et organismes suivants sont étroitement associés à son organisation : Croix-Rouge-Doheem Versuergt et son service « Réfugiés », l'association Stëmm vun der Strooss, le Comité National de Défense Sociale/Vollekskichen, Jugend- an Drogenhëllef, Femmes en Détresse, le Foyer Abrisud, la Police grand-ducale, Médecins du Monde, l'Office luxembourgeois d'Accueil et d'Intégration, le ministère des Affaires étrangères, le

ministère de la Santé, le ministère des Transports, les Chemins de Fer luxembourgeois/Parachute, la Ville de Luxembourg/Direction des Affaires sociales et les Autobus de la Ville de Luxembourg, ainsi que la Ville d'Esch/Alzette.

Depuis décembre 2013, un Centre de Jour est mis en place par la Croix-Rouge luxembourgeoise, en partenariat avec le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Les personnes sans abri y sont accueillies et un repas chaud leur est proposé à midi. Par ailleurs, des permanences infirmières et médicales sont régulièrement assurées par des professionnels bénévoles.

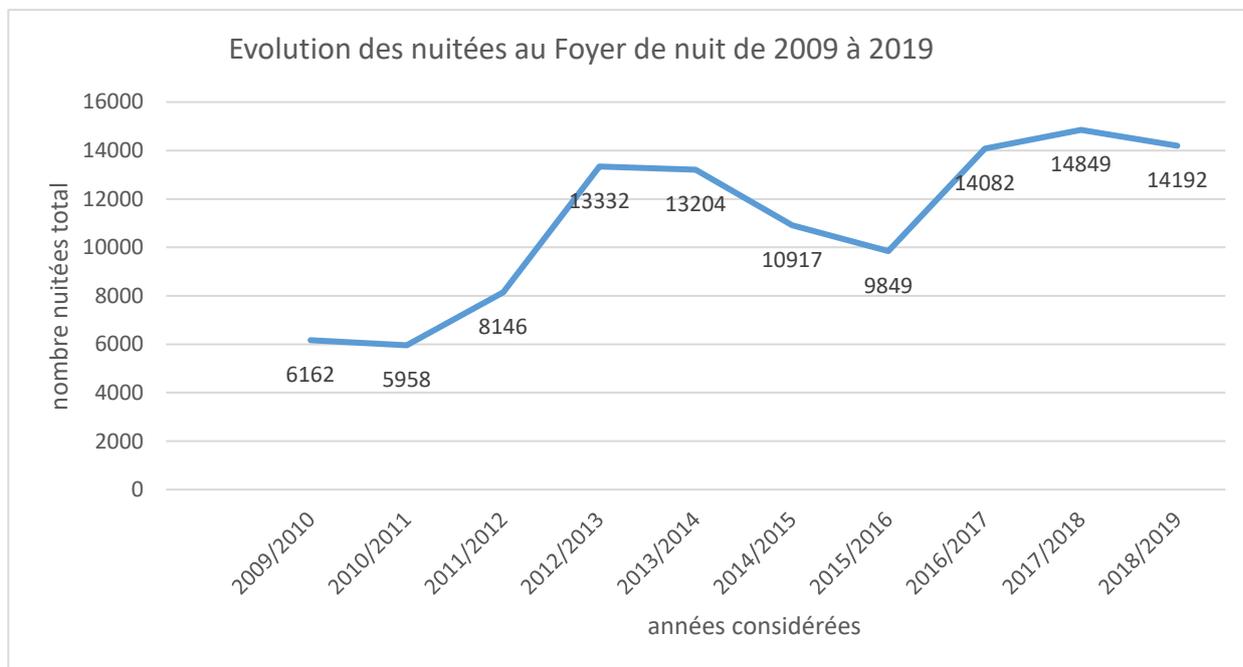
L'Action Hiver 2018/2019 a débuté le 23 novembre 2018 pour se terminer le 31 mars 2019. En tout, 14.192 nuitées sont comptabilisées pour le Foyer de Nuit, de même que 17.234 fréquentations du Centre de Jour. Au total, 1.316 personnes ont fréquenté le Centre de Jour et 773 le Foyer de Nuit.

Par rapport à l'édition 2017/2018 de l'Action Hiver, on constate une diminution tant du nombre de personnes accueillies au Centre de Jour (-185 personnes) que de celles accueillies au Foyer de Nuit (-100 personnes).

En ce qui concerne le Foyer de Jour, 93% des personnes sont de sexe masculin. Avec 56% les personnes âgées de 26 à 45 ans constituent le groupe d'âge le plus important. Parmi les personnes fréquentant le Centre de Jour, 45% sont des ressortissants de l'Union européenne (hors Luxembourg), 45% des personnes sont issues d'un pays non membre de l'Union européenne et 10% sont des Luxembourgeois.

Quant au Foyer de Nuit, la majorité des personnes fréquentant celui-ci est de sexe masculin (94%). 54% des personnes appartiennent à la catégorie d'âge de 26 à 45 ans qui constitue le groupe d'âge le plus important. 48% des personnes accueillies sont ressortissants de l'Union Européenne (hors Luxembourg), 45% ont la nationalité d'un pays non-membre de l'Union Européenne et 7% sont de nationalité luxembourgeoise.

Le tableau ci-dessous renseigne sur l'évolution du nombre de nuitées des 10 dernières années.



## 8. Services conventionnés pour adultes

La contribution financière prévue par l'Etat pour les services conventionnés pour adultes pour l'année budgétaire 2019 s'élève à 25.783.500 €, déduction faite des recettes ordinaires qui sont estimées à 729.000 €. Ceci représente une augmentation de 12%, soit de 2.774.500 € par rapport à l'année 2018. Elle englobe 232,5 postes de personnel pour un coût de 21.156.500 €. Le nombre de postes de personnel a augmenté de 19,5 postes, soit de 10%.

### **8.1. Structures d'hébergement**

#### **a. Housing First**

Lancé en octobre 2014, le service Housing First du Comité National de Défense Sociale (CNDS) offre des logements à long terme à des personnes sans-abri de longue durée. Le concept se base sur le fait que la personne sans-abri a besoin avant tout d'un logement, ses autres problèmes pouvant être abordés par la suite.

Le CNDS dispose de 20 studios dans un même bâtiment (« congregate housing ») et accompagne 2 bénéficiaires dans des studios dispersés à travers le Luxembourg (« scattered housing »).

29 personnes adultes ont été accueillies dans le cadre du Housing First en 2019, dont 19 hommes (66%) et 10 femmes (34%).

Durée du séjour	< 1 mois	1 mois à 3 mois	3 mois à 6 mois	6 mois à 12 mois	12 mois à 24 mois	Plus de 24 mois
Nombre de personnes	0	0	1	1	7	20
%	0%	0%	3%	3%	24%	69%

Quant à la durée de séjour, 6% des bénéficiaires sont logés depuis moins d'un an dans le cadre du Housing First. 24% sont hébergés depuis une durée de 1 à 2 ans. 69% des personnes sont accueillies depuis plus de 2 ans. Cette longue durée de séjour s'explique par l'objectif du Housing First de fournir un logement stable à des personnes sans-abri de longue durée.

Âge	18 – 25	26 – 30	31 – 40	41 - 50	51 – 60	61 - 70
Nombre de clients	0	0	4	9	14	2
%	0%	0%	14%	31%	48%	7%

Quant à l'âge de la population, 4 personnes ont moins de 40 ans. 9 personnes sont âgées entre 41 et 50 ans, 14 personnes entre 51 et 60 ans et 2 personnes ont plus de 61 ans. La moyenne d'âge est assez élevée avec 50 ans, comme le concept prévoit une population qui a vécu pendant une longue durée à la rue.

En ce qui concerne les nationalités, 17 bénéficiaires possèdent la nationalité luxembourgeoise, 7 personnes sont des ressortissants de l'Union Européenne et 5 personnes sont originaires d'un pays tiers.

## **b. Haltes de nuit**

La Halte de nuit « L'Espoir » (Nuetswaach) de Caritas Accueil et Solidarité a ouvert ses portes en avril 2017 dans le quartier de la Gare de la Ville de Luxembourg. Cette structure de bas seuil est ouverte tous les jours de 21 heures 30 à 7 heures et peut accueillir une dizaine de personnes. Un des 10 lits de la Nuetswaach sert de lit d'urgence au service « Premier Appel » de l'organisme gestionnaire Inter-Actions asbl.

En plus de la Halte de nuit de Caritas Accueil et Solidarité, la Croix-Rouge luxembourgeoise a ouvert en mai 2017 la Halte de nuit Nightshelter conventionnée avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Elle a une capacité d'accueil de 11 personnes et a ouvert tous les jours de 19 heures à 9 heures. Elle se trouve à la Ville-haute de la Ville de Luxembourg.

Les Haltes de nuit permettent aux personnes de se reposer pendant la nuit, de se réchauffer, de se laver, de laver les vêtements et de prendre une collation et un petit-déjeuner. L'accompagnement par un chien y est toléré.

L'objectif de ce projet innovant est de créer des conditions favorables permettant de renouer le contact avec les personnes les plus exclues. Le public est constitué de personnes majeures qui sont à la rue, des personnes désocialisées et fragilisées qui ont vécu des années d'errance, des personnes vivant dans des squats et des personnes qui présentent des problèmes psychiques, des troubles psychiatriques ou des problèmes d'addiction. De cette manière, pourront être mises à l'abri les personnes les plus vulnérables qui ne trouvent pas de place ou un encadrement adapté à leur situation dans une des structures existantes.

En 2019, 175 personnes ont été accueillies, dont 136 hommes (78%) et 39 femmes (22%).

Nom du service/Organisme gestionnaire		Nombre de clients différents	Nombre de clients différents	
			Hommes	Femmes
Halte de Nuit « L'Espoir » - Caritas Accueil et Solidarité		102	76	26
Halte de Nuit « Nightshelter » - Croix-Rouge luxembourgeoise		73	60	13
TOTAL	Nombre	175	136	39
	%	100%	78%	22%

Âge									
Nom du service/Organisme		16 – 17	18 – 25	26 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60	> 61	TOTAL
Halte de Nuit « L'Espoir » - Caritas Accueil et Solidarité		1	17	8	20	29	17	10	102
Halte de Nuit « Nightshelter » - Croix- Rouge luxembourgeoise		0	8	4	21	16	14	10	73
TOTAL	Nombre	1	25	12	41	45	31	20	175
	%	1%	14%	7%	23%	26%	18%	11%	100%

La majorité des personnes ont entre 31 et 60 ans (67%). 22% des personnes accueillies ont moins de 30 ans. 11% des personnes ont plus de 61 ans.

Nationalité					
Nom du service/Organisme		Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	TOTAL
Halte de Nuit « L'Espoir » - Caritas Accueil et Solidarité		31	48	23	102
Halte de Nuit « Nightshelter » - Croix-Rouge luxembourgeoise		23	43	7	73
TOTAL	Nombre	54	91	30	175
	%	31%	52%	17%	100%

31% des personnes accueillies dans la Halte de nuit sont de nationalité luxembourgeoise. 52% des personnes sont issues des autres pays de l'Union Européenne. Le nombre de ressortissants de pays tiers représente 17% de la population.

### c. Foyers d'urgence de nuit

Les foyers d'urgence de nuit sont ouverts toutes les nuits de l'année. Ces foyers mettent temporairement à disposition une possibilité d'hébergement à des adultes sans-abri ou menacés de sans-abrisme. Dans la majorité des cas, les usagers présentent de multiples problématiques : précarité du logement, problèmes de santé, conduites addictives, problèmes psychologiques, difficultés financières, difficultés judiciaires, etc.

Le foyer Abrisud dispose de 18 lits (14 lits hommes et 4 lits femmes). Le Centre Ulysse dispose d'une capacité de 64 lits (56 lits hommes et 8 lits femmes), ainsi que de deux lits d'urgence. Bien que le Centre Ulysse soit conçu comme un foyer d'urgence, il faut constater que le séjour de dépannage devient pour un certain nombre de personnes un séjour de longue durée. Depuis le début de l'année 2015, 13 chambres individuelles sont destinées à des personnes sans-abri de longue durée ayant une problématique de dépendance et/ou de maladie psychiatrique.

Nom du service/Organisme gestionnaire	Nombre de clients différents	Nombre de nuitées	Nombre de clients différents		Nombre de nuitées	
			Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Centre Ulysse – Caritas Accueil et Solidarité	190	21.161	154	36	17.697	3.464
Foyer de nuit Abrisud – Ville d'Esch/Alzette	129	6.152	106	23	4.921	1.231
TOTAL	319	27.313	260	59	22.618	4.695

En 2019, les foyers d'urgence de nuit ont connu un total de 27.313 nuitées pour 319 personnes, dont 82% d'hommes et 18% de femmes. Le taux moyen d'occupation se situe pour le Centre Ulysse à 91% et pour le foyer Abrisud à 94%.

Année	Nombre de clients différents	Nombre de nuitées	Taux moyen d'occupation	Durée moyenne de séjour
2010	658 personnes	25.399 nuitées	83,84%	38,6 jours
2011	601 personnes	26.795 nuitées	88,45%	44,6 jours
2012	407 personnes	28.581 nuitées	94,08%	70,2 jours
2013	372 personnes	28.256 nuitées	93,27%	76,0 jours
2014	396 personnes	27.816 nuitées	92,93%	70,2 jours
2015	405 personnes	28.005 nuitées	93,57%	69,1 jours
2016	354 personnes	28.721 nuitées	95,96%	81,1 jours
2017	377 personnes	28.967 nuitées	96,78%	76,8 jours
2018	347 personnes	28.685 nuitées	95,84%	82,7 jours
2019	319 personnes	27.313 nuitées	91,25%	86,6 jours

Au cours des neuf dernières années, le nombre de clients différents a diminué constamment jusqu'en 2013. Il a augmenté de nouveau en 2014/2015 pour connaître une baisse sensible en 2016. Après une nouvelle augmentation en 2017, le nombre de clients différents diminue de nouveau en 2019 et s'élève à 319 personnes.

Quant à l'évolution du nombre de nuitées et du taux moyen d'occupation au cours des neuf dernières années, ils ont connu une augmentation jusqu'en 2012 et se stabilisent actuellement à un haut niveau.

En 2010, la durée moyenne de séjour se situait à un peu plus d'un mois. Depuis 2012, les personnes restent presque 3 mois dans ces structures. La durée moyenne de séjour est de 87 jours en 2019.

Séjour de la population aux foyers de nuit						
Durée du séjour	1 – 3 jours	4 – 7 jours	1 semaine à < 1mois	1 mois à 3 mois	3 mois à 6 mois	>6 mois
Nombre de clients différents	74	16	28	49	69	83
%	23%	5%	9%	15%	22%	26%

Parmi les 319 personnes hébergées dans les foyers d'urgence, 28% des personnes ne font qu'un séjour de très courte durée de moins d'une semaine (32% en 2018). 26% des personnes séjournent au-delà de six mois dans ces foyers par rapport à 25% en 2018.

Souvent ces personnes présentent plusieurs problématiques associées (p.ex. âge avancé ou troubles psychiques et problème de dépendance, troubles psychiques et/ou cas limite d'handicap). Au Centre Ulysse, 62,5 % de la population totale présente des troubles psychiatriques et/ou de dépendance. La solution de l'hébergement, en principe temporaire, semble ainsi devenir une situation qui se prolonge vu que l'orientation vers des institutions spécialisées se veut difficile en raison des problématiques multiples que présentent ces personnes et du marché du logement défavorable.

Âge	18 - 25	26 - 30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80
Nombre de clients	48	35	87	81	44	18	5
%	15%	11%	27%	25%	14%	6%	2%

La moyenne d'âge dans les foyers d'urgence se situe à 40 ans en 2019. Les usagers âgés de moins de 30 ans représentent 26% des personnes hébergées en foyer d'urgence. 52% des clients sont âgés entre 31 et 50 ans, tandis que les personnes de 51 ans ou plus représentent 22% de la population.

Nationalité	Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	Inconnue/Apatride
Nombre de personnes	151	114	53	1
%	47%	36%	17%	0.3%

Les personnes accueillies dans les foyers d'urgence représentent une trentaine de nationalités différentes. 47% des personnes sont de nationalité luxembourgeoise, 36% sont issues de l'Union européenne.

#### **d. Structures d'hébergement pour adultes**

Les structures d'hébergement proposent diverses formes de logements tels que des foyers, des chambres individuelles, communauté de vie ou studio/appartement à des personnes fragilisées qui ont besoin de soutien avant de vivre de manière autonome. Cette diversité de l'offre permet de répondre de façon appropriée aux besoins des différents usagers.

Ces structures fonctionnent jour et nuit et accueillent aussi bien des célibataires que des familles. Ils œuvrent en faveur des personnes sans-abri ou menacées d'exclusion sociale par le biais du logement, serait-ce en raison de problèmes financiers ou de surendettement, de la perte du travail, de difficultés relationnelles/violence, d'ennuis de santé ou encore en raison de l'insalubrité des logements.

L'intensité du suivi est variable selon les structures et selon la/les problématique(s) présentée(s) par les personnes, allant d'une présence permanente en journée jusqu'à un accompagnement sporadique en cas de besoin. Le suivi social des résidents peut également être réalisé par des associations partenaires.

En 2019, le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a conventionné deux nouvelles structures d'hébergement, à savoir le LogIS de la Fondation Caritas et le Coup de Pouce d'Inter-Actions asbl.

Nom du service/Organisme gestionnaire	Nombre de clients	Adultes		Enfants	
		Hommes	Femmes	Garçons	Filles
CNDS (CAC, LEA et Foyer Nei Aarbecht)	170	102	38	12	18
Caritas Accueil et Solidarité (CAS)	115	82	26	3	4
Wunnéngshëllef	336	81	124	71	60
Ennerdaach asbl	107	38	69	0	0
Agence Immobilière Sociale (AIS)	2.239*	524	667	535	508
Co-labor	21	11	5	4	1
Jongenheem LSE-Adultes	22	6	8	4	4
Maison Michels (Ville d'Esch/Alzette)	10	10	0	0	0
AIS Kordall	395	81	121	106	87

LogIS (Fondation Caritas)	467	145	128	107	87
Coup de Pouce (IA)	35	5	11	13	6
TOTAL	3.917	1.085	1.197	855	775

\*Pour 1 adulte et 4 mineurs, le sexe est inconnu.

Le parc locatif des structures d'hébergement a permis de loger 3.917 personnes en 2019. 1.634 enfants et 2.283 personnes adultes différents, dont 48% d'hommes et 52% de femmes ont été hébergés.

Séjour de la population								
Nom du service/ Organisme gestionnaire	< 1 mois	1 mois à 3 mois	3 mois à 6 mois	6 mois à 12 mois	12 mois à 24 mois	Plus de 24 mois	TOTAL	
CNDS	11	13	15	54	36	41	170	
CAS	4	6	2	12	18	73	115	
Wunnéngshëllef	7	10	19	34	80	186	336	
Ennerdaach asbl	0	8	11	15	10	63	107	
AIS	35	66	46	199	491	1402	2.239	
Co-labor	0	2	1	7	4	7	21	
LSE-Adultes	0	0	5	3	10	4	22	
Maison Michels	0	0	0	0	0	10	10	
AIS Kordall	0	0	0	6	43	346	395	
LogIS	0	8	30	46	136	247	467	
Coup de Pouce	0	6	8	21	0	0	35	
TOTAL	Nombre	57	119	137	397	828	2.379	3.917
	%	1%	3%	4%	10%	21%	61%	100%

82% des usagers restent au-delà d'un an dans les structures d'hébergement. Le laps de temps pendant lequel les personnes sont hébergées devrait leur permettre d'accéder à un niveau d'autonomie suffisant pour se réinsérer dans la société avec ou sans suivi social. Les structures de logement en milieu ouvert observent des durées de séjour plus longues pouvant aller au-delà de deux ans. Un bon nombre d'usagers rencontrent d'importantes difficultés à trouver des logements à des prix accessibles sur le marché locatif privé.

		Âge								
Nom du service/ Organisme gestionnaire	< 18	18 – 25	26 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60	61 – 70	> 71	TOTAL	
CNDS	30	24	18	33	37	26	2	0	170	
CAS	7	2	5	16	23	36	20	6	115	
Wunnéngshëllef	131	44	32	64	42	19	4	0	336	
Ennerdaach asbl	58	9	3	16	19	2	0	0	107	
AIS	1046	280	114	323	309	127	28	12	2.239	
Co-labor	5	0	0	14	0	0	2	0	21	
LSE-Adultes	8	4	2	1	5	2	0	0	22	
Maison Michels	0	0	0	1	1	6	2	0	10	
AIS Kordall	193	43	18	67	48	23	3	0	395	
LogIS	194	54	44	90	44	23	14	4	467	
Coup de Pouce	19	1	7	2	6	0	0	0	35	
TOTAL	Nombre	1.691	461	243	627	534	264	75	22	3.917
	%	43%	12%	6%	16%	14%	7%	2%	1%	100%

Au niveau de la répartition en fonction de l'âge, on peut relever que la grande majorité des usagers, soit 61%, ont moins de 30 ans. 30% des personnes ont entre 31 et 50 ans. Les personnes ayant plus de 51 ans représentent 10% des bénéficiaires. La moyenne d'âge est de 24 ans.

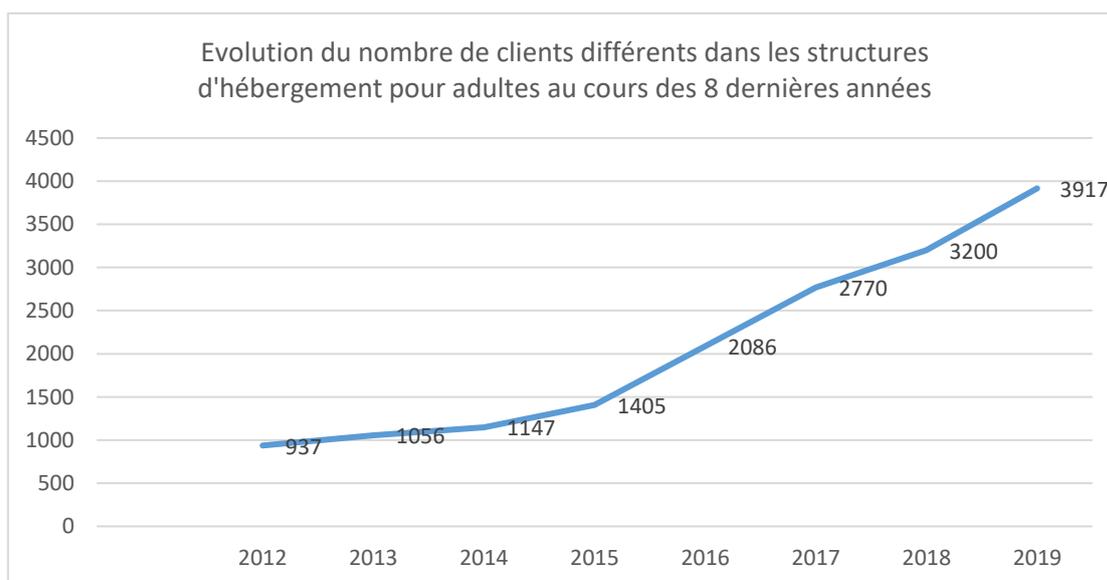
Nationalité						
Nom du service/ Organisme gestionnaire	Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	Inconnue	TOTAL	
CNDS	82	57	31	0	170	
CAS	69	39	7	0	115	
Wunnéngshëllef	68	109	159	0	336	
Ennerdaach asbl	17	68	22	0	107	
AIS	343	828	1064	4	2.239	
Co-labor	5	16	0	0	21	
LSE-Adultes	6	8	8	0	22	
Maison Michels	7	3	0	0	10	
AIS Kordall	130	180	85	0	395	
LogIS	23	4	440	0	467	
Coup de Pouce	3	17	15	0	35	
TOTAL	Nombre	753	1.329	1.831	4	3.917
	%	19%	34%	47%	0%	100%

Quant à la nationalité, on constate que 19% des personnes sont de nationalité luxembourgeoise, alors que les autres ressortissants UE représentent 34%. Les ressortissants non UE représentent 47% de la population des structures d'hébergement. Leur proportion a augmenté constamment au cours des dernières années.

Evolution dans les structures d'hébergement pour adultes au cours des 8 dernières années*					
Année	Nombre de clients différents	Adultes		Enfants	
		Hommes	Femmes	Garçons	Filles
2012	937	231	303	210	193
2013	1.056	265	343	233	215
2014	1.147	319	363	249	216
2015	1.405	370	448	292	291
2016	2.086	532	663	444	440
2017	2.770	666	882	612	610
2018	3.200	829	959	710	689
2019	3.917	1.085	1.197	855	775

\*Le total « Nombre de clients différents » peut légèrement différer de la somme des adultes et des mineurs car le sexe ou l'âge des personnes est parfois inconnu au moment recensé.

Le nombre de personnes accueillies dans les structures d'hébergement pour adultes a connu une forte augmentation au cours de 8 dernières années. En effet, ce nombre a plus que quadruplé entre 2012 et 2019. Cette hausse s'explique par l'extension de l'offre au niveau des structures d'accueil, la signature de nouvelles conventions et l'augmentation des capacités de l'Agence Immobilière Sociale. La proportion d'adultes varie entre 56 et 59 % au cours des années, alors que celle des enfants varie entre 41 et 44 %. La proportion d'hommes parmi les adultes varie entre 44 et 48 %, tandis que celle des femmes varie entre 52 et 56 %.



#### e. Structures de logement spécialisées pour jeunes adultes

La population cible des structures de logement spécialisées pour jeunes adultes sont des personnes de 18 à 30 ans souhaitant vivre de manière autonome, mais nécessitant un encadrement individuel dans leurs activités de la vie quotidienne. Ces personnes sont le plus souvent issues de milieux défavorisés et sont en rupture sociale ou en décrochage scolaire.

De manière générale, les jeunes adultes vivent de façon indépendante dans leur chambre (simple ou double), dans un espace communautaire ou dans un logement individuel et peuvent utiliser des infrastructures communes telles que buanderie, cuisine, salle de séjour ou salle de bains.

Nom du service/Organisme gestionnaire	Nombre de clients différents	Adultes		Enfants	
		Hommes	Femmes	Garçons	Filles
Jugend-Wunnen - Wunnéngshëllef	91	59	32	0	0
Betreit Wunnen fir Jonk Leit - Hesper	19	6	13	0	0
La Main Tendue a.s.b.l.	6	3	2	0	1
TOTAL	116	68	47	0	1

En 2019, les structures de logement spécialisées pour jeunes adultes ont accueilli 116 personnes différentes, dont 68 hommes, 47 femmes et 1 enfant. Il s'agit principalement de jeunes qui ne peuvent ou ne veulent plus habiter avec leurs parents en raison de conflits permanents, mais qui nécessitent néanmoins un soutien et un accompagnement sur le plan socio-éducatif, scolaire ou professionnel.

Durée du séjour	< 1 mois	1 mois à 3 mois	3 mois à 6 mois	6 mois à 12 mois	12 mois à 24 mois	Plus de 24 mois
Nombre de personnes	10	13	15	39	25	14
%	9%	11%	13%	34%	22%	14%

La durée de séjour dans les structures de logement spécialisées pour jeunes adultes est variable et peut s'étendre sur une période allant de quelques semaines à plusieurs mois, voire années. La durée de séjour est inférieure à 3 mois pour 20% des jeunes. 47% des jeunes font un séjour allant de 3 mois à un an et 36% d'entre eux passent plus de 12 mois dans ces structures.

Nationalité	Luxembourgeoise	Ressortissants UE	Ressortissants non UE
Nombre de personnes	52	34	30
%	45%	29%	26%

Les Luxembourgeois constituent avec 45% la majorité des jeunes résidents. Les jeunes ayant une nationalité d'un autre pays de l'UE représentent 39% et 26% personnes ont une nationalité d'un pays tiers.

Evolution dans les structures de logement spécialisées pour jeunes adultes au cours des 8 dernières années				
Année	Nombre de clients différents	Adultes		Enfants
		Hommes	Femmes	
2012	107	56	50	1
2013	105	50	54	1
2014	112	49	60	3
2015	130	51	73	6
2016	101	51	49	1
2017	106	57	48	1
2018	118	75	41	2
2019	116	68	47	1

Au cours des 8 dernières années, les structures de logement spécialisées pour jeunes adultes ont accueilli entre 101 et 130 personnes différentes. En effet, le nombre de personnes différentes étaient relativement stable jusqu'en 2014. En 2015, il a augmenté considérablement. Notons qu'en 2015, le nombre de jeunes femmes et enfants était proportionnellement plus élevé que les années précédentes. En 2016 et en 2017, le nombre de personnes différentes atteint de nouveau un seuil identique à celui d'avant 2015. En 2018, ce nombre a augmenté de nouveau car les capacités d'accueil ont été augmentées. En 2019, le nombre reste stable.

## **8.2. Services**

### **a. Services d'encadrement par le travail**

Les services d'encadrement par le travail offrent des mesures d'insertion professionnelle à des personnes qui ne trouvent pas d'emploi sur le premier marché du travail dans l'immédiat.

Nom du service/Organisme gestionnaire	Nombre de clients différents	Adultes	
		Hommes	Femmes
Co-labor	185	140	45
Schläifmillen (Inter-Actions)	41	38	3
Nei Aarbecht (CNDS)	86	68	18
Services de l'Entraide (CNDS)	166	126	40
Naturaarbechten (CNDS)	24	23	1
Vollekkichen (CNDS)	17	8	9
TOTAL	519	403 (78%)	116 (22%)

Les services d'encadrement par le travail ont encadré au total 519 personnes en 2019. La population est essentiellement masculine (78%).

Nom du service/Organisme gestionnaire	Âge							TOTAL
	<18	18 – 25	26 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60	> 61	
Co-labor	1	7	20	66	53	34	4	185
Schläifmillen (Inter-Actions)	0	36	5	0	0	0	0	41
Nei Aarbecht (CNDS)	0	17	9	18	17	21	4	86
Services de l'Entraide (CNDS)	0	7	14	47	50	44	4	166
Naturaarbechten (CNDS)	0	5	4	5	5	5	0	24
Vollekkichen (CNDS)	0	0	2	3	7	4	1	17
TOTAL	1	72	54	139	132	108	13	519
%	0%	14%	10%	27%	25%	21%	3%	100%

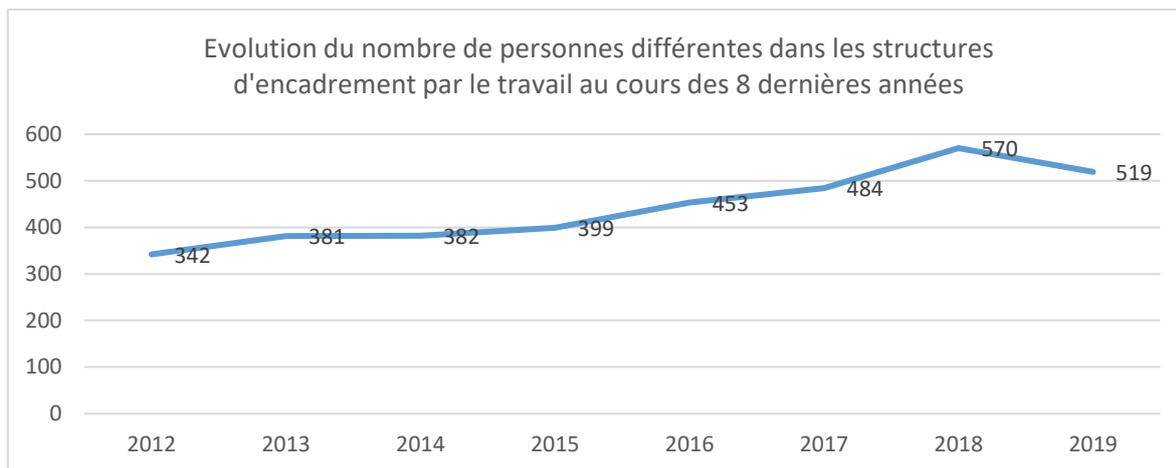
La population des services d'encadrement par le travail est en moyenne âgée de 40 ans. La population de moins de 30 ans représente un quart des personnes encadrées. 52% de la population est âgée entre 31 et 50 ans, tandis que les personnes âgées de plus de 51 ans représentent 23% des bénéficiaires.

Nom du service/Organisme gestionnaire	Nationalité			TOTAL
	Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	
Co-labor	66	61	58	185
Schläifmillen (Inter-Actions)	19	15	7	41
Nei Aarbecht (CNDS)	20	27	39	86
Services de l'Entraide (CNDS)	80	51	35	166
Naturaarbechten (CNDS)	16	3	5	24
Vollekkichen (CNDS)	5	9	3	17
TOTAL	206	166	147	519
%	40%	32%	28%	100%

La majorité des personnes suivies par les services d'encadrement par le travail est de nationalité luxembourgeoise avec 40%. Les ressortissants des autres pays de l'Union Européenne représentent 32% de la population, tandis que le pourcentage de personnes issues de pays tiers s'élève à 28%.

Evolution dans les structures d'encadrement par le travail au cours des 8 dernières années			
Année	Nombre de clients différents	Adultes	
		Hommes	Femmes
2012	342	298 (87%)	44 (13%)
2013	381	325 (85%)	56 (15%)
2014	382	320 (84%)	63 (16%)
2015	399	330 (83%)	69 (17%)
2016	453	363 (80%)	90 (20%)
2017	484	380 (79%)	104 (21%)
2018	570	464 (81%)	106 (19%)
2019	519	403 (78%)	116 (22%)

Le nombre de clients différents dans les structures d'encadrement par le travail a constamment augmenté jusqu'en 2018 (+67 % entre 2012 et 2018). Cette hausse s'explique par les investissements qui ont été effectués dans les structures d'encadrement par le travail. En 2019, le nombre de personnes encadrées a baissé légèrement. Au cours des années, la proportion des femmes bénéficiant des mesures de travail proposées a augmenté et est passée de 13% en 2012 à 22% en 2019.



Les différents services d'encadrement par le travail qui ont une convention avec le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région sont les suivants :

- **Co-labor** : Au total, 185 personnes étaient engagées auprès de Co-labor à travers différentes mesures d'insertion en 2019 (206 en 2018, 146 en 2017, 119 en 2016). La moyenne d'âge de la population se situe à 41 ans. Parmi les personnes encadrées en 2019, 27% des personnes ont trouvé une perspective concrète en termes d'emploi ou de formation.
- **Schläifmillen (Inter-Actions)** : En 2019, 37 hommes et 3 femmes ont travaillé dans une mesure d'emploi pour jeunes à la Schläifmillen. Les différentes mesures proposées à la Schläifmillen s'adressent exclusivement à des jeunes de moins de 30 ans (moyenne d'âge : 22 ans). Le but est de préparer les jeunes au marché de l'emploi.
- **Service ACT ! – Accompagnement et Coaching pour le Travail (Inter-Actions)** : La mission du service ACT ! consiste dans l'aide à la réinsertion sociale et professionnelle. Le service assure l'encadrement psycho-social des jeunes de l'atelier Schläifmillen, des salariés sous contrats CDD de la société Polygone et des bénéficiaires du REVIS. Le public cible sont des demandeurs d'emploi avec peu de qualifications présentant des problèmes psycho-sociaux. En 2019, le service ACT ! a pris en charge l'encadrement de 327 usagers. La majorité des personnes encadrées est de sexe masculin (80%). 40% des personnes ont moins de 30 ans, 38% sont âgées entre 31 et 50 ans et 22% ont plus de 50 ans. La moyenne d'âge se situe à 38 ans. 21% des personnes encadrées ont la nationalité luxembourgeoise, 49% sont des ressortissants de l'Union Européenne et 30% sont originaires de pays tiers.
- **Nei Aarbecht (Comité National de Défense Sociale)** : Durant l'année 2019, Nei Aarbecht a encadré au total 86 personnes. La moyenne d'âge est de 40 ans. 9 personnes ont pu faire un stage bénévole.
- **Services de l'Entraide (Comité National de Défense Sociale)** : En 2019, 166 personnes (126 hommes et 40 femmes) ont été suivies par les Services de l'Entraide. La moyenne d'âge des personnes encadrées est de 43 ans. Les Services de l'Entraide effectuent différents travaux, entre autres dans les domaines du jardinage, de la collecte de vêtements, de cuisine et de tourisme.
- **Naturaarbechten (Comité National de Défense Sociale)** : Naturaarbechten réalise des travaux dans la nature qui sont d'utilité publique. En 2019, Naturaarbechten a encadré 23 hommes et 1 femme. La moyenne d'âge se situe à 37 ans.

- **Vollekskichen (Comité National de Défense Sociale)**: La Vollekskichen a encadré 17 personnes en 2019 dans le cadre d'une mesure de réinsertion professionnelle ou d'un bénévolat, dont 8 hommes et 9 femmes. La moyenne d'âge se situe à 45 ans.

#### **b. Services de suivi social**

- **Le Centre luxembourgeois pour l'intégration et la cohésion sociale LISKO (Lëtzebuenger Integratiouns- a Sozialkohäsiounscenter) de la Croix-Rouge luxembourgeoise**

Le LISKO a comme mission de soutenir les communes et les offices sociaux dans leur tâche d'autonomiser les personnes ayant eu récemment le statut de réfugié politique. Les communes peuvent recourir à cette équipe d'un côté pour les familles nécessitant un suivi intensif dû à la différence culturelle et aux problèmes de communication.

Il a comme mission, en dehors du suivi spécialisé avec les familles, la mise en réseau avec les autres institutions, telles que l'école, les services de la santé, les services psychologiques, les services du domaine du logement et de favoriser le travail communautaire au sein des différentes communes, voire régions.

Avec l'appui d'un interprétariat interculturel, des assistants sociaux aident les bénéficiaires de protection internationale (personnes ayant obtenu le statut de réfugié) à s'intégrer au mieux dans la société luxembourgeoise. Prioritairement, ce sont les personnes et les familles réfugiées les plus vulnérables et ne disposant pas ou peu de ressources propres qui bénéficient d'un appui par la mise en place de mesures destinées à augmenter leur degré d'autonomie (empowerment).

Le LISKO soutient également ces personnes dans la création de nouveaux liens avec la population locale. Dans ce contexte, le service remonte les besoins détectés vers les instances communales et contribue au besoin à la mise en œuvre d'un plan d'intégration communal en partenariat avec tous les acteurs concernés.

Le LISKO a suivi 2.350 personnes en 2019, dont 1.420 adultes (60%) et 930 mineurs (40%). Le nombre de personnes suivies a augmenté de 15 personnes en 2019 par rapport à 2018, soit une augmentation de 0,6%. Le LISKO a organisé 113 workshops pour 813 participants permettant la diffusion d'informations sur le travail, le logement, l'intégration, le déménagement et les démarches administratives. Le LISKO assure également l'accompagnement social de 164 personnes/familles logées par l'Agence Immobilière Sociale.

Le nombre de dossiers pris en charge s'élève à 1.028 en 2019 (1077 en 2018, soit une diminution de 5%). La grande majorité d'entre eux concerne des personnes ayant le statut de réfugié. Le LISKO accompagne une population relativement jeune. Quant aux nationalités, le LISKO accompagne en grande majorité des personnes qui ne sont pas ressortissantes de l'Union européenne. Les nationalités les plus représentées sont la Syrie, l'Érythrée et l'Irak.

- **Service Aide Familiale (Arcus)**

Le service Aide Familiale est un service d'aide à domicile offrant un accompagnement aux personnes ayant besoin d'une aide extérieure pour maintenir le déroulement habituel de la vie au foyer par exemple en cas de maladie, de grossesse ou de handicap. Le service intervient sur base d'un certificat médical ou sur demande de l'Office National de l'Enfance. Il propose une aide essentiellement d'ordre pratique (ménage, repas, courses, ...). Une participation aux frais est calculée sur base des revenus du

ménage et du nombre de personnes vivant au sein de celui-ci. En 2019, 42 familles monoparentales, 51 couples avec enfant(s), 17 femmes seules et 11 hommes seuls ont bénéficié du service d'aide familiale.

Quant aux nationalités, 54% des usagers sont de nationalité luxembourgeoise. Les ressortissants de l'Union Européenne représentent 38% des personnes encadrées, tandis que les personnes provenant d'un pays tiers représentent 8% de la population.

Quant aux motifs d'intervention du service Aide Familiale, les cas de maladie représentent la majorité des raisons d'intervention avec 55%. 26% des interventions du service sont dû à une grossesse, tandis que 8% des interventions ont pour motif le dépannage. 11% des interventions sont engendrées par la maladie psychiatrique. Le surmenage représente moins de 1% des motifs d'intervention.

- **Service d'accompagnement social - SAS (Ligue médico-sociale)**

Le service d'accompagnement social (SAS) offre une aide sociale à long terme et en milieu ouvert sur tout le territoire du Luxembourg à des personnes fragilisées présentant des problèmes sociaux. Il s'agit d'un service de deuxième ligne, c'est-à-dire que la demande d'accompagnement est introduite par l'intermédiaire d'un service social de première ligne ou par un tribunal. Le but de l'accompagnement social est la restauration de l'autonomie du client et une stabilisation de sa situation pour éviter une déchéance sociale.

En 2019, 711 ménages ont été accompagnés par le SAS. 390 dossiers étaient couplés à une gestion financière, dont 129 gestions financières volontaires. 86 dossiers ont été suivis dans le cadre d'une mesure de protection de personnes majeures incapables. Le nombre de dossiers pris en charge dans le cadre de la loi sur le surendettement s'élève à 175.

Le nombre de dossiers ouverts dans le cadre d'une mesure de protection de la jeunesse s'élève à 16 dossiers. 120 dossiers relèvent de la convention avec l'agence immobilière sociale (AIS). 16 personnes ont été accompagnées dans le cadre de l'ancien article 16 de la loi sur le Revenu Minimum Garanti.

- **Service Orientation et Consultations psychologiques – OC (Caritas Accueil et Solidarité)**

Le Service Orientation et Consultations psychologiques (OC) oriente les personnes nouvellement accueillies au Centre Ulysse et élabore un plan d'aide. Il assure également le suivi psychologique des clients de Caritas Accueil et Solidarité. Ainsi, le service OC a mené 1.140 entretiens psychologiques en 2019. Une collaboration étroite avec le CHNP a été mise en place afin d'assurer des permanences psychiatriques au Centre Ulysse.

- **Service Para-Chute (Caritas Accueil et Solidarité)**

Depuis 2018, le service Para-Chute est conventionné avec la division Solidarité du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Il se trouve à la gare de la Ville de Luxembourg. Le service Para-Chute est une structure de jour à bas seuil qui s'adresse à des personnes sans-abri. Il constitue un milieu protégé où les usagers peuvent être soutenus et orientés par un travailleur social. En moyenne, 133 personnes fréquentent le service Para-Chute par jour.

- **Service Premier Appel (Inter-Actions asbl)**

Le service Premier Appel est un dispositif d'intervention d'urgence sociale. Il a pour mission d'apporter une aide immédiate aux personnes sans-abri en situation de détresse. Le service Premier Appel a

encadré 374 personnes en 2019, dont 271 hommes (72%) et 103 femmes (28%). Pour la plupart des clients, l'âge n'est pas connu. 156 personnes (42%) sont de nationalité luxembourgeoise. 176 personnes (47%) sont ressortissantes d'un autre pays de l'Union Européenne, tandis que 42 personnes (11%) sont ressortissantes d'un pays tiers.

- **Service du Suivi Financier et Social – SFS (Inter-Actions asbl)**

Le service SFS a pour mission d'accompagner des personnes en situation de surendettement ou en difficultés financières et sociales. Il accompagne notamment les ménages dans la gestion de leur budget et exécute les plans de redressement signés dans le cadre de la loi du surendettement.

En 2019, 124 personnes ont été suivies par le service SFS, dont 57 hommes et 67 femmes.

Quant à l'âge des personnes suivies, 10 personnes (8%) avaient moins de 30 ans, 83 personnes (67%) étaient âgées entre 31 et 50 ans et 31 personnes (25%) avaient plus de 50 ans. En ce qui concerne les nationalités, 58 personnes (47%) ont la nationalité luxembourgeoise, 61 personnes (49%) sont des ressortissantes de l'Union Européenne et 5 personnes (4%) sont originaires d'un pays tiers.

### **c. Services de distribution alimentaire**

- **Spëndchen asbl**

La centrale d'approvisionnement Spëndchen a.s.b.l. organise la collecte, l'achat et la distribution d'une centaine de produits aux épiceries sociales. Les membres fondateurs sont Caritas Luxembourg, Croix-Rouge luxembourgeoise et Aarbechtshëllef a.s.b.l., partenaire logistique des épiceries sociales.

Actuellement, la Spëndchen travaille avec une trentaine de fournisseurs fixes, fournisseurs qui proposent leurs marchandises gratuitement ou à des prix très bas. Elle garantit l'approvisionnement permanent d'une centaine d'articles qui sont distribués dans les épiceries sociales.

En 2019, 8 épiceries sociales ont été gérées par la Croix-Rouge (à Differdange, Echternach, Mersch, Weidingen/Wiltz, Clervaux, Steinfort, Remich et à Grevenmacher) et 4 épiceries sociales ont été gérées par Caritas (à Esch/Alzette, Luxembourg, Redange/Attert et à Diekirch). 3 Cent Butteker existent à Bettembourg, Lamadelaine et Beggen, de même que « Eis Epicerie Zolwer » à Soleuvre.

En 2019, les épiceries sociales ont comptabilisé 76.876 passages en caisse. La valeur moyenne du panier par client par passage de caisse est de 20,25 euros. La participation demandée au client est de l'ordre d'un tiers du prix normal.

Depuis la mise en place du programme du Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD) en 2015, onze produits sont distribués gratuitement à différents partenaires après évaluation des besoins des ménages.

Depuis octobre 2015, le Centre National de Collecte et de Tri (CNCT) a ouvert ses portes pour les dons vestimentaires. Le projet a pour objet de regrouper les différentes structures œuvrant dans la collecte de vêtements et d'exploiter un centre commun de tri et de répartition des vêtements collectés. Il permet d'éviter le gaspillage, tout en assurant une redistribution équitable. En 2019, 396 bénévoles ont presté 1.801 heures au Centre de Collecte et de Tri. La quantité totale de vêtements triés s'élève à 160.323 kg. En 2019, 19 personnes ont réalisé une mise au travail au CNCT.

- **Vollekskichen (Comité National de Défense Sociale)**

La Vollekskichen offre des repas à prix modérés à des personnes avec un revenu modeste. Elle constitue un lieu de rencontre pour personnes isolées et elle est ouverte tous les jours de l'année.

En 2019, la Vollekskichen a préparé un total de 25 907 repas.

Repas midi, jours ouvrables	19 461
Repas soir, jours ouvrables	848
Repas midi, week-end et jours de fête	4 871
Repas soir, week-end et jours de fête	727
<b>Total repas 2019</b>	<b>25 907</b>

En moyenne, la Vollekskichen sert 71 repas par jour.

Evolution des repas vendus par année									
Année	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total des repas vendus	30 490	33 533	33 547	23 040	24 477	24 034	26 573	26 155	25 907

Le nombre de repas vendus avait fortement diminué en 2014, ce qui s'explique surtout par le fait que la Vollekskichen n'est plus impliquée directement dans l'Action Hiver. En effet, depuis l'édition 2013/2014 de l'Action Hiver, des repas gratuits sont distribués dans une structure qui est également située à Bonnevoie. Depuis 2014, le nombre de repas vendus s'est stabilisé.

#### **d. Travail social communautaire**

Le travail social communautaire a comme objectif principal de promouvoir la cohésion d'un groupe de personnes, de quartiers ou de régions, en diminuant les inégalités et en augmentant leur degré de participation à la vie sociale. Ce travail social se fait à travers la connaissance et des contacts quotidiens avec les acteurs du quartier (institutions, services, commerçants, associations et habitants), aussi bien par des manifestations organisées ponctuellement que par des projets s'articulant dans le long terme.

Depuis deux ans, le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région invite des organisations conventionnées ou non à échanger leurs récentes expériences et compétences dans le cadre d'une plate-forme commune. L'idée centrale est de donner davantage de contours à cette forme de travail social, pierre d'angle du vivre en communauté sur un plan local et facteur important dans tout processus d'inclusion et d'intégration. Actuellement le groupe travaille à une redéfinition du concept d'action du travail social communautaire sur base des expériences réalisées.

Le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région conventionne les organismes suivants dans le domaine du travail social communautaire :

- **Travail social communautaire d'Inter-Actions : Ensemble Gare/Bonnevoie et Ensemble Quartiers à Dudelange (Italie et Schmelz)**

Avec des projets comme le « Repas Presque Parfait » et l'« Ecrivain Public » ou encore « Danse avec Bébé » et les cours de luxembourgeois, le travail social communautaire d'Inter-Actions « Ensemble Gare/Bonnevoie » a su toucher en 2019 quelques 1950 personnes, majoritairement des adultes, âgés en moyenne de 40 ans et pour 64 % des femmes. Quelques 75% des personnes étaient issues de l'immigration.

Dans les quartiers Schmelz et Italie à Dudelange, Inter-Actions met un accent particulier sur le soutien aux comités de quartier, les accompagne dans la réalisation de différentes activités et dans les contacts avec les services communaux. Le travail interculturel permet des rencontres et interactions non seulement entre les habitants des deux quartiers mais entre tous les habitants de la commune. Le service organise pour les habitants des deux quartiers entre autres des permanences sociales, une « Handy- an Computerstuff » et des ateliers créatifs.

- **Le travail social communautaire de Caritas Jeunes et Familles à l'Atelier Zeralda: Mateneen gimer eens !**

L'Atelier Zeralda organise de nombreuses activités avec comme objectif de favoriser la rencontre, l'échange et la solidarité entre les habitants du quartier Pfaffenthal. A côté des activités établies (journal de quartier « Am Pays », collaboration avec les associations locales, ...) de nouveaux projets ont été mis en place en 2019 dont par exemple le « nordic walking » organisé en régie propre par les habitants du quartier ou encore le « time travel » qui invite à se promener dans le Pfaffenthal du Moyen Âge à l'aide de matériel informatique.

- **Mouvement ATD Quart Monde Luxembourg**

En 2019, les bénévoles du mouvement, ensemble avec les familles en situation de précarité ont continué leur démarche « croisement des savoirs » avec des partenaires externes comme Arcus ou la Fondation Kannerschlass. Au-delà de la participation à des rencontres européennes (journée mondiale du refus de la misère, rencontre EAPN sur l'inclusion sociale) des réunions ont été organisées dans le cadre de l'Université Populaire Quart Monde et des sorties « découvertes » se sont faites. Le groupe Jeunes ATD Quart Monde a participé activement à la parade des enfants et jeunes sous la devise « Et si ... ».

- **Travail social communautaire de l'ASTI (association de soutien aux travailleurs immigrés) : « J'aime mon quartier »**

Depuis deux ans, le travail social communautaire de l'ASTI a pris de nouveaux élans : « J'aime mon quartier » recherche des synergies avec les organisations du quartier (tables rondes) et lance des activités pour faire découvrir le quartier à ses habitants (randonnée vélo). Par ailleurs des actions sont entreprises ou en planification pour favoriser les rencontres entre les habitants (café rencontre, projet de mise en place d'un marché local, tournées de quartier, embellissement du quartier, présence au niveau des réseaux sociaux ...).

## 9. Offices sociaux

En 2019, la contribution financière prévue pour les 30 offices sociaux a été d'environ 20 millions d'euros. Aux termes de la loi, l'Etat et les communes prennent en charge à parts égales le déficit annuel de l'aide accordée. La contribution englobe 139,6 postes de personnel, dont 92,2 postes d'encadrement social et 47,4 postes administratifs.

### **9.1. Caractéristiques de la population des offices sociaux**

Au cours de l'année 2019, les 30 offices sociaux ont été contactés par 19.316 personnes.

La majorité des personnes qui s'adressent à l'office social ont entre 30 et 50 ans (44%), dont 20% dans la catégorie d'âge de 30 à 40 ans et 24% dans la catégorie d'âge de 40 et 50 ans. 19% se trouvent dans la tranche d'âge entre 50 et 60 ans et 13% sont des jeunes âgés entre 20 et 30 ans.

Au niveau des nationalités, 31 % des demandeurs sont luxembourgeois, 29% portugais, 5% français, 4% italiens et 3% syriens. Les autres nationalités représentent 2% ou moins de 2% chacune.

53% des clients de l'office social sont de sexe féminin et 47% de sexe masculin.

### **9.2. Secours financiers accordés**

Au cours de l'année 2019, les 30 offices sociaux ont dispensé des secours financiers non remboursables pour un montant total de 4.193.742 €. Ceci représente une augmentation de plus de 570.000 € par rapport à 2018. Les secours sont pris en charge à moitié par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région et à moitié par les communes. Pour le secours humanitaire urgent, le ministère prend le montant dans sa globalité en charge.

Source: SIGI	Compte provisoire (janvier 2020)	Pourcentage
Aides exceptionnelles	46.835 €	1 %
Aides financières divers n/a	613.676 €	15 %
Aides besoins quotidiens	527.026 €	13 %
Frais administratifs	57.585 €	1 %
Aides ménages (électricité, mazout, gaz, eau, alimentation, taxes communales)	1.159.415 €	28 %
Secours humanitaire urgent	8.412 €	0,2 %
Santé	700.296 €	17 %
Logement	1.080.497 €	26 %
<b>TOTAL</b>	<b>4.193.742 €</b>	<b>100 %</b>

Les frais de ménage qui comportent entre autres les frais d'énergie et les frais de l'alimentation représentent presque 28% des aides accordées. Parmi ces 28%, l'aide alimentaire domine avec un montant de 925.799 €. A l'exception des frais administratifs et des secours humanitaires urgents,

toutes les catégories d'aides ont augmenté par rapport à 2018. On constate ainsi par exemple une augmentation de 165.000 € pour la catégorie logement et une augmentation de 115.000 € pour les secours « santé ».

Les besoins élémentaires de santé représentent un peu plus 16% des frais. Les secours humanitaires urgents de 8.412 € sont entièrement pris en charge par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

### **9.3. Avances remboursables et récupérables (compte provisoire)**

<b>Avances récupérables - Source SIGI</b>	<b>Dépenses</b>	<b>%</b>
Caisse Nationale d'Assurance Pension	18.774 €	0,2 %
Curateur	12.694 €	0,1 %
Agence pour le développement de l'emploi (ADEM)	66.782 €	0,6 %
<b>Total Avances récupérables</b>	<b>98.250 €</b>	<b>0,9 %</b>
<b>Avances remboursables - Source SIGI</b>		
Caisse nationale de Santé	1.324.609 €	13 %
Bénéficiaires	2.286.881 €	22 %
Caisse nationale des prestations familiales	680.893 €	6 %
Fonds national de solidarité	212.286 €	2 %
Gestion	5.242.520 €	50 %
Tiers payant social	424.993 €	4 %
Tiers payant social déchargé (remb. Min. Santé)	220.737 €	2 %
Précarité énergétique (avances)	4.007 €	0,04 %
Précarité énergétique déchargé (remb. MDDI)	1.183 €	0,01 %
Cautionnement	57.181 €	0,5 %
Autres	0 €	0 %
<b>Total Avances remboursables</b>	<b>10.455.290 €</b>	<b>99 %</b>
<b>Total Avances récupérables/remboursables</b>	<b>10.553.540 €</b>	<b>100%</b>

A côté des secours non-remboursables, les offices sociaux accordent des aides remboursables. Le montant total des avances accordées est d'environ 5.311.000 €. La majorité des personnes demandant de l'aide à un office social rembourse l'aide financière accordée par la suite.

Les offices sociaux ont presté des gestions financières d'un montant total de 5.242.520 € en 2019.

Le projet concernant l'assistance aux ménages en situation de précarité énergétique instauré en 2017 est jusqu'ici peu utilisé.

Les secours financiers constituent seulement une partie mineure des tâches des travailleurs sociaux. La majeure partie de leurs interventions se situe au niveau des prestations non-matérielles, comme notamment les conseils, les renseignements et les guidances socio-éducatives.

#### 9.4. Formation continue

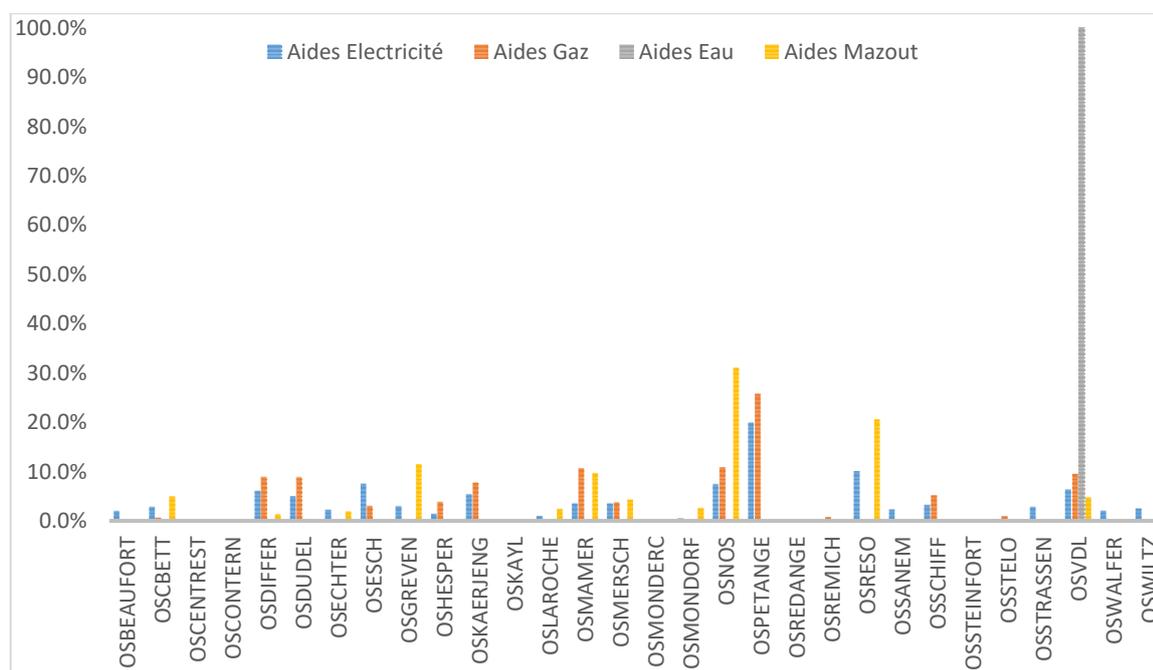
Avec l'INAP (Institut National d'Administration Publique), le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, en concertation avec les offices sociaux, a continué à travailler sur les besoins en formation des professionnels.

Deux formations ont pu être réalisées. Le cours « Gestion efficace d'un entretien difficile » qui avait déjà été organisée une première fois en 2018, a été reconduit au printemps 2019. En automne 2019, sur demande de l'ONE – l'Office national de l'enfance, un cours a été proposé sur son organisation. En raison des nombreuses demandes de participation, le séminaire a été reconduit deux fois.

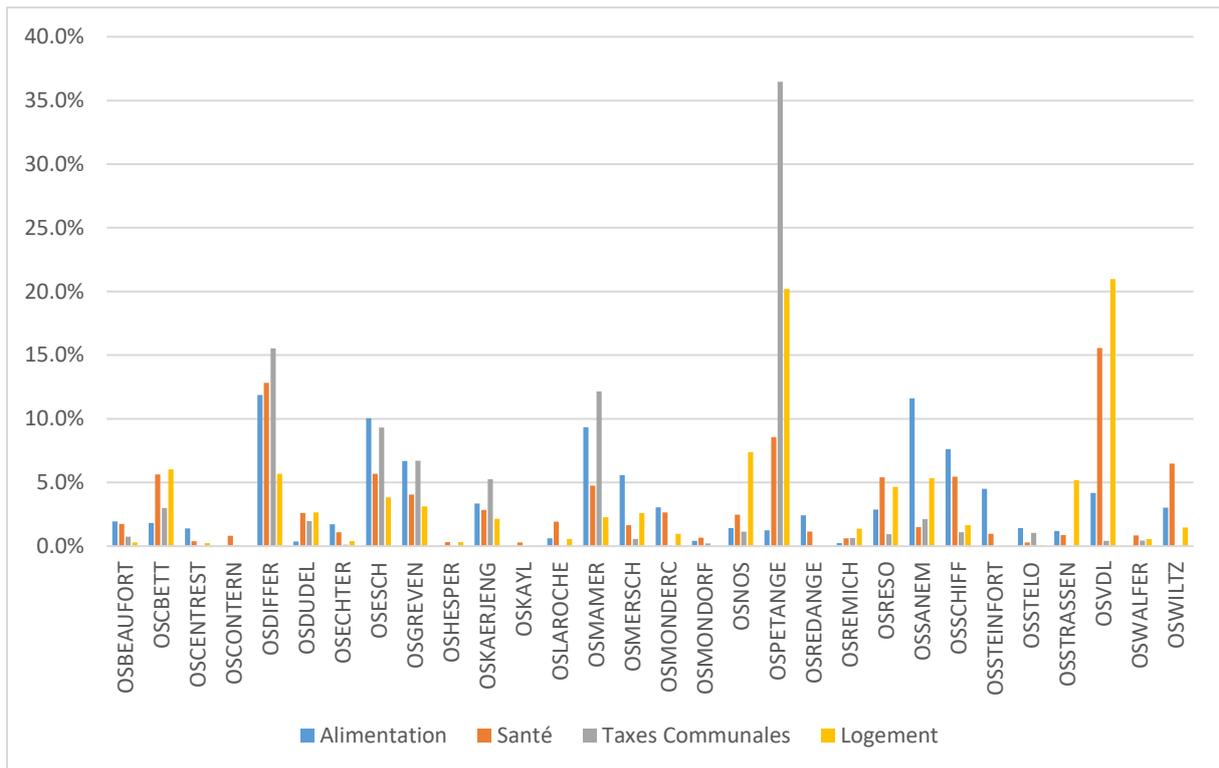
D'autres formations sont en cours de préparation pour 2020.

#### 9.5. Dépenses selon les aides accordées (compte provisoire)

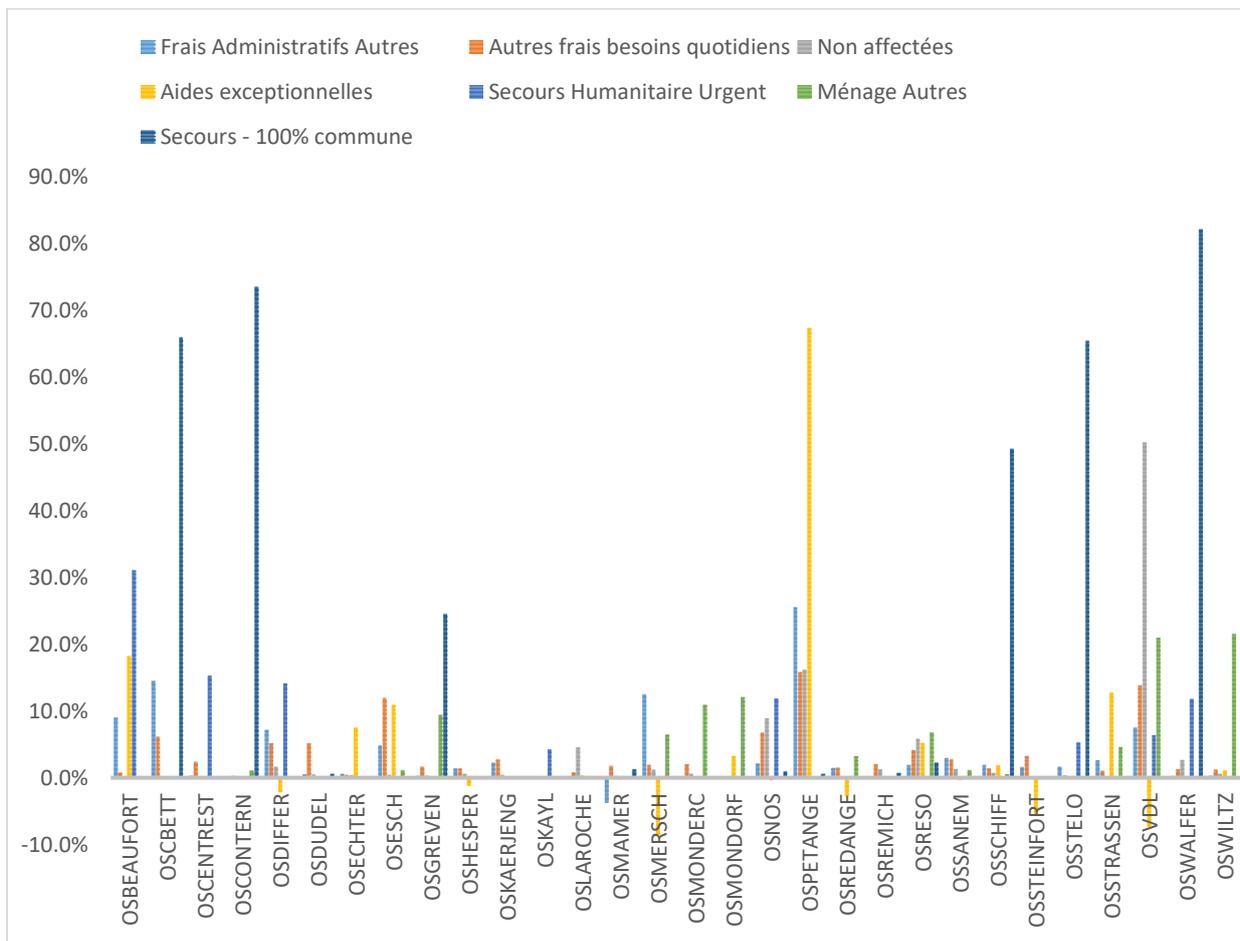
Le tableau ci-dessous montre les aides accordées pour frais d'électricité, de gaz, d'eau et de mazout. Ces frais constituent des dépenses importantes dans le budget des ménages.



Le tableau ci-dessous présente les aides pour bons alimentaires, frais de santé, taxes communales et logement par office social.

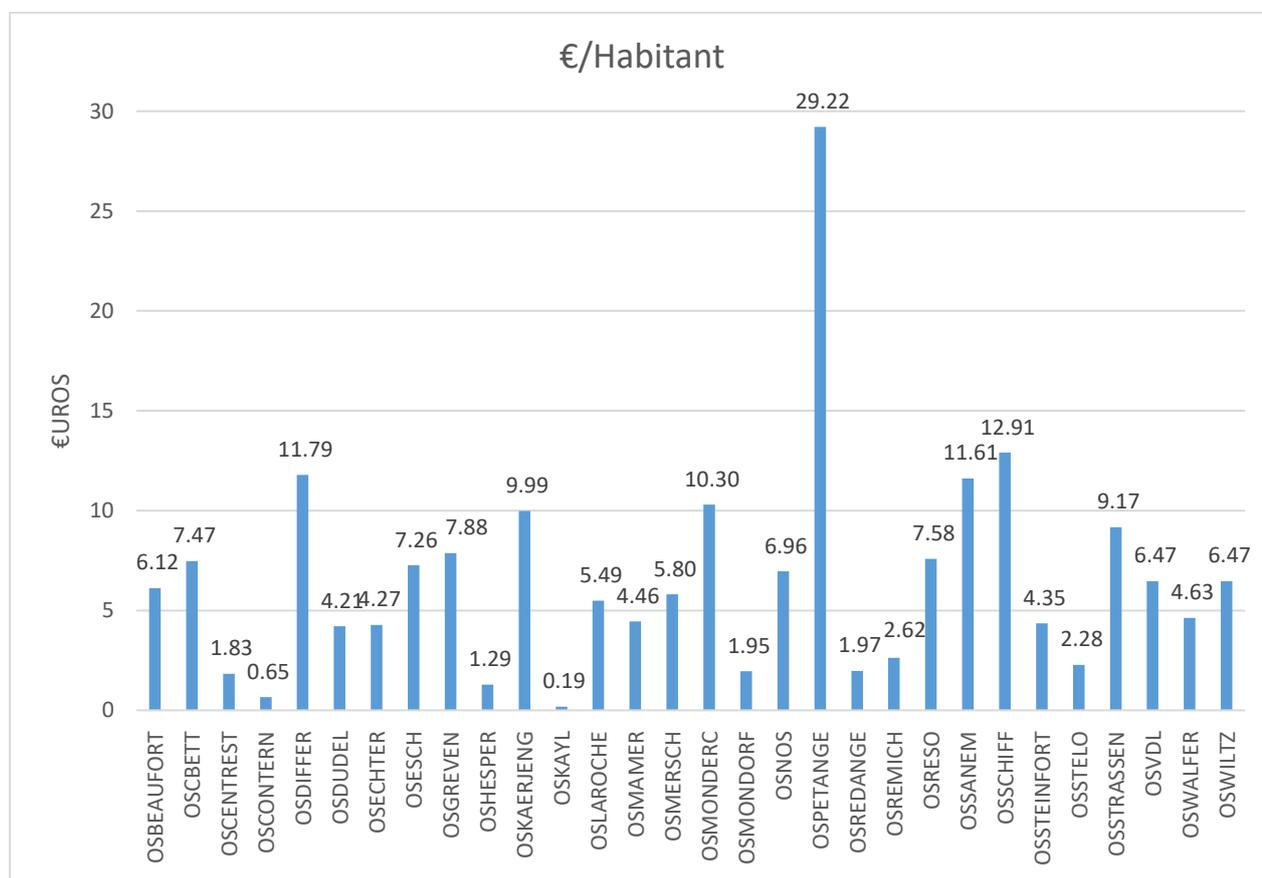


Le tableau ci-dessous montre les autres aides accordées par les offices sociaux.



Les chiffres négatifs s'expliquent par le fait que les offices sociaux ont reçu des remboursements des bénéficiaires, pour des aides financières remboursables, pour lesquelles le conseil d'administration avait déjà accordé une décharge.

### **9.6. Dépenses des 30 offices sociaux par habitant**



## IV. Personnes âgées

### 1. Le Conseil supérieur des personnes âgées (CSPA)

Le Conseil supérieur des personnes âgées s'est réuni en 3 séances plénières au courant de l'année 2019.

Les priorités de travail du CSPA se basent sur l'accord de coalition 2018-2023 du gouvernement actuel. Le CSPA a donc élaboré un plan d'action pour la période du nouveau mandat et a présenté celui-ci au ministre. Les groupes de travail ont été réorganisés en fonction du plan d'action.

Lors de la première séance plénière en janvier 2019, le projet de loi portant sur l'accessibilité à tous a été présenté par un responsable de la division personnes handicapées du ministère et un représentant de l'ADAPTH.

Cohabit'Âge asbl a présenté leur concept d'habitation intergénérationnelle à la plénière du 3 juin.

Dans le cadre du projet INTERREG Grande Région intitulé « Senior Activ », il est envisagé de favoriser la coopération transfrontalière des conseils pour personnes âgées existants dans les pays voisins durant les quatre prochaines années. Le CSPA a eu des premiers échanges avec EUROP'AGE, un co-partenaire du projet INTERREG.

Le Ministère, le Conseil supérieur et le Syvicol, ont organisé en date du 9 novembre 2019 le quatrième « Forum fir den 3. Alter - Eeler Leit an eise Gemengen ». La manifestation, qui s'adresse avant tout aux représentants et responsables des communes, était, cette année, dédiée à l'intégration participative des personnes âgées dans la vie et la politique communale. Lors de cette conférence, à laquelle ont assisté environ 60 personnes, Madame Barbara Eifert de l'Institut für Gerontologie / Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V. an der TU Dortmund, a présenté ses recherches sur ce sujet en se basant sur des exemples pratiques issus des communes allemandes. Cette présentation était suivie par une série de bonnes pratiques de la Grande Région. Ainsi des représentants de la Saare, de la Rhénanie-Palatinat ainsi que de la Wallonie ont présenté leurs expériences concernant le sujet en question.

### 2. Les activités

Les activités qui relèvent de la compétence du Ministère sont gérées par des associations ou établissements de droit privé ou public qui offrent en principe plusieurs types d'activités à une population bien déterminée. Parmi ces activités, il y a lieu de distinguer entre :

Les activités dans le cadre de l'hébergement en institution :

- les centres intégrés pour personnes âgées ;
- les maisons de soins ;
- les logements encadrés pour personnes âgées.

Les activités dans le cadre du vieillissement actif :

- les Clubs Seniors (centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées).

Les activités dans le cadre du maintien à domicile :

- les centres psycho-gériatriques ;
- les services aide à domicile et soins à domicile ;
- les services repas sur roues ;
- l'appel assistance externe ;
- les activités seniors.

## **2.1. Les activités dans le cadre de l'hébergement en institution**

Les 64 services suivants exercent leurs activités dans le cadre de l'hébergement en institution :

- 30 centres intégrés pour personnes âgées ;
- 22 maisons de soins ;
- 12 logements encadrés pour personnes âgées avec une offre d'accueil totale de 7139 lits, dont 52 lits en court séjour.

Les gestionnaires exerçant les activités reprises dans cette rubrique ne sont pas bénéficiaires d'une participation financière aux frais de fonctionnement de la part de l'Etat.

	<b>Nbr. d'activités</b>	<b>Nbr. de gestionnaires</b>
CIPA	30	16
MS	22	14
Log. enc.	12	9
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>39</b>

Capacité d'accueil par type d'institution :

	<b>CIPA</b>	<b>MS</b>	<b>Log. enc.</b>
nbr. moyen de lits par type d'institution :	130,43	110,18	65,66
nbr. moyen de lits toutes institutions confondues :	111,54		
capacité d'accueil la plus faible par type d'institution :	40	44	10
capacité d'accueil la plus forte par type d'institution :	354	193	161

Prix moyens par chambre dans les institutions long séjour :

	<b>CIPA</b>	<b>MS</b>
prix moyen chambre à 1 lit :	2 525.-	2 873.-

Logements avec un prix d'hébergement inférieur ou égal aux montants de l'accueil gérontologique du Fonds National de Solidarité :

	<b>CIPA</b>		<b>MS</b>	
	<b>nbr.</b>	<b>%</b>	<b>nbr.</b>	<b>%</b>
logements avec prix ≤ FNS :	2 511	64,17	1 341	55,00

En 2019, quelque 610 personnes, correspondant à 8,54 % des résidents accueillis dans un établissement long séjour, étaient bénéficiaires du complément gérontologique pris en charge par le Fonds National de Solidarité.

- **Les centres intégrés pour personnes âgées**

Un centre intégré pour personnes âgées est un service qui garantit une prise en charge globale d'aides et de soins et un accueil gérontologique 24 heures sur 24.

Les 30 centres intégrés pour personnes âgées sont gérés par 16 gestionnaires et disposent d'une capacité d'accueil totale de 3 913 lits, dont 28 lits court séjour.

Ces lits sont répartis sur 3 586 logements :

- 3 259 chambres individuelles à 1 lit
- 238 chambres doubles à 2 lits
- 89 appartements à 2 lits.

**cf Annexe 1** : Tableau Centres intégrés pour personnes âgées

- **Les maisons de soins**

Les usagers d'une maison de soins nécessitent en principe plus de 12 heures de prestations hebdomadaires d'aides et de soins comprenant les actes essentiels de la vie pris en charge par l'assurance dépendance.

Les 22 maisons de soins sont gérées par 14 gestionnaires et disposent d'une capacité d'accueil totale de 2 438 lits, dont 11 lits court séjour.

Ces lits sont répartis sur 2 276 logements :

- 2 128 chambres individuelles à 1 lit
- 124 chambres doubles à 2 lits
- 24 appartements à 2 lits
- 2 chambres à lits multiples de type oase (14 lits).

**cf Annexe 2** : Tableau Maisons de soins

- **Les logements encadrés pour personnes âgées**

Par logement encadré pour personnes âgées on comprend un ensemble d'habitations mises à disposition ensemble avec une proposition de prestations d'assistance et/ou de soins. Ce service, qui assure une permanence d'assistance et/ou de soins sur place pendant 5 jours par semaine et 8 heures par jour, ne peut pas accueillir des usagers nécessitant plus de 12 heures de prestations hebdomadaires d'aides et de soins au sens de l'Assurance dépendance.

Les 12 logements encadrés sont gérés par 9 gestionnaires et disposent d'une capacité d'accueil totale de 788 lits, dont 13 lits court séjour.

**cf Annexe 3** : Tableau Logements encadrés pour personnes âgées

## **2.2. Les activités dans le cadre du vieillissement actif**

Les acteurs principaux dans le cadre du vieillissement actif :

- **Les Clubs Seniors**

Les Clubs Seniors (centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées) sont conventionnés dans le cadre de la loi dite ASFT. Cette structure ouverte à vocation régionale s'adresse prioritairement aux personnes âgées de plus de 60 ans. En 2018, le Luxembourg disposait d'un réseau de 19 Clubs Seniors avec 1 annexe dont la gestion a été assurée par 13 gestionnaires.

**cf Annexe 4** : Tableau Clubs Seniors

## **2.3. Les activités dans le cadre du maintien à domicile**

Les structures énumérées ci-après exercent leurs activités dans le cadre du maintien à domicile :

- 37 centres psycho-gériatriques ;
- 13 services aide à domicile et soins à domicile ;
- les services repas sur roues ;
- les services appel assistance externe ;
- les activités seniors.

Alors que l'activité repas sur roues ne bénéficie pas d'une participation financière de l'Etat aux frais de fonctionnement, les gestionnaires des activités centres psycho-gériatriques, aides à domicile et soins à domicile sont éligibles à une participation financière de l'Etat dans le cadre de la tarification sociale.

Une participation financière de l'Etat est accordée à des gestionnaires de services appel assistance externe et activités seniors.

- **Les centres psycho-gériatriques**

Les foyers de jour spécialisés accueillent des personnes âgées et/ou affectées de troubles à caractère psycho-gériatrique, pour leur proposer entre autres des prestations d'assistance au niveau de la vie quotidienne, d'aides et de soins spécialisés.

Les 11 gestionnaires des 37 foyers de jour spécialisés géraient en 2019 quelque 631 chaises.

**cf Annexe 5** : Tableau Centres psycho-gériatriques

- **Les services Aide à domicile et Soins à domicile**

Les services aide à domicile offrent au domicile des usagers entre autres des prestations d'entretien, d'assistance au niveau des activités de la vie quotidienne, d'aide au niveau des tâches domestiques, de garde, de guidance et d'orientation socio-familiales, mais aussi d'accompagnement au niveau des démarches administratives et sociales, ainsi que d'aides et de soins.

Un service soins à domicile offre au domicile de l'utilisateur des prestations de soins par des professionnels de santé, y compris les prises en charge de situations de fin de vie.

En 2019, quelque 93 antennes de 13 services Aide et de Soins à domicile exerçaient au Luxembourg.  
**cf Annexe 6** : Tableau Services Aide et Soins à domicile

- **Les services repas sur roues**

Est à considérer comme repas-sur-roues toute activité ayant comme objectif principal, et ce pour des raisons socio-familiales attestées par un service social reconnu par le ministre, de fournir régulièrement à domicile au moins un repas principal par jour.

En 2019, quelque 57 services agréés offraient la livraison de repas sur roues à travers le pays.

- **Les services appel assistance externe**

Par appel-assistance externe on entend une activité qui garantit aux usagers un service de permanence d'appel et, le cas échéant, de communication d'aide et de secours d'urgence.

En 2019, 3 gestionnaires offraient chacun 1 service agréé dans le cadre de l'appel assistance externe.

**cf Annexe 7** : Tableau Services Appel assistance externe

- **Les activités seniors**

Par activité senior on entend des prestations de formation, de supervision, de consultation, de médiation, d'animation et d'assistance, organisées par un service pendant au moins 20 heures par semaine. Elles sont proposées principalement soit aux personnes âgées ou en fin de vie, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles. En 2019, 6 gestionnaires offraient 7 services agréés dans le cadre des activités seniors.

**cf Annexe 8** : Tableau Services Activités seniors

## **2.4. Conventions et Accords de collaboration**

En 2019, le ministère a signé :

- 26 conventions dans le cadre de la loi dite ASFT :
  - 19 avec les Clubs Seniors
  - 1 avec l'Amiperas a.s.b.l.
  - 1 avec l'Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l. pour le Info-Zenter Demenz
  - 1 avec HELP a.s.b.l. pour son service HELP24
  - 1 avec la Fondation Stëftung Hëllef Doheem pour son service Sécher Doheem
  - 1 avec Mäi Wëllen, Mäi Wee a.s.b.l. pour son service Information - Accompagnement
  - 1 avec Omega90 a.s.b.l. pour son service Consultation - Formation - Bénévolat
  - 1 avec le RBS - Center fir Altersfroen a.s.b.l.
- 4 conventions dans le cadre de la participation aux frais des activités :
  - 1 avec Doheem versuergt a.s.b.l. pour son service Accompagnement soins palliatifs
  - 1 avec la Fondation Stëftung Hëllef Doheem pour son service Gardes de nuit à domicile
  - 1 avec la Fondation Stëftung Hëllef Doheem pour son service Accompagnement soins palliatifs
  - 1 avec Omega90 a.s.b.l. pour la Formation soins palliatifs (approfondissement)

- 16 conventions dans le cadre de la tarification sociale :
  - Aliveplus a.s.b.l.
  - Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.
  - Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique
  - Doheem versuergt a.s.b.l.
  - Etablissement public SERVIOR
  - Fondation Stëftung Hëllef Doheem
  - Gesondheets-Service Lëtzebuerg S.A.
  - Home Care s.à.r.l.
  - Novelia Senior Services S.A.
  - Opis Aides et Soins s.à.r.l.
  - Päiperléck s.à.r.l.
  - Paramedicus S.A.
  - Syndicat de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort
  - Syrdall Heem a.s.b.l.
  - Verbandskëscht s.à.r.l.
  - ZithaServices S.A.
  
- 3 accords de collaboration :
  - 1 avec l'Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.
  - 1 avec la Croix-Rouge luxembourgeoise pour son service IRIS
  - 1 avec la Maison des Associations a.s.b.l. pour ses projets interculturels

### 3. La politique du « vieillissement actif »

Depuis les années 1990, la politique du vieillissement actif constitue un des deux grands axes en matière de politique pour personnes âgées.

Les objectifs principaux poursuivis par le Ministère dans ce domaine sont le maintien en bonne santé des personnes concernées, ainsi que leur participation sociale. Au fil du temps, des objectifs particuliers se sont rajoutés, comme notamment l'ouverture des offres de services aux personnes non luxembourgeoises et la promotion de l'échange intergénérationnel.

#### **3.1. Clubs Seniors - Centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées**

Les Clubs Seniors sont une structure ouverte à vocation régionale qui s'adresse prioritairement aux personnes âgées de plus de 60 ans. Les objectifs sont le contact humain, la prévention de l'isolement, la promotion de l'intégration et de la participation sociale, ainsi que la prévention de déficiences sur les plans physique, psychique et cognitif.

Chaque Club Senior offre une multitude d'activités sur les plans artistique, culturel, éducatif, sportif, intellectuel et des loisirs. Ces activités tiennent compte des intérêts et des besoins des usagers ainsi que des particularités locales et régionales.

Actuellement, le Luxembourg dispose d'un réseau de 19 Clubs Seniors avec une annexe. Depuis juillet 2019, le Club Senior « Club Uewersauer » a ouvert ses portes dans le canton de Wiltz. Les communes de Boulaide, Esch-sur-Sûre, Goesdorf, Lac de la Haute-Sûre et Winseler sont signataires de la convention.

Les nouveaux concepts d'action générale (CAG) des différents Clubs Seniors s'étendant sur la période de 2019-2021, et vise les priorités suivantes:

- la préparation et l'accompagnement lors du passage de la vie professionnelle vers la retraite,
- la prévention de l'isolement social,
- la promotion de l'alimentation saine et de l'activité physique (dans le cadre du plan GIMB).

**cf Annexe 9 : Tableau Clubs Seniors**

### **3.2. Projets contribuant à la participation, l'intégration et la citoyenneté des personnes âgées**

Depuis 10 ans, le Ministère soutient des projets novateurs qui favorisent la participation citoyenne des seniors en faveur d'autres seniors ou en faveur d'autres groupes sociaux. Ces projets peuvent se situer aux niveaux local, régional ou national.

Les thèmes prioritaires sont les suivants :

- le dialogue entre les générations ;
- la sécurité des personnes âgées ;
- le bénévolat, la solidarité et la participation active dans la société ;
- l'intégration et la participation de seniors non-luxembourgeois.

En 2019, le Ministère a soutenu financièrement le projet « Natur verbënnt » du Club Senior Prënzebiërg. L'initiative regroupe des jeunes et seniors pour planter ensemble un jardin communautaire et de le cultiver par la suite. Il s'agit d'un projet à long terme.

L'association « Danz50+ Lëtzebuërg » a été créée en 2018 pour regrouper les « Senioerantzleier » au Luxembourg. Ce groupe de seniors bénévoles est actif depuis de nombreuses années en organisant des cours de danse spécifique pour seniors et en promouvant cette activité au Luxembourg ainsi qu'à l'étranger. Le Ministère a encouragé cette initiative par un subside pour la participation à un congrès international des « Senioerantzleier » en Norvège en 2019.

L'association « Sëtzdanz Lëtzebuërg » est active depuis plusieurs années. La danse assise est une activité très répandue dans les maisons de retraite et de soins. Les chargés de cours bénévoles ont suivi des formations spécifiques en Allemagne pour pouvoir enseigner la danse assise et former le personnel du secteur des personnes âgées. Des formations continues régulières sont obligatoires pour garder sa qualification en tant que chargé de cours. Le Ministère a participé aux frais de formations des chargés de formation de l'association « Sëtzdanz Lëtzebuërg ».

- **Les conseillers seniors en sécurité (Senioresécherheetsberoder - SSB)**

La campagne « Léif Boma, léiwe Bopa, Loosst iech net beducksen ! », présentée en mars 2019 a été développée par le service national de prévention de la criminalité de la Police grand-ducale en

collaboration avec le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région et vise à sensibiliser les personnes âgées – une cible privilégiée des criminels - aux risques liés aux arnaques qui ont augmenté au cours des dernières années.

A cette fin, une affiche ainsi que des dépliants en plusieurs langues contenant des conseils préventifs pour se protéger contre les arnaques comme :

- les vols par ruse,
- les faux petits-enfants et les faux policiers,
- et les promesses de gain et les arnaques par Internet, ont été créés.

Pour que l'affiche et les dépliants captent l'attention des personnes visées, le choix de la photo s'est consciemment porté sur un enfant qui avertit ses grands-parents par des annonces claires et directes.

Les outils de la campagne ont été distribués largement, notamment aux communes, aux foyers et services pour personnes âgées, aux médecins généralistes, aux hôpitaux, aux commissariats de police, sur des foires et événements pour les seniors.

En outre, les conseillers en sécurité pour personnes âgées « SenioreSécherheetsberoder », qui ont suivi une formation spécifique du service national de prévention de la criminalité de la Police grand-ducale avec le soutien du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, transmettent les différents conseils de prévention lors de leurs conférences tenues auprès de Clubs Seniors, d'associations ou de toute autre institution pour personnes âgées.

Depuis 2006, les Senioresécherheetsberoder sont actifs et s'engagent pour donner régulièrement des conférences à d'autres seniors sur des thèmes comme la sécurité routière, le vol à la tire, le colportage, la manipulation de l'argent liquide et de cartes de crédit et la protection contre les cambriolages.

L'association compte actuellement 18 membres actifs. En cours d'année, les SSB ont donné 18 conférences auprès du grand public et ont participé à 4 foires avec un stand. Trois rencontres d'échange et de travail avec les « Seniorensicherheitsberater » de la Sarre ont été organisées en 2019.

#### • **Silver Surfer**

L'objectif poursuivi par le projet Silver Surfer est de sensibiliser les personnes âgées sur une utilisation plus sécurisée de l'internet et des nouvelles technologies. Depuis 2014, le Ministère soutient ce projet en collaboration avec BEE SECURE, l'asbl Senioresécherheetsberoder et le service RBS-Center fir Altersfroen. Des multiplicateurs seniors ont été formés pour transmettre leurs connaissances et conseils à d'autres personnes âgées lors de conférences dans des Clubs Seniors ou lors de manifestations pour seniors.

Des dépliants bilingues sur des thèmes spécifiques tels que l'achat ou les services bancaires en ligne connaissent un grand intérêt auprès du public cible.

En 2019, 8 conférences traitant sur la sécurité sur Internet se sont tenues et une formation de base a été organisée par BEE SECURE. Le Ministère a pris en charge les frais de création et d'impression du nouveau dépliant « mot de passe sécurisé » et de la carte « Feedback » pour évaluer les conférences et besoins du public cible.

Une nouvelle collaboration avec la startup GoldenMe a vu le jour en 2019.

### **3.3. Sensibilisation du passage de la vie professionnelle à la retraite**

En 2019, l'accompagnement du passage de la vie professionnelle à la retraite a été une des priorités du département. Après le succès du cycle de conférences organisé par le Ministère en 2017, les partenaires du secteur, notamment les Clubs Seniors, ont organisé plusieurs conférences et activités en relation avec le sujet sur le plan régional.

Le Conseil supérieur des personnes âgées s'est également consacré à ce thème et a élaboré une brochure bilingue intitulée « Préparation à la retraite » publiée en 2019. Le contenu de cette publication traite d'une part sur les droits et conditions et d'autre part sur les défis psycho-sociaux qu'entraîne le passage de la vie professionnelle à la retraite.

Le Ministère a soutenu l'organisation d'une formation « Pensionscoach ». L'objectif était de former des bénévoles et les chargés des Clubs Seniors en vue de tenir des conférences sur la thématique respectivement pour guider en entretien individuel des personnes rencontrant des difficultés spécifiques lors du passage de la vie professionnelle à la retraite.

### **3.4. Associations œuvrant dans le domaine du vieillissement actif**

#### **3.4.1. RBS - Center fir Altersfroen**

Le service de l'asbl RBS-Center fir Altersfroen se définit comme service d'information et de soutien pour toutes les questions liées à l'âge et au vieillissement. Il développe des activités dans le cadre :

- de l'académie senior,
- de l'institut de formation pour les professionnels,
- de la cellule de recherche,
- du service d'éditions, de travail biographique et de fidélisation,
- du travail interculturel et
- de la coordination des Clubs Seniors.

##### **3.4.1.1. L'académie senior**

L'académie senior s'adresse à la génération 50+ et à leurs familles. Elle propose des activités qui permettent de renforcer le savoir, d'acquérir de nouvelles compétences, de créer de nouveaux contacts sociaux et de répondre à toutes les questions liées à l'âge. Elle promeut l'apprentissage tout au long de la vie, le dialogue intergénérationnel et interculturel, la participation à la vie sociale et le maintien en bonne santé.

206 cours/manifestations ont été organisés en total avec 5423 participants (1535 hommes, 3888 femmes) ayant une moyenne d'âge de 70 ans.

##### **3.4.1.2. L'institut de formation pour les professionnels**

- **L'institut de formation**

L'institut de formation continue à Itzig traite les questions auxquelles sont confrontés cadres et collaborateurs du secteur d'aide aux personnes âgées et concernant la gestion, les soins et le rapport approprié avec les personnes âgées. En 2019, l'institut a organisé au total 64.5 journées de formation

et de management social, ainsi que des colloques dans les domaines de la psychogériatrie et de la gérontologie. 868 certificats ont été délivrés en tout.

Dans le cadre de la formation continue psychogériatrie (« Weiterbildung Psychogeriatric ») 6 jours avec 60 participants ont été organisés dans les locaux à Itzig.

- **E-QALIN®**

E-Qalin® est un modèle de gestion de la qualité adapté aux besoins des institutions pour personnes âgées et implémenté au Luxembourg par le RBS-Center fir Altersfroen.

En 2019, RBS a organisé pour la 4<sup>e</sup> fois une révision d'évaluation interne. Une formation « Prozessmanager » de 9 jours a eu lieu dans les locaux à Itzig.

- **RBS-Bulletin**

Le magazine luxembourgeois de gérontologie, publiant le calendrier des formations et des reportages thématiques et tiré à 1.000 exemplaires, a paru trois fois en 2019. Chaque édition peut aussi être consultée en ligne sur le site internet du RBS.

### **3.4.1.3. La Cellule de Recherche (CR)**

L'objectif de la CR est de faciliter le dialogue entre la recherche et la pratique, c'est-à-dire d'étudier et de discuter les défis que pose le phénomène du vieillissement de la population.

Parmi les projets scientifiques de 2019, on peut citer :

- **Sharing Stories, Sharing Life** (Erasmus+ 2019-2021) : le projet vise à renforcer l'inclusion sociale et à réduire la solitude chez les personnes âgées qui ont un faible niveau d'alphabétisation par le développement d'une formation en ligne facilitant la conversation entre bénévoles et soignants.
- **Projet CROSS** (Erasmus+ 2019-2021) : favoriser la coopération entre les bibliothèques et les établissements d'enseignement pour adultes dans le but de rapprocher la ressource « bibliothèque » aux personnes n'utilisant pas ce moyen pour approfondir leurs connaissances.
- **Dans le cadre du plan national prévention suicide** : publication d'une brochure de sensibilisation à la thématique de la prévention suicide chez la personne âgée, intitulée « Ja zum Leben aber nicht mehr so ».

### **3.4.1.4. Le service d'éditions, de travail biographique et de fidélisation**

À côté des publications spécifiques des services Académie Senior, Institut de formation et Cellule de Recherche, l'asbl RBS - Center fir Altersfroen a mis en place un groupe biographique composé de seniors bénévoles et de collaborateurs internes en vue d'élaborer des outils pouvant servir dans le travail de mémoire.

Un nouveau jeu « Rot emol » a été créé et publié en 2019. Ce jeu est basé sur des expressions luxembourgeoise qu'il s'agit d'identifier et de compléter. La présence du groupe de publications aux «Walfer Bicherdeeg» a connu un succès.

- **Magazine Aktiv am Liewen et carte Aktiv60+**

Le magazine « Aktiv am Liewen » aborde des sujets d'actualité liés à l'intégration sociale, le bien-être, la santé, la mobilité et les loisirs et informe sur les activités organisées par RBS. Il a paru 4 fois en 2019 et est distribué gratuitement aux quelques 14.000 abonnés de la carte Aktiv60+.

### **3.4.1.5. Le travail interculturel**

Le poste de l'agent interculturel a été réoccupé depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2019. Il a continué à soutenir et à lancer des projets ayant comme but de développer des offres spécifiques pour migrants âgés. A côté de son soutien méthodologique aux Clubs Seniors, il a collaboré avec la Maison des Associations pour la mise en œuvre de projets communs. La participation régulière à des colloques au Luxembourg et à l'étranger enrichit le travail interculturel et favorise la mise en réseau de différents partenaires.

### **3.4.1.6. La coordination des clubs seniors**

La mission principale du coordinateur consiste e.a. à soutenir, à améliorer le réseautage et à coordonner les activités des Clubs Seniors dans la mise en œuvre du volet du vieillissement actif du Ministère de la Famille.

En 2019, 5 plénières Clubs Seniors ont été organisées en concertation avec le chargé de mission, un chargé Club Senior et le ministère. Parmi les sujets traités ont figuré :

- Préparation du passage de la vie professionnelle vers la retraite
- Prévention de l'isolement social
- Activités interculturelles
- Formations continues
- Organisation de manifestations communes (p.ex. journée internationale des personnes âgées, Senior Drivers Day, Journée Fit 50+)
- Présentation de « GoldenMe »

### **3.4.2. Amiperas asbl**

L'Amiperas s'emploie à soutenir les personnes retraitées, âgées et solitaires, à rompre leur isolement et à leur prêter conseil et assistance dans leurs aspirations sociales. Elle est organisée en environ 65 sections locales qui offrent des activités très diverses à leurs membres. Un nombre considérable de membres bénévoles s'engage ainsi régulièrement au bénéfice des personnes âgées. L'Amiperas a eu un agrément pour leur siège sis à Bonnevoie appelé « Amiperas Generatiounstreff ». Le magazine « ELAN » a paru 4 fois en 2019.

### **3.4.3. Maison des Associations asbl**

La Maison des Associations s'engage à réaliser des projets interculturels ciblant les migrants âgés 60+ et favorisant leur intégration dans la société. Parmi les projets mis en œuvre en 2019, on peut citer :

- les cafés des âges,
- les cafés des langues,
- les soirées millefeuilles,
- les cuisines du monde,
- Raconte-moi une histoire.

Les projets sont organisés en collaboration étroite avec les Clubs Seniors et l'agent interculturel du service RBS-Center fir Altersfroen. Des réunions de concertation entre le ministère, la Maison des Associations et l'agent interculturel ont lieu tous les deux mois.

## *4. La politique en matière de maintien à domicile*

Parmi les activités qui relèvent du domaine du maintien à domicile, il y a lieu de distinguer entre :

- les activités assurées directement par le Ministère ;
- les services nationaux de formation, de consultation et d'assistance ;
- la tarification sociale ;
- les soins palliatifs en milieu extrahospitalier.

### **4.1. Les activités assurées par le Ministère**

#### **• Le Senioren – Telefon**

Le Senioren-Telefon est un service d'information, d'orientation et de consultation assuré par les collaborateurs du Ministère. Il permet aux personnes âgées et à leur entourage socio-familial de recevoir des informations correctes et concrètes concernant les services ou institutions adéquates répondant à leurs besoins spécifiques. Ce service est opérationnel tous les jours ouvrables de 8h30 à 11h30.

Cette année, comme les années précédentes, les demandes d'information sur les institutions et les services pour personnes âgées restent d'actualité. Il est de plus en plus difficile pour le grand public, de distinguer les prestations offertes par les maisons de soins, centres intégrés pour personnes âgées, logements encadrés et résidences-service.

Les demandes d'informations concernant le prix de pension dans les structures d'hébergement, ainsi les aides financières, accordées lors d'une admission en institution, sont en nette progression. Surtout l'entourage socio-familial des personnes âgées attire l'attention sur le manque de transparence,

notamment en matière des prix de pension, des prestations fournies et des charges supplémentaires facturées.

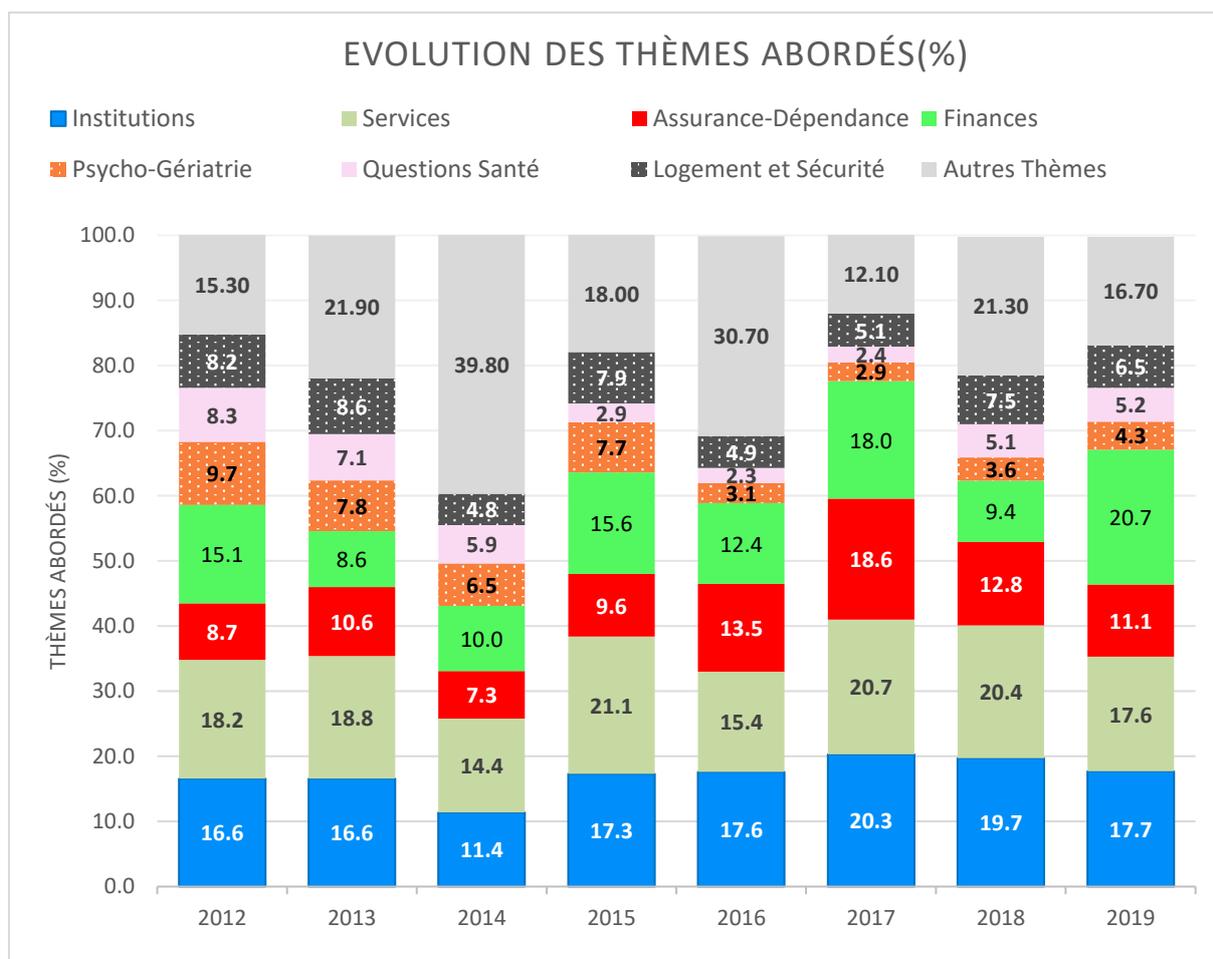
On remarque également une hausse des demandes d'informations concernant les aides financières lors d'une prise en charge au domicile, surtout pour des actes non-couverts ni par l'assurance-dépendance ni par la CNS.

Le grand besoin d'une écoute de la part d'« aidants informels ou familiaux » prenant en charge un proche dépendant, désorienté ou dément, persiste. En effet l'isolement social est souvent une réalité bien plus pesante pour le partenaire et/ou l'entourage socio-familial que pour la personne dépendante elle-même.

En revanche, on remarque de plus en plus de sollicitations d'aide pour pallier l'épuisement des aidants informels. Souvent ceux-ci essaient d'assumer la prise en charge de la personne dépendante eux-mêmes au lieu d'associer dès le début des professionnels pour éviter une surcharge physique et psychique.

Lors des entretiens téléphoniques un sujet est soulevé de façon récurrente, à savoir le fait que les personnes âgées ayant des problèmes psycho-gériatriques ou psychiatriques, qui ne peuvent plus vivre à domicile, ont beaucoup de problèmes pour trouver une chambre dans une maison de soins ou un CIPA. Beaucoup de gestionnaires préfèrent des clients sans troubles de comportement et avec une prise en charge importante de la part de l'assurance-dépendance.

Les personnes âgées qui ne bénéficient pas de l'assurance-dépendance ou qui détiennent un plan de prise en charge minimale se plaignent de plus en plus qu'il est presque impossible de trouver une place dans un CIPA. De plus en plus, les familles ou parfois la personne âgée elle-même préfèrent les structures d'hébergement, où une prise en charge 24h/24h par du personnel infirmier est garantie. Les personnes âgées concernées ne sont par la suite plus obligées de changer d'établissement si leur état de santé s'aggrave, ce qui est le cas notamment dans les logements encadrés.



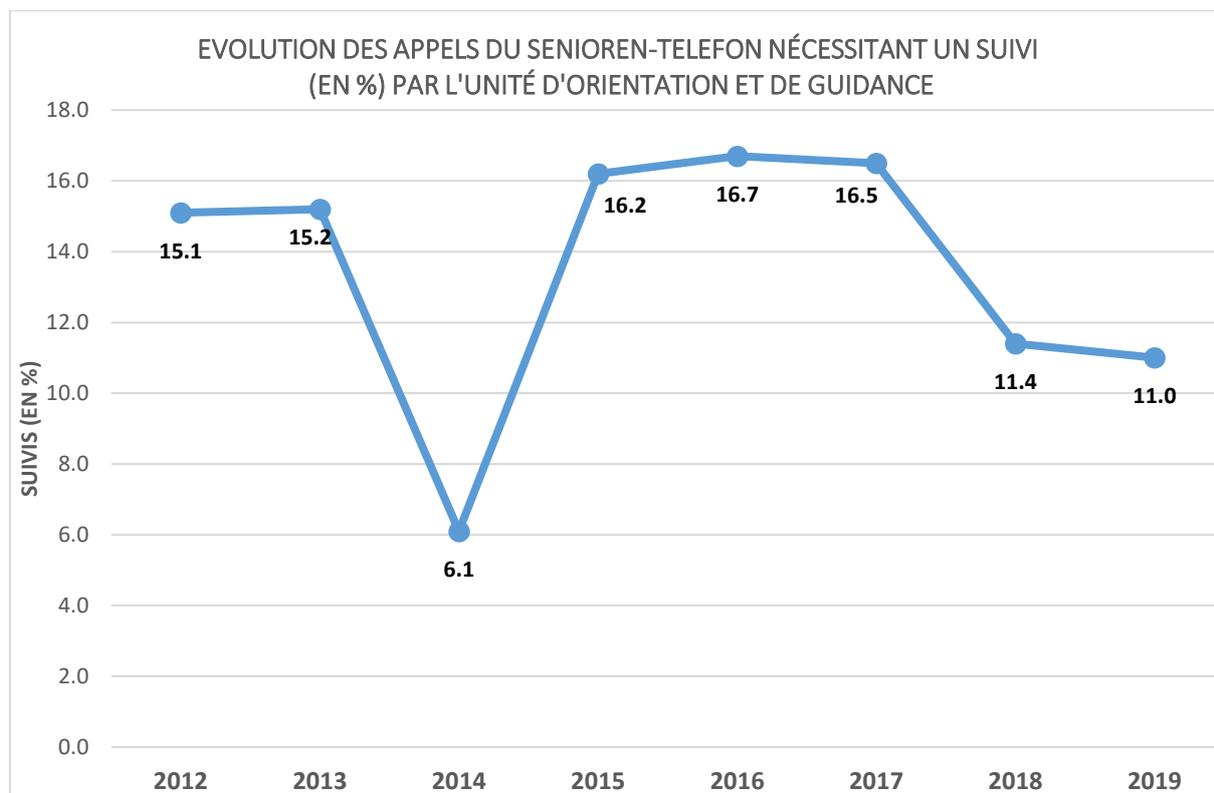
- **L'unité d'orientation et de guidance**

L'unité d'orientation et de guidance du service personnes âgées soutient les démarches à trouver une solution, soit intermédiaire soit définitive, à des situations problématiques et qui sont en relation avec la situation des personnes âgées. Ce travail se fait en étroite collaboration avec l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'Assurance Dépendance, les réseaux d'aides et de soins, les différents services et institutions pour personnes âgées et les offices sociaux.

En 2019, le travail principal de l'unité d'orientation et de guidance était celui de proposer des solutions intermédiaires jusqu'au recouvrement de la personne âgée ou de trouver une solution définitive. Vu le nombre restreint des lits de vacances, les places limitées dans les unités de rééducation gériatriques l'envoi de plus en plus hâtif au domicile lors d'une hospitalisation et le problème de transport pour l'entourage socio-familial souvent âgé, il devient de plus en plus difficile de proposer des solutions adéquates.

La majorité des demandes a été adressée à l'unité par le biais du Seniorens-Telefon. Bon nombre de situations nécessitaient un suivi intense dû à la complexité des problèmes rencontrés (entourage socio-familial dépendant lui-même, absent ou non-existant, logement inadapté, troubles de comportement majeurs, maladies psycho-gériatriques, difficultés financières, ...).

Le nombre de personnes s'adressant au service pour trouver une place dans une institution où le prix de pension est inférieur au montant maximal considéré par le Fonds National de Solidarité, est en train de diminuer.



Par contre les demandes d'aide pour trouver une place dans un CIPA pour les personnes avec un plan de prise en charge de l'assurance-dépendance minimale ont fortement augmenté. Une explication pour ce phénomène est le fait que dans certaines régions du pays se trouvent surtout des maisons de soins, qui acceptent seulement des clients avec une dépendance lourde.

Nombreux CIPA's préfèrent accueillir les clients très dépendants. Ainsi, il devient de plus en plus difficile de trouver une place pour les personnes avec une dépendance modeste. Par ailleurs, on observe que les familles préfèrent placer leurs membres de famille dans un CIPA garantissant une prise en charge 24 sur 24h pour leur éviter un déménagement suite à une dégradation de leur état de santé.

- **Le guide pratique pour seniors**

Le « guide pratique pour seniors », traduit en 5 langues, reste de loin le manuel de référence tant pour les seniors et leur entourage familial que pour les professionnels, lorsqu'il s'agit de dresser le plan des offres de services pour seniors et des acteurs respectifs. Les échos positifs qui nous parviennent des utilisateurs de la brochure en témoignent largement.

Avec l'entrée en vigueur de la réforme de l'assurance dépendance, une réédition du guide pratique est devenue nécessaire et a été réalisée au cours du 1<sup>er</sup> semestre de l'année 2018. Depuis la publication de la réédition en juillet 2018, le Ministère a distribué 2.750 exemplaires (dont 1.600 exemplaires en langue allemande et 1.150 exemplaires en langue française), ce qui souligne aussi le grand intérêt des usagers pour le guide pratique pour seniors.

Il est à noter que le guide pratique est également disponible sous forme de pdf sur le site du Ministère, du site Luxsenior.lu, du portail santé et sur guichet.lu en langues allemande, française, portugaise, italienne et anglaise.

#### **4.2. Les services nationaux de formation, de consultation et d'assistance**

En 2019, le Ministère a soutenu financièrement 6 gestionnaires, offrant des services de formation, de consultation et d'assistance pour personnes âgées.

	<b>Organismes gestionnaires (5)</b>
<b>1</b>	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.
<b>2</b>	Fondation Stéftung Hëllef Doheem et Help 24
<b>3</b>	Mäi Wëllen, Mäi Wee - Association pour le droit de mourir en dignité - Lëtzebuerg a.s.b.l.
<b>4</b>	Omega 90 a.s.b.l.
<b>5</b>	RBS - Center fir Altersfroen a.s.b.l.
<b>6</b>	Amiperas a.s.b.l

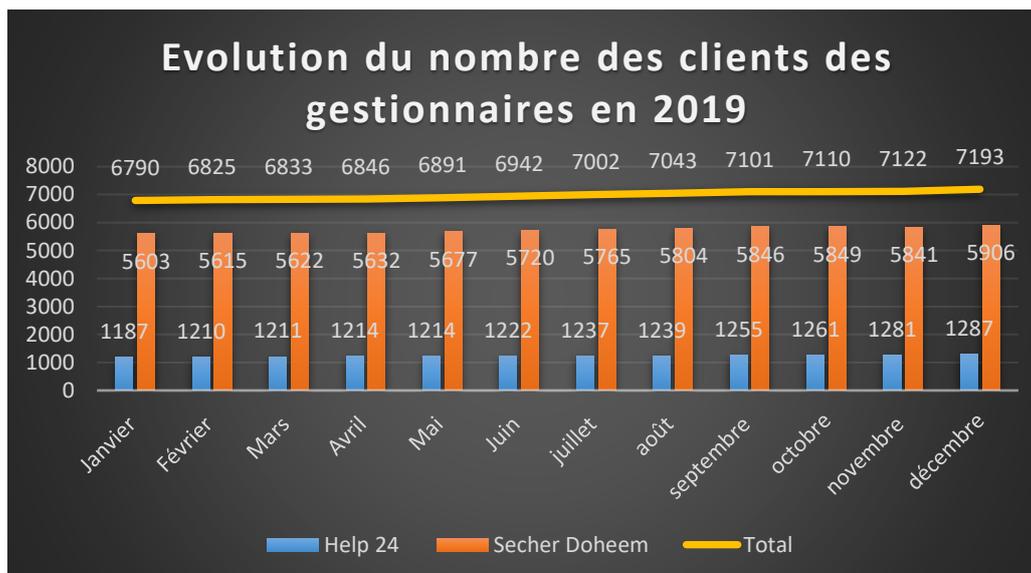
- **Le Service d'appel-assistance externe**

Le Ministère soutient financièrement les réseaux d'appel assistance externe Secher Doheem et Help 24.

Ce service garantit une permanence d'appel ainsi qu'une communication d'aide et de secours d'urgence. Des plateformes régulières, regroupant les représentants des deux réseaux d'appel assistance externe ainsi que du Ministère ont lieu pour assurer le suivi des services.

En outre, des plateformes techniques ont lieu à des intervalles réguliers, dont le but est d'harmoniser l'équipement et de créer des synergies entre les deux prestataires.

Par ailleurs, il est à noter que les représentants du Ministère, dans le contexte du service d'appel-assistance externe, ont également eu des réunions avec les représentants du Corps Grand-Ducal d'Intervention et de Secours (CGDIS), ceci dans le but de faciliter le travail des secouristes mais aussi des opérateurs téléphoniques des deux gestionnaires.



Au 31 décembre 2019, les deux gestionnaires proposant un service d'appel assistance externe conventionné comptaient 7.193 clients actifs, ce qui correspondait à une augmentation de 370 clients, voire de 5,1 % par rapport au 31 décembre 2018.

- **L'Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.**

Selon le contrat de collaboration signé avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande-Région, l'Association Luxembourg Alzheimer (ala) s'engage à faire fonctionner les services suivants :

1. **Activités de formation** destinées aux professionnels du secteur et aux aidants informels pour optimiser l'encadrement des personnes affectées de troubles psycho-gériatriques.
  - **Cours EduKation®.** Des études démontrent que les aidants ayant suivi cette méthode d'éducation sont plus résistants, présentent moins de signes dépressifs et arrivent à mieux maîtriser les situations de conflits liées à la cohabitation avec une personne atteinte d'une démence. Le principe est basé sur la communication empathique. En 2019, deux (2) cours ont été planifiés. En plus du cours consacré au long séjour, un cours spécifique pour les services ambulatoires a été proposé pour la première fois.
  - **Cours pour proches – « Cours fir betraffe Familljen ».** Ces cours sont proposés plusieurs fois par an en langues luxembourgeoise et française. Les cours comprennent plusieurs séances, lors desquelles différents thèmes sont abordés. La durée est fixée à 6 heures. De nombreux participants se sont montrés particulièrement intéressés par la gestion des symptômes de la maladie. Comment gérer les troubles du comportement ? Comment et quoi dire dans de telles situations? D'autres participants ont voulu comprendre comment une personne touchée vit sa maladie. Les participants prennent également conscience de la répercussion des symptômes décrits sur leur vie quotidienne. Il semble que les partenaires ressentent l'accompagnement de la personne touchée davantage comme un poids que les enfants. Un objectif du cours est de faire passer le message aux participants de s'occuper de soi-même dans leur nouveau rôle en tant que parent soignant. Pendant l'année 2019, huit (8) cours en

langues luxembourgeoise et/ou française ont été proposées. Un (1) cours a dû être annulé, faute d'inscriptions suffisantes. En moyenne, six (6) proches ont profité de cette offre.

## 2. **Permanence téléphonique** appelée Helpline et fonctionnant 24 heures/24 et 7 jours/7

Des familles appellent la Helpline dans des situations de submergement, par exemple, lorsque :

- le partenaire/proche commence à cuisiner vers 23h00,
- la personne désire retourner à la maison même si elle est à son propre domicile où elle habite depuis 50 ans,
- le proche boucle ses valises vers 22h00 le soir et envisage un voyage pour rendre visite à un membre de la famille habitant dans une autre ville,
- des situations se répètent à plusieurs reprises durant une journée, Le soir, la situation dégénère, des disputes s'engendrent. Dans ces cas-là, les familles appellent la Helpline. Souvent les proches sont surmenés en cas de troubles du comportement et sont traités de manière inappropriée verbalement ou non-verbalement par leur proche.
- d'autres familles appellent le soir lorsqu'elles se sentent seules, par ex. elles se sont rendues chez un médecin respectivement dans une institution publique durant la journée et n'ont pas pu obtenir le support nécessaire.

En général, les familles appellent pour s'informer sur la démence et les symptômes, respectivement elles se renseignent sur des possibilités d'aide et de support (par ex. : foyer de jour, réseau de soins, maison de soins, assurance dépendance...).

## 3. **Groupes d'entraide** ayant le but de promouvoir un échange d'informations et d'expériences entre les membres de familles concernées par une forme de démence et d'autres aidants informels.

- « **Familljekrees** » : Les séances sont organisées à intervalles réguliers. Les rencontres sont encadrées par le service psychologique de l'ala. Les objectifs principaux de cette offre sont la prévention de maladies secondaires, l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être, la diminution du fardeau de la maladie, l'apprentissage de nouvelles stratégies de dépassement et la stabilisation émotionnelle. Au total, dix (10) rencontres ont eu lieu, auxquelles 8 femmes et 7 hommes ont participé. En moyenne, 5 membres de familles ont participé régulièrement.
- **L'Alzheimer Café** est organisé une (1) fois par mois dans les locaux d'un centre commercial. Il permet au public de se ressourcer et d'échanger avec d'autres personnes concernées qui vivent la même réalité avec un proche atteint d'une forme de démence. Le nombre de présences effectif en 2019 a fortement diminué par rapport aux années précédentes. En 2019, l'Alzheimer Café a été organisé onze (11) fois et au total, 16 personnes y ont participé.
- **Groupe pour personnes touchées** : Au cours du mois d'octobre 2017, l'ala a lancé une offre supplémentaire pour les personnes touchées personnellement par une démence. L'organisation quotidienne de même que la conservation de l'indépendance et le développement de nouvelles perspectives de vie sont des thèmes principaux traités dans ce groupe. De façon régulière, les participants sont confrontés à des déficits à différents niveaux (troubles cognitifs, pertes sociales...) et peuvent se conforter ensemble lors de la maîtrise, respectivement de la compensation ou du lâcher-prise. Entre les participants, une base de confiance et de sécurité assez élevée se crée. On peut parler du développement d'une vraie « dynamique de groupe ». Afin de pouvoir maintenir un concept global, des entretiens

individuels avec les participants du groupe sont effectués régulièrement lorsque des contenus énoncés sont sortis du cadre respectivement lorsque les besoins de support s'avèrent très élevés. Des entretiens individuels sont également effectués avec tous les partenaires/proches des participants. L'étalement du système de famille a clairement une influence positive sur le contact avec les personnes touchées et a un effet de liaison sur toutes les parties liées à l'ala avec ses possibilités de support dans des stades plus avancés. Au cours du mois de mars 2019, une évaluation du groupe a eu lieu. On a pu conclure qu'il est très important pour les personnes touchées d'être reconnues et traitées en tant que « personnes à part entière » et expertes en ce qui concerne leur propre situation.

**4. Projets nationaux et internationaux :** L'ala se mobilise chaque année lors de la journée mondiale de la maladie d'Alzheimer pour sensibiliser et informer le grand public avec le Memory Walk. En plus de la marche solidaire, l'ala publie l'Ala-Zeitung 4 fois par an.

- **Gardes de nuit « Nuetswaachen »**

La prestation de garde de nuit constitue un élément important dans le cadre du maintien à domicile.

Le ministère continue à offrir les gardes de nuit pour des bénéficiaires avec une dépendance grave (être bénéficiaire d'une aide complète dans les quatre domaines des actes essentiels de la vie) tandis que l'assurance-dépendance prend en charge les bénéficiaires dont l'aidant informel est indisponible (vacances, maladie, hospitalisation ou décès).

Les prestations incluent une garde de nuit entre 20h00 et 8h00, d'une durée minimale de 5 heures et d'une durée maximale de 10 heures, ainsi que la présence physique auprès de la personne dépendante.

En 2019, le service a fait 46 nouvelles demandes, toutes accordées par le ministère. Un total de 1511 heures a été effectué sur 12 mois. Ceci correspond à environ 126 heures à savoir 12,6 nuits en moyenne par mois.

Parmi les 46 demandeurs, 2 clients ont été pris en charge par le réseau HELP. Les autres demandeurs étaient clients de la fondation Stöftung Hëllef Doheem.

Les variations par mois restent pourtant très importantes, avec un maximum de 373 heures en avril et avec un minimum de 10 heures en novembre. A noter que la dépendance grave a été constatée par l'existence d'un carnet palliatif pour 30 demandes, donc pratiquement 68.18 % des cas.

En outre, quelques 9307 heures ont été prestées auprès de 111 personnes, nécessitant une garde de nuit, qui ne remplissaient pas les critères permettant une prise en charge sous les conditions de la convention avec le Ministère. Ceci représente une moyenne de 776 heures par mois.

- **Omega 90 a.s.b.l.**

L'asbl Omega 90 offre des services d'accompagnement et des consultations psychologiques aux personnes en fin de vie et aux personnes endeuillées et assure la formation en soins palliatifs de professionnels de santé, ainsi que la formation et la supervision de personnes travaillant comme bénévoles auprès de personnes en fin de vie dans les hôpitaux, dans les maisons de soins ou à domicile.

En 2019, le Ministère a continué à soutenir les activités de l'asbl Omega90 à l'aide d'une convention de collaboration.

#### Le service Bénévolat d'Omega 90

Omega 90 s'engage contre l'isolement des malades en fin de vie en formant, coordonnant et supervisant un groupe de personnes bénévoles qui assurent un accompagnement des personnes malades et de leurs proches en deuil.

En 2019, 66 bénévoles étaient actifs, dont la plupart au niveau de l'accompagnement dans diverses cliniques du pays, dans le centre de soins palliatifs pour personnes en fin de vie « Haus Omega », dans des maisons de soins ou bien dans l'accompagnement au domicile des personnes malades.

Au total, 6.757 heures étaient déclarées par les bénévoles dans l'accompagnement. Au total, 8.899 heures de bénévolat ont été prestées. Les bénévoles ont assisté à 126 séances de supervision organisées par Omega 90 avec un total de 232 heures.

Un groupe luxembourgeois de 14 candidats a terminé sa formation d'accompagnement en 2019. La plupart de ces personnes débiteront leur bénévolat en 2020.

Le projet « Omega mécht Schoul » a été réalisé dans deux écoles fondamentales (Roeser et Mersch). Il s'agit à chaque fois d'une semaine de 5 matinées. Quatre, respectivement cinq bénévoles y ont participé.

#### Le service Formation d'Omega 90

L'association organise régulièrement des conférences et des séminaires pour les professionnels et pour le grand public. En 2019, seize conférences auprès de personnes âgées et de leurs proches ainsi que 2 interventions dans la formation initiale de professionnels de la santé concernant la loi sur les soins palliatifs, la directive anticipée, le congé d'accompagnement et la loi sur l'euthanasie avec les dispositions de fin de vie se sont adressées à 736 personnes.

En 2019, le service formation a organisé 15 semaines de formation de sensibilisation de 40 heures, pour en tout 243 participant(e)s. Une journée nationale pour tous les formateurs de ce type de formation a été organisée en collaboration avec le Ministère de la Famille, 20 formateurs étaient présents

Une Projektwerkstatt « Palliative Geriatrie » avec 8 maisons de soins, CIPAs et institutions pour personnes avec un handicap est en cours depuis décembre 2018 avec 30 participants.

Le « Netzwierk Palliativ Geriatrie Lëtzebuerg » s'est rencontré à trois reprises au cours de l'année pour continuer ses efforts pour approfondir la culture palliative dans les institutions respectives.

Deux formations d'approfondissement en soins palliatifs de 160 heures se sont terminées en 2019 avec 25 participants provenant du domaine de la santé et du secteur social. Par ailleurs, deux nouvelles formations d'approfondissement, dont une en luxembourgeois et une en langue française, ont débuté avec en tout 36 personnes.

Une formation de bénévoles en langue luxembourgeoise avec 14 participants s'est terminée en octobre, une formation en langue française a commencé en novembre avec 16 participants. Suite à des changements importants au niveau des formateurs durant cette année, Omega 90 n'a pas organisé de formations continues pour les bénévoles en activité.

Au cours de l'année, le service formation a été sollicité treize fois par différentes institutions du long séjour (personnes âgées et personnes avec un handicap) pour une discussion éthique avec en tout 258 professionnels.

En 2019, Omega 90 a dispensé 2.110 heures de formation. Toutes les actions de formation ont touché au total 1.766 personnes.

#### L'Académie interrégionale « Weiterbildungsakademie Palliative Care » - IWAP

Une formation IWAP a été programmée et organisée. Lors de l'inscription définitive des participants, les institutions allemandes se sont retirées et la formation a dû être annulée.

Toutes les activités de formation en soins palliatifs de la Grande-Région sont publiées sur le site internet de Omega 90. La bibliothèque, qui est consultable en ligne, a été actualisée.

#### Le service Consultation d'Omega 90

Le Service Consultation s'est spécialisé dans l'accompagnement de personnes atteintes d'une maladie grave et incurable, de leurs proches et de personnes endeuillées. Omega 90 offre un soutien dans le travail de deuil sous forme d'entretiens individuels, de couples, de familles ainsi que des groupes de paroles. Le nombre de consultations est repris dans le tableau ci-dessous :

Type de consultations en 2018	N
Consultations : nombre total de séances	4.142
Dont consultations pour enfants de 3 – 13 ans (nombre de séances)	638
Dont consultations pour adolescents de 14 – 18 ans (nombre de séances)	298

Les séances de consultations (à durée variable) se répartissent sur 1.090 demandes de prises en charge.

Pour 667 cas, le motif de la demande était un décès ou une situation de deuil. 9% de ces demandes concernaient des clients âgés de moins de 10 ans ; 17% de ces demandes concernaient des clients âgés entre 10 et 19 ans. Dans 101 cas il s'agissait de consultations dans le cadre de maladies graves. Parmi les 1.090 demandes de prise en charge, 218 concernaient des enfants et adolescents, dont 78 demandes de psycho-éducation.

9 enfants ont participé aux groupes de deuil pour enfants « Reebou ».

Omega 90 propose également des consultations à Ettelbrück au Centre Pontalize, 153 consultations y ont eu lieu en 2019.

#### Projet « Soutien psychologique aux réfugiés »

Le projet entamé en 2017 a été prolongé par l'œuvre de Secours Grande Duchesse Charlotte pour deux ans supplémentaires (2019-2020). Dans le cadre de ce projet, Omega 90 propose des consultations psychothérapeutiques aux personnes réfugiées et de la psycho-éducation et formations pour professionnels. Entre janvier et octobre 2019, 104 personnes ont bénéficié d'un suivi psychologique individuel. Au total, 745 heures de consultations ont été réalisées.

- **Mäi Wëllen, Mäi Wee - Association pour le droit de mourir en dignité - Lëtzebuerg a.s.b.l.**

L'association Mäi Wëllen, Mäi Wee (MWMW) a pour mission de faire connaître la loi du 16 mars 2009 dépenalisant la pratique de l'euthanasie et de l'assistance au suicide au Luxembourg. L'asbl s'investit dans la consultation en fin de vie, notamment pour la rédaction de dispositions de fin de vie et de l'information sur les soins palliatifs et sur l'euthanasie. Elle élabore des outils didactiques destinés à informer le grand public sur leur droit à demander une euthanasie ou une assistance au suicide et à informer les professionnels de santé de leur droit de pratiquer une euthanasie ou un suicide assisté en toute légalité.

MWMW diffuse l'information sur la loi sur l'euthanasie et l'assistance au suicide par l'organisation de conférences, de tables rondes, de discussions. Elle met à disposition des citoyens un site internet [www.mwmw.lu](http://www.mwmw.lu) contenant des informations sur les soins palliatifs, l'euthanasie et le suicide assisté ainsi que toute autre information utile sur le fonctionnement de l'association. Depuis juin 2018, l'asbl est installée dans de nouveaux locaux au 1b rue Thomas Edison à Strassen et compte actuellement quelques 850 membres adhérents.

En 2019, le service d'écoute et d'accompagnement a reçu en moyenne 12 personnes par mois. Le service téléphonique et d'écoute était assuré tout au long de l'année avec une moyenne de 37 appels par mois.

Outre la publication d'un nouveau dépliant, MWMW a organisé 9 conférences sur le sujet de la fin de vie et a participé à plusieurs interviews de la presse écrite et à des émissions radio et télé pour promouvoir les missions de l'association et rendre attentif aux nouveautés depuis le vote de la loi en 2009.

- **Le service IRIS de la Croix-Rouge luxembourgeoise**

Le service IRIS de la Croix-Rouge luxembourgeoise a comme objectif d'un côté de former et d'accompagner des bénévoles et de l'autre côté de répondre aux besoins des personnes souffrant de solitude en offrant des visites de bénévoles. Le service IRIS organise des visites chez des bénéficiaires vivant à domicile et dans des institutions. En s'engageant par un contrat de collaboration avec le Ministère, le service IRIS élargira son champ d'action et développera des projets en collaboration avec d'autres services du secteur personnes âgées, notamment avec les Clubs Seniors.

- **RBS – Center fir Altersfroen a.s.b.l. (voir sous rubrique « associations œuvrant dans le domaine du vieillissement actif »)**

#### **4.3. La tarification sociale**

La tarification sociale est une mesure du Gouvernement, visant à venir en aide aux personnes âgées de plus de 60 ans qui n'ont pas les moyens financiers suffisants pour faire face aux frais liés aux aides et soins nécessaires dans le cadre d'une dépendance et qui ne tombent pas dans le champ d'application de l'assurance dépendance. Elle rentre dans le cadre des mesures de maintien à domicile en faveur des personnes âgées dépendantes.

Les prestations qui tombent sous le champ d'application de la tarification sociale sont les suivantes :

- les prestations de l'accueil gérontologique dans les centres psycho-gériatriques ;

- les aides et les soins fournis au domicile du bénéficiaire ainsi que dans les centres psychogériatriques.

La participation de l'usager aux frais d'une heure d'aides et de soins à domicile varie en fonction de son revenu net mensuel. Les différents tarifs sont revus annuellement en fonction de l'évolution de la valeur monétaire (pour l'année 2019 : 75,74 € par heure pour les réseaux d'aides et de soins et 69,42 € par heure pour les centres semi-stationnaires) et de l'indice du coût de la vie.

La différence entre le tarif maximal et la participation de l'usager est à charge de l'Etat. Elle est versée aux prestataires ayant signé une convention afférente avec le Ministère.

Depuis 2004, les usagers des centres psychogériatriques peuvent également bénéficier d'une aide matérielle au niveau de leur participation financière journalière. La convention établit un montant seuil pour cette participation qui tient notamment compte de la situation familiale et matérielle de la personne.

Au 31 décembre 2019, 16 prestataires de services de maintien à domicile ont bénéficié d'une convention.

<b>Organismes gestionnaires conventionnés (16)</b>	
<b>1</b>	Aliveplus a.s.b.l.
<b>2</b>	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.
<b>3</b>	Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique
<b>4</b>	Doheem versuergt a.s.b.l.
<b>5</b>	Etablissement public SERVIOR
<b>6</b>	Fondation Stëftung Hëllef Doheem
<b>7</b>	Gesondheets-Service Lëtzebuerg S.A.
<b>8</b>	Home Care s.à.r.l.
<b>9</b>	Novelia Senior Services S.A.
<b>10</b>	Opis Aides et Soins s.à.r.l.
<b>11</b>	Päiperléck s.à.r.l.
<b>12</b>	Paramedicus S.A.
<b>13</b>	Syndicat de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort
<b>14</b>	Syrdall Heem a.s.b.l.
<b>15</b>	Verbandskëscht s.à.r.l.
<b>16</b>	ZithaServices S.A.

#### **4.4. Soins palliatifs en milieu extrahospitalier**

Depuis 2004, le Ministère a pris en charge un accompagnement en soins palliatifs pour les personnes en fin de vie vivant encore à leur domicile. Cet accompagnement 24h/24h a été assuré par des réseaux d'aides et de soins. Cette convention a pris fin avec l'introduction de la nomenclature soins palliatifs.

Au cours de l'année 2018, le Ministère a décidé de continuer à apporter un soutien spécifique à l'entourage familial des personnes en fin de vie. Le Ministère a réagi de cette manière à une demande de plus en plus grande de la part de l'entourage familial, qui est confronté à une charge émotionnelle intense. Grâce à cette convention, l'entourage familial d'une personne en fin de vie à domicile, peut profiter d'un soutien psychologique disponible 7/7 jours et 24/24 heures sur tout le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Actuellement, deux réseaux d'aides et de soins remplissent les conditions pour pouvoir bénéficier de cette convention :

<b>Organismes gestionnaires conventionnés (2)</b>	
1.	Fondation Stëftung Hëllef Doheem
2.	Doheem versuergt a.s.b.l.

En 2019, les équipes spécialisées des deux réseaux d'aides et de soins conventionnés ont pris en charge l'entourage socio-familial de 247 personnes en fin de vie à domicile et ont presté environ 1500 heures d'encadrement.

- **Formation continue en soins palliatifs**

Les personnes en fin de vie ont le choix entre différents milieux de vie où une prise en charge palliative peut être assurée : à domicile, dans une structure de long séjour ou un centre d'accueil pour personnes en fin de vie. Pour garantir une prise en charge qualitative, le règlement grand-ducal du 8 décembre 1998 modifié par règlement grand-ducal du 10 décembre 2009 impose des critères minimaux de formations en soins palliatifs pour le personnel :

- Centres intégrés pour personnes âgées, maisons de soins et soins à domicile :
  - Au moins 40 % du personnel d'encadrement doivent avoir une qualification d'au moins 40 heures en soins palliatifs ;
  - une permanence en soins palliatifs 24/24 heures doit être assurée par au moins une personne exerçant une profession de santé qui doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins 160 heures en soins palliatifs.
- Aides à domicile :
  - Au moins 40 % du personnel d'encadrement doivent avoir une qualification d'au moins 40 heures en soins palliatifs.

Beaucoup de gestionnaires ont fait de grands efforts dans le Palliative Care et ont investi considérablement dans l'objectif de former tout leur personnel d'encadrement en soins palliatifs.

En 2019, le service formation d'Omega 90 a organisé 15 semaines de formation de sensibilisation de 40 heures, pour en tout 243 participant(e)s.

Une journée nationale pour tous les formateurs de ce type de formation a été organisée avec le Ministère pour permettre un échange fructueux entre les formateurs des différents domaines du secteur extrahospitalier ainsi de thématiser les décisions en fin de vie.

Deux formations d'approfondissement en soins palliatifs de 160 heures se sont terminées en 2019 avec seulement 25 participants provenant du domaine de la santé et du secteur social. Par ailleurs, deux nouvelles formations d'approfondissement, dont une en luxembourgeois et une en langue française, ont débuté avec en tout 36 personnes.

## 5. Les projets d'action nationale

### **5.1. La stratégie « active ageing »**

L'accord de coalition 2018-2023 prévoit de développement d'une stratégie « active ageing », ensemble avec tous les acteurs du secteur des personnes âgées. La stratégie comprendra des mesures permettant notamment de mieux préparer la transition de la vie professionnelle vers la retraite, de favoriser l'intégration des migrants âgés, d'encourager le travail bénévole, d'élaborer des mesures de prévention et de lutte contre l'isolement des personnes âgées, de promouvoir l'apprentissage à tout âge et de promouvoir l'offre de loisirs en faveur des personnes âgées.

Cette approche transversale devra permettre de promouvoir activement le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées ainsi que de vivre aussi longtemps que possible de façon autonome et de participer activement à la vie dans tous les domaines de la société. La stratégie prévoira des actions de valorisation des compétences des seniors pour promouvoir le dialogue intergénérationnel et consolider le lien social entre les générations, comme par exemple la mobilisation des personnes âgées au sein des réseaux associatifs ou de bénévolat de proximité et le développement des actions intergénérationnelles.

La promotion des services communaux offerts aux personnes âgées et surtout les activités des commissions du 3<sup>e</sup> âge fera partie intégrante de la stratégie « active ageing ».

En 2019, une première ébauche du concept a été élaborée.

### **5.2. Le plan d'action national « maladies démentielles »**

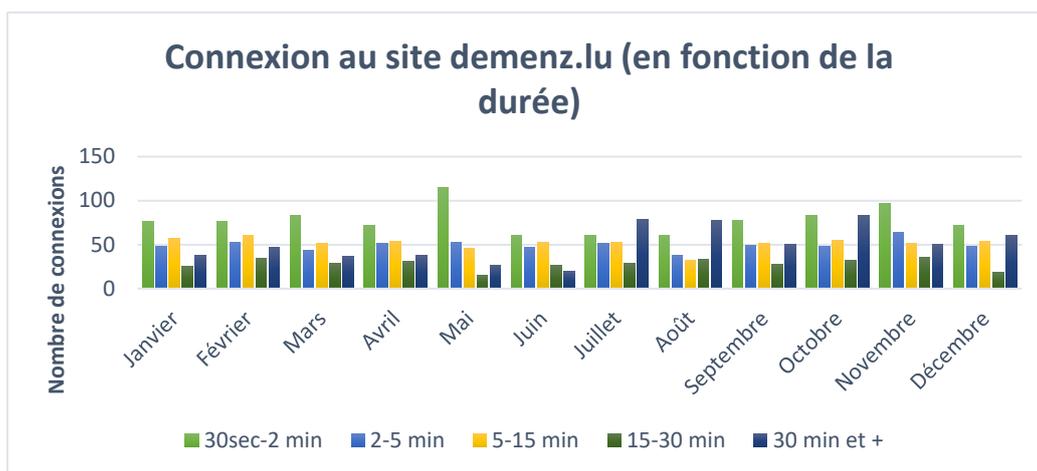
Le Ministère s'était vu attribuer dans la période gouvernementale 2009-2014 la mise en place d'un plan d'action « démence » en concertation avec le Ministère de la Santé. Ce plan d'action national « maladies démentielles » a été approuvé par le Conseil de Gouvernement en date du 13 mars 2013.

#### **• L'Info-Zenter Demenz**

Selon la convention signée avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande-Région, l'Info-Zenter Demenz s'engage à atteindre les buts suivants:

1. Information et sensibilisation du grand public au sujet des maladies démentielles
  - a. **Stands d'information (Info-Stand)** : présence de l'I-ZD dans des lieux publics (marchés, supermarchés) ou lors d'évènements en lien avec les seniors (ex : foires seniors). En proposant des brochures sur le bien-vieillir ainsi que des objets promotionnels (bonbons, stylos, flyers, etc.), des personnes qui ne seraient sans doute pas venues sans cela à la rencontre des membres de l'I-ZD ont eu le courage d'aborder le sujet. En 2019, 20 Info-Stands ont été organisés.
  - b. **Articles et annonces** dans les journaux ou publications spécialisées sont un point essentiel de la communication de l'I-ZD. Cela permet de sensibiliser le grand public à la démence et de faire connaître le service pour ceux qui auraient besoin de plus d'information. En 2019, trois interviews radio et deux articles de presse ont été réalisés concernant l'I-ZD, ses services et ses activités.

- c. **Séances d'information ciblée** : l'IZD offre des séances d'information ciblées, pour un public spécifique (ex : bénévoles intervenant auprès de personnes âgées, élèves en formation médicale). En 2019, l'IZD a réalisé 4 séances d'information ciblées, pour un total de 60 personnes.
  - d. **Info-Mëtteg / Info-Owend** : séance d'information d'environ 1h15 (45 minutes de présentation + 30 minutes d'échanges avec le public) au sujet de la démence (symptômes, diagnostic, prévention) ; généralement réalisée en collaboration avec les communes et/ou des prestataires de soins/services (ex : Servior, ALA). Cette action permet d'accéder localement à des personnes intéressées par le sujet. En 2019, l'I-ZD a réalisé 5 Info-Mëtteg/Owend, pour un public total de 189 personnes.
2. Offre de consultance aux personnes concernées, aux familles et aux aidants pour satisfaire leur besoin en information sur la maladie, leur compréhension sur les implications de la maladie sur la vie familiale et sociale et leur connaissance des services et prestations existants et les plus adéquats par rapport à leur situation de vie particulière
- a. L'accueil du public, au sein des locaux de l'I-ZD (14a, rue des bains, 1212 Luxembourg), par téléphone ou par email/formulaire de contact (demenz.lu), constitue une activité majeure de l'I-ZD. En 2019, 419 personnes ont été prises en charge.
  - b. Afin de faire face à un besoin de proximité, des « permanences » (= présences régulières dans plusieurs communes du Grand-Duché) ont été mises en place en 2019 à Differdange et à Esch/Alzette. 15 personnes ont pu profiter de cette offre supplémentaire.
3. Utilisation de l'internet ou d'autres technologies, gestion du site internet et éventuellement création d'un forum de discussion ou d'un autre type de plateforme d'échange
- a. Le compte Facebook de l'I-ZD (@InfoZenterDemenz) représente un moyen efficace d'informer le public luxembourgeois sur les activités de l'I-ZD et les actualités liées à la démence dans le pays ainsi que dans la Grande Région. En 2019, un total de 136 messages a été posté par l'I-ZD. Facebook est également régulièrement utilisé pour promouvoir les activités de l'I-ZD grâce à des contenus sponsorisés.
  - b. Afin d'éviter le double emploi avec le compte Facebook, le compte Twitter de l'I-ZD (@I\_ZenterDemenz, ouvert le 27 avril 2017) privilégie les messages en langue anglaise ainsi qu'un contenu plus orienté sur les aspects théoriques et la recherche sur la démence (notamment à travers le retweet d'autres acteurs du domaine).
  - c. Le site Internet bilingue demenz.lu /démence.lu offre de l'information à la fois sur la démence (notamment à travers des vidéos « témoignages ») et sur l'I-ZD, qui peut par ailleurs être contacté directement via un formulaire présent sur ce site. Les recherches de 15 minutes et plus suggèrent le besoin de certains utilisateurs d'approfondir leurs connaissances sur la démence, par exemple à l'aide des vidéos-témoignages.



4. Réalisation de projets nationaux au sujet de maladies démentielles ayant pour objectif la levée du déni social de la maladie
  - a. **Séance cinéma** : la projection d'un film grand public en lien avec la démence, suivie d'un débat avec la salle, permet d'offrir une approche moins effrayante et plus familiale de la démence. Ceci facilite la prise de contact avec des personnes intéressées par la question mais qui ne seraient peut-être pas encore prêtes à faire la démarche de contacter l'I-ZD ou d'assister à un Info-Mëtteg/Info-Owend. En 2019, 3 projections de film (2 en français « La finale », 1 en allemand « Honig im Kopf ») ont été organisées, pour un total de 187 personnes.
  - b. **Conférencier invité** : l'I-ZD organise des conférences thématiques ouvertes au grand public comme aux professionnels avec un orateur externe. L'I-ZD a organisé quatre conférences en 2019
    - i. Prof. Dr. Vjera Holthoff a tenu la conférence « *Menschen mit Demenz* »
    - ii. Mme Rosa Almeida a parlé deux fois en langue portugaise avec traduction simultanée en français sur « *Viver com Demencia* »
    - iii. M. Jörg Fuhrmann a expliqué „*Was im Leben zählt*“
  
5. Gestion d'un centre de documentation, d'information accessible au grand public avec service de consultation pour les visiteurs
  - a. La bibliothèque de l'I-ZD propose différentes sortes de livres (livres grand public, ouvrages plus scientifiques, livres pour enfants) ainsi que des films et documentaires, le tout en plusieurs langues (allemand, français, anglais, espagnol, portugais). L'objectif est de permettre aux personnes intéressées, professionnels et étudiants inclus, d'approfondir leurs connaissances concernant les démences et la vie quotidienne des personnes concernées et de leurs proches. En 2019, un total de 35 livres a été emprunté (20 en allemand, 15 en français, 1 en anglais).
  - b. Au courant de l'année 2019, l'I-ZD s'est doté d'une ludothèque qui comporte différents types de jeux (jeux de mémoire, puzzles, dominos, chansons, etc.) afin de répondre aux intérêts et capacités de chacun. L'objectif est de répondre à un besoin des familles qui sont souvent à la recherche d'activités à faire avec leur proche atteint d'une démence. Grâce à cette ludothèque, elles peuvent tester différentes activités afin de savoir ce qui plait ou non à leur proche avant d'investir dans un éventuel achat.

La ludothèque permet également à l'I-ZD d'insister sur l'importance des relations positives et l'échange ludique, alors que les aidants se retrouvent souvent plus dans une situation de « soignant » que de proche, ce qui augmente les risques d'épuisement et de mal-être. Les jeux sont également un excellent support pour les relations intergénérationnelles, puisque beaucoup d'entre eux sont à faire à au moins deux joueurs et sont accessibles pour les plus jeunes également. Sept jeux ont été empruntés depuis le lancement de la ludothèque en juin 2019.

- **La formation professionnelle continue en psychogériatrie**

Une deuxième mesure touche la formation du personnel d'encadrement dans le secteur des personnes âgées. Bien que des formations continues existent depuis des années en psycho-gériatrie, aussi bien au niveau de l'institut de formation du RBS-Center fir Altersfroen qu'individuellement au niveau des gestionnaires, des démarches sont faites pour créer des outils pédagogiques nationaux afin d'harmoniser le niveau de la formation continue de base.

En 2019, le Ministère a présenté aux gestionnaires 3 vidéos et une pièce radiophonique définissant les compétences à acquérir dans le domaine de la communication dans le contexte de la psycho-gériatrie. Afin d'harmoniser au maximum les connaissances transmises au personnel d'encadrement, le Ministère a organisé une formation Train-the-trainer pour former des multiplicateurs de ce module en décembre 2019 suivie d'une séance de follow-up pour faire le point de la formation psycho-gériatrique enseignée à cette date.

Les gestionnaires ont assuré des formations internes pour 868 membres de leur personnel d'encadrement et en plus le RBS a organisé 2 formations à Itzig avec 21 participants et 4 journées de formation « inhouse » chez des gestionnaires avec 39 participants.

Le ministère soutient les gestionnaires dans leurs démarches de formation de leur personnel dans le contexte de la formation psycho-gériatrique et prévoit une participation financière par agent ayant suivi la formation.

### **5.3. Le 1<sup>er</sup> octobre 2019: Journée internationale des personnes âgées**

Dans le cadre de la Journée internationale des personnes âgées, célébrée le 1<sup>er</sup> octobre, le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a lancé un appel de sensibilisation relatif à la solitude et à la prévention de l'isolement social des personnes âgées. Les conditions de vie des personnes concernées peuvent être sensiblement améliorées grâce aux synergies entre les acteurs du secteur des personnes âgées et l'engagement des communes au niveau local.

Le 16 novembre 2019, a eu lieu une journée Rendez-vous 60+ au centre culturel de Bonnevoie. Une centaine de personnes, venant du pays entier, sont venues tenter leur chance de rencontrer une nouvelle personne avec laquelle partager leurs loisirs et intérêts.

Le risque de l'isolement social est particulièrement élevé auprès des personnes âgées. D'après le Statec, 29% des personnes âgées de plus de 60 ans vivent seules, et 10 % d'entre elles affirment se sentir seules. D'autant important est-il de créer un cadre dans lequel ces personnes puissent facilement faire connaissance et s'échanger.

Il s'agit de la première édition d'une telle journée au niveau national qui a été organisée en collaboration entre les 19 Clubs Seniors, le RBS-Center fir Altersfroen, le service seniors de la Ville de

Luxembourg et le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. D'autres partenaires comme Sodexo et la Start up « Golden me » ont contribué au succès de la journée.

#### **5.4. Le site internet « luxsenior.lu »**

Le site « luxsenior.lu » s'est avéré un outil efficace et utile dans la recherche d'informations concernant le secteur des personnes âgées. En 2019 le site a été consulté par 71.968 visiteurs et 170.935 pages ont été visualisées.

La page d'accueil Luxsenior offre aux usagers, en un clin d'œil, tous les sujets et informations d'actualité touchant le domaine des personnes âgées. Par ailleurs, le site Web est un outil efficace et rapide dans la recherche d'offres de service pour personnes âgées vivant à domicile ou en institution ainsi que dans les domaines de « l'active ageing », de la formation et du bénévolat. Il regroupe également toutes les publications éditées et mises à jour régulièrement par la division personnes âgées du Ministère.

Depuis 2018 « luxsenior.lu » est également présent sur les réseaux sociaux. En effet, une page Facebook a été réalisée et ce moyen de communication est devenu incontournable pour la diffusion et le partage d'informations. La page est gérée par la division personnes âgées.

#### **5.5. Participation au Plan National « Gesond lessen, Méi Bewegen »**

Le Ministère est membre du groupe de travail interministériel créé pour mettre en œuvre le programme national « Gesond lessen, Méi Bewegen » (GIMB).

Les actions menées au cours des années précédentes portent leurs fruits. De plus en plus de gestionnaires du secteur des personnes âgées organisent des journées spécifiques pour sensibiliser leurs clients et leurs résidents à une alimentation saine sans se priver du plaisir de manger. A côté des cours proposés par les Clubs Seniors pour des personnes actives, beaucoup de gestionnaires proposent des initiatives pour favoriser l'activité physique et la mobilité des personnes âgées dépendantes dans leurs institutions. D'ailleurs, il est important de souligner que le Comité interministériel a attribué le Label « Gesond lessen, Méi Bewegen » à de nombreux Clubs Senior, valorisant ainsi le travail de ceux-ci dans ce domaine.

L'année 2019 a connu aussi la deuxième édition de la journée nationale du sport pour le 3<sup>e</sup> âge « Fit 50 plus ». Cette journée organisée par l'administration communale de la ville d'Ettelbruck pour le compte du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, du Ministère des Sports et du Comité olympique sportif luxembourgeois a accueilli environ 200 participants.

#### **5.6. Senior Drivers Day**

Etant signataire de la Charte nationale de la Sécurité routière, le ministère de la Famille et de l'Intégration a initié en 2015 pour la première fois le « Senior Drivers Day ». Cette journée est organisée tous les deux ans. Le service RBS-Center fir Altersfroen a été chargé de l'organisation de la troisième édition de cette manifestation en collaboration avec le ministère du Transport, les Clubs Seniors et 10 autres partenaires. La journée, qui a eu lieu le 19 juin 2019 au Centre de Formation pour Conducteurs à Colmar-Berg, a eu comme objectifs :

- de sensibiliser les personnes 60+ aux risques et dangers de la route
- d'adopter un comportement de circulation en toute sécurité et

- d'augmenter la réaction et la vigilance.

88 participants seniors ont poursuivi en petits groupes un parcours de 10 ateliers pratiques. Les certificats de participation ont été remis à la fin de la journée par les ministres Corinne CAHEN et François BAUSCH.

### **5.7. Participation à la Journée mondiale de l'hygiène des mains**

Une hygiène des mains adéquate et correcte est le moyen le plus efficace et le moins coûteux dans la lutte des infections et surtout des germes multi-résistants.

Pour cette raison et dans le cadre du Plan National Antibiotiques (2018-2022), le ministère de la Santé et le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région ont lancé la campagne d'information « Lutte contre la résistance aux antibiotiques – c'est entre vos mains » avec des affiches, des dépliants et des spots diffusés à la télévision et les réseaux sociaux s'adressant à la fois au grand public comme aux professionnels.

## *6. Les procédures d'agrément*

### **6.1. Contrôles institutionnels**

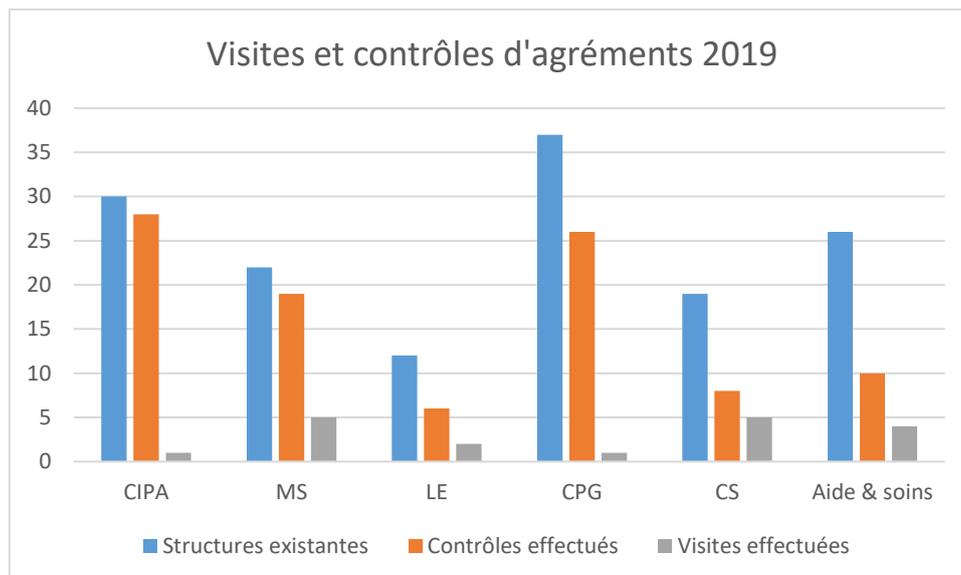
Les modalités d'octroi et de contrôle d'agrément sont fixées par :

- la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- le règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées, tel qu'il a été modifié par règlement grand-ducal du 10 décembre 2009.

Une visite d'agrément est effectuée dans le cadre de l'octroi d'un agrément. Un contrôle d'agrément, quant à lui, est effectué dans le cadre de la surveillance et du contrôle de la conformité avec les dispositions de la loi dite ASFT d'une activité pour laquelle un agrément non conditionné (définitif, à durée illimitée) a été accordé.

En 2019, 217 agréments sont en vigueur dont 203 agréments non conditionnés pour une durée illimitée et 14 agréments conditionnés pour une durée limitée d'une année.

Pendant l'année écoulée, le service Agrément a procédé, ensemble avec le service Infrastructures socio-familiales, à 126 visites et contrôles d'activités dans le cadre du contrôle d'agrément.



Un agrément conditionné d'une durée limitée d'une année peut être octroyé à un gestionnaire pour l'exercice d'une activité, même si les conditions de la loi et du règlement d'exécution cités ci-avant ne sont pas encore toutes respectées, sous condition toutefois que le non-accomplissement de ces conditions ne constitue pas une source de danger imminent pour la population cible. Dès l'accomplissement de toutes les conditions requises, le gestionnaire se voit accorder un agrément non conditionné.

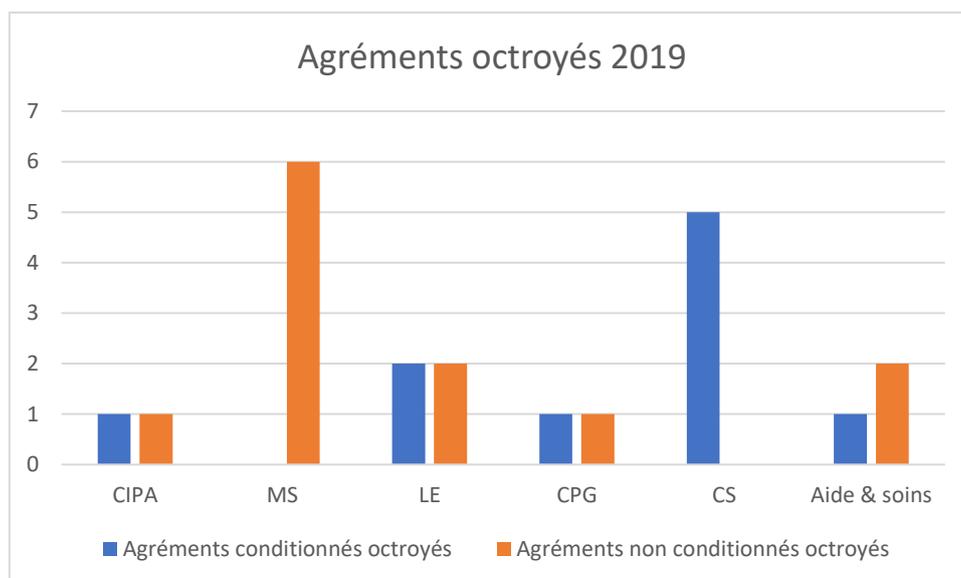
En 2019, le Ministère a octroyé 25 agréments dont 11 conditionnés avec une durée limitée d'une année et 14 non conditionnés avec une durée illimitée.

Sur les 14 agréments non conditionnés accordés :

- 5 étaient octroyés dans le cadre du passage d'un agrément conditionné à un agrément non conditionné (2 maisons de soins, 1 logement encadré, 1 CPG, 1 activité-seniors),
- 9 dans le cadre du remplacement d'agrément précédemment octroyés (adaptation de la capacité d'accueil ou changements d'adresse du siège social du gestionnaire).

Parmi les 11 agréments conditionnés accordés :

- 3 étaient octroyés dans le cadre de l'ouverture de nouvelles activités (1 logement encadré, 1 Club Senior, 1 Activité-seniors),
- 1 était octroyé dans le cadre d'une extension d'une activité (1 Club Senior),
- 7 dans le cadre du renouvellement d'agrément conditionnés venus à expiration.



## **6.2. Accords de principe**

Conformément à l'article 3 du règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées, tout demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète de son projet, un accord de principe sur celui-ci.

En 2019, des accords de principe ont été octroyés pour 2 logements encadrés pour personnes âgées, 1 Club Senior, 1 CIPA et 1 CPG.

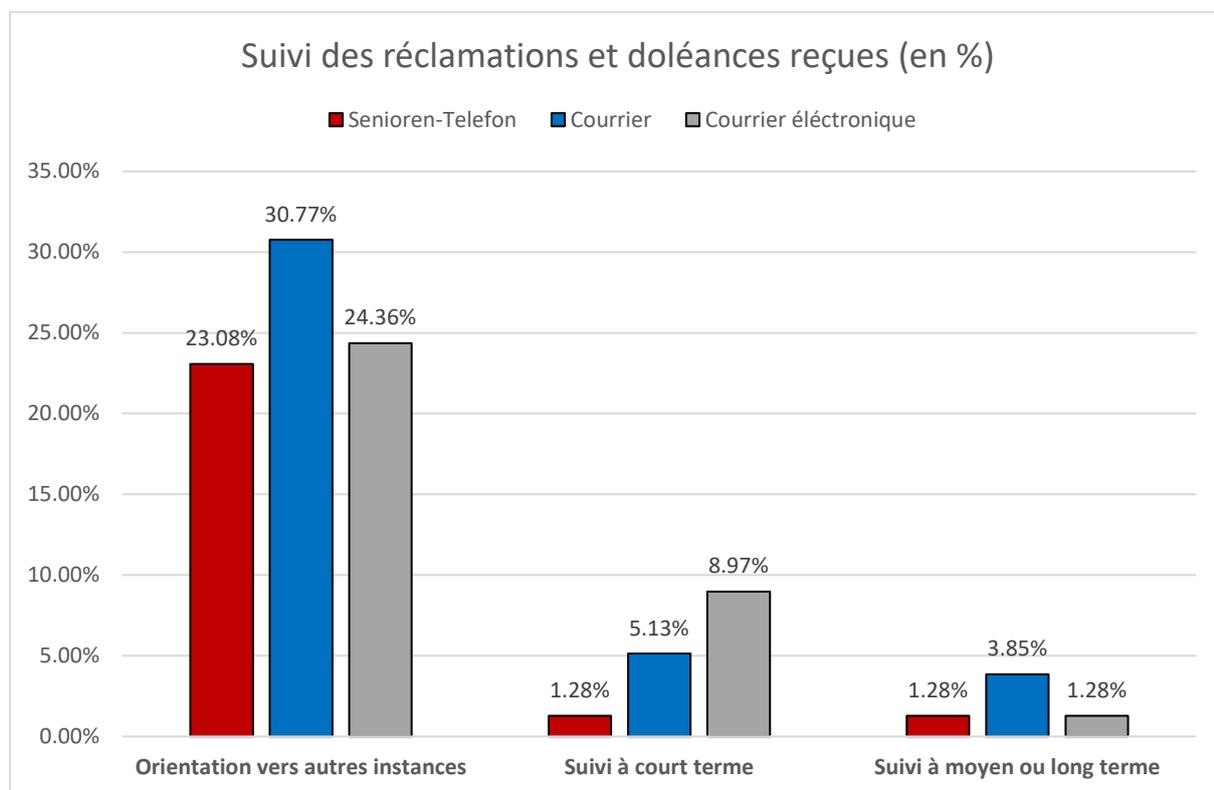
## **6.3. Gestion des réclamations**

La gestion des réclamations réside dans l'organisation structurée de la réception, de l'examen et du traitement des réclamations. Les réclamations sont l'expression de l'insatisfaction des usagers ou leurs proches au sujet d'une prestation de services. Une réclamation porte sur la prestation de services proprement dite, sur les résultats de celle-ci, sur la manière dont le service a été presté ou sur l'application d'une réglementation existante.

La réclamation peut être introduite soit sous forme d'une lettre non anonyme soit sous forme d'un mail adressé au ministère de la Famille. L'auteur de la réclamation doit marquer son accord pour qu'elle soit transmise au gestionnaire. Le gestionnaire est tenu de prendre position par écrit. Cette prise de position est transmise éventuellement avec des explications supplémentaires à l'auteur.

Les doléances sont répertoriées par le biais du Seniorene-Telefon, où le client peut formuler son insatisfaction et ses critiques dans le cadre d'une prise en charge à domicile, au centre psychogériatrique ou en institution.

En 2019 le Service Personnes âgées a reçu au total 78 réclamations et doléances. L'origine des réclamations et doléances ainsi que les suites y réservées sont détaillées comme suit :



Comme l'année précédente les principaux sujets traités étaient la méconnaissance des tarifs en vigueur, la prise en charge en dehors des conditions de l'assurance dépendance et des problèmes de communication dus à des compétences insuffisantes en langue luxembourgeoise.

## Annexes

**Annexe 1 : Tableau Centres intégrés pour personnes âgées**

	<b>Gestionnaires (16)</b>	<b>Activités agréées (30)</b>	<b>Nbr. de lits</b>
1	Administration communale de Sanem	Op der Waassertrap, Belvaux	120
2	Claire a.s.b.l. (3)	Haaptmann's Schloss, Berbourg Foyer Ste Elisabeth, Bettembourg Am Park, Luxembourg	128 118 124
3	Croix-Rouge luxembourgeoise	Centre G.-D. Joséphine-Charlotte, Junglinster	100
4	Etablissement public SERVIOR (8)	Am Park, Bofferdange Grand-Duc Jean, Dudelange Belle Vue, Echternach Op der Léier, Esch-sur-Alzette Beim Klouschter, Howald Op der Rhum, Luxembourg Um Lauterbann, Niedercorn Roude Fiels, Rumelange	132 207 73 168 120 221 154 70
5	Fondation Jean-Pierre Pescatore	Fondation Pescatore, Luxembourg	354
6	Fondation Lëtzebuerger Blannevereenegung	Blannenheem, Rollingen	204
7	Homes pour personnes âgées a.s.b.l. (5)	St François, Grevenmacher Sacré Coeur, Luxembourg HPPA Mamer St Joseph, Mersch St François, Rédange / Attert	115 122 138 125 118
8	Hospice Civil de la Ville d'Echternach	Hospice civil, Echternach	57
9	Hospices civils de la Ville de Luxembourg	Hospice civil de Pfaffenthal, Luxembourg	101
10	Hospice civil de la Ville de Remich	Hospice civil St Joseph, Remich	127
11	Maredoc a.s.b.l.	CIPA Maredoc, Heisdorf	141
12	Monplaisir Assistance & Soins s.à.r.l.	Résidence Monplaisir, Mondorf-les-Bains	178
13	Novelia Senior Services S.A.	CIPA Poetschebiirchen, Kehlen	40
14	SenConcept s.à.r.l. (2)	Résidence Bel Âge, Esch-sur-Alzette Résidence Parc Ronnwies, Rodange	46 42
15	Sodexo Luxembourg S.A.	Gréngewald, Niederanven	158
16	Syndicat intercommunal Clervaux	Résidence des Ardennes, Clervaux	112
	<b>Total :</b>		<b>3 913</b>

**Annexe 2 : Tableau Maisons de soins**

	<b>Gestionnaires (14)</b>	<b>Activités agréées (22)</b>	<b>Nbr. de lits</b>
1	Alysea Luxembourg Les Soins S.A.	Les Jardins d'Alyséa, Crauthem	142
2	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.	Beim Goldknapp, Erpeldange	117
3	Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique	Centre Pontalize, Ettelbruck	145
4	Claire a.s.b.l.	Sacré Cœur, Diekirch	97
5	Elysis a.s.b.l.	Elysis, Luxembourg	133
6	Etablissement public SERVIOR (6)	Bei der Sauer, Diekirch Thillebierg, Differdange Am Schléeschchen, Echternach Sanatorium, Vianden Schlassbléck, Vianden Geenzebléi, Wiltz	110 86 57 94 72 120
7	Fondation Les Parcs du Troisième Âge	Les Parcs du Troisième Âge, Bertrange	133
8	Homes pour personnes âgées a.s.b.l.	St François, Clervaux	115
9	Hospices civils de la Ville de Luxembourg	Hospice de Hamm, Luxembourg	193
10	Novelia Senior Services S.A.	Am Schméttbësch, Schifflange	103

11	Sodexo Résidences Services a.s.b.l.	An de Wisen, Bettembourg	146
12	Solucare S.A.	Op Lamp, Wasserbillig	81
13	Syndicat de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort	Hôpital Intercommunal, Steinfort	52
14	ZithaSenior S.A. (4)	Séniorie St Joseph, Consdorf Séniorie Ste Zithe, Contern St Jean de la Croix, Luxembourg Séniorie St Joseph, Pétange	44 144 92 162
<b>Total :</b>			<b>2 438</b>

### Annexe 3 : Tableau Logements encadrés pour personnes âgées

	Gestionnaires (9)	Activités agréées (11)	Nbr. de lits
1	A.s.b.l. Roer-Katz, Résidence Belle Vallée	Résidence Belle Vallée, Luxembourg	23
2	Doheem versuergt a.s.b.l. (2)	Résidence Val de Kayl, Kayl Muselheem, Wasserbillig Résidence Laanscht d'Sauer	40 82 22
3	Etablissement public SERVIOR	Résidence Liewensbam, Troisvierges	60
4	Fondation Félix Chomé	Résidence Félix Chomé, Luxembourg	59
5	Fondation Lëtzebuerger Blannevereengung	Wäisst Schlässchen, Rollingen	10
6	Hospice civil de la Commune de Bertrange	Domaine Schwall, Bertrange	51
7	Päiperléck s.à.r.l.	Seniorenresidenz Petite Suisse, Beaufort Résidence Les Jardins de Schengen	96 124
8	Sodexo Luxembourg S.A.	Centre Riedgen, Strassen	60
9	Sodexo Senior Service S.A.	Résidence Gr.-D. Joséphine-Charlotte, Luxembourg	161
<b>Total :</b>			<b>788</b>

### Annexe 4 : Tableau Clubs Seniors

	Gestionnaires (12)	Activités agréées (18)	Localités
1	Aide pour PA Prënzeberg a.s.b.l.	CS Prënzeberg	Differdange
2	Club Senior Kehlen a.s.b.l.	CS Kielen	Kehlen
3	Club Senior Nordstad a.s.b.l.	CS Nordstad	Ettelbruck
4	Diddelenger Haus fir Senioren a.s.b.l.	CS Schwarze Wee	Dudelange
5	Doheem versuergt a.s.b.l. (4)	CS An der Loupescht CS Atertdall CS Mosaïque Club CS Muselheem	Beidweiler Rédange/Atert Esch/Alzette Wasserbillig
6	Foyers Seniors a.s.b.l. (4)	Club Haus Am Becheler avec 1 annexe : - Club Haus Am Brill Club Haus Op der Heed Club Haus An de Sauerwissen Club Haus Beim Kiosk	Bereldange - Capellen Hupperdange Rumelange Schifflange
7	GIM – Commune Mondercange	CS A Bosselesch	Mondercange
8	Hospice civil de la Ville de Remich	CS Jousefsclub	Remich
9	Inter-Actions a.s.b.l.	CS Uewersauer	Baschleiden
10	Proxicom a.s.b.l.	CS Eist Heem,	Berchem
11	Sodexo Luxembourg S.A.	CS Stroossen	Strassen
12	Syrdall Heem a.s.b.l.	CS Syrdall	Sandweiler
13	Uelzechtdall a.s.b.l.	CS Uelzechtdall	Lorentzweiler

**Annexe 5 : Tableau Centres psycho-gériatriques**

	<b>Gestionnaires (11)</b>	<b>Activités agréées (37) (localités)</b>	<b>Nbr. de chaises</b>
<b>1</b>	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l. (6)	Dahl Dudelange Esch-sur-Alzette Luxembourg Luxembourg Rumelange	14 18 18 14 18 16
<b>2</b>	Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique	Ettelbruck	23
<b>3</b>	Doheem versuergt a.s.b.l. (5)	Dudelange Lorentzweiler Luxembourg Mondorf-les-Bains Wasserbillig	24 32 12 12 25
<b>4</b>	Etablissement public SERVIOR	Wiltz	18
<b>5</b>	Fondation Stéftung Hëllef Doheem (10)	Bettembourg Holzthum Howald Hupperdange Larochette Luxembourg Mamer Mondorf-les-Bains Pétange Troisvierges	18 16 23 16 24 23 18 24 24 12
<b>6</b>	Homes pour personnes âgées a.s.b.l. (3)	Grevenmacher Mersch Rédange/Attert	11 12 15
<b>7</b>	Novelia Senior Services S.A. (2)	Bascharage Schifflange	12 12
<b>8</b>	Päiperléck s.à.r.l. (4)	Beaufort Bettembourg Esch-sur-Alzette Rodange	11 18 6 12
<b>9</b>	Syndicat Intercommunal de l'Hôpital	Steinfort	23
<b>10</b>	Syrdall Heem a.s.b.l. (2)	Niederanven Sandweiler	22 11
<b>11</b>	ZithaServices S.A. (2)	Luxembourg Pétange	12 12
	<b>Total :</b>		<b>631</b>

**Annexe 6 : Tableau Services Aide et Soins à domicile**

	<b>Gestionnaires – Réseaux (13)</b>	<b>Activités agréées (26)</b>	<b>Antennes régionales (93)</b>
<b>1</b>	ALIVEplus a.s.b.l.	A & S	1
<b>2</b>	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.	A & S	/
<b>3</b>	Doheem versuergt a.s.b.l. - HELP	A & S	20
<b>4</b>	Fondation Stéftung Hëllef Doheem	A & S	23
<b>5</b>	Gesondheets-Service-Lëtzebuerg S.A.	A & S	32
<b>6</b>	Home Care s.à.r.l.	A & S	1
<b>7</b>	Novelia Senior Services S.A. - Camille	A & S	4
<b>8</b>	Opis aide et soins s.à.r.l. - COVIVA	A & S	1
<b>9</b>	Päiperleck s.à.r.l.	A & S	6
<b>10</b>	Paramedicus S.A.	A & S	1
<b>11</b>	Syrdall Heem a.s.b.l. - HELP	A & S	1
<b>12</b>	Verbandskëscht s.à.r.l.	A & S	2
<b>13</b>	Zitha Services S.A.	A & S	1

**Annexe 7 : Tableau Services Appel assistance externe**

	<b>Gestionnaires (3)</b>	<b>Activités agréées (3)</b>	<b>Localités</b>
<b>1</b>	Fondation Stéftung Hëllef Doheem	Sécher Doheem	Steinsel
<b>2</b>	HELP a.s.b.l.	Appel assistance externe HELP 24	Luxembourg
<b>3</b>	Ville de Luxembourg	Service SOS Seniors	Luxembourg

**Annexe 8 : Tableau Services Activités seniors**

	<b>Gestionnaires (6)</b>	<b>Activités agréées (7)</b>	<b>Localités</b>
<b>1</b>	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l. (2)	Service consultation Info-Zenter-Demenz	Luxembourg Luxembourg
<b>2</b>	Fondation Stéftung Hëllef Doheem	Berodungsdengscht	Steinsel
<b>3</b>	Mäi Wëllen, Mäi Wee - Association pour le droit de mourir en dignité - Lëtzebuerg a.s.b.l.	Service Information - Accompagnement	Strassen
<b>4</b>	Omega 90 a.s.b.l.	Omega 90	Luxembourg
<b>5</b>	RBS - Center fir Altersfroen a.s.b.l.	RBS – Center fir Altesfroen	Itzig
<b>6</b>	Amiperas a.s.b.l.	Amiperas-Generatiounstreff	Luxembourg

**Annexe 9 : Tableau Clubs Seniors**

	<b>Activités (18)</b>	<b>Localités</b>	<b>Nbr. de séances</b>	<b>Nbr. de présences</b>	<b>Nouveaux usagers</b>	<b>Moyenne d'âge des usagers</b>	<b>Bénévoles actifs</b>
<b>1</b>	CS Eist Heem	Berchem	750	23798	116	69	40
<b>2</b>	Club Haus Am Becheler + annexe : - Club Haus Am Brill	Bereldange Capellen	1654	18967	605	71	20
<b>3</b>	CS Atertall	Rédange/Atert	555	5725	124	64	3
<b>4</b>	CS Prënzebiërg	Differdange	647	7395	151	69	20
<b>5</b>	CS Schwarze Wee	Dudelange	588	7901	50	74	79
<b>6</b>	CS Mosaïque Club	Esch/Alzette	230	1337	134	66	6
<b>7</b>	CS Nordstad	Ettelbruck	784	8754	198	68	10
<b>8</b>	Club Haus Op der Heed	Hupperdange	1436	20032	688	55	28
<b>9</b>	Club Senior An der Loupescht	Beidweiler	310	2285	158	57	9
<b>10</b>	CS Kielen	Kehlen	458	5368	94	68	1
<b>11</b>	CS Uelzechtall	Lorentzweiler	1720	24618	95	67	15
<b>12</b>	CS A Bosselesch	Mondercange	395	5084	142	65	2
<b>13</b>	CS Jousefsclub	Remich	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.
<b>14</b>	Club Haus An de Sauerwisien	Rumelange	1039	8009	189	60	30
<b>15</b>	CS Syrdall	Sandweiler	809	10250	366	65	7
<b>16</b>	Club Haus Beim Kiosk	Schiffange	1385	17699	386	66	32
<b>17</b>	CS Stroossen	Strassen	357	4693	168	76	24
<b>18</b>	CS Muselheem	Wasserbillig	180	2300	142	64	0
<b>19</b>	CS Uewersauer (oct-dez)	Baschleiden	43	386	106	67	4

## V. Infrastructures socio-familiales

### 1. Généralités

Au cours de l'exercice 2019, le service a assumé les missions suivantes :

- Conseiller les gestionnaires et surveiller les travaux d'infrastructures hébergeant des associations conventionnées ou agréées par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région ;
- Conseiller les gestionnaires et contrôler les travaux de rénovation et de transformation dans ces immeubles ;
- Concevoir de nouvelles constructions en collaboration avec les gestionnaires ;
- Surveiller les travaux nécessaires dans le cadre de l'application de la loi dite « ASFT » et de la loi du 29 mars 2001 portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public ;
- Aviser dans le cadre de l'accord de principe les nouveaux projets en planification ;
- Suivre les chantiers de compétence commune avec l'Administration des Bâtiments publics concernant des infrastructures mises à disposition d'associations œuvrant dans les secteurs socio-familiaux ;
- Contrôler les conditions d'agrément.

### 2. Projets de constructions, transformations, rénovations et 1<sup>er</sup> équipement

Au total **37** chantiers d'envergure ont été planifiés et exécutés en coopération avec les gestionnaires et les bureaux d'études ou d'architecture au courant de l'exercice 2019.

#### **2.1. Secteur « personnes âgées »**

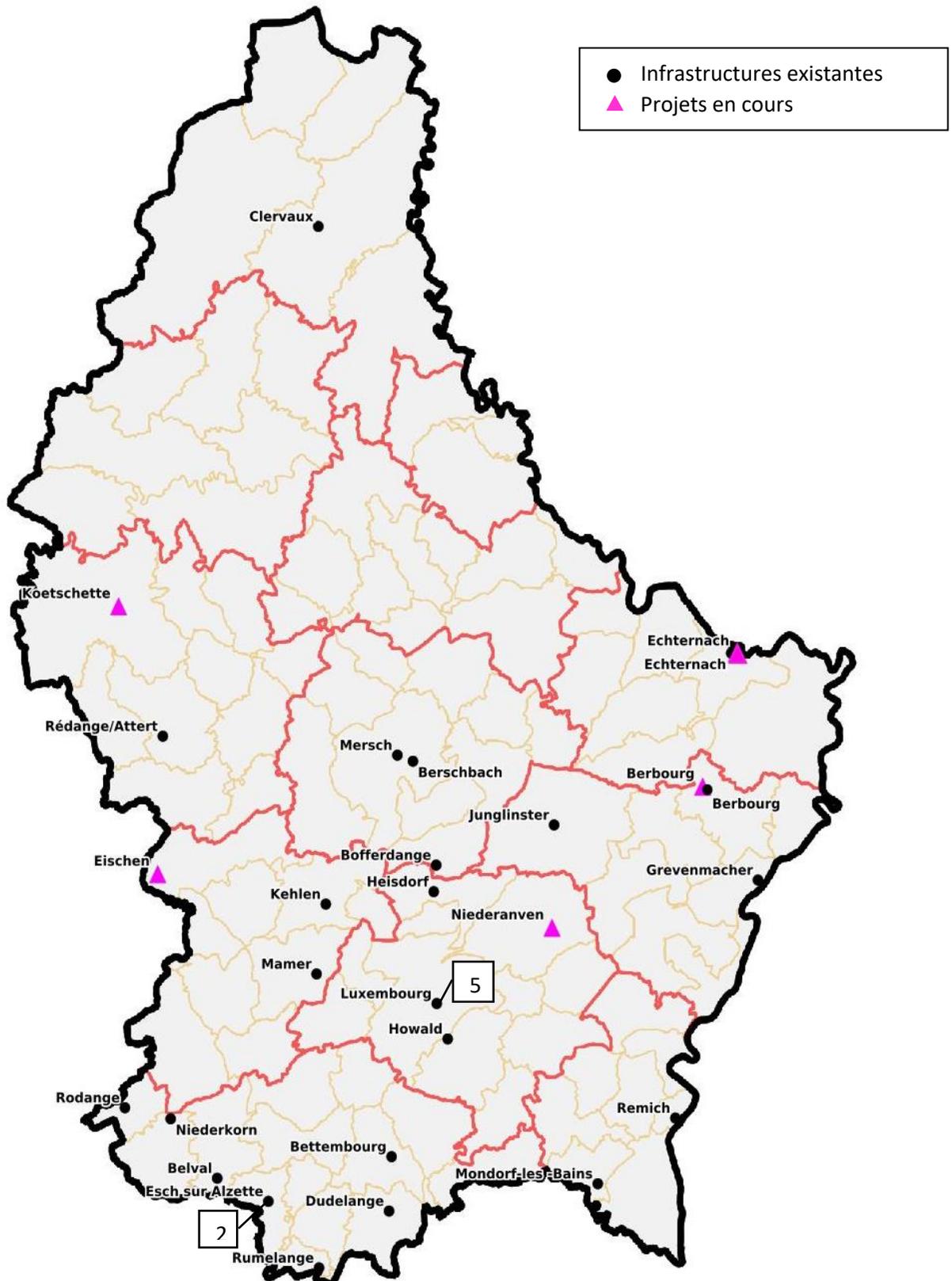
En 2019, le Service Infrastructures socio-familiales a travaillé sur **14** projets d'envergure comprenant des nouvelles constructions, des transformations, des extensions et des mises en conformité dans le domaine des centres intégrés pour personnes âgées, des maisons de soins, des services pour personnes âgées, des centres psycho-gériatriques et des clubs seniors.

	<b>Nom et lieu du projet</b>	<b>Situation du projet</b>
<b>1</b>	Maison de Soins à Consdorf (phase 1) – Transformation (44 lits)	1 <sup>ère</sup> partie : Projet réalisé 2 <sup>ème</sup> partie : Travaux en cours
<b>2</b>	Maison de Soins à Luxembourg – Mise en conformité / sécurité	Travaux en cours
<b>3</b>	Maison de Soins à Differdange – Nouvelle construction (200 lits)	Travaux en cours
<b>4</b>	Maison de Soins à Berbourg – Travaux de rénovation et extension (24 lits)	Travaux en cours
<b>5</b>	CIPA à Niederanven – Transformation et Extension (4 lits)	Avant-projet détaillé en cours

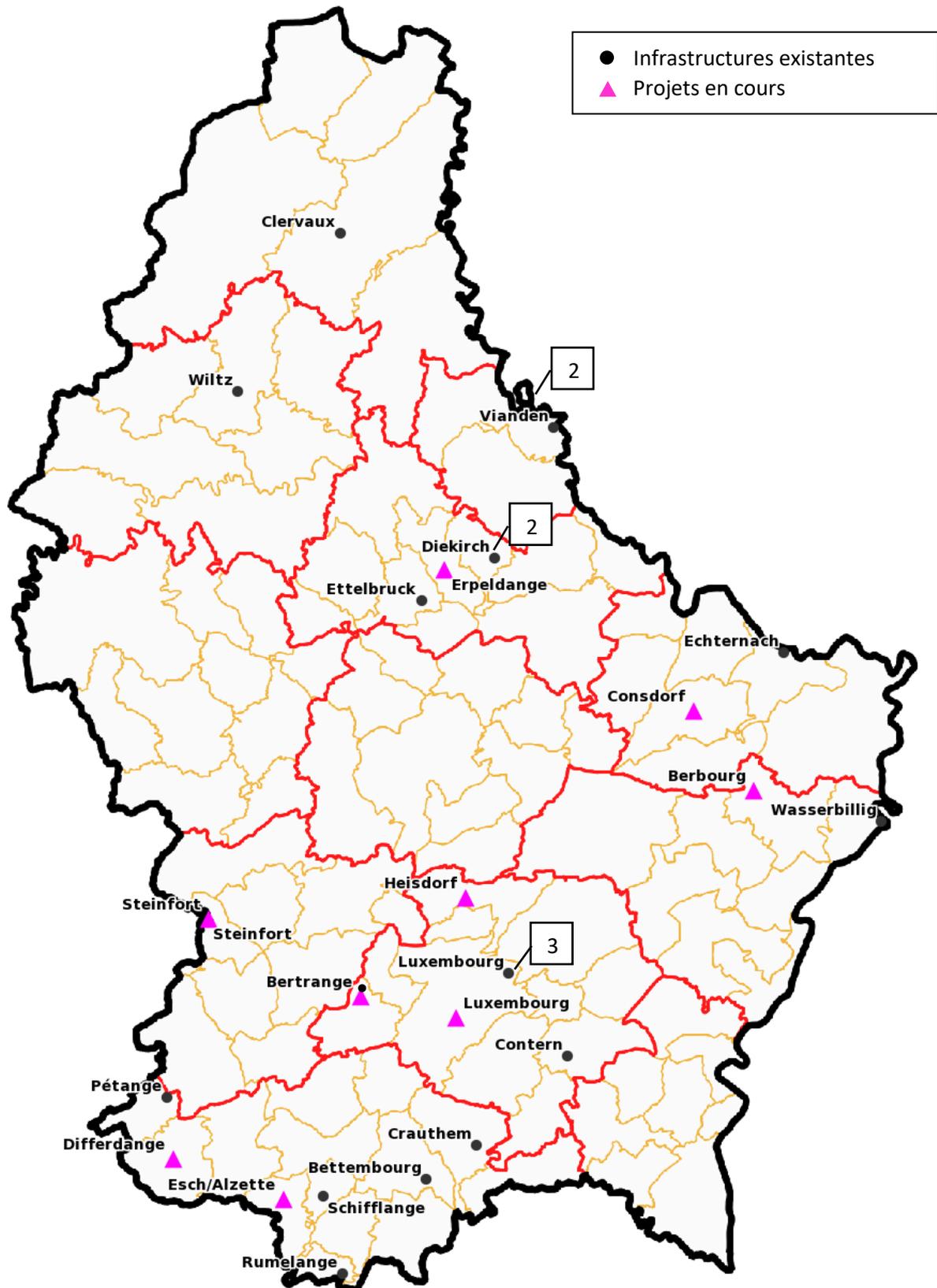
<b>6</b>	Maison de Soins à Esch-sur-Alzette – Nouvelle construction (130 lits)	Travaux en cours
<b>7</b>	Maison de Soins à Steinfort – Nouvelle construction (120 lits)	Etudes en cours
<b>8</b>	CIPA à Echternach – Nouvelle construction – Extension (52 lits)	Avant-projet sommaire en cours
<b>9</b>	Maison de soins à Heisdorf – Nouvelle construction (40 lits)	Etudes en cours
<b>10</b>	Maison de soins à Erpeldange-sur-Sûre – Extension (36 lits)	Avant-projet détaillé en cours
<b>11</b>	Maison de soins à Bertrange	Etudes en cours
<b>12</b>	CIPA à Eischen – Nouvelle construction	Avant-projet sommaire en cours
<b>13</b>	CIPA à Koetschette – Nouvelle construction	Etudes en cours
<b>14</b>	Services de consultation et de formation à Luxembourg	Travaux en cours

Dans le cadre de l'exécution du programme du secteur « personnes âgées », les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 10.624.668 €.

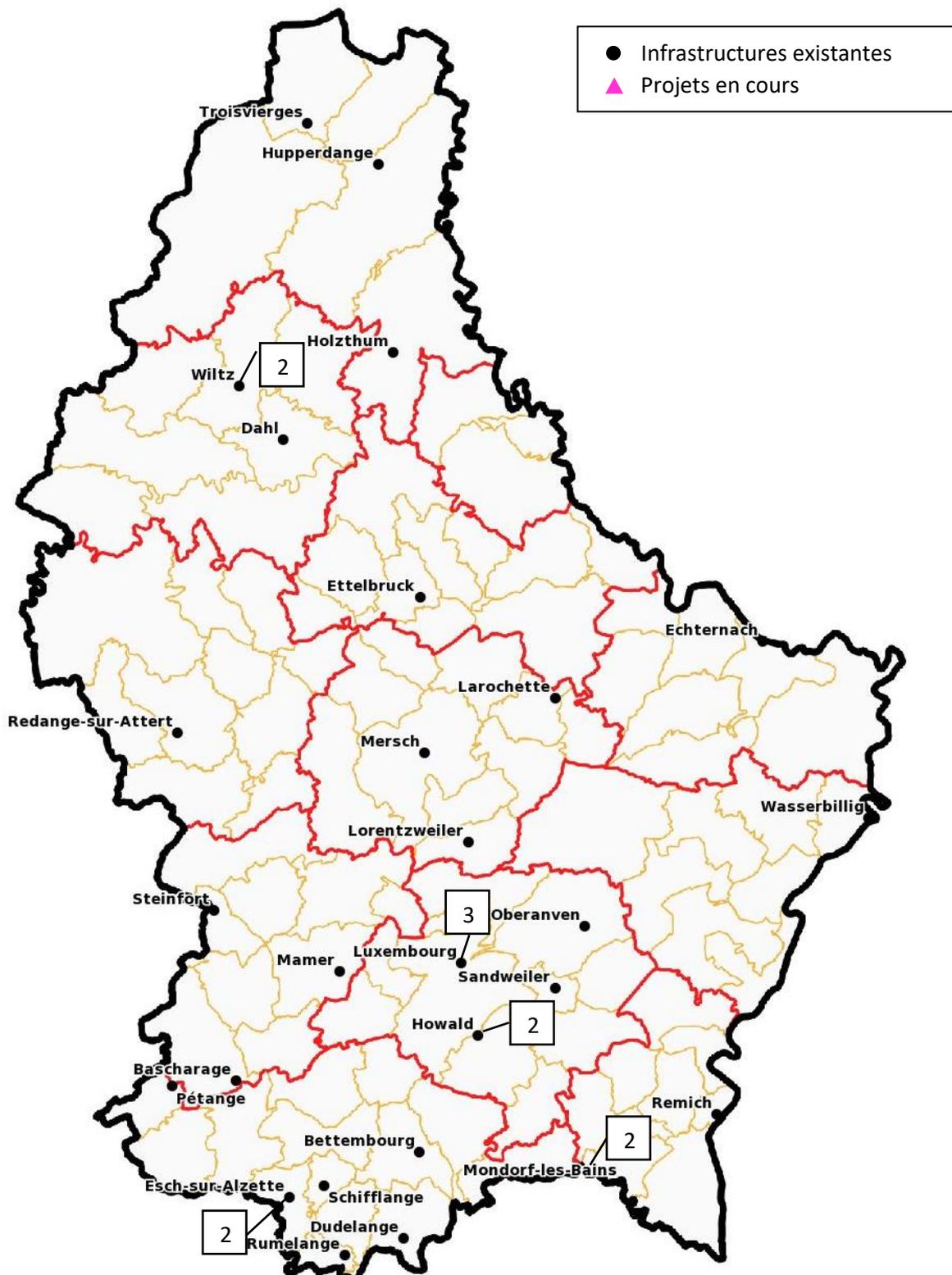
## Centres intégrés pour personnes âgées



## Maisons de soins pour personnes âgées



## Centres psycho-gériatriques pour personnes âgées



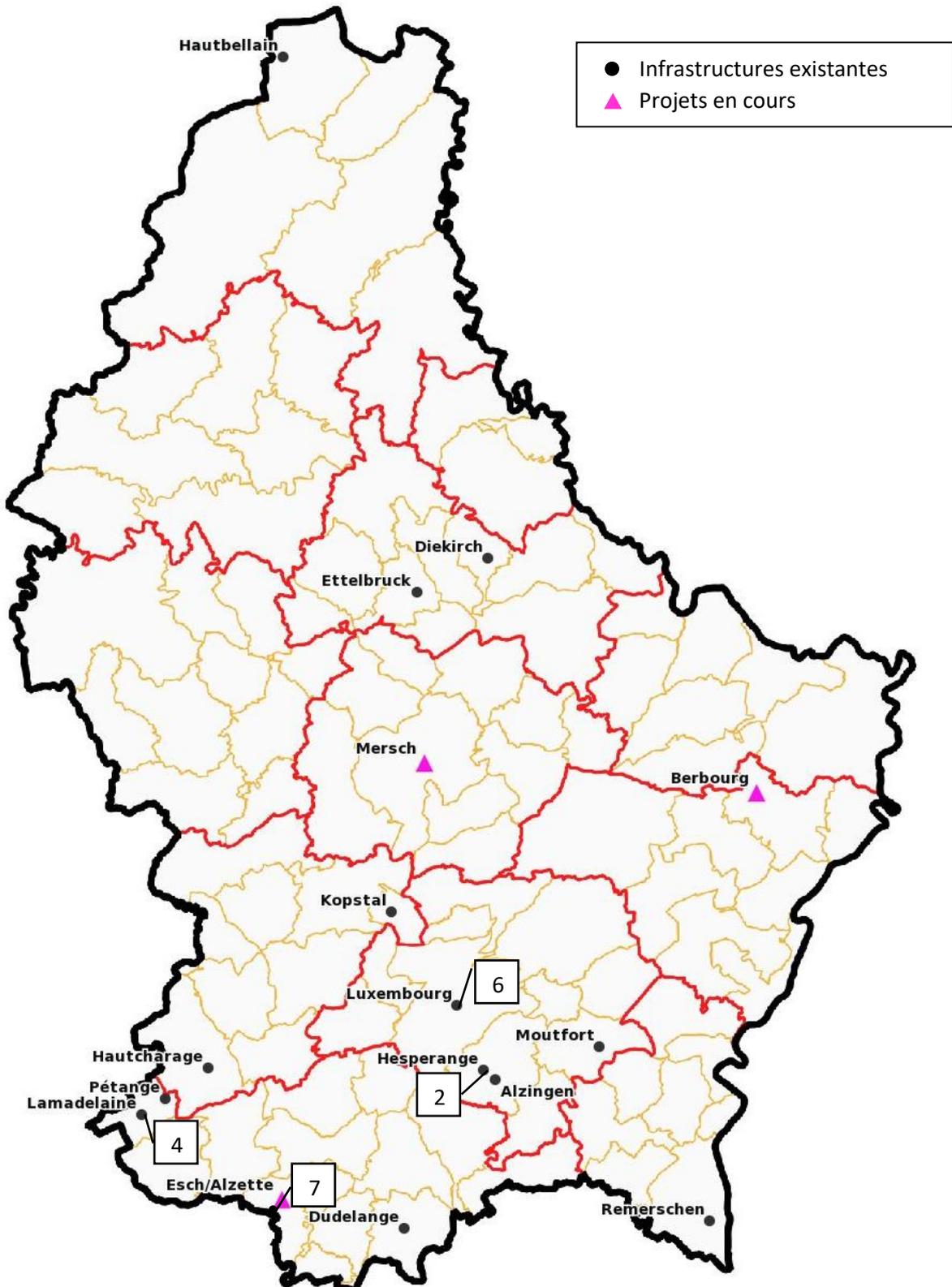
## **2.2. Secteur « adultes »**

En 2019, le Service Infrastructures socio-familiales a travaillé sur **3** projets d'envergure comprenant des nouvelles constructions, des transformations, des extensions et des mises en conformité dans des foyers d'hébergement pour adultes en détresse, des foyers d'hébergement pour sans-abri et des services pour personnes adultes seules ou avec enfants.

	<b>Nom et lieu du projet</b>	<b>Situation du projet</b>
<b>1</b>	Structure pour personnes sans-abri vieillissantes à Berbourg	Travaux en cours
<b>2</b>	Foyer d'hébergement pour personnes adultes en détresse à Mersch – Travaux de transformation	Soumissions en cours
<b>3</b>	Foyer d'hébergement pour personnes sans-abri à Esch-sur-Alzette – Nouvelle construction	Planification en cours

Dans le cadre de l'exécution du programme du secteur « adultes », les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 195.163 €.

## Centres d'accueil pour personnes adultes



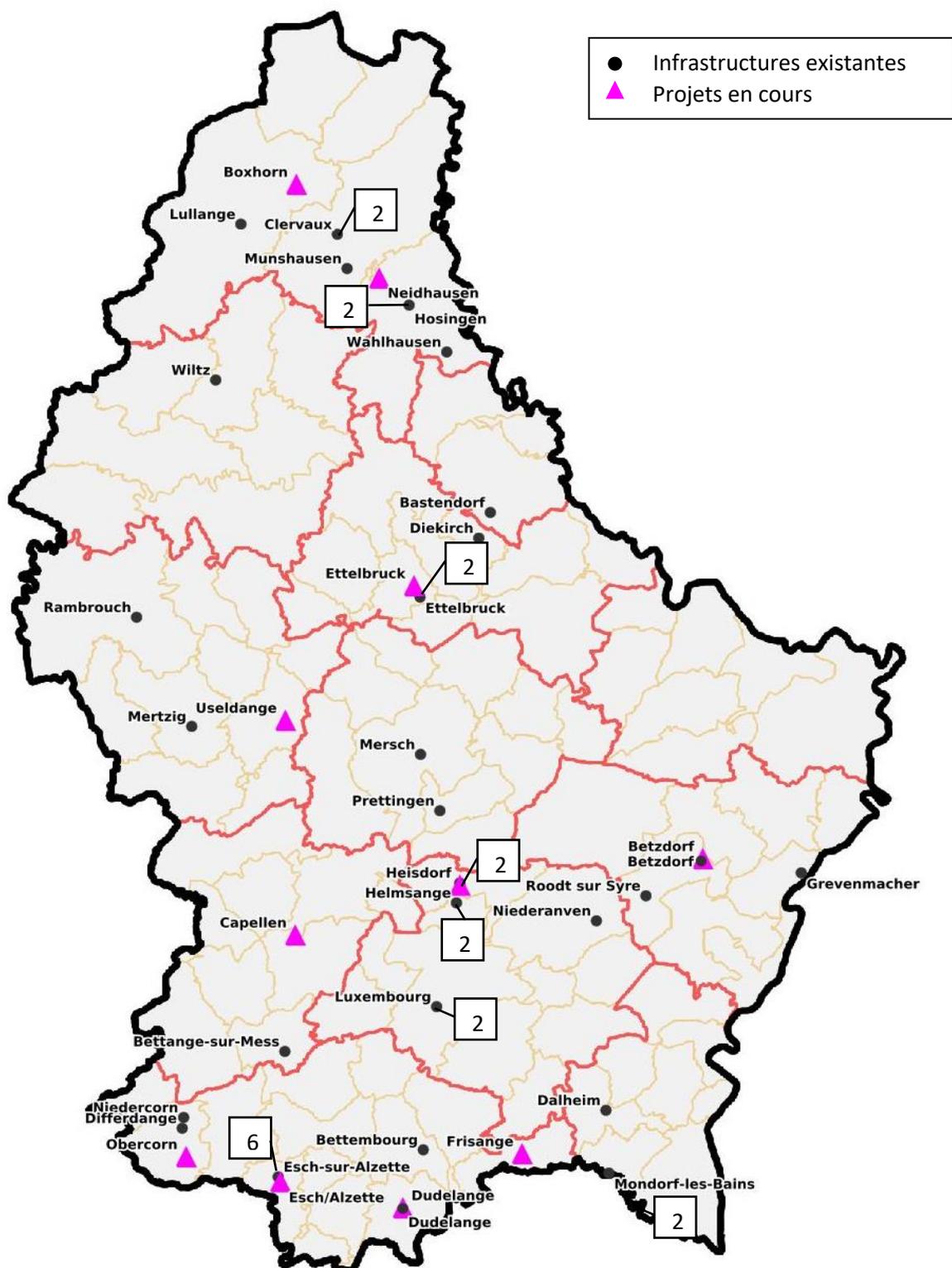
### 2.3. Secteur « handicap »

En 2019, le Service Infrastructures socio-familiales a travaillé sur **19** projets d'envergure comprenant des nouvelles constructions, des transformations, des extensions et des mises en conformité dans des services d'hébergement, des services d'emploi ou « ateliers protégés » et des services d'activités de jour pour les besoins des personnes handicapées.

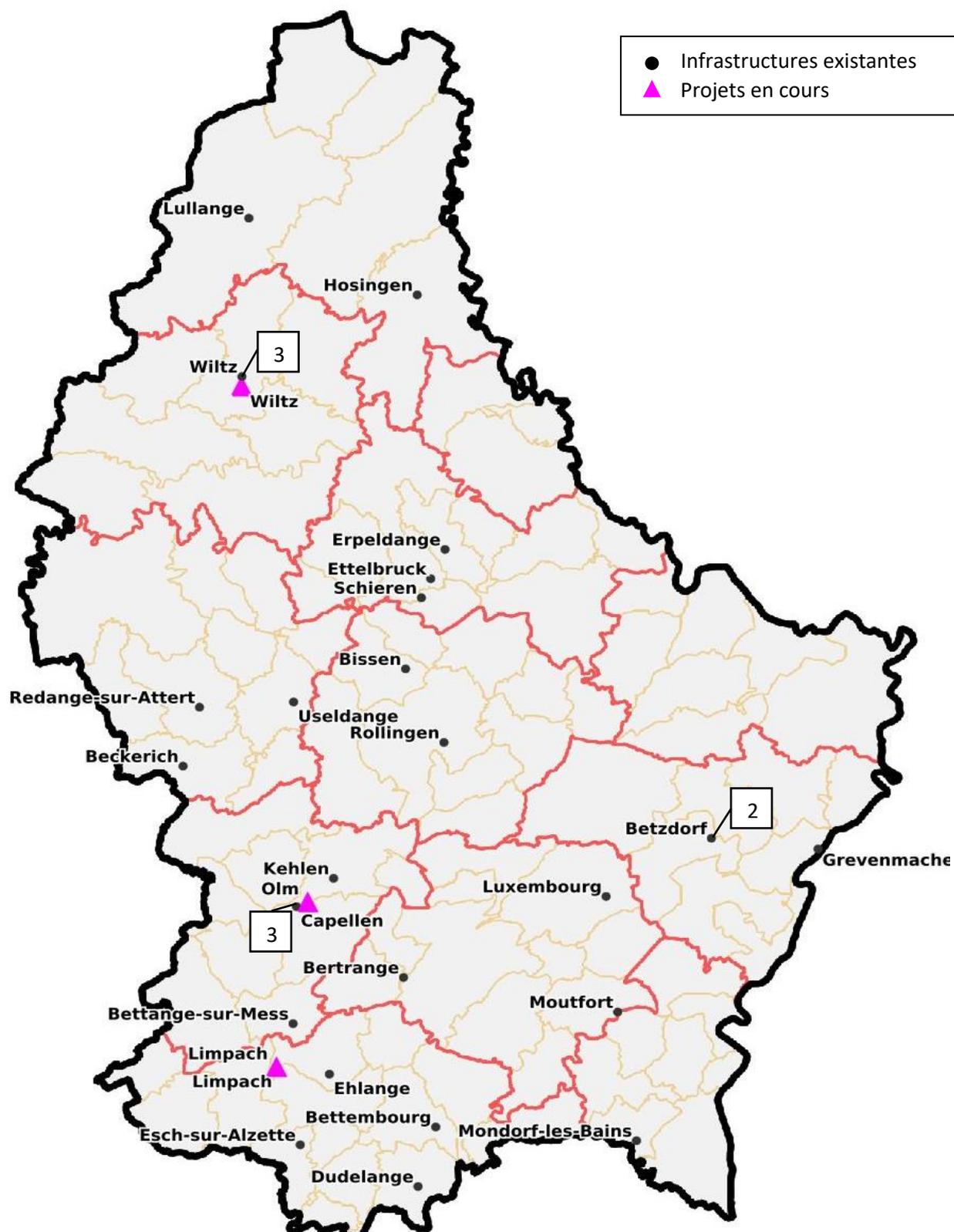
	<b>Nom et lieu du projet</b>	<b>Situation du projet</b>
1	Atelier protégé à Limpach – Nouvelle Construction (218 places)	Phase 1 : Projet réalisé Phase 2 : Travaux en cours
2	Structure d'hébergement à Grevenmacher– Rénovation (18 lits)	Projet réalisé
3	Structure d'hébergement à Ettelbruck - Extension et rénovation de plusieurs bâtiments existants (100 lits)	Travaux en cours
4	Structure d'hébergement pour des personnes souffrant d'un handicap psychique à Useldange - Nouvelle construction (34 lits)	Travaux en cours
5	Atelier protégé à Olm - Nouvelle construction (42 places)	Travaux en cours
6	Structure d'hébergement pour des personnes handicapées avec des troubles du comportement à Betzdorf – Nouvelle construction (12 lits)	Avant-projet détaillé en cours
7	Structure d'hébergement et structure de jour à Heisdorf - Nouvelle construction (40 lits + 20 places)	Avant-projet détaillé en cours
8	Structure d'hébergement à Frisange - Nouvelle construction (24 lits)	Avant-projet sommaire en cours
9	Atelier protégé à Wiltz – Nouvelle construction (55 places)	Etudes en cours
10	Structure d'hébergement pour personnes handicapées vieillissantes à Esch-sur-Alzette – Nouvelle construction (16 lits)	Travaux en cours
11	Structure d'hébergement à Neidhausen – Nouvelle construction (18 lits)	Avant-projet détaillé en cours
12	Atelier protégé à Wiltz – Nouvelle construction (32 places)	Etudes en cours
13	Réfectoire à Betzdorf - Agrandissement	Avant-projet sommaire en cours
14	Structure d'hébergement à Obercorn - Extension (4 lits)	Etudes en cours
15	Structure d'hébergement à Dudelange - Mise en conformité et rénovation (12 lits)	Projet réalisé
16	Structure d'hébergement à Esch-sur-Alzette - Mise en conformité et rénovation (9 lits)	Etudes en cours
17	Services en milieu ouvert à Esch-sur-Alzette	Avant-projet détaillé en cours
18	Foyer d'hébergement à Boxhorn - Extension	Accord de principe
19	Structure d'hébergement pour personnes handicapées vieillissantes à Capellen – Nouvelle construction (18 lits)	Avant-projet sommaire en cours

Dans le cadre de l'exécution du programme du secteur « handicap », les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 21.412.533 €.

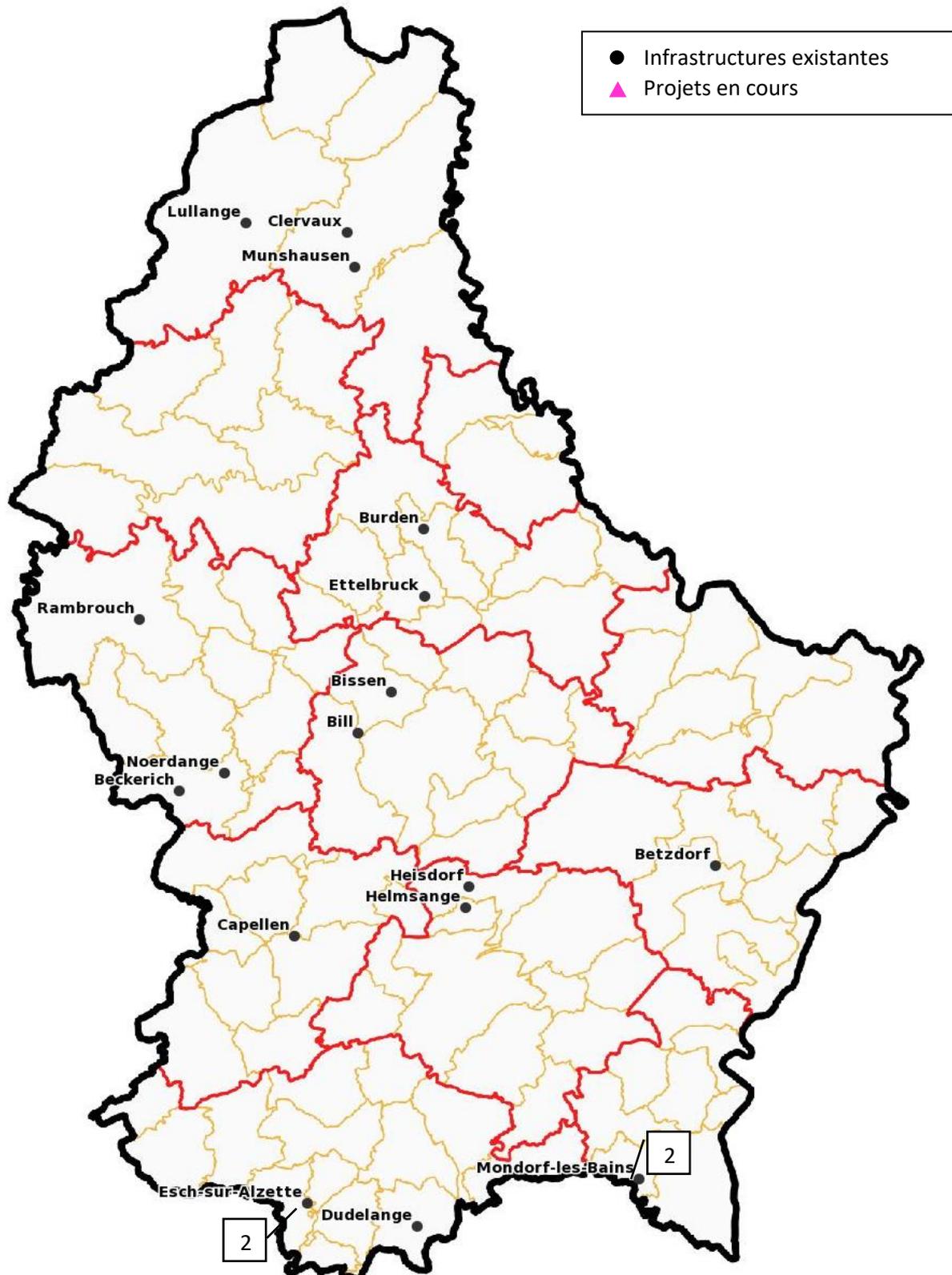
## Services d'hébergement pour personnes handicapées



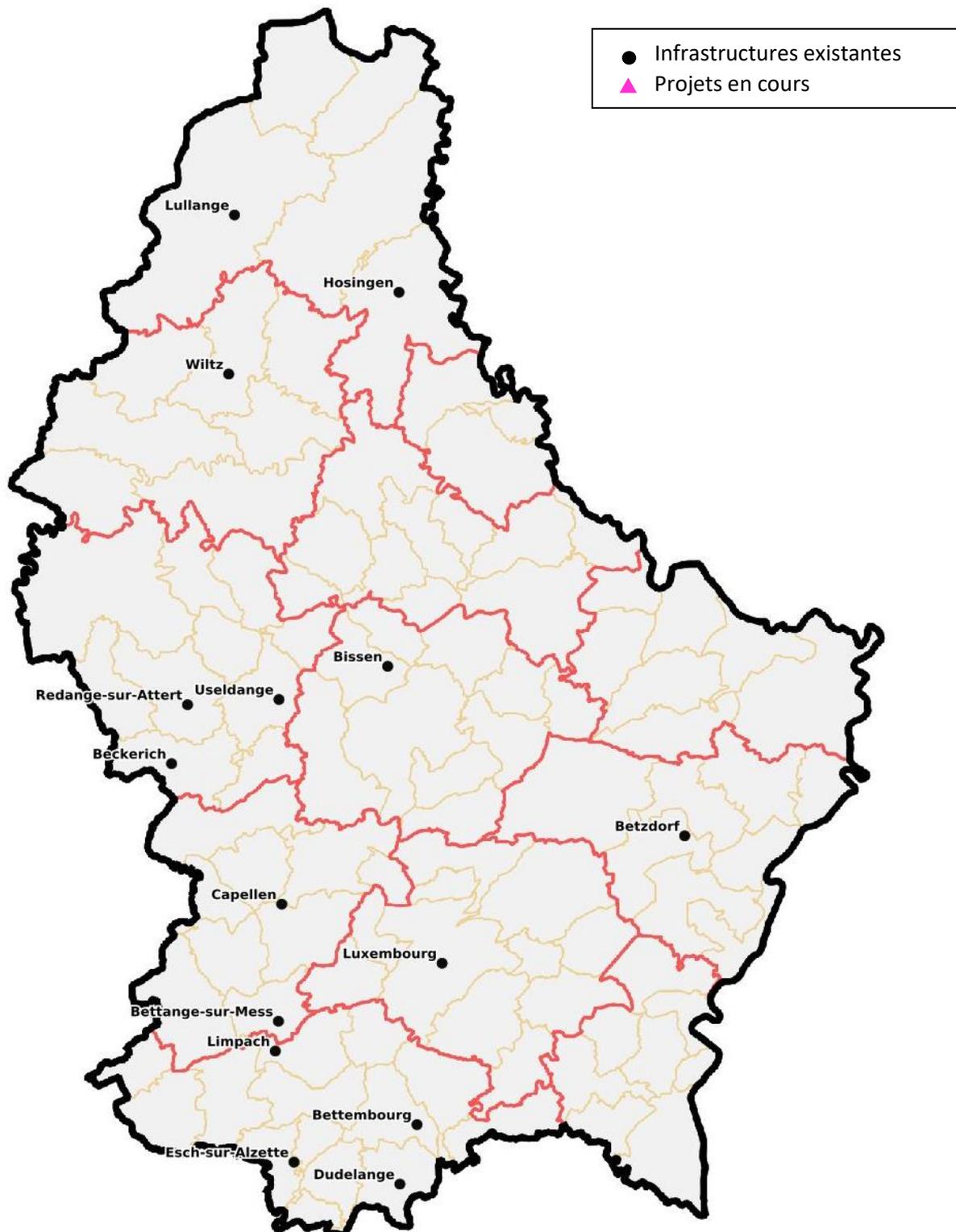
## Atelier protégés pour personnes handicapées



## Service d'activités de jour pour personnes handicapées



## Service de formation pour personnes handicapées



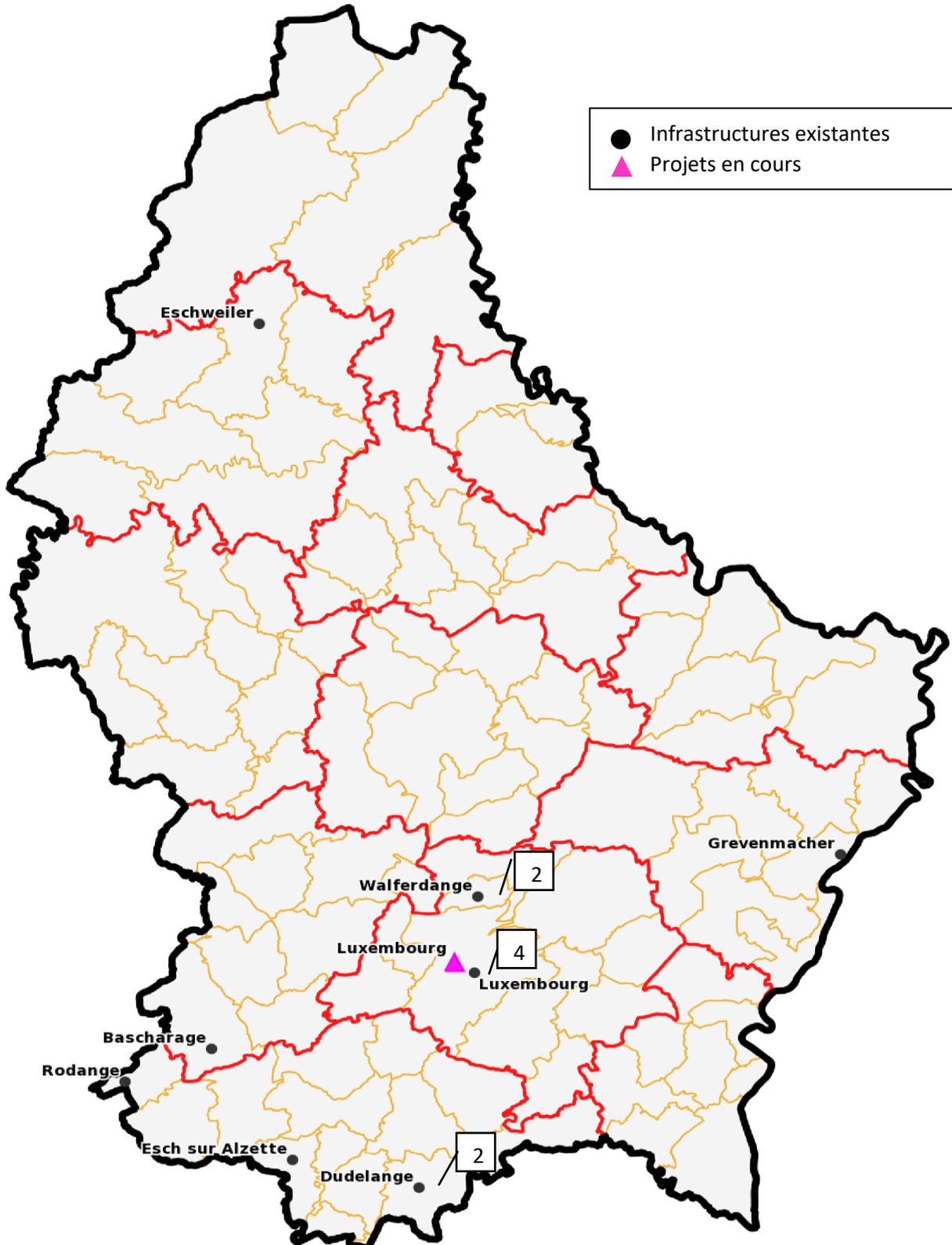
#### **2.4. Secteur « égalité des chances »**

En 2019, le Service Infrastructures socio-familiales a travaillé sur **1** projet d'envergure comprenant une mise en conformité et transformation dans un service d'hébergement pour femmes, filles et femmes avec enfants.

	<b>Nom et lieu du projet</b>	<b>Situation du projet</b>
<b>1</b>	Foyer d'hébergement pour femmes, filles et femmes avec enfants à Luxembourg – Travaux de mise en conformité et de transformation	Travaux en cours

Dans le cadre de l'exécution du programme du secteur « égalité des chances », les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 190.314 €.

## Structures d'accueil (Egalité des chances)



## **2.5. Secteur « OLAI »**

Dans le cadre de l'exécution du programme du secteur « OLAI », les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 395.383 €.

## **2.6. Services de consultation**

Dans le cadre de l'exécution du programme des Services de consultation, les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 77.876 €.

### *3. Contrôle des conditions d'agrément*

En 2019, le service infrastructures socio-familiales a effectué 189 visites des lieux et 20 avis sur plans dans le cadre du contrôle des conditions d'agrément concernant les infrastructures socio-familiales dans les secteurs suivants :

- personnes handicapées (70),
- personnes âgées (97),
- personnes adultes seules ou avec enfants (10),
- égalité des hommes et des femmes (8),
- services de consultation (4).

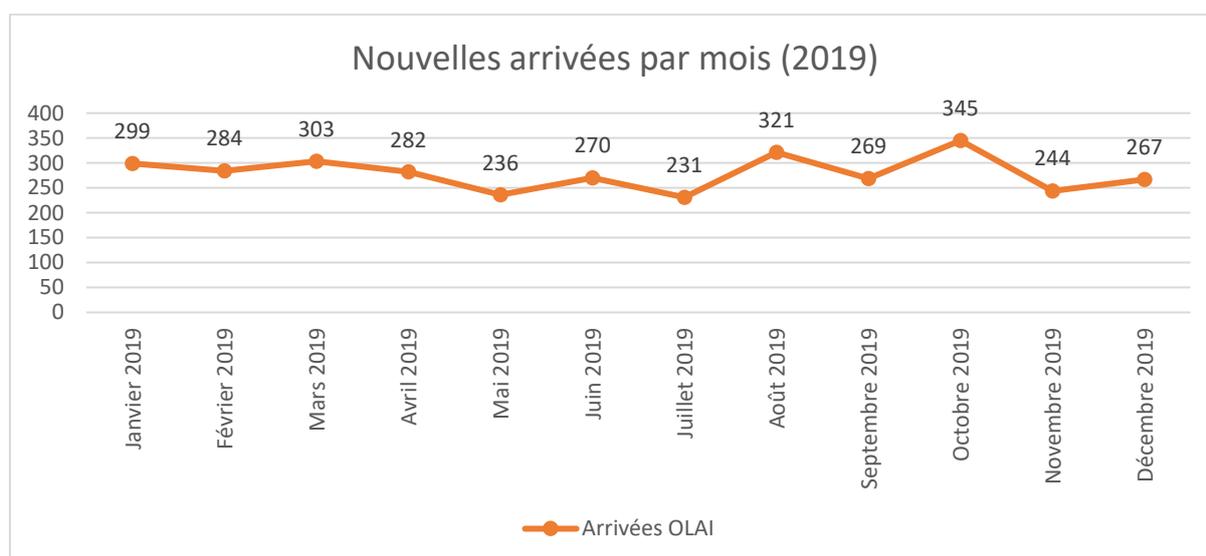
## VI. Administrations publiques

### 1. Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI)

#### 1.1. Introduction

Le présent rapport met en contexte les activités de l'OLAI et de ses différentes divisions au cours de l'année 2019 en indiquant en premier lieu l'évolution des chiffres clé en matière d'arrivées de demandeurs de protection internationale (DPI).

2019 a été marqué par l'arrivée d'un nombre toujours élevé de DPI dans le réseau d'hébergement de l'OLAI.

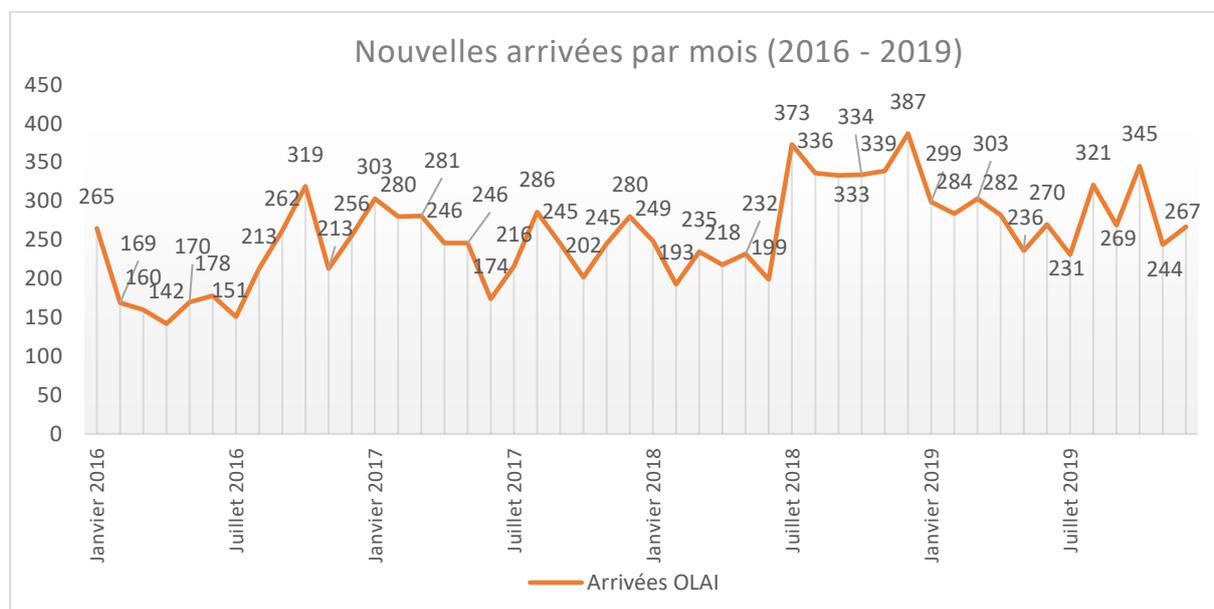


Les chiffres sur le graphique représentent le nombre d'arrivées enregistrées par l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI) dans son réseau d'hébergement.

En 2019, l'OLAI a comptabilisé 3351 arrivées (en moyenne 279,25 arrivées par mois). Bien que légèrement en-dessous du niveau atteint en 2018 (3428 arrivées), le nombre d'arrivées continue à se situer à un niveau très élevé. A noter que les nouvelles arrivées dans le réseau de l'OLAI incluent les personnes venues au Luxembourg dans le cadre des regroupements familiaux, des DPI effectuant une deuxième demande de protection internationale ainsi que les personnes accueillies dans le cadre des programmes de réinstallation.

En février 2019, six demandeurs d'asile de nationalité érythréenne, somalienne et soudanaise sont arrivés au Luxembourg depuis Malte dans le cadre d'une relocalisation ad hoc. Le Luxembourg a aussi contribué au mécanisme d'évacuation d'urgence (ETM), en réinstallant depuis le Niger 48 réfugiés qui

étaient détenus en Libye dans des conditions inhumaines. Un premier groupe de 35 réfugiés est arrivé au Luxembourg le 4 décembre 2019 et sera suivi par un deuxième groupe début 2020.



Les chiffres sur le graphique représentent le nombre d'arrivées enregistrées par l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI) entre 2016 et 2019.

#### a. Accueil des DPI

Chaque DPI a droit aux conditions matérielles d'accueil dès la présentation de sa demande de protection internationale et ceci tout au long de sa procédure. Ces aides sont accordées par les assistants sociaux de l'OLAI. L'administration est aussi en charge du suivi social et de l'encadrement pédagogique des DPI, de la distribution des aides matérielles auquel tout DPI a droit, ainsi que de la gestion et de l'entretien des structures d'hébergement.

#### b. Aides matérielles, suivi social, encadrement pédagogique

- Aides matérielles et accompagnement

Chaque DPI est informé dès son arrivée sur ses droits et devoirs, ainsi que sur les aides matérielles et services dont il peut bénéficier. Les aides matérielles d'accueil assurent aux DPI un niveau de vie adéquat qui garantissent leur subsistance et protègent leur santé physique et mentale. Elles incluent notamment la mise à disposition d'un hébergement, la fourniture de repas ou de denrées alimentaires, de vêtements, des titres de transport et de la prise en charge médicale.

- Encadrement et suivi social

Outre la distribution des aides matérielles, les DPI hébergés dans les structures de l'OLAI peuvent bénéficier d'un encadrement socio-éducatif. Une équipe d'intervenants socio-éducatifs est notamment en charge de la transmission d'informations aux DPI et de l'orientation des DPI vulnérables

vers des services spécialisés. Des projets pédagogiques et des activités de loisirs sont également proposés aux DPI. De plus, environ la moitié des structures d'hébergement de l'OLAI – et deux tiers des lits du réseau – bénéficient d'un encadrement socio-éducatif sur place, assuré par des partenaires gestionnaires, la Croix Rouge et la Caritas.

En cas de besoin, un DPI a aussi droit à un suivi social par un(e) assistant(e) social(e) qui le guide dans ses démarches administratives, l'oriente vers des services d'aide et de soins, peut organiser des suivis psychologiques ou octroyer des aides ponctuelles dans les domaines de la santé et de l'éducation.

### **c. Structures d'hébergement pour DPI**

Au 31 décembre 2019, l'OLAI disposait d'un total de 4064 lits.

Le système d'hébergement de l'OLAI offre aux DPI un hébergement séquentiel en trois phases :

#### **Le primo-accueil : phases 1 et 2**

*Phase 1 : Centre de Primo Accueil (CPA) de Strassen – 308 lits*

Le CPA de Strassen reçoit les personnes nouvellement arrivées et souhaitant déposer une demande de protection internationale au Luxembourg. Le CPA dispose d'un accueil permanent, 24/24h et 7/7j. L'encadrement socio-éducatif est assuré par la Croix Rouge.

*Phase 2 : Ancien site CREOS à Mersch – 324 lits (dont 120 lits permanents et 204 lits d'urgence)*

Une fois les démarches administratives accomplies, les DPI sont transférés dans une structure d'hébergement de phase 2. Ici les besoins spécifiques du DPI sont identifiés (médicaux, psychologiques, scolarisation des enfants...) et la personne sera orientée en conséquence par la suite. C'est aussi à ce moment-là que les DPI suivent la première étape du Parcours d'intégration accompagné (PIA), un programme d'intégration ciblé spécifiquement aux nouveaux arrivants et en place depuis 2017. L'encadrement socio-éducatif des personnes en phase 2 est assuré par la Croix Rouge.

#### **Structures durables : phase 3**

*Phase 3 : 53 structures d'hébergement, 3432 lits (à la fin 2019)*

Ensuite les DPI sont logés dans une des structures de phase 3 pour l'ensemble de la durée de traitement de la demande de protection internationale. Ces structures accueillent soit un public mixte, ou elles sont réservées aux familles ou à des hommes ou des femmes seules. Certains lits sont réservés pour des mineurs non accompagnés et des personnes à mobilité réduite.

- **Taux d'occupation des structures d'hébergement**

Fin décembre 2019, l'OLAI accueillait dans **55 structures d'hébergement** un total de **3208 personnes**, dont 204 personnes en phase 1, 204 personnes en phase 2 et 2800 personnes en phase 3.

Au 31 décembre 2019, les **taux d'occupation** des structures d'hébergement des phases 1 et 2 étaient de 66,2 % et de 63,0 % respectivement. Pour les foyers durables de phase 3, le taux d'occupation moyen était de 81,6 %.

	Phase 1	Phase 2	Phase 3	Total
Lits	308	324	3432	4064
Personnes	204	204	2800	3208
Taux d'occupation	66,2 %	63,0 %	81,6 %	78,9 %

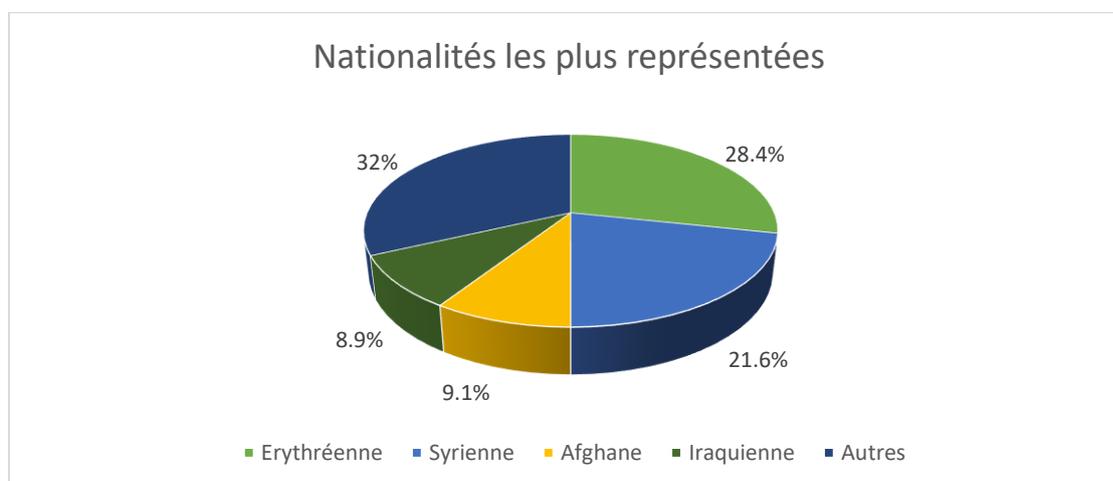
Un taux d'occupation supérieur à 80 % ne pourra guère être atteint dans les structures familiales et mixtes vu que l'utilisation de la totalité des capacités est impossible (un lit libre dans une chambre familiale ne peut difficilement être occupé par une personne étrangère). À ceci s'ajoute la perte de lits associés aux chambres en cours de rénovation ou fermées pour des raisons de vétusté.

En 2019, le taux d'occupation est ainsi resté sur sa trajectoire de croissance. Le nombre élevé de nouvelles arrivées et la durée de l'hébergement des BPI dans les structures étant de plus en plus longue, l'OLAI a dû continuer à faire face à une sollicitation continue de ses structures d'hébergement en 2019. En décembre 2019, le taux d'occupation des structures durables (phase 3) dépassait pour la première fois le seuil des 80 %, se situant à **81,6 %**, ce qui reflète une saturation chronique des structures d'hébergement.

- **Profils des personnes hébergées**

Nationalités des personnes hébergées

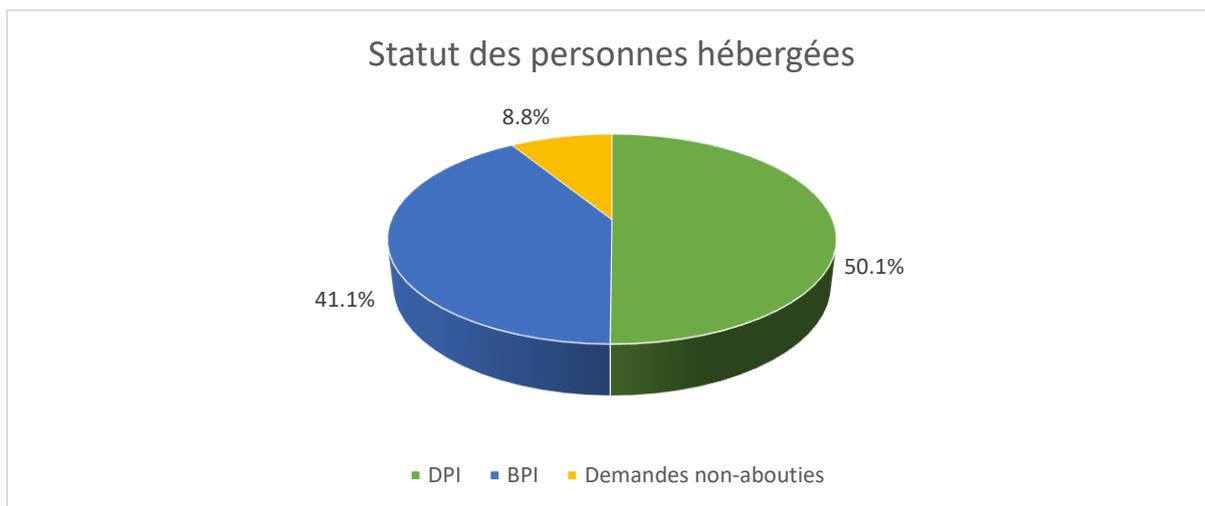
Au 31 décembre 2019, 76 nationalités différentes étaient hébergées dans les différentes structures d'hébergement. Les nationalités les plus représentées, en ordre décroissant, étaient les suivantes : 28,4 % érythréenne, 21,6 % syrienne 9,1 % afghane et 8,5 % iraquienne.



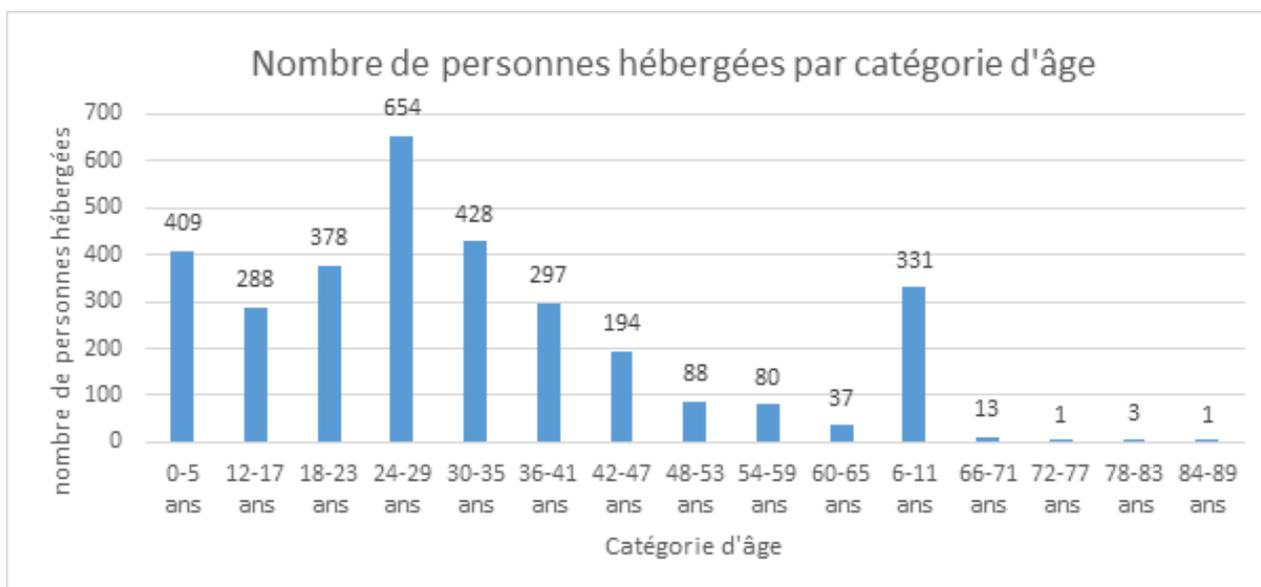
Statut des personnes hébergées :

Les structures d'hébergement accueillait au 31 décembre 2019 environ 50,1 % de DPI (y inclus les MNA); 41,1 % de personnes bénéficiant d'une protection internationale (BPI) ou similaire et 8,8 % de personnes dont la demande de protection n'a pas abouti.

Le nombre de BPI hébergés dans les structures d'hébergement de l'OLAI est toujours élevé, passant de 20,1 % des personnes hébergées en 2016 pour se situer à 41,1 % en décembre 2019. De fait, la durée de l'hébergement des personnes dans les structures de l'OLAI est de plus en plus longue, reflétant la difficulté des personnes de trouver un logement sur le territoire luxembourgeois.



#### Catégories d'âge des personnes hébergées



Environ un tiers des personnes hébergées fin décembre 2019 sont des **mineurs d'âge (32,1 %)** et **40,7 %** des personnes sont de sexe féminin<sup>1</sup>.

- **Mineurs non accompagnés (MNA)**

En 2019, 23 demandes de protection internationale ont été introduites par des MNA présumés<sup>2</sup>. A noter que les pays de provenance les plus représentés sont les suivants : Albanie, Erythrée et Afghanistan. Les MNA sont hébergés dans les structures de l'Office national de l'enfance (ONE), ainsi que dans les structures d'hébergement pour DPI de l'OLAI et de ses partenaires la Croix-Rouge et Caritas.

<sup>1</sup> Y compris mineurs d'âge de sexe féminin

<sup>2</sup> Chiffres de fin novembre 2019

## **1.2. Communication**

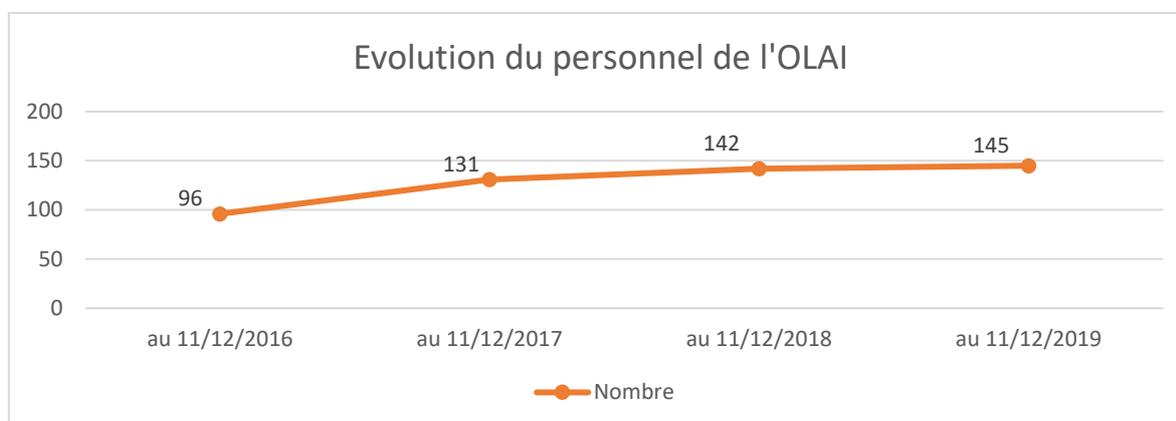
L'OLAI a régulièrement mené des actions de communication visant à répondre au besoin d'information de la part des différents publics cibles, avec notamment :

- L'actualisation continue en 2019 du manuel d'information « Tout savoir sur l'accueil de demandeurs et de bénéficiaires de protection internationale dans ma commune » destiné aux administrations communales ;
- L'organisation de séances d'information auprès des communes accueillant des DPI lors desquelles les habitants de ces communes sont informés sur le bénévolat, les droits et responsabilités des DPI et l'organisation de projets d'intégration ;
- Le développement du nouveau site web institutionnel de l'administration ([www.ona.gouvernement.lu](http://www.ona.gouvernement.lu)) en vue du changement de dénomination de l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI) en Office national de l'accueil (ONA) avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

## **1.3. Ressources humaines**

En 2019, les travaux de la division Ressources Humaines étaient principalement dominés par la consolidation des recrutements de personnel et le développement des compétences des agents de l'OLAI.

Ci-dessous un graphique qui indique l'évolution du personnel de l'OLAI de 2016 à 2019 :



### • Formations

L'acquisition et le développement de compétences sont essentiels pour le personnel de l'OLAI, surtout pour les personnes travaillant en contact direct avec les DPI. Entre janvier et décembre 2019, le personnel de l'OLAI a suivi approximativement 81 formations différentes et accumulé un total de 437 jours de formation continue pendant cette même période.

L'OLAI participe aux formations organisées par l'Institut national d'administration publique (INAP) mais organise également des formations adaptées aux besoins spécifiques des agents du terrain.

En 2019, l'OLAI a organisé ou participé, entre autres, aux formations suivantes :

- Diversité de genre et d'orientation sexuelle ;
- Gestes de base de premiers secours ;
- Traite des êtres humains et vulnérabilité ;
- Diverses formations sur la santé mentale (prévention du suicide, stress posttraumatique, prévention de la dépression...);
- Diverses formations sur l'organisation de l'administration, l'administration des ressources et l'accueil de clients.

L'OLAI organise régulièrement des séances de supervision collectives pour le personnel travaillant sur le terrain.

#### **1.4. Administration et finances**

##### **a. Finances**

Au niveau budgétaire, l'année 2019 a été marquée par la répartition des crédits de l'OLAI conformément au partage de compétences envisagé par la nouvelle loi portant création de l'Office national de l'accueil (ONA), ceci donc bien avant le vote de la loi même par la Chambre des députés le 4 décembre 2019.

Ainsi, les crédits pour dépenses courantes et dépenses en capital regroupés jusque-là aux sections 12.3 et 42.3 du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande région ont été transférés vers le ministère des Affaires étrangères et européennes par la création de deux nouvelles sections (01.8 et 31.8) pour la partie des crédits de l'ancien OLAI relatifs à l'accueil des DPI.

Par ailleurs, un transfert de 34,7 mio. € a été opéré pour intégrer dans le budget de l'ONA la partie de l'OLAI dans le crédit de l'article budgétaire du Haut-Commissariat à la Protection nationale (HCPN) en relation avec l'accueil de DPI durant la phase de l'afflux massif. Aussi les crédits relatifs à la construction et l'équipement de foyers d'accueil pour DPI prévus au Fonds spécial pour investissements socio-familiaux ont été transférés vers la nouvelle section 31.8 des dépenses en capital de l'ONA.

Pour 2019, les dépenses relatives à la partie de l'accueil des DPI se sont chiffrées à 71,6 mio. € d'après les données provisoires disponibles. Elles affichent une augmentation de 10 % par rapport à l'année 2018. Le taux de croissance s'est donc à nouveau accéléré après une année de croissance plus modérée en 2018.

La principale variation résulte de frais de personnel plus élevés (+20 %) suite à la croissance soutenue des effectifs au cours de l'année. Par ailleurs, l'extension et la restructuration du parc immobilier ont entraîné des dépenses plus importantes que par le passé (loyers, charges locatives, frais d'entretien et de remise en état des foyers d'accueil).

Les dépenses pour l'encadrement social des DPI assuré par les partenaires externes (Caritas et Croix-Rouge) de même que les frais de gardiennage ont connu une évolution en ligne avec le nombre de DPI accueillis. Par ailleurs, l'OLAI a poursuivi le recours à des prestataires externes pour la coordination de certaines tâches (gardiennage, restauration, nettoyage, linge, entretien technique) au sein des structures d'hébergement pour DPI prises en exploitation.

(en mio. EUR)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Dépenses courantes	25,1	29,3	56,3	63,5	64,7	70,9
Dépenses en capital	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,6
<b>Total</b>	<b>25,1</b>	<b>29,3</b>	<b>56,3</b>	<b>63,6</b>	<b>64,8</b>	<b>71,6</b>
<i>Variation</i>		17 %	92 %	13 %	2 %	10 %

Les chiffres pour les années 2014-2018 incluent les données pour le volet intégration des étrangers.

## **b. Création de l'Office national de l'accueil (ONA)**

Comme prévu dans l'accord de coalition du gouvernement 2018-2023, une réorganisation de OLAI fut instituée en 2019 par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MFIGR), en coopération avec le ministère des Affaires étrangères et européennes (MAEE). Le but de cette réorganisation administrative étant de séparer les compétences de l'OLAI entre le MAEE et le MFIGR et de créer un nouvel organisme, à savoir l'Office national de l'accueil (ONA).

Les dispositions de la loi du 4 décembre 2019 portant création de l'**Office national de l'accueil (ONA)**<sup>3</sup> sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

La loi place ainsi l'accueil des demandeurs de protection internationale sous compétence du ministre ayant l'Asile dans ses attributions. Les compétences en matière d'intégration seront maintenues au sein du MFIGR, placé sous l'autorité du ministre ayant l'Intégration dans ses attributions.

L'ONA se substitue de ce fait à l'OLAI, institué par la loi modifiée du 16 décembre 2008 concernant l'accueil et l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg.

L'ONA en tant qu'administration rattaché au Secrétariat général du MAEE reprend les compétences prévues par la loi du 16 décembre 2008 sur l'accueil et l'intégration des étrangers au Luxembourg, qui ne concernent pas les mesures d'intégration.

Conformément à l'accord de coalition, l'objectif principal de cette réorganisation est de fournir aux DPI un seul interlocuteur tout au long de leur processus de demande de protection internationale ainsi que pour tous les aspects liés à l'hébergement et aux conditions matérielles fournies par l'OLAI. En outre, il est attendu que cette nouvelle structure permette d'améliorer davantage la capacité et la qualité des conditions d'accueil.

L'ONA a ainsi pour mission :

- D'organiser l'accueil des DPI tels que définis par la loi du 18 décembre 2015 relative à la protection internationale et à la protection temporaire ;

---

<sup>3</sup> Loi du 4 décembre 2019 portant création de l'Office national de l'accueil (ONA) et portant modification de :

1° la loi modifiée du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation et modifiant certaines dispositions du Code civil ; 2° la loi modifiée du 16 décembre 2008 concernant l'accueil et l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg ; 3° la loi modifiée du 18 décembre 2015 relative à l'accueil des demandeurs de protection internationale et de protection temporaire.

- De gérer des structures d'hébergement réservées au logement provisoire de DPI, de réfugiés et de personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire tels que définis par la loi précitée du 18 décembre 2015 ;
- De collaborer avec d'autres organismes à la création et la gestion de structures d'hébergement réservées au logement provisoire de DPI, de réfugiés et de personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire ;
- De promouvoir avec les instances compétentes la construction et l'aménagement de structures d'hébergement réservées au logement provisoire de DPI, de réfugiés et de personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire.

### **1.5. Fonds européen « Asile, Migration et Intégration »**

Le Fonds européen « Asile, migration et intégration (AMIF) », créé en 2014, a pour objectif général de contribuer à la gestion efficace des flux migratoires ainsi qu'à la mise en œuvre, au renforcement et au développement de la politique commune en matière d'asile et d'immigration, dans le plein respect des droits et principes consacrés dans la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Le programme national du Luxembourg prévoit un montant de 15,7 mio. € pour la mise en œuvre des actions dans le domaine de l'asile, de la migration, de l'intégration et du retour pour la période de 2014-2020.

L'OLAI en tant qu'autorité responsable de la mise en œuvre de l'AMIF est responsable de la gestion de l'ensemble du programme ainsi que sa mise en œuvre opérationnelle.

## *2. Office national d'inclusion sociale (ONIS)*

### **2.1 Missions et organisation**

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

L'Office national d'inclusion social (ONIS), créé par la loi précitée, succède à la même date au Service national d'action sociale (SNAS).

Il a pour mission :

- d'assurer l'exécution des dispositions prévues au chapitre 3 de la loi REVIS ;
- de coordonner à cet effet l'action et l'apport des instances et organismes concernés ;
- de recueillir les données statistiques nécessaires relatives aux bénéficiaires du REVIS.

L'année 2019 a été marquée par la mise en place organisationnelle des structures nécessaires à l'accomplissement des missions. Au niveau technique, outre une nouvelle application métier et des outils de collaboration interne, une nouvelle présence web relative à l'ONIS a été mise en place à

disponibilité des citoyens. Au niveau opérationnel, en parallèle aux efforts procéduraux pour assurer et coordonner la gestion quotidienne, l'archivage de documents détenus par le SNAS qui n'ont pas de rapport à la mission de l'ONIS, a été lancé. Finalement, l'administration a maintenu la consolidation continue au niveau des ressources humaines, en renforçant notamment le service méthodologie, le service prestations et l'équipe des agents référents supervision. De ce fait, 7 agents au total ont été recrutés en 2019.

L'organisation interne de l'ONIS comprend au 31 décembre 2019 22 agents dont 14 à temps plein, 8 à temps partiel.

Afin de répondre au grand besoin d'information manifesté dans le cadre de la transition dans le nouveau dispositif, l'ONIS a assisté notamment aux assises sociales des Offices sociaux organisées par la Croix-Rouge luxembourgeoise et à la rencontre participative pour l'inclusion sociale organisée par EAPN Luxembourg.

## **2.2. Exécution des dispositions de la loi REVIS**

### **a. Service accueil**

L'ONIS dispose d'un service responsable pour l'accueil des bénéficiaires REVIS qui entrent en compétence de l'ONIS. En centralisant l'accueil de ces personnes, l'ONIS garantit un traitement équitable et identique à tous les concernés, tout en ne négligeant pas les spécificités individuelles de chaque bénéficiaire concerné.

Chaque personne relevant de sa compétence est invitée par lettre recommandée à une réunion d'information à l'ONIS. Lors de la présentation du dispositif REVIS, il est particulièrement insisté sur les droits et obligations du bénéficiaire, ainsi que sur les articles de la loi qui concernent les mesures d'activation.

Chaque participant qui signe lors de cette réunion une déclaration de collaboration se voit attribuer un Agent régional d'inclusion sociale (ARIS) unique, et un premier rendez-vous avec cet ARIS est fixé.

Au cas où une personne ne se présente pas à la réunion d'information, le service accueil envoie une demande de pièces justificatives à la personne concernée pour justifier son absence. Toute absence sans justification admise par l'ONIS est considérée comme un refus de collaborer avec l'ONIS et entraîne la perte du droit au REVIS en application des dispositions légales.

En 2019, 1952 invitations ont été envoyées pour la participation à une réunion d'information. 491 personnes ont dû être convoquées à un deuxième rendez-vous et 102 personnes à un troisième rendez-vous, suite au non-respect de la première invitation et, le cas échéant, de la deuxième invitation. La majorité de ces réunions a eu lieu en langue française, l'alternative étant le luxembourgeois. Dans 542 cas, l'ONIS a procédé à l'envoi d'une demande de pièces justificatives. 17 personnes ont été convoquées à un entretien individuel. Ces réunions et entretiens individuels ont mené à la signature de 1 670 déclarations de collaboration. Dans 153 cas l'ONIS a signalé au FNS le refus de collaborer au sujet de personnes qui ne répondaient pas aux convocations ou demandes; s'y ajoutent 50 cas similaires signalés suite au non-respect du rendez-vous ultérieur auprès de l'ARIS.

Tableau 1 : Nombre d'invitations, d'entretiens individuels, de demandes de documents, de déclarations de collaboration signées et de refus de collaboration notifiés

	Nombre de bénéficiaires
1 <sup>ère</sup> invitation	1 952
2 <sup>ème</sup> invitation	491
3 <sup>ème</sup> invitation	102
Entretiens individuels	17
Demande de documents	542
Déclarations de collaboration signées	1 670
Refus de collaborer, art. 3(1)d	153
Refus de collaborer, art. 3(1)d pour non-collaboration avec ARIS	50

Source : fichier ONIS décembre 2019

## **b. Coordination et guidance des agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS)**

Au 31 décembre 2019, 72 ARIS (58.05 ETP), institués sur base de l'article 14 de la loi REVIS auprès des Offices sociaux, ont soutenu l'ONIS dans l'exécution de ses missions. 34 personnes ayant eu une mission similaire dans le cadre de la loi RMG ont été reprises dans cette nouvelle fonction par des Offices sociaux, et furent rejoint par des assistants sociaux nouvellement recrutés par les Offices sociaux.

L'ARIS a comme mission principale d'accompagner le bénéficiaire dans la réalisation de son projet d'inclusion sociale, qui se traduit par l'évaluation individuelle de la situation, l'élaboration d'un projet adapté à la situation tout en ayant recours aux mesures d'activation prévues à la loi REVIS. La déclinaison de ce projet se fait via l'élaboration d'un plan d'activation dans lequel les démarches que le bénéficiaire est engagé à accomplir sont retenues. L'ARIS veille par ailleurs au respect des obligations y reprises, et soutient les bénéficiaires dans leurs démarches en fonction de leur autonomie.

Afin de pouvoir orienter les personnes vers des mesures d'activation qui répondent aux besoins identifiés, l'ARIS développe en continue son réseau de partenaires potentiels qui offrent de telles possibilités. La prospection de nouveaux organismes, en particulier pour l'organisation de travaux d'utilité collective, dans les régions respectives, est facilitée depuis 2019 par l'ancrage des agents dans les offices sociaux. La collaboration avec les autres agents de l'Office social permet en outre de mieux coordonner le travail et le recours éventuel à d'autres professionnels externes.

Outre l'assistance développée ci-après, l'ONIS assure, avec son « équipe volante ARIS », le remplacement temporaire des ARIS exerçant seuls leur mission auprès d'un Office social pour toute absence ou vacance de poste prolongée.

- **Formation initiale**

L'ONIS a organisé en janvier 2019 des réunions d'information et une formation initiale ayant comme objet de préparer les ARIS à l'exercice de leur mission attribuée par la loi REVIS et précisée aux conventions entre l'ONIS et les Offices sociaux. Tout agent ayant commencé à exercer sa mission comme ARIS au cours de l'année 2019 est formé par un agent de l'ONIS, notamment en matière des dispositions légales et des procédures applicables.

- **Agents référents supervision**

Six agents référents assurent au quotidien la guidance des ARIS. La mission en question comprend notamment la supervision du travail des ARIS, y compris la veille à l'application des procédures et le conseil dans le traitement de dossiers individuels, ainsi que le contrôle et la validation de projets, documents et courriers établis par les ARIS. Le tableau qui suit fournit un aperçu des principaux documents traités.

En 2019, l'ONIS a examiné et envoyé 12 537 plans d'activation, 4 405 conventions d'activation relatives aux mesures d'activation de type TUC et 3 151 invitations auprès d'un ARIS ou d'un organisme d'affectation. L'ONIS a également envoyé 663 notifications de fin de mesures d'activation de type TUC, ainsi que 744 notifications en application de l'art. 24.

*Tableau 2 : Documents émis par l'ONIS en 2019*

Type de documents	Nombre
<b>Plans d'activation</b>	12 537
<b>Conventions d'activation</b>	4 405
<b>Invitations</b>	3 151
<b>Notifications art. 24</b>	744
<b>Notifications fin de mesure</b>	663

*Source : fichier ONIS décembre 2019*

Le détail des notifications relatives aux sanctions en application de l'art. 24 est présenté ci-dessous. De janvier à décembre 2019, l'ONIS a constaté un des comportements visés à l'article 24(1) pour un total de 744 cas, comme indiqué dans le tableau 3. Dans 556 cas il s'agissait de la première fois pendant la période d'un plan d'activation, dans 133 cas, de la deuxième fois et dans 51 cas de la troisième fois. Dans quatre cas, l'ONIS a dû prononcer la sanction prévue à l'article 24(3) avec effet immédiat pour un fait ou une faute rendant immédiatement impossible le maintien de la relation avec l'ONIS, l'ARIS ou l'organisme d'affectation.

*Tableau 3 : Nombre et type de sanctions selon l'art. 24*

Type de sanction	Femmes	Hommes	Total
<b>Art. 24(1) – Avertissement</b>	255	301	556
<b>Art. 24(2) – Réduction de 20%</b>	53	80	133
<b>Art. 24(3) – Suspension</b>	21	30	51
<b>Art. 24(4) – Motif grave – suspension avec effet immédiat</b>	0	4	4
<b>Total</b>	329	415	744

*Source : fichier ONIS décembre 2019*

Le tableau 4 montre la répartition de ces sanctions selon le type de comportement constaté. Dans la majorité des cas, il s'agissait d'un non-respect des engagements du plan d'activation, d'un non-respect du calendrier des démarches du plan d'activation ou d'un non-respect des modalités de la convention d'action relative aux TUC et ce pour une première fois pendant la période d'un plan d'activation (188, 160 et 187 cas, respectivement).

Tableau 4 : Nombre, type et motifs des sanctions selon l'art. 24 (1), (2) et (3)

Motifs	Art. 24(1)	Art. 24(2)	Art.24(3)	Total
<b>Non-respect des engagements du plan d'activation</b>	188	33	14	235
<b>Non-respect du calendrier des démarches du plan d'activation</b>	160	11	6	177
<b>Refus de participer aux mesures d'activation</b>	9	2	4	15
<b>Non-respect des modalités de la convention d'activation (mesures TUC)</b>	187	55	16	258
<b>Absence non justifiée à un rendez-vous fixé par lettre recommandée de l'Office</b>	98	56	30	184

Source : fichier ONIS décembre 2019

- **Groupe de travail supervision**

Le groupe de travail supervision, composé de six agents référents supervision et d'un agent du service méthodologie, se réunit régulièrement dans le but de faire remonter les propositions, priorités et bonnes pratiques des ARIS et de s'échanger sur les pratiques appliquées et besoins détectés en vue d'établir ou d'adapter des directives internes ou à destination des ARIS pour assurer un traitement efficient, adapté, juste et équitable.

- **Groupe de travail supervision élargi**

Des ARIS, en nombre variable en fonction du sujet traité, complètent le groupe de supervision précité dans le cadre de réunions thématiques régulières. L'implication des ARIS permet l'articulation de besoins pour fournir un service approprié aux bénéficiaires concernés et développer l'offre de mesures adaptées aux exigences rencontrées, et contribue à l'établissement et l'adaptation des procédures internes nécessaires.

- **Réunions de travail**

Des réunions de travail avec tous les ARIS, auxquelles participent également des représentants des Offices sociaux, ont eu lieu tout au long de l'année. En 2019, 12 réunions de travail ont été organisées. Ces réunions ont eu notamment comme objectif la présentation de nouveaux outils et procédures, le recours à l'offre de différents acteurs institutionnels ou organismes non gouvernementaux, et l'échange avec les ARIS sur différents sujets transversaux.

- **Outils mis à disposition des ARIS**

Une application développée à cette fin et continuellement adaptée en fonction des nouveaux besoins identifiés permet à l'ARIS le traitement de dossiers dans une interface partagée avec l'ONIS. Des échanges informatiques sécurisés, notamment avec l'agence pour le développement de l'emploi (ADEM) et le Fonds national de solidarité (FNS), sont mis en œuvre pour simplifier davantage les démarches au niveau administratif.

L'ONIS a d'autre part établi une plateforme de partage de type « intranet », qui permet aux ARIS notamment de consulter les rapports des réunions de travail, télécharger différents modèles de courrier et formulaires, consulter un calendrier partagé, et s'échanger avec les collaborateurs dans un forum de discussion.

Finalement, l'ONIS a créé une plateforme de référence sous forme d'application web de type Wiki. Cette application vise à offrir un accès aisé aux procédures et documents de référence qui sont en évolution permanente, et permet aux ARIS de trouver rapidement les réponses à leurs questions.

### c. Prestations financières

Le service des prestations financières de l'ONIS assure outre la gestion et le calcul des prestations un secrétariat social pour répondre aux questions de bénéficiaires et ARIS relatifs à ces prestations.

- **Gestion de l'allocation d'activation (AA)**

Tout bénéficiaire REVIS affecté à un travail d'utilité collective a droit à l'allocation d'activation, calculée sur base du salaire social minimum pour un salarié non qualifié, et versée par le FNS au bénéficiaire. Les fiches mensuelles relatives à cette prestation, tout comme les certificats de revenu, sont établis et envoyés en collaboration avec le CTIE.

Le tableau qui suit reprend le détail mensuel relatif à cette prestation pour l'année 2019.

*Tableau 5 : Détail mensuel des prestations pour 2019*

Mois	Nombre des bénéficiaires	Montant brut de l'AA
Janvier	1220	1 667 778.91€
Février	1183	1 746 369.53€
Mars	1243	1 749 078.71€
Avril	1306	1 843 591.55€
Mai	1319	1 845 904.29€
Juin	1373	1 917 676.85€
Juillet	1381	2 024 675.27€
Août	1363	2 454 100.09€
Septembre	1403	2 022 045.59€
Octobre	1419	2 009 983.33€
Novembre	1445	2 068 260.58€
Décembre	1469	2 099 188.57€
<b>Total</b>		<b>23 448 653.27€</b>

*Source : fichier ONIS décembre 2019*

En 2019, 1888 bénéficiaires ont participé à un travail d'utilité collective et ont bénéficié de la prestation précitée.

L'ONIS a reçu 193 sommations au cours de l'année 2019 (8 de la part du Centre commun de la sécurité sociale, 71 de la part de l'administration des contributions directes et 114 de l'administration de l'enregistrement) et 736 demandes de cessions de la part de créanciers. De plus, 2726 saisies-arrêts ont été envoyées par la Justice de Paix à l'ONIS et l'ONIS a été saisi de 107 demandes relatives à des pensions alimentaires.

Le montant total versé s'élève à 1.316.093 € dont 1.272.954 € ont été versés aux créanciers et 43.139 € sont actuellement retenus par l'ONIS en attendant un jugement de la part de la Justice de Paix.

- **Frais pour la fourniture de vêtements de travail et de matériel de protection**

Avec l'entrée en vigueur de la loi REVIS, l'ONIS a repris la charge qui incombait jusqu'au 31 décembre 2018 au « Fonds pour l'emploi » relative au remboursement des frais pour la fourniture de vêtements de travail et de matériel de protection pour les bénéficiaires affectés à une mesure d'activation.

175 demandes relatives au remboursement des frais précités ont été introduites auprès de l'ONIS en 2019 (86 demandes par les organismes d'affectations et 89 demandes par les bénéficiaires). Un montant total de 53.000€ a été liquidé en 2019 (compte prévisionnel).

- **Frais de personnel prévus par l'article 13 de la loi RMG**

L'article 13 de la loi RMG prévoyait une participation de la part du FNS aux frais de personnel pour une durée maximale de 36 mois pour un employeur ayant embauché un bénéficiaire consécutivement à une mesure d'insertion. D'après l'article 51 de la loi REVIS, les employeurs bénéficiant de cette participation avant l'entrée en vigueur de la loi REVIS restent maintenus en leurs droits pendant la période de participation accordée. Le nombre de bénéficiaires régressera ainsi jusque fin 2021.

Au 31/12/2019, les accords y relatifs concernaient 160 employeurs différents, pour 278 salariés sous contrat de travail. Le tableau qui suit reprend le détail mensuel relatif au coût de cette prestation pour l'année 2019 (mois 1-11, les demandes relatives à décembre 2019 seront traitées en 2020).

Tableau 6 : Détail mensuel relatif aux frais de personnel (art. 13 de la loi RMG)

Mois	Nombre de contrats éligibles	Nombre des dossiers traités	Montant
Janvier	373	284	552 184.37€
Février	363	295	604 973.82€
Mars	358	315	698 069.24€
Avril	337	292	597 872.73€
Mai	331	290	586 474.36€
Juin	325	285	554 850.64€
Juillet	316	262	537 541.64€
Août	307	285	522 946.03€
Septembre	302	247	482 758.33€
Octobre	296	228	446 949.47€
Novembre	289	223	441 392.06€
Décembre	278	Non renseigné	Non renseigné
<b>Total</b>			<b>6 026 012.69€</b>

Source : fichier ONIS décembre 2019

### **2.3. Collaboration avec les services de l'Etat et organismes privés**

- **Fonds national de solidarité (FNS)**

Le FNS et l'ONIS se concertent régulièrement, tant au niveau méthodologique dans le cadre de l'élaboration de procédures communes, que, le cas échéant, au niveau de dossiers individuels. Des échanges de données quotidiens entre les systèmes informatiques de l'ONIS et du FNS facilitent le flux d'information.

En 2019 le FNS a concouru à la formation initiale des agents ARIS, en proposant une session d'information portant sur les prestations du FNS en général, et les procédures relatives au REVIS en particulier. Par ailleurs, les fonctionnaires stagiaires de l'ONIS ont pu participer, dans le cadre de leur formation spéciale, à une séance de formation relative aux activités du FNS.

Le directeur de l'ONIS est membre du comité directeur du FNS.

- **Agence pour le développement de l'emploi (ADEM)**

Chaque requérant du REVIS bénéficie d'une orientation par l'ADEM, qui se prononce, sur base d'un entretien structuré, sur la capacité d'intégration au marché de l'emploi ordinaire. Par suite, chaque requérant est orienté soit vers un suivi intensif à l'ONIS, soit vers une prise en charge, en tant que demandeur d'emploi, par l'ADEM. Sur base des avis établis en 2019 au « guichet REVIS » de l'ADEM, 44% des personnes étaient orientées vers l'ONIS.

De même, toute personne bénéficiaire du REVIS présentant des besoins spécifiques en matière d'activation sociale et professionnelle, est orientée vers l'ONIS par un avis motivé de l'ADEM. En 2019, 349 avis motivés ont été établis par l'ADEM.

Tout dossier d'un bénéficiaire dans la compétence de l'ONIS peut, sur avis motivé de la part de l'ONIS, être transféré vers l'ADEM dès que le bénéficiaire est considéré apte à intégrer le marché du travail. Si un bénéficiaire a été orienté vers l'ADEM suite à sa participation à une mesure de type « travail d'utilité collective », il peut être maintenu en son droit à l'allocation d'activation pour une durée maximale de trois mois. Afin de mieux évaluer l'opportunité d'un tel transfert en compétence de l'ADEM, les ARIS ont bénéficié d'une formation par l'ADEM relative à l'outil « profiling » développé à cette fin, et une version allégée de l'outil a été mise à disposition des ARIS. Sur avis motivé de l'ONIS, 342 transferts de dossier en la compétence de l'ADEM ont été réalisés en 2019, dont 71 fois avec maintien temporaire de l'allocation d'activation.

L'ADEM et l'ONIS se concertent régulièrement, tant au niveau méthodologique dans le cadre de l'élaboration de procédures communes notamment relatifs aux transferts de dossiers, que le cas échéant au niveau de dossiers individuels.

- **Offices sociaux**

Les Offices sociaux sont les partenaires principaux de l'ONIS au niveau régional. Les modalités de collaboration et de financement relatives aux ARIS sont réglées par convention annuelle avec les Offices sociaux. Les frais y résultant, composés à 83% de frais de personnel, sont pris en charge par le budget de l'Etat.

Les représentants des Offices sociaux se réunissent avec l'ONIS à des fins d'échange et de concertation sur la mise en œuvre de la loi REVIS. Suite à une réunion plénière en mars 2019, les représentants de l'ONIS ont assisté à 30 réunions avec les représentants des 30 Offices sociaux entre avril et novembre 2019, afin de rassembler les premiers retours d'expérience sur la mise en œuvre pratique et l'intégration des nouvelles fonctions au sein de l'Office social, et d'identifier le plus tôt possible les problèmes éventuels au niveau organisationnel ou financier.

- **Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI)**

Au vu du grand nombre de personnes issues de l'immigration, dont les bénéficiaires de protection internationale, parmi la population en charge de l'ONIS, la collaboration entre l'OLAI et l'ONIS a été renforcée en 2019.

- **Parcours d'intégration accompagné (PIA)**

L'OLAI a contribué à la formation initiale des ARIS en présentant l'offre de ce programme d'intégration pour les demandeurs de protection internationale (DPI) et les bénéficiaires de protection internationale (BPI). Un retour sur expérience permettra notamment d'identifier des éléments additionnels éventuels à inclure dans le programme en question, et d'explorer des possibilités de participation à un tel programme pour d'autres bénéficiaires du REVIS.

- **Plan d'action national d'intégration (PAN-intégration) – projets avec participation de l'ONIS**

Un projet réalisé dans le cadre du PAN-intégration, mis en œuvre par la fondation ABBL pour l'éducation financière, a permis de proposer une offre de mesure d'activation inédite et adaptée aux bénéficiaires REVIS. L'objectif du projet, à savoir l'éducation financière de personnes en situation de vulnérabilité, s'intègre dans les démarches au niveau national en matière d'inclusion financière.

- **Accueil pour bénéficiaires issus d'une réinstallation**

Le 27 septembre 2017, la Commission européenne a lancé un appel aux États membres à mettre à disposition 50.000 places de réinstallation pour les personnes vulnérables sur une période de deux ans. Alors qu'un nombre élevé de réfugiés pourra bénéficier du REVIS dès obtention du statut, l'ONIS a participé en 2019 aux échanges inter-administratives dans le cadre de la préparation d'une réinstallation prévue pour décembre 2019, afin de permettre une prise en charge rapide et efficiente des personnes concernées par les agents compétents.

- **Service de la formation des adultes (SFA)**

Afin de participer à des cours de langue ou autres formations des adultes, l'ONIS oriente les requérants non seulement vers l'Institut National des Langues (INL), mais également vers des cours de langue organisés par le SFA ou par des communes ou associations sans but lucratif ayant obtenu un agrément. Le système d'émission de bons pour bénéficier du droit d'inscription réduit permet aux requérants de choisir librement le prestataire de la formation.

En 2019, 1675 bons à tarif réduit pour la participation à des cours ont été émis, dont 1101 pour des cours de langue française, 487 pour des cours de luxembourgeois et 87 pour d'autres types de cours.

*Tableau 7 : Nombre de bons pour émis pour la participation aux cours de langues et autres formations*

Type de cours	Nombre de bons émis
Français	1101
Luxembourgeois	487
Autres	87

Source : GICEA 2019

Au vu du recours intensif à cette offre, l'offre et le fonctionnement du SFA et de l'INL ont été présentés aux ARIS dans le cadre d'une réunion de travail.

- **Organismes d'affectation**

Dans le cadre de la mise en œuvre de mesures d'activation du type « travaux d'utilité collective », l'ONIS a collaboré en 2019 avec 254 organismes d'affectation.

Tableau 8 : Types et nombre d'organismes d'affectation

Type d'organismes d'affectation	Nombre d'organismes d'affectation
<b>ASBL et établissement d'utilité publique</b>	146
<b>Commune</b>	24
<b>Etablissement public</b>	33
<b>Etat</b>	17
<b>Fondation</b>	23
<b>Organisme de droit privé</b>	11
<b>Total</b>	254

Il s'agit en grande partie d'organismes ayant déjà collaboré avec le SNAS dans le passé. L'ancrage des ARIS dans toutes les régions du pays a permis d'établir des collaborations avec 84 nouveaux organismes, y compris des administrations communales et associations locales.

Afin d'assurer un encadrement intensif et de qualité pour une population particulièrement fragilisée, des organismes d'affectation sont conventionnés avec l'ONIS qui participe aux frais d'encadrement et de fonctionnement.

Tableau 9 : Organismes conventionnés, domaines d'activité et nombre d'encadrants

Organisme d'affectation	Domaines d'activité proposés	ETP-encadrant
<b>Caritas Accueil et Solidarité ASBL</b>	Intégration dans une équipe technique, jardinage ou nettoyage	4 ETP
<b>Comité national de défense sociale ASBL (Nei Aarbecht &amp; Vollekskichen)</b>	Récupération, nettoyage, réparation et vente de meubles et objets d'occasion Vollekskichen : cuisine, service, nettoyage et entretien de l'immeuble	3 ETP
<b>CNDS Services SARL (Services de l'entraide et Naturaarbechten) Eng nei Schaff ASBL</b>	Activités dans les domaines de l'environnement, l'entretien des espaces verts, le jardinage, la sous-traitance, la cuisine ou l'entretien des locaux. Ateliers de jardinage, proximité, garage, repassage, vidage de caves et greniers ou de tri et de recyclage, recyclage pour véhicules hors usage, recyclage pour machines domestiques ou recyclage pour matériel électronique et informatique.	20,4 ETP 8,5 ETP
<b>Projet Arcade de l'Office social Nordstad</b>	Activités dans les domaines de l'aménagement et l'entretien des espaces verts, le nettoyage, l'intégration dans des projets de jardin d'école/publique, l'entretien et la maintenance pour le service logement de l'Office social Nordstad	5,175 ETP

- **Service de Santé au Travail Multisectoriel (STM)**

Tout bénéficiaire affecté à un travail d'utilité collective doit se soumettre à un examen médical auprès d'un médecin du STM qui se prononce sur l'aptitude du bénéficiaire à être affecté au poste en question. En 2019, 435 examens ont été effectués par le STM.

Tableau 10 : Nombre d'examens auprès du STM

Type d'examen effectué	Nombre d'examens effectués
<b>Embauche</b>	372
<b>Périodique</b>	53
<b>Autre examen</b>	10
<b>Total</b>	435

Source : STM 2019

En outre, le STM a établi en total 300 avis (y compris les transcriptions) en se prononçant sur un dossier sans effectuer un réexamen du patient.

- **L'association d'assurance d'accident (AAA)**

Toute déclaration relative à un accident de travail ou de trajet en rapport avec une mesure d'activation est traitée par l'ONIS pour transfert à l'AAA. En 2019, 121 accidents ont été déclarés auprès de l'AAA (104 accidents de travail et 17 accidents de trajet) dont 84 accidents ont été reconnus (72 accidents de travail et 12 accidents de trajet), 19 déclinés ou classés sans suites (16 accidents de travail et 3 accidents de trajet) et 18 (16 accidents de travail et 3 accidents de trajet) sont toujours en cours de traitement.

- **Offre de mesures d'activation dites de stabilisation ou de préparation**

Un changement principal avec l'entrée en vigueur de la loi REVIS se situe au niveau du champ de compétence de l'ONIS qui ne se limite plus aux mesures ayant comme objectif l'insertion professionnelle des bénéficiaires. Ainsi, les mesures de stabilisation ou de préparation sont un outil à disposition de l'ARIS dans l'exercice de sa mission afin de répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires en matière de stabilisation, activation sociale ou professionnelle. L'ONIS accompagne le développement de mesures visant en particulier des bénéficiaires du REVIS, et peut contribuer au fonctionnement de telles mesures.

- **ASTI - Connections4work**

Dans le cadre d'un appel à projets du Fonds social européen, l'ASTI a lancé le projet Connections4Work qui a comme objectif d'offrir des mesures de stabilisation aux bénéficiaires du REVIS. Le projet vise l'apprentissage de la langue française à l'usage spécifique de certains métiers en pénurie de main d'œuvre. Via une formation aussi bien théorique que pratique, des personnes bénéficiaires de protection internationale ou migrants sont initiés aux exigences minimales linguistiques des métiers spécifiques, en l'occurrence le métier d'agent polyvalent en restauration et dans le métier de l'ouvrier polyvalent. Une convention relative à une participation au cofinancement national par l'ONIS est en vigueur en 2019.

- **Femmes en détresse ASBL - Contexte d'Inclusion et d'Accueil Organisé (CIAO) du centre de rencontre KOPPLABUNZ**

Le projet CIAO s'adresse particulièrement aux femmes issues de l'immigration sans pour autant exclure toute femme majeure qui par sa participation pourrait mieux se retrouver dans la société luxembourgeoise. Le but du projet CIAO est notamment de renforcer l'autonomie et l'évolution des participantes dans la société luxembourgeoise et de promouvoir l'intégration et le sentiment d'acceptation à terme avec le but de préparer les participantes à un emploi, facteur important pour l'intégration au sein de la société. Une convention relative à une participation au cofinancement national par l'ONIS est prévue pour 2020.

- **Inter Actions asbl - ateliers socio-professionnels (SPA)**

L'objectif de ces ateliers est d'apporter aux bénéficiaires un appui dans la définition de leur projet professionnel via des travaux de groupes ou des jeux de rôles. Ces techniques contribuent au développement des compétences sociales et personnelles des bénéficiaires. Des formations supplémentaires sont organisées en vue de préparer les bénéficiaires à un entretien professionnel en simulant notamment un entretien fictif. A la fin de l'atelier, le formateur remet, en présence de l'ARIS, un bilan de compétences aux bénéficiaires qui est censé contribuer à une optimisation de l'orientation sociale et professionnelle des bénéficiaires. Au courant de l'année 2019, 25 personnes bénéficiaires du REVIS (dont 12 hommes et 13 femmes) ont participé à un des trois ateliers socio-professionnels organisés en collaboration avec « Inter-Actions ».

- **Conseil arbitral des assurances sociales**

La loi REVIS prévoit un droit de recours contre les décisions du FNS prises sur avis de l'ONIS. En 2019 aucun recours contre une telle décision n'a été introduit devant les juridictions de la sécurité sociale, de sorte que l'ONIS n'a pas participé à l'instruction de dossiers dans ce contexte.

Un seul recours a été introduit contre une décision prise en 2018 par le SNAS. Dans le cadre des recours en cours contre les décisions prises par le SNAS, un agent de l'ONIS s'est présenté 7 fois au conseil arbitral des assurances sociales

- **Fonds social européen (FSE)**

Le FSE cofinance des actions et mesures visant à favoriser l'inclusion sociale par l'activation des personnes défavorisées et éloignées du marché du travail en vue notamment d'une intégration professionnelle durable. Les projets, plus particulièrement de l'axe prioritaire 2 « renforcer l'inclusion sociale », permettent d'explorer ou de développer de nouvelles offres en matière d'activation des bénéficiaires REVIS. L'ONIS est représenté dans le comité de suivi du programme FSE au niveau national.

#### **2.4. Relations internationales**

L'ONIS fait partie d'un réseau européen sur le revenu minimum, établi par la Commission Européenne afin de faciliter le partage d'expériences et de bonnes pratiques en matière de revenu minimum entre états membres, en particulier en lien avec le principe 14 du socle européen des droits sociaux. Des rencontres de type "dialogue structuré" entre experts d'autorités nationales ont eu pour sujet notamment des expériences en matière de l'inclusion active, de l'intégration au marché de l'emploi et de l'accès aux prestations en nature et services.

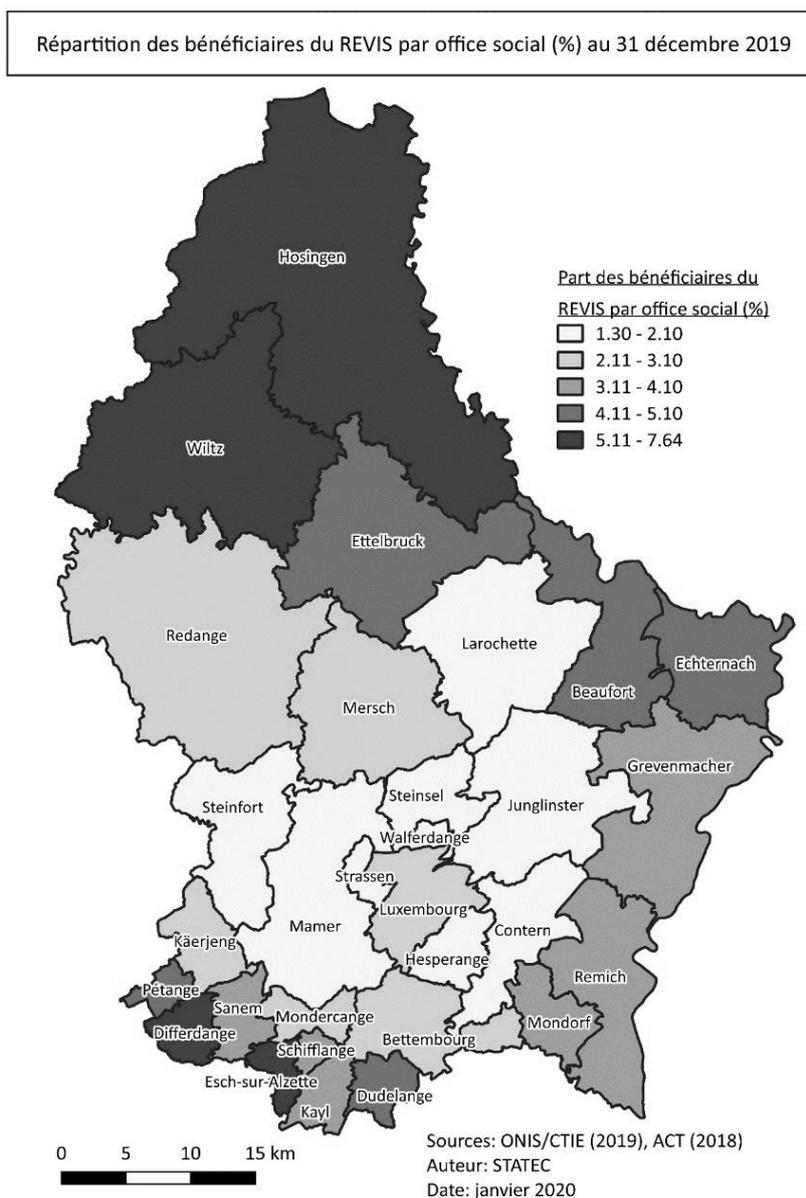
L'ONIS a participé à une conférence d'apprentissage mutuel entre états membres sous le thème de l'inclusion durable de migrants ("Sustainable inclusion of migrants into society and labour market"), organisée par la Commission Européenne. La conférence visait en particulier l'échange sur des pratiques de formation, la coordination entre acteurs et l'inclusion sociale des personnes les plus vulnérables.

## 2.5. Statistiques administratives

### a. Statistiques générales sur les bénéficiaires du REVIS

Les statistiques qui suivent reflètent l'état des données encodées dans la base de données de l'ONIS, tant pour les données relatives à l'année 2019, que pour la situation au 31 décembre 2019.

La carte ci-après indique la répartition des membres de ménages bénéficiaires du REVIS par Office social.



Le principe du partage de compétence mis en œuvre dans le cadre de la loi REVIS a permis une répartition claire des personnes faisant partie des communautés domestiques bénéficiaires du REVIS entre les trois organismes impliqués, à savoir le FNS, l'ADEM et l'ONIS.

Le FNS, qui se charge de l’instruction des nouvelles demandes, gère également les dossiers des personnes exemptes de l’obligation d’inscription en tant que demandeur d’emploi auprès de l’ADEM et pour lesquelles la collaboration avec l’ONIS n’est pas exigée, notamment les enfants, les personnes âgées, les salariés à temps plein. 53% des personnes sont dans ce cas, les mineurs représentent plus que la moitié de ces personnes.

L’ADEM, qui se charge de l’orientation des requérants en âge de travailler, est en charge de 15% des personnes.

L’ONIS prend en charge les bénéficiaires adultes présentant des besoins spécifiques en matière d’activation sociale et professionnelle. 22% des personnes se trouvent en compétence de l’ONIS.

Tableau 11 : Âge des membres de ménages bénéficiaires, en compétence du FNS, de l’ADEM et de l’ONIS

Âge	FNS			ADEM			ONIS			MNB*	Total
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total		
<18	3162	3428	6590	1	0	1	2	0	2	427	7020
18-24	418	438	856	52	5	57	93	10	103	794	1810
25-29	47	76	123	149	157	306	297	190	487	217	1133
30-34	58	107	165	283	237	520	369	206	575	112	1372
35-39	82	148	230	355	251	606	437	260	697	112	1645
40-44	96	215	311	313	263	576	456	271	727	95	1709
45-49	109	180	289	277	224	501	422	325	747	73	1610
50-54	124	201	325	192	196	388	465	323	788	80	1581
55-59	269	272	541	130	173	303	290	260	550	49	1443
60-64	308	304	612	67	88	155	211	160	371	43	1181
>=65	1175	775	1950	0	0	0	2	2	4	48	2002
<b>Total</b>	<b>5848</b>	<b>6144</b>	<b>11992</b>	<b>1819</b>	<b>1594</b>	<b>3413</b>	<b>3044</b>	<b>2007</b>	<b>5051</b>	<b>2050</b>	<b>22506</b>
<b>% total</b>			<b>53.3</b>			<b>15.2</b>			<b>22.4</b>	<b>9.1</b>	<b>100.0</b>

\*membres non-bénéficiaires d’un ménage bénéficiaire

Source : fichier ONIS décembre 2019

## b. Statistiques sur les bénéficiaires du REVIS en compétence de l’ONIS

Les caractéristiques des bénéficiaires du REVIS en compétence de l’ONIS ainsi que leur orientation par rapport aux mesures d’activation sont détaillées à la présente section. Puisqu’à tout moment, une partie des dossiers se trouvent en instance, ce qui est le cas en particulier pour les bénéficiaires récents en attente de convocation à une réunion accueil ou un premier rendez-vous ARIS, les statistiques qui suivent n’incluent pas toujours la totalité des bénéficiaires en compétence de l’ONIS.

Concernant le niveau de formation, comme indiqué au tableau 12, la majorité des bénéficiaires est peu qualifiée : approximativement un tiers a terminé au maximum l’enseignement primaire et un autre tiers le premier cycle secondaire, l’équivalent d’une classe de 11<sup>ième</sup> de l’enseignement secondaire général ou de 3<sup>ième</sup> de l’enseignement secondaire classique. 12 % des bénéficiaires ont terminé avec succès des études post-secondaires. Cette répartition est comparable pour les deux sexes.

Tableau 12 : Niveau de formation des bénéficiaires par sexe

Niveau formation	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Education de la petite enfance ou primaire	805	31.6	516	30.8	1321	31.3
Premier cycle de l'enseignement secondaire	853	33.5	599	35.8	1452	34.4
Deuxième cycle de l'enseignement secondaire	584	22.9	372	22.2	956	22.7
Enseignement post-secondaire non-supérieur	47	1.8	24	1.4	71	1.7
Enseignement supérieur de cycle court	73	2.9	48	2.9	121	2.9
Licence ou niveau équivalent	141	5.5	76	4.5	217	5.1
Master, Doctorat ou niveau équivalent	43	1.7	39	2.3	82	1.9
<b>Total</b>	<b>2546</b>	<b>100.0</b>	<b>1674</b>	<b>100.0</b>	<b>4220</b>	<b>100.0</b>

Source : fichier ONIS décembre 2019

Au vu de la répartition des compétences précitée, l'ONIS accueille un grand nombre de personnes présentant des restrictions ou inaptitudes relatives à la santé. En effet, pour plus de la moitié des bénéficiaires (2 851) en compétence de l'ONIS, l'ARIS a noté une restriction ou inaptitude à la participation aux mesures d'activation. Parmi ces personnes, 308 bénéficiaires présentent des restrictions ou inaptitudes en raison d'une dépendance à une substance psychoactive.

Tableau 13 : Nombre de bénéficiaires pour lesquels des restrictions ou inaptitudes à la participation aux mesures de stabilisation liées à l'état de santé physique ou mentale ont été constatées

Restriction et inaptitudes	Femmes	Hommes	Total
<b>Total</b>	<b>1686</b>	<b>1165</b>	<b>2851</b>
○ <b>dont dépendances</b>	<b>95</b>	<b>213</b>	<b>308</b>

Source : fichier ONIS décembre 2019

Malgré la possibilité légale de faire bénéficier tous les adultes d'un ménage à des mesures d'activation, la présence d'enfants dans le ménage constitue souvent un obstacle important à la participation à ces mesures. Au niveau structurel, les possibilités manquantes de places de garde restent fréquentes, s'y ajoutent l'exigence de présence permanente d'un parent, et les contraintes horaires relatives à l'organisation au sein des familles. 993 bénéficiaires sont concernés par cet obstacle, la majorité (883) étant des femmes. Parmi ces personnes, 439 (394 femmes et 45 hommes) sont actuellement à la recherche d'une place de garde. Pour 120 femmes et 10 hommes, une présence permanente auprès de leur enfant est certifiée nécessaire.

Tableau 14 : Nombre de bénéficiaires présentant un obstacle à l'activation lié aux enfants du ménage

Obstacle	Femmes	Hommes	Total
<b>Total</b>	<b>883</b>	<b>110</b>	<b>993</b>
○ <b>dont recherche place de garde</b>	<b>395</b>	<b>45</b>	<b>439</b>
○ <b>dont présence permanente nécessaire certifiée</b>	<b>120</b>	<b>10</b>	<b>130</b>

Source : fichier ONIS décembre 2019

D'autres bénéficiaires présentent un obstacle lié à une personne tierce. Il s'agit ici la plupart du temps de bénéficiaires ayant le statut d'aidant dans le cadre de l'assurance dépendance. 113 personnes, dont 98 femmes et 15 hommes sont concernées. Dans les autres cas, il s'agit en général de la présence récurrente nécessaire pour une personne tierce. A nouveau, l'ONIS constate que cette charge incombe principalement aux femmes.

Tableau 15 : Nombre de bénéficiaires présentant un obstacle à l'activation lié à une personne tierce

Obstacle	Femmes	Hommes	Total
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>35</b>	<b>181</b>
○ dont statut d'aidant informel reconnu	98	15	113

Source : fichier ONIS décembre 2019

L'orientation des bénéficiaires se base sur les deux types de mesures d'activation définies à l'art. 17 de la loi. Celles-ci prennent la forme soit de l'affectation temporaire à des travaux d'utilité collective (TUC), soit d'activités de stabilisation sociale ou de préparation. Les mesures de stabilisation peuvent prendre la forme notamment de la participation à une cure, un sevrage ou une thérapie, les mesures de préparation peuvent inclure la participation à des offres en matière d'inclusion, y compris les formations.

Au 31 décembre 2019, 38% des bénéficiaires, dont environ un tiers des femmes et la moitié des hommes étaient orientés en priorité vers les TUC, n'excluant cependant pas la participation en parallèle à des mesures de stabilisation ou préparation. En revanche, la moitié des femmes et 39% des hommes étaient orientés exclusivement vers les mesures de stabilisation ou de préparation, tout en étant dispensés de la participation aux TUC. 7% des bénéficiaires étaient dispensés temporairement de la participation aux deux types de mesures d'activation. C'est notamment le cas pour les personnes pour lesquelles une demande d'une prestation sociale de niveau supérieur est en cours, ainsi que pour la majorité des aidants dans le cadre de l'assurance dépendance. Les 8% restants sont principalement des bénéficiaires en attente d'une convocation à une réunion accueil ou à un premier rendez-vous ARIS, pour lesquels une orientation n'a pas encore pu être définie. Parmi ces personnes figurent également des bénéficiaires en cours d'un transfert auprès de l'ADEM.

Tableau 16 : Orientation des bénéficiaires par sexe

Orientation	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
<b>Travaux d'utilité collective</b>	952	31.3	977	48.7	1929	38.2
<b>Mesures de stabilisation / préparation</b>	1591	52.3	780	38.9	2371	46.9
<b>Dispense temporaire</b>	266	8.7	86	4.3	352	7.0
<b>Autre</b>	235	7.7	164	8.2	399	7.9
<b>Total</b>	<b>3044</b>	<b>100.0</b>	<b>2007</b>	<b>100.0</b>	<b>5051</b>	<b>100.0</b>

Source : fichier ONIS décembre 2019

Parmi les 4 839 bénéficiaires (2 934 femmes et 1 905 hommes) avec un plan d'activation en cours de validité au 31 décembre 2019, la démarche la plus fréquente est celle du suivi médical et/ou thérapeutique, avec 41 % des femmes (1 188) et 37 % des hommes (703) ayant cette démarche reprise dans leur plan d'activation. 31 bénéficiaires, dont 12 femmes et 19 hommes sont engagés à entamer un sevrage. De plus, 15% (728) des bénéficiaires sont engagés à remettre un certificat médical de restriction ou d'inaptitude à l'ARIS. Une autre démarche fréquente, aussi bien parmi les bénéficiaires orientés uniquement vers les mesures de stabilisation ou de préparation, que parmi les bénéficiaires orientés en priorité vers un TUC, est celle de la participation à un cours de langue. En effet, 30% des bénéficiaires (1 448), dont 31% des femmes (912) et 28% des hommes (536) sont engagés à y participer. Dans 81 % des cas il s'agit de cours de langue française, dans les autres cas de cours de langue luxembourgeoise ou allemande (18% et 1%, respectivement). 3% des bénéficiaires se sont engagés à participer à un cours d'alphabétisation (114 femmes et 47 hommes).

Tableau 17 : Démarches fréquentes du plan d'activation

Démarches	Femmes	Hommes	Total
Suivi médical et/ou thérapeutique	1188	703	1891
Sevrage	12	19	31
Remise certificat médical inaptitude ou restriction	445	283	728
Participation aux cours de langue	912	536	1448
Participation aux cours d'alphabétisation	114	47	161

Source : fichier ONIS décembre 2019

En ce qui concerne les personnes orientées vers les mesures de type TUC, 40% étaient retenus pour une activité à temps plein, 59% faisaient valoir des motifs pour une activité à temps partiel et pour 31 personnes l'ARIS n'était pas encore en mesure de juger de la durée de travail possible. La différence entre les femmes et les hommes est assez marquée, comme on peut le constater au tableau 18. En effet, alors que plus que la moitié des hommes était disponible pour un TUC à temps plein, ce mode n'était possible que pour 25% des femmes.

Tableau 18 : Nombre de bénéficiaires orientés vers une mesure d'activation du type travail d'utilité collective selon la durée du travail possible

Durée du travail possible	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Temps plein	233	24.5	534	54.7	767	39.8
Temps partiel	700	73.5	431	44.1	1131	58.6
Non renseigné	19	2.0	12	1.2	31	1.6
Total	952	100.0	977	100.0	1929	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2019

Les motifs de la réduction des heures de travail possibles peuvent être consultés au tableau 19. Il en ressort qu'un nombre assez important de personnes (483) est orienté vers des TUC à temps partiel à des fins d'initiation. Ceci s'explique notamment par le grand nombre de personnes nouvellement disponibles pour de telles mesures, pour lesquelles une vérification de l'employabilité est indiquée. Une autre raison fréquente, particulièrement chez les femmes (26%), est celle de la disponibilité, qui s'explique en général par la présence d'enfants dans le ménage nécessitant une garde.

Tableau 19 : Motifs de la réduction des heures de travail de bénéficiaires orientés vers un travail d'utilité collective à temps partiel

Motif temps partiel	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Maximum possible suivant aptitude (avis médical)	309	44.1	229	53.1	538	47.6
Mesure complémentaire à une activité professionnelle	107	15.3	66	15.3	173	15.3
Initiation	284	40.6	199	46.2	483	42.7
Maximum possible suivant disponibilité	183	26.1	82	19.0	265	23.4
Non renseigné	94	13.4	49	11.4	143	12.6
Total	700	100.0	431	100.0	1131	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2019

Le nombre de bénéficiaires effectivement affectés à un TUC se situe à 1 393, ce qui correspond à un taux d'activation de 72% parmi les personnes orientées vers les TUC. La majorité des hommes (56%) était affecté à un TUC à temps plein, alors que la majorité des femmes était affecté à un TUC à temps partiel de 20 à 29 heures.

Tableau 20 : Nombre de bénéficiaires affectés à un travail d'utilité collective (TUC) et durée du travail par semaine

Heures par semaine	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
40	181	28.1	422	56.3	603	43.3
30-39	110	17.1	64	8.5	174	12.5
20-29	331	51.4	251	33.5	582	41.8
1-19	22	3.4	12	1.6	34	2.4
<b>Total</b>	644	100.0	749	100.0	1393	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2019

Plus que la moitié des mesures sont organisées auprès d'associations sans but lucratif, suivent les établissements publics et les administrations communales.

Le tableau qui suit donne un résumé des types de postes auxquels les bénéficiaires sont affectés. On observe une forte surreprésentation des secteurs de l'entretien extérieur (14.5%), de l'entretien intérieur, de la restauration et du jardinage. La majorité des hommes sont affectés à un TUC dans le domaine de l'entretien extérieur ou du jardinage (25% et 16%, respectivement), tandis que la majorité des femmes est affecté à un TUC dans le domaine de l'entretien intérieur ou de la restauration (30% et 24%, respectivement).

Tableau 21 : Nombre de bénéficiaires affectés à un travail d'utilité collective (TUC) selon le type de poste

Type de poste	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Accueil	9	1.4	4	0.5	13	0.9
Administratif	48	7.5	27	3.6	75	5.4
Artisanal	16	2.5	15	2.0	31	2.2
Assemblage / tri / emballage / recyclage	19	3.0	53	7.1	72	5.2
Culturel	6	0.9	2	0.3	8	0.6
Entretien extérieur	13	2.0	189	25.2	202	14.5
Entretien intérieur	193	30.0	87	11.6	280	20.1
HORECA	154	23.9	85	11.3	239	17.2
Intellectuel	3	0.5	5	0.7	8	0.6
Jardinage / Nature	8	1.2	118	15.8	126	9.0
Logistique	4	0.6	23	3.1	27	1.9
Production en industrie	6	0.9	4	0.5	10	0.7
Soins animaux	10	1.6	6	0.8	16	1.1
Soins du linge	40	6.2	10	1.3	50	3.6
Technique	9	1.4	42	5.6	51	3.7
Travail avec enfants	10	1.6	2	0.3	12	0.9
Travail avec personnes âgées	33	5.1	3	0.4	36	2.6
Travail avec personnes malades	10	1.6	1	0.1	11	0.8
Travail avec personnes handicapées	8	1.2	1	0.1	9	0.6
Travaux publics	7	1.1	26	3.5	33	2.4
Vente	16	2.5	8	1.1	24	1.7
Autre / non renseigné	22	3.4	38	5.1	60	4.3
<b>Total</b>	644	100.0	749	100.0	1393	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2019

Le tableau 22 renseigne sur le taux d'activation par ménage. La loi RMG limitait la participation aux mesures par ménage à 40h par semaine, ce qui avait pour conséquence que dans beaucoup de ménages une seule personne pouvait avoir une activité rémunérée, désavantageant la plupart du temps les femmes. Avec la réforme, cette limitation a été levée et en décembre 2019, l'ONIS a recensé 38 ménages avec 2 bénéficiaires affectés à un TUC, dont 29 ménages avec un taux d'activation en TUC de plus de 40h. De plus, 80 ménages comprenaient un membre affecté à un TUC et un membre avec une activité salariale.

Tableau 22 : Taux d'activation par ménage

Type de ménage	Nombre de ménages
<b>Ménages à 2 bénéficiaires affectés à un TUC</b>	38
○ dont ménages à 2 bénéficiaires affectés à un TUC totalisant à plus de 40h/semaine	29
<b>Ménages à 1 bénéficiaire affecté à un TUC</b>	1317
○ dont ménages à 1 bénéficiaire affecté à un TUC et 1 bénéficiaire avec activité salariale	80
<b>Total</b>	1 355

Source : fichier ONIS décembre 2019

Vu le caractère temporaire des activités, les changements sont très fréquents en cours d'année. Ce fait est bien illustré par le nombre important d'activités qui ont pris fin courant 2019. L'analyse des raisons pour lesquelles elles ont pris fin, donne aussi une idée des suites réservées aux mesures d'activation, notamment s'il y a eu un changement de mesure ou si une insertion sur le premier marché de l'emploi a pu être réalisée.

Tableau 23 : Nombre de travaux d'utilité collective ayant pris fin en 2019 et motifs de fin

Motif de fin	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
<b>Autre mesure</b>	108	23.6	121	23.9	229	23.8
<b>Décès</b>	0	0.0	4	0.8	4	0.4
<b>Dispense</b>	55	12.0	45	8.9	100	10.4
<b>Fin de droit (art. 21)</b>	14	3.1	15	3.0	29	3.0
<b>Insertion professionnelle</b>	57	12.4	45	8.9	102	10.6
<b>Pension de vieillesse ou d'invalidité</b>	6	1.3	14	2.8	20	2.1
<b>Renonciation</b>	2	0.4	3	0.6	5	0.5
<b>Reprise FNS</b>	173	37.8	209	41.3	382	39.6
<b>Retrait (art. 24)</b>	2	0.4	4	0.8	6	0.6
<b>Transferts ADEM</b>	41	9.0	46	9.1	87	9.0
<b>TOTAL</b>	458	100.0	506	100.0	964	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2019

En 2019, 964 mesures d'activation de type TUC ont pris fin sans renouvellement. Dans 229 cas, la raison était le début d'un autre TUC consécutivement à la mesure en question. Pour 87 bénéficiaires, le dossier a été transféré à l'ADEM, dans la plupart des cas avec maintien de l'allocation d'activation pour une durée maximale de trois mois. 102 bénéficiaires ont signé un contrat de travail consécutivement à leur mesure. Le taux important de « reprises », indiquant en général des fins d'activité suite à la fin d'une convention sans qu'une nouvelle affectation n'ait pu être organisée, témoigne cependant d'une certaine réticence des organismes d'affectation, de renouveler une affectation, voire d'engager une personne suite à sa mesure d'activation. Dans 100 cas, les bénéficiaires ont dû être dispensés de la poursuite de leur mesure pour des raisons de santé.

## VII. Etablissements publics

### 1. La Caisse pour l'avenir des enfants (CAE)

#### **1.1. Le Conseil d'administration de la CAE**

Le Conseil d'administration se compose du président de la CAE, des représentants des syndicats les plus représentatifs sur le plan national (CGFP, LCGB et OGBL), des représentants des chambres professionnelles patronales (Chambre de l'Agriculture, Chambre de Commerce et Chambre des Métiers) et d'un représentant des professions libérales.

En 2019, le Conseil d'administration a siégé à 10 reprises et a tranché sur 529 dossiers, contre 538 en 2018 et 553 dossiers en 2017.

Suite à l'approbation du Programme de travail de la caisse pour la période de 2019 à 2021 par le Conseil d'administration en juillet 2018, le conseil s'est penché au cours de l'année 2019 sur le suivi de l'exécution des principaux projets de la CAE. Ainsi, l'état des lieux sur le projet « Conciliation vie professionnelle / vie privée » a été présenté au conseil lors de sa séance du 25 juin 2019 et les membres ont pris note avec satisfaction que la caisse a réussi à mettre en place comme première institution publique des « co-workers-spaces » à Clervaux et à Echternach. Ce projet sera poursuivi avec la mise en place d'un tel endroit de travail partagé à Esch-Belval, avec un projet-pilote « télé-travail » et une adaptation éventuelle des horaires de travail.

Le Conseil d'administration a également été informé sur l'état d'avancement du Service recouvrement et a validé tout un ensemble de règles de décharges des indus.

En outre, le Conseil d'administration s'est vu présenter les résultats des enquêtes de satisfaction des clients, réalisées aux guichets de la CAE et en ligne. Les résultats combinés de ces enquêtes devront permettre à réorganiser le Département Gestion des Relations Clients ; autre projet d'envergure du programme de travail susmentionné.

#### **1.2. L'effectif de la CAE**

En 2019, le nombre de postes à plein temps s'élève à 130, auxquels s'ajoutent 5 agents engagés sous le statut du travailleur handicapé et des remplaçants temporaires. L'effectif physique de la CAE s'élève actuellement à 136 agents.

#### **1.3. Le travail dans les différentes directions et départements de la CAE**

Pour la Direction du Traitement des Prestations, l'année 2019 a été synonyme de poursuite des efforts entamés aux cours des années précédentes. Les équipes de traitement ont vu leurs effectifs renforcés et les principaux outils informatiques ont connu des évolutions qui ont permis de garantir une très bonne accessibilité téléphonique et physique, des délais de traitement rapides et une qualité de travail élevée et uniforme au sein de la CAE.

Un effort particulier a également été fourni en matière de communication. Dans un souci de transparence, toute information pertinente est systématiquement mise en ligne sur le site de la CAE. Cela comprend entre-autres toutes les dates de paiement des prestations et ce aussi bien pour le

versement mensuel de l'allocation familiale et de l'indemnité de congé parental que pour le versement semestriel du complément différentiel.

Le Département Traitement des Prestations familiales a connu quelques restructurations au sein de ses équipes de traitement dans un but d'affection optimale des ressources disponibles. Une formation initiale approfondie et la mise en place d'une plateforme méthodologique interne à la CAE ont contribué à améliorer la qualité du traitement des demandes.

Tout comme en 2017 et 2018, le Département Congé parental a fait face en 2019 à une augmentation continue des demandes depuis la réforme du congé parental en 2016. Les agents ont su faire face à cette recrudescence et le délai de traitement moyen d'une demande de congé parental est resté extrêmement rapide. L'automatisation de certains processus, dont l'envoi automatique de décomptes individuels, a nettement amélioré la compréhension par les assurés des indemnités de congé parental versées. En 2020, un rapprochement accru est visé entre la CAE et d'autres administrations nationales, dont notamment le Centre d'affiliation de la Sécurité sociale et l'Inspection du Travail et des Mines, afin d'optimiser l'accès aux informations nécessaires et faciliter le traitement des demandes.

Le Département Gestion des Relations Clients a pour sa part continué à assurer l'accès téléphonique et physique de la CAE. Dans un souci d'amélioration continue de ses services, la CAE a mené en 2019 deux enquêtes afin de déterminer les attentes du public. La première a été réalisée courant du mois de février 2019 au sein des guichets de la CAE et a permis de mettre en lumière le profil des personnes qui se déplacent à la CAE et également les raisons principales à l'origine d'un passage aux guichets. Une deuxième enquête a été menée en ligne durant la période de juillet à septembre 2019. Celle-ci a démontré l'importance actuelle d'une accessibilité électronique accrue. Tous les points relevés au cours de ces enquêtes feront partie intégrante des réflexions qui seront menées dans le cadre d'une réorganisation du département Relations Clients et de l'accessibilité future de la CAE.

Fin 2018, la CAE s'est dotée d'un nouvel organigramme qui a transformé la Direction des Ressources en Administration générale, regroupant à côté des Départements des Ressources humaines, des Finances et de la Formation, le Secrétariat général et un nouveau Département logistique.

Le Département Formation a été renforcé. L'investissement en formation initiale et continue porte ses fruits et contribue de façon significative à l'augmentation du niveau de qualité du travail. La gestion de la qualité à tous les niveaux est devenue le fil rouge du programme de travail tri annuel de la CAE.

Le Département des Ressources humaines continue à jouer un rôle charnière dans l'optimisation de l'organisation journalière et assume de multiples fonctions de support. Ce département en collaboration avec le Département logistique a organisé la mise en place des infrastructures des « co-worker-spaces » et a développé les règles de fonctionnement. L'introduction du CET et la flexibilisation due aux services à temps partiels impliquent un niveau de coordination accru. En outre, la CAE a eu un nombre record de stagiaires à faire passer par la formation initiale et spéciale et a réussi à boucler tous les requis du stage dans les délais impartis.

Le Service Recouvrement continue à récupérer avec beaucoup de rigueur les sommes indûment versées et continue à nouer ses contacts au niveau international pour développer davantage le recouvrement transfrontalier. Le Service juridique conseille et soutient les différents départements avec beaucoup d'expertise.

Les saisies et cessions sur les prestations ou le congé parental ont été centralisées au niveau du Département des Finances ce qui a impliqué une professionnalisation du traitement de ces dernières.

Le département a aligné en outre son mode de financement sur les textes de loi en vigueur et a adapté ses procédures de fonctionnement pour répondre aux exigences d'une institution de sécurité sociale dès l'année 2020. Tous les articles budgétaires ont été fusionnés dans une dotation unique. Les programmes informatiques ont été adaptés en conséquence.

La Direction Maîtrise des Prestations a poursuivi ses efforts afin de répondre aux besoins émanant des autres directions de la CAE et de mettre à disposition des agents des outils de travail performants et une mise à jour régulière des procédures de travail. Parallèlement, elle a continuellement contrôlé le respect des procédures et le bien-fondé des paiements effectués.

Au sein du Département Contrôle, un effort continu a été fourni afin de réaliser des contrôles efficaces destinés à garantir l'exactitude des dossiers et le bien-fondé des prestations versées. Les contrôles automatiques continus ont été facilités et rapides grâce à l'application PF2, garantissant une réactivité immédiate en cas d'apparition d'anomalie dans le cadre d'un dossier. Par ailleurs, le recours systématique à des bases de données et une étroite collaboration avec d'autres administrations luxembourgeoises dont notamment le Centre d'affiliation, le FNS, l'ADEM et les services de Police ont permis d'élargir le périmètre des contrôles et de limiter la problématique des paiements indus.

A côté des contrôles automatiques continus, le Département Contrôle s'est donné davantage de moyens pour poursuivre des campagnes de contrôle systématique des informations déclaratives contenues dans les dossiers, tout comme le contrôle périodique de certaines situations spécifiques. Ainsi, le volet contrôle externe a continué son essor avec 52 enquêtes externes diligentées et réalisées en 2019 suite à des soupçons d'irrégularités. Des contacts privilégiés ont également été mis en place avec des organismes étrangers des pays limitrophes.

Le Département Méthodes de travail a continué ses efforts en matière de soutien aux agents de traitement des prestations via la communication de notes de services spécifiques et la mise à disposition de lettres types. Les travaux entamés début 2018 dans le cadre de la mise en place d'une plateforme méthodologique regroupant toutes les instructions métier ont été concrétisés par la mise à disposition à tous les agents de la CAE de cette plate-forme méthodologique au début de l'année 2019. Des efforts continus sont réalisés par le département afin de retranscrire tous les éléments pertinents dans des fiches d'instructions métier et des fiches opérationnelles à destination des agents de traitement. A moyen terme cette plateforme est censée migrer vers un intranet spécifique offrant une flexibilité accrue et des possibilités de recherche plus approfondies.

Le Département Expertise et contentieux a poursuivi son travail et son appui aux agents du traitement des prestations en vue de la résolution de problèmes soulevés dans la gestion de dossiers particuliers ou non standard. Ce travail a permis d'améliorer et de préciser en continu les procédures de travail. Au courant de l'année 2019, le département a contribué à l'évaluation des décisions prises par la CAE que ce soit par rapport au contenu légal, à l'analyse de la situation, au respect des procédures de travail ou encore quant à la forme et à la compréhension par le destinataire, ceci avec l'objectif d'améliorer la qualité du contenu des décisions envoyées au public de la CAE. Les agents du Département Expertise et contentieux ont également géré en 2019 les contestations aux décisions prises par la CAE conformément à l'article 316 du Code de la sécurité sociale et les ont soumises au Conseil d'administration de la caisse.

Suite à une réorganisation des services de la CAE, fin 2018, la Direction de la Coordination informatique s'est vu attribuer les missions du département maîtrise d'ouvrage en raison de quoi elle a été renommée en Direction de la maîtrise d'ouvrage et de la Coordination informatique.

Une des activités phare de 2019 a été le démarrage de la maintenance corrective et évolutive de l'application métier centrale de la CAE mise en service en 2018 et ce en étroite collaboration avec le Centre informatique de la Sécurité sociale. En réponse aux nombreux besoins émanant des autres directions de la CAE ainsi qu'à des obligations externes dont l'envergure sort du cadre de la simple maintenance, trois nouveaux projets actuellement en phase de spécification ont également été lancés :

- Projet « qualité » visant à mettre en place un système d'indicateurs qui mesurent l'efficacité et l'efficience du service rendu à l'utilisateur
- Projet « recouvrement » visant à faciliter et optimiser le recouvrement des indus sur prestations familiales/congé parental
- Projet « EESSI » visant à implémenter l'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale (EESSI) entre organismes de sécurité sociale dans l'UE

Par ailleurs, il y a lieu de noter la « recette » informatique du projet de développement d'un nouveau client GED basé sur celui du Centre informatique de la Sécurité sociale, dont le déploiement est planifié pour le 1er semestre 2020.

Le lancement des premiers espaces de co-working a nécessité la migration du central téléphonique existant permettant la pratique du free seating et le déploiement de nouveaux postes de travail informatiques.

Dans le cadre du développement de son offre de services en ligne, la CAE envisage de proposer une application mobile. Un projet en ce sens a également démarré dans le courant de l'année. Les besoins ont été spécifiés et une stratégie de développement a été retenue.

Finalement, la migration du dispositif de sauvegarde de la CAE vers celui du CISS a été réalisée et signe la fin de l'infrastructure informatique de la CAE.

#### **1.4. La CAE en chiffres**

En 2019, le montant du volume global payé par la CAE (prestations familiales et indemnités de congé parental) atteint 1.245.723.017,69 € contre 1.219.112.479,17 € en 2018. Cette hausse s'explique principalement par la hausse du congé parental.

##### **1.4.1 L'allocation familiale**

Au 31 décembre 2019, 116.329 familles avec 195.621 enfants ont bénéficié du montant complet des allocations familiales, contre 114.320 familles avec 193.106 enfants au 31 décembre 2018.

La progression du nombre moyen annuel des familles bénéficiaires des allocations familiales se chiffre en 2019 à +1,49% contre +1,79% en 2018. Le nombre moyen annuel d'enfants bénéficiaires affiche une progression de +1,29% en 2019 contre +1,56% en 2018.

Rang de l'enfant	31.12.2017	Différence	31.12.2018	Différence	31.12.2019
1 <sup>er</sup> enfant	112.472	+1.848	114.320	+2.009	116.329
2 <sup>e</sup> enfant	57.761	+927	58.688	+543	59.231
3 <sup>e</sup> enfant	15.772	-13	15.759	-30	15.729
4 <sup>e</sup> enfant	3.307	+60	3.367	-9	3.358
5 <sup>e</sup> enfant et plus	949	+23	972	+2	974
Total des enfants	190.261	+2.845	193.106	+2.515	195.621

La composition des familles attributaires au 31 décembre 2019 et les variations par rapport aux exercices 2018 et 2017 se présentent comme suit :

Familles avec	31.12.2017	Différence	31.12.2018	Différence	31.12.2019
1 enfant	54.711	+921	55.632	+1.466	57.098
2 enfants	41.989	+940	42.929	+573	43.502
3 enfants	12.465	-73	12.392	-21	12.371
4 enfants	2.609	+33	2.642	-16	2.626
5 enfants et plus	698	+27	725	+7	732
Total des familles	112.472	+1.848	114.320	+2.009	116.329

On peut constater que le montant total de l'allocation familiale s'élevait à 953.460.664,51 € en 2019 contre 946.761.473,68 € en 2018, ce qui constitue une augmentation à raison de 7,6 millions d'euros.

#### 1.4.2 L'allocation de naissance

En 2019, 7.302 femmes ont bénéficié de l'allocation prénatale contre 7.226 en 2018. Le montant versé s'élève à 4.235.379,06 € contre 4.191.296,78 € en 2018.

L'allocation de naissance proprement dite a été versée à 7.309 femmes en 2019 contre 7.146 en 2018 pour un montant de 4.239.439,27 € contre 4.144.894,38 € en 2018.

Ces deux tranches de l'allocation de naissance sont réservées aux femmes.

Finalement, 7.133 parents ont bénéficié en 2019 de l'allocation postnatale contre 6.923 en 2018 pour un montant de 4.136.830,59 € contre 4.016.321,07 € en 2018.

En comparant les chiffres de 2019 par rapport à 2018, on constate que le nombre des allocations de naissance a augmenté en nombre à raison de 449 unités, ce qui représente une hausse de 2,11%.

Le montant global des trois tranches de l'allocation de naissance en 2019 s'élève à 12.611.648,92 € contre 12.352.512,23 € en 2018, ce qui représente une augmentation de 2,10% par rapport à 2018.

#### 1.4.3 L'allocation de rentrée scolaire

La dépense pour l'allocation de rentrée scolaire s'élève à 31.364.753,76 € en 2019 contre 31.137.148,27 € en 2018, ce qui correspond à une augmentation de 0,73%.

Le nombre d'enfants bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire du mois d'août se répartit comme suit:

Catégorie	2017	2017/2018	2018	2018/2019	2019
6-11 ans	59.132	+822	59.954	+621	60.575
plus 12 ans	65.079	+1.569	66.648	-459	66.189
Total enfants	124.211	+2.391	126.602	+162	126.764
Var. en %		+1,92%		+0,13%	

#### 1.4.4 L'allocation d'éducation

Au 31 décembre 2019, l'allocation d'éducation - abolie au 1er juin 2015 par la loi du 19 décembre 2014 relative à la mise en œuvre du paquet d'avenir - a bénéficié encore à 1 famille (contre 385 familles en 2018). La dépense annuelle se chiffre à 943.436,40 € en 2019 contre 6.639.186,15 € en 2018 ce qui représente une diminution de -85,79%.

Le tableau ci-après indique l'évolution des catégories de familles et montre l'évolution selon le type de revenu au 31 décembre de chaque exercice:

Année	Plein temps	Mi-temps	Total
31.12.2015	6 872	14	6 886
31.12.2016	3 190	6	3 196
31.12.2017	1 352	1	1 353
31.12.2018	384	1	385
31.12.2019	1	0	1

Il y a lieu de noter que l'abolition ne touchait pas les dossiers en cours de paiement pour les enfants nés avant le 1er juin 2015 et pour lesquels la demande a été introduite avant cette date.

#### 1.4.5 L'allocation spéciale supplémentaire

Au 31.12.2019 on comptait 2.570 bénéficiaires de l'allocation spéciale supplémentaire contre 2.648 au 31.12.2018, ce qui constitue une diminution de 78 bénéficiaires ou -2,95%.

Le montant afférent s'élève à 7.729.041,92 € en 2019 contre 8.187.187,05 € en 2018.

#### 1.4.6. Le boni pour enfant

Le boni pour enfant a été aboli au 01.08.2016 par la loi du 23 juillet 2016 en matières de prestations familiales et son montant a été intégralement inclu dans celui de l'allocation familiale.

Par conséquent, la dépense chute de 49,17% en 2019 et n'affiche que 468.006,98 € contre 920.759,99 € en 2018.

#### 1.4.7 L'indemnité de congé parental

Le congé parental a été réformé par la loi du 3 novembre 2016. La dépense pour l'indemnité de congé parental affiche en 2019 une hausse de +11,55% avec une dépense totale de 246.874.507,12 € contre une dépense de 221.307.607,49 € pour 2018.

Le congé parental est en constante augmentation. La flexibilisation et l'augmentation de l'indemnité du congé parental contribuent largement au succès que connaît actuellement le congé parental.

Les tableaux ci-dessous illustrent plus en détail l'évolution du congé parental depuis son introduction en 1999.

**a. Comparaison entre le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>e</sup> congé parental - situation au 31 décembre de chaque exercice**

	Femmes 1 <sup>er</sup> congé	Hommes 1 <sup>er</sup> congé	Femmes 2 <sup>e</sup> congé	Hommes 2 <sup>e</sup> congé
1999	1323	60	20	30
2000	1707	79	69	156
2001	1886	75	96	240
2002	1951	104	122	394
2003	2143	91	158	521
2004	2155	107	170	541
2005	2325	96	186	611
2006	2389	105	199	644
2007	2285	111	181	591
2008	2526	124	248	697
2009	2681	106	241	788
2010	2921	110	231	866
2011	2711	119	242	849
2012	2879	116	204	826
2013	2859	141	169	908
2014	3006	122	200	928
2015	3268	149	221	957
2016	3320	187	237	976
2017	4058	327	519	3347
2018	4287	402	588	4319
2019	4364	456	580	4987

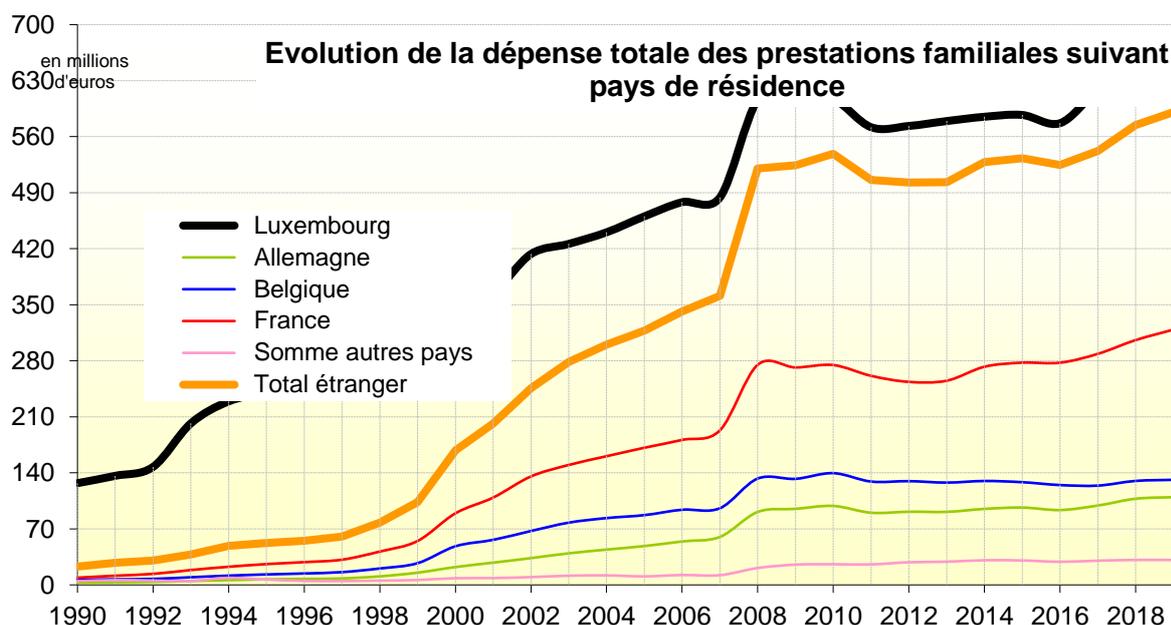
La réforme du congé parental est particulièrement favorable aux hommes. Dans le passé la majorité du congé parental était prise par des femmes. En 2018, on a atteint quasi la parité entre les sexes avec 4.875 femmes contre 4.721 hommes bénéficiaires du congé parental. Au 31.12.2019, les hommes ont dépassé les femmes avec 5.443 pour les hommes et 4.944 pour les femmes ce qui représente un écart de 10%.

**b. Comparaison congé parental à plein-temps et à mi-temps - situation au 31 décembre de chaque exercice**

Année	Femmes Mi-temps	Femmes Pl-temps	Femmes congé fractionné	Hommes Mi-temps	Hommes Pl-temps	Hommes congé fractionné
1999	342	1001		31	59	
2000	606	1170		108	127	
2001	738	1244		166	149	
2002	760	1313		255	243	
2003	848	1453		331	281	
2004	877	1448		354	294	
2005	902	1609		413	294	
2006	943	1645		429	320	
2007	900	1566		373	329	
2008	1059	1715		508	313	
2009	1185	1737		548	346	
2010	1259	1893		614	362	
2011	1143	1810		603	365	
2012	1187	1896		600	342	
2013	1180	1848		664	385	
2014	1325	1881		686	364	
2015	1302	2187		719	387	
2016	1275	2282		679	484	
2017	1231	3064	282	1334	1378	962
2018	1163	3183	529	1326	1366	2029
2019	1146	3223	575	1331	1569	2543

Le tableau ci-dessus révèle que les femmes optent majoritairement pour le congé parental à plein temps. On peut estimer que le congé parental à mi-temps a reculé en faveur du congé fractionné. Pour les pères par contre, les trois régimes connaissent une hausse importante et la nouvelle option du congé parental fractionné profite majoritairement aux hommes.

## 1.4.8. Évolution des chiffres par pays de destination



Année	Luxembourg	Allemagne	Belgique	France	Autres pays UE	Pays hors UE	Total
2015	587.124.670,57 €	96.634.063,24 €	128.305.653,15 €	277.624.438,57 €	29.944.567,04 €	528.292,46 €	1.120.161.685,03 €
2016	576.863.483,43 €	93.506.971,85 €	124.708.095,74 €	277.595.644,62 €	28.592.919,49 €	267.556,93 €	1.101.534.672,06 €
2017	617.913.155,90 €	99.098.225,44 €	124.050.602,23 €	288.661.246,30 €	30.313.669,42 €	-76.367,56 €	1.159.960.531,73 €
2018	644.597.460,63 €	107.655.393,66 €	129.888.850,28 €	305.836.350,37 €	30.836.235,78 €	298.188,45 €	1.219.112.479,17 €
2019	655.030.537,23 €	109.509.333,71 €	131.225.784,59 €	318.903.487,12 €	30.630.225,22 €	423.649,82 €	1.245.723.017,69 €

Ces diagrammes soulignent la situation exceptionnelle du Luxembourg qui exporte 47,4% des prestations familiales à l'étranger.

## 2. Fonds national de solidarité (FNS)

### 2.1. Administration et personnel

#### • Législation

- Loi modifiée du 30 juillet 1960 concernant la création d'un Fonds national de solidarité

- Arrêté grand-ducal du 20 août 1960 portant règlement d'administration publique pour l'application de la loi du 30 juillet 1960 concernant la création d'un Fonds national de solidarité
- Règlement grand-ducal du 11 août 1970 déterminant les modalités du contrôle de la gestion financière du Fonds national de solidarité par la chambre des comptes

- **Contact**

Fonds national de solidarité

Bureaux: 8-10, rue de la Fonderie

L-1531 Luxembourg

Adresse postale: B.P. 2411

L-1024 Luxembourg

Tél.: 49 10 81-1

Fax: 26 12 34 64

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

- **Comité-directeur**

Président : Pierre LAMMAR (depuis le 1.11.2019)

Dominique FABER (jusqu'au 31.10.2019)

Membres:

Romain ALFF

Christian BINTENER

Thomas FEIDER (jusqu'au 31.7.2019)

Tom GOEDERS

Georges KERGER (depuis le 1.10.2019)

Fernand LEPAGE

Marc VANOLST

Gaby WAGNER

Assiste : Patrick BISSENER (administrateur)

Secrétaire: Nathalie REDING

En 2019, le comité-directeur du Fonds a siégé à 12 reprises. Au cours de ces séances le comité-directeur a validé toutes les décisions ayant trait aux diverses prestations gérées par le FNS. Il a tranché diverses questions d'ordre qui se rapportent à la mise en pratique des dispositions législatives. Le comité-directeur est aussi en charge de toutes les décisions en matière de personnel. Il a en outre analysé et délibéré sur le rapport d'activité, les comptes annuels ainsi que le budget relatif au prochain exercice. Les demandes de dépassements et transferts de crédit budgétaires lui ont été soumises pour approbation.

- **Effectif du FNS**

Au 31.12.2019, l'effectif du Fonds s'élevait à 48 employés assimilés, 31 employés et 29 employés ayant le statut de salariés handicapés, soit un total de 108 collaborateurs.

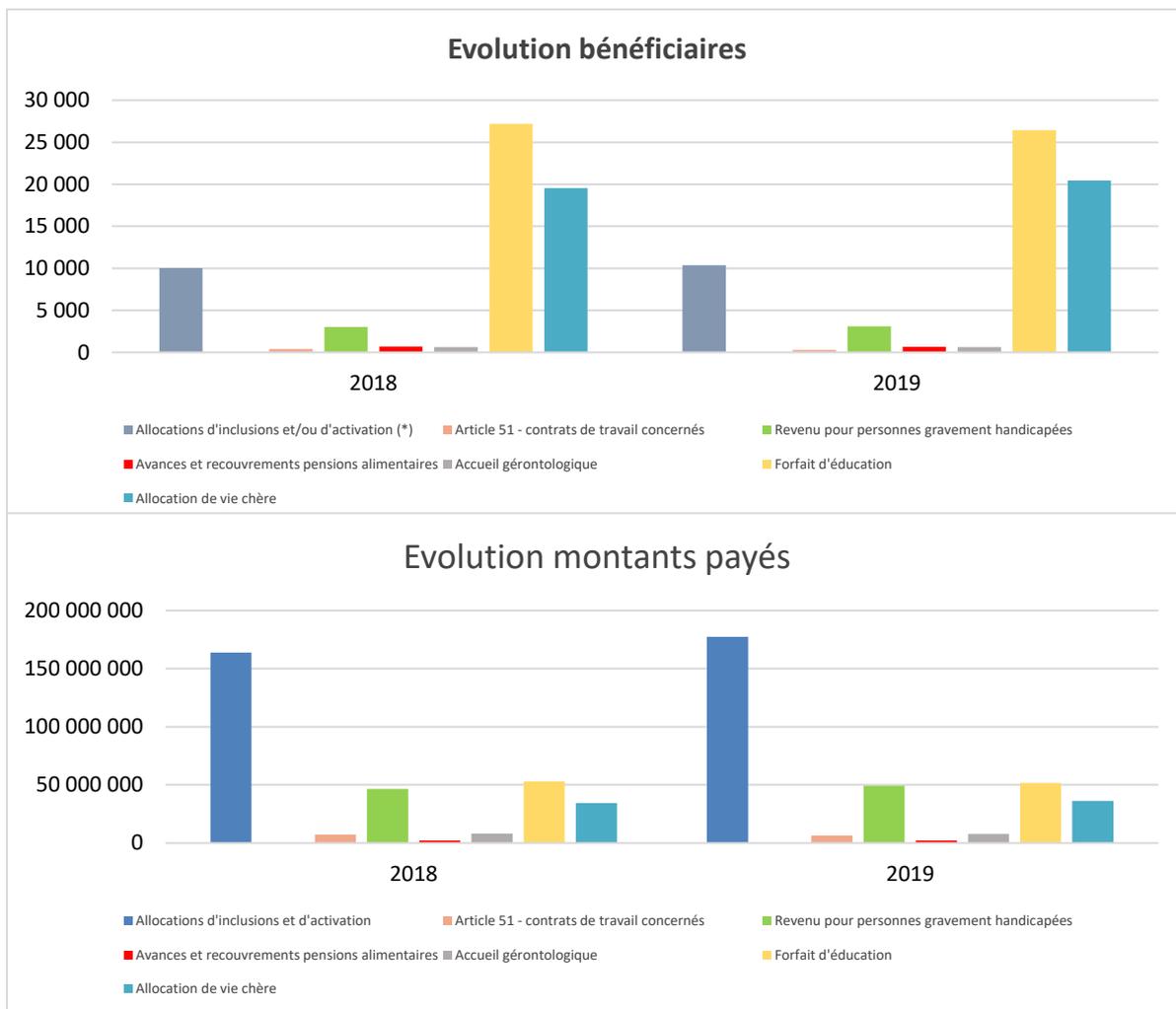
## 2.2. Aperçu synoptique

### Nombre de ménages bénéficiaires au 31.12.

Exercice	Allocations d'inclusions et/ou d'activation (*)	Article 51 - contrats de travail concernés	Revenu pour personnes gravement handicapées	Avances et recouvrements pensions alimentaires	Accueil gérontologique	Forfait d'éducation	Allocation de vie chère
2018	10.040	387	3.006	710	634	27.181	19.541
2019	10.377	278	3.090	663	615	26.456	20.463

### Montants bruts payés durant l'exercice

Exercice	Allocations d'inclusions et d'activation	Article 51 - contrats de travail concernés	Revenu pour personnes gravement handicapées	Avances et recouvrements pensions alimentaires	Accueil gérontologique	Forfait d'éducation	Allocation de vie chère
2018	163.838.265	7.335.052	46.607.612	2.220.456	8.036.385	53.168.327	34.486.307
2019	177.373.271	6.496.238	49.298.537	2.035.033	7.886.486	51.719.822	36.266.110



## Nombre de décisions

<b>REVIS</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	<b>Total</b>
Décisions d'attribution	121	280	355	361	245	374	335	272	262	301	343	342	3591
Décisions modificatives (augmentation)	170	148	213	205	181	184	230	265	216	208	246	244	2510
Décisions modificatives (diminution)	262	270	323	381	255	294	364	290	311	415	407	359	3931
Décisions d'annulation	172	270	285	259	165	305	337	303	387	261	255	271	3270
Décisions de restitution	200	260	192	206	219	232	284	196	283	329	292	274	2967
Décisions de refus	43	108	129	113	97	145	135	108	55	87	99	108	1227
Décisions paiement unique	4	11	22	27	11	10	23	0	16	14	15	19	172
Décisions maintien (calcul rétroactif)	18	15	18	20	25	24	19	23	29	14	17	4	226
Décisions succession/RMF	11	10	10	27	11	18	17	19	13	11	11	16	174
Décisions article 6	0	0	0	2	5	9	5	3	4	1	7	0	36
<b>Totaux</b>	<b>1.001</b>	<b>1.372</b>	<b>1.547</b>	<b>1.601</b>	<b>1.214</b>	<b>1.595</b>	<b>1.749</b>	<b>1.479</b>	<b>1.576</b>	<b>1.641</b>	<b>1.692</b>	<b>1.637</b>	<b>18.104</b>

<b>RPGH</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	<b>Total</b>
Décisions d'attribution	24	27	25	29	23	104	92	25	35	22	32	23	461
Décisions modificatives (augmentation)	5	3	5	2	3	3	5	7	1	3	9	2	48
Décisions modificatives (diminution)	5	14	14	13	10	10	13	14	14	12	13	12	144
Décisions d'annulation	1	22	14	15	12	20	13	11	13	20	11	21	173
Décisions de restitution	12	20	12	5	16	20	17	20	21	12	1	16	172
Décisions de refus	1	6	3	7	5	6	6	2	4	3	3	5	51
Décisions paiement unique	1	1	1	0	2	1	12	2	0	1	0	0	21
Décisions maintien (calcul rétroactif)	1	0	3	1	0	1	8	0	2	2	1	1	20
Décisions succession/RMF	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Décision Article 27bis:	0	1	2	0	1	2	0	0	2	0	0	0	8
<b>Totaux</b>	<b>50</b>	<b>94</b>	<b>79</b>	<b>74</b>	<b>72</b>	<b>167</b>	<b>166</b>	<b>81</b>	<b>92</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>1.100</b>

<b>Forfait d'éducation</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	<b>Total</b>
Décisions d'attribution	48	130	85	93	92	95	76	83	94	62	68	92	1018
Décisions modificatives (augmentation)	39	3	10	3	4	1	3	0	0	0	1	1	65
Décisions modificatives (diminution)	12	36	34	12	14	11	8	17	30	32	57	23	286
Décisions d'annulation	0	0	2	1	1	1	0	0	1	0	2	2	10
Décisions de restitution	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	4
Décisions de refus	15	15	16	14	24	26	23	5	16	20	16	11	201
Décisions paiement unique	1	4	5	5	5	3	5	7	7	6	6	4	58
Décisions maintien (calcul rétroactif)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
<b>Totaux</b>	<b>115</b>	<b>189</b>	<b>152</b>	<b>128</b>	<b>140</b>	<b>138</b>	<b>116</b>	<b>114</b>	<b>148</b>	<b>120</b>	<b>150</b>	<b>135</b>	<b>1.645</b>

<b>Accueil gérontologique</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Total
Décisions d'attribution	11	14	8	12	13	14	11	7	15	12	18	12	147
Décisions modificatives (diminution)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décisions d'annulation	5	3	4	5	3	2	7	4	6	2	3	1	45
Décisions de refus	2	1	1	1	1	5	1	1	0	0	3	1	17
Décisions de restitution	1	0	0	2	0	0	0	1	1	0	3	0	8
Décisions paiement unique	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Décisions de successions	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
<b>Totaux</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>221</b>

<b>Allocation spéciale pour personnes gravement handicapées</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Total
Décisions de retrait	4	2	0	0	0	3	0	1	2	1	0	0	13
<b>Totaux</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

<b>Avance et recouvrement de pensions alimentaires</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Total
Décisions d'attribution	4	1	2	4	2	1	6	5	9	11	0	6	51
Décisions modificatives (augmentation)	1	1	0	1	1	0	0	2	0	3	0	0	9
Décisions modificatives (diminution)	2	2	2	2	1	2	1	5	3	7	0	5	32
Décisions d'annulation	4	13	2	7	4	7	7	5	3	19	0	13	84
Décisions de renonciation	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Décisions de refus	5	12	17	8	13	8	15	6	17	17	9	13	140
Décisions lettres débiteurs	36	48	53	63	40	50	39	41	49	78	46	50	593
Décisions lettres employeurs	7	3	1	1	3	8	12	2	3	13	6	9	68
Décisions mise en demeure	4	8	2	3	3	0	1	2	0	4	2	3	32
Décisions maintien décision	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Décisions dossiers incomplets	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaux</b>	<b>63</b>	<b>88</b>	<b>79</b>	<b>89</b>	<b>68</b>	<b>76</b>	<b>81</b>	<b>68</b>	<b>84</b>	<b>152</b>	<b>64</b>	<b>99</b>	<b>1.011</b>

## **2.3. Revenu d'inclusion sociale**

- **Législation**

- Loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale
- Règlement grand-ducal du 1er octobre 2018 fixant les modalités d'application de la loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale

- **Bénéficiaires**

La mise en vigueur de la loi relative au revenu d'inclusion sociale au 1er janvier 2019 a entraîné des changements importants au niveau de la gestion. En effet, le chapitre 3 de la loi REVIS met l'accent sur l'activation sociale et professionnelle des bénéficiaires de la loi REVIS. Afin d'optimiser le flux d'informations entre les trois acteurs, à savoir l'Agence pour le développement de l'emploi, l'Office national d'inclusion sociale et le Fonds, le Département informatique du Centre Commun de la Sécurité sociale et le Centre des technologies de l'information de l'Etat ont mis en œuvre un système électronique d'échange de données nécessaires à l'activation professionnelle ou sociale des bénéficiaires et à la vérification des conditions d'accès.

La première migration des bénéficiaires de l'allocation complémentaire, prévue par la loi RMG, vers l'allocation d'inclusion avait été réalisée lors de liquidation des prestations pour janvier 2019. Après cette opération on avait une quasi parité entre bénéficiaires de l'article 5 (4.745) et ceux de l'article 49 (4.723). L'article 49 règle les dispositions transitoires lorsque l'ancien RMG reste plus favorable jusqu'au moment du prochain recalcul de la prestation. Lors de cette première migration on comptait 981 ménages monoparentaux. Pour la liquidation de décembre 2019 on comptait 6.425 (66,31%) bénéficiaires de l'article 5 et 3.265 (33,69%) bénéficiaires pour l'article 49. Le nombre de ménages monoparentaux a progressé de 32% pour s'établir à 1.443 au 31.12.2019.

Au 31 décembre 2019 le nombre de ménages bénéficiaires de l'allocation d'inclusion s'élevait à 9.690 contre 9.496 au 31 décembre 2018, soit une augmentation de 194 ménages. Le nombre de ménages bénéficiaires d'une allocation d'inclusion augmente légèrement (+2,04%). L'augmentation du montant moyen est plus importante (3,97%), ce qui est le résultat des améliorations au niveau des montants du revenu d'inclusion sociale pour les familles ayant des enfants à charge. Parmi les 9.690 ménages bénéficiaires d'une allocation d'inclusion, ±34,1% n'ont aucun autre revenu à mettre en compte de sorte que l'allocation d'inclusion correspond au seuil REVIS.

Le nombre de bénéficiaires d'une allocation d'activation a augmenté de 98 unités par rapport à ceux de l'indemnité d'insertion (7,8%), pour atteindre le niveau de 1.355 unités au 31 décembre 2019 (2018 : 1.257).

L'article 51 de la loi REVIS prévoit que les employeurs bénéficiant la veille de l'entrée en vigueur de la loi d'une participation aux frais de personnel suivant les dispositions de l'article 13, alinéa 3 de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti, restent maintenus en leurs droits pendant la période de participation accordée. Ceci a comme conséquence que le nombre d'entreprises ainsi que le nombre de salariés concernés ne peut que régresser. Cette régression est de 21,95% en ce qui concerne le nombre d'entreprises et de 28,17% pour les salariés.

- Barème REVIS - article 5

Composition communauté domestique	1.1.2019 - 31.12.2019		
	N.I. 814,4		
	NI 100	NI 814,4	Point de sortie
un adulte	180,04	1.466,25	1.955,00
un adulte + un enfant	229,76	1.871,17	2.494,89
un adulte + deux enfants	265,97	2.166,06	2.888,08
un adulte + trois enfants	302,18	2.460,96	3.281,28
un adulte + quatre enfants	338,39	2.755,85	3.674,47
un adulte + cinq enfants	374,60	3.050,75	4.067,67
2 adultes	270,06	2.199,37	2.932,49
deux adultes + un enfant	311,52	2.537,02	3.382,69
deux adultes + deux enfants	339,47	2.764,65	3.686,20
deux adultes + trois enfants	367,42	2.992,27	3.989,69
deux adultes + quatre enfants	395,37	3.219,90	4.293,20
deux adultes + cinq enfants	423,32	3.447,52	4.596,69
trois adultes	360,08	2.932,50	3.910,00
trois adultes + un enfant	401,54	3.270,15	4.360,20
trois adultes + deux enfants	429,49	3.497,77	4.663,69
trois adultes + trois enfants	457,44	3.725,40	4.967,20
trois adultes + quatre enfants	485,39	3.953,02	5.270,69
trois adultes + cinq enfants	513,34	4.180,65	5.574,20

- Barème REVIS - article 49(3)

Composition communauté domestique	N.I. 100 par mois	1.1.2019 - 31.12.2019	
		N.I. par mois	814,4 immun. 30% (1)
1	2	3	4
1er adulte	179,89	1.465,03	1.904,54
2ème adulte	269,85	2.197,65	-
adulte subséquent	51,48	419,26	-
supplément pour enfant	16,36	133,24	-
un adulte + un enfant	196,25	1.598,26	2.077,74
un adulte + deux enfants	212,61	1.731,50	2.250,95
un adulte + trois enfants	228,97	1.864,74	2.424,17
un adulte + quatre enfants	245,33	1.997,97	2.597,37
un adulte + cinq enfants	261,69	2.131,21	2.770,58
deux adultes	449,74	3.662,69	4.761,50
deux adultes + un enfant	466,10	3.795,92	4.934,70
deux adultes + deux enfants	482,46	3.929,16	5.107,91
deux adultes + trois enfants	498,82	4.062,40	5.281,12
deux adultes + quatre enfants	515,18	4.195,63	5.454,32
deux adultes + cinq enfants	531,54	4.328,87	5.627,54
trois adultes	501,22	4.081,94	5.306,53
trois adultes + un enfant	517,58	4.215,18	5.479,74
trois adultes + deux enfants	533,94	4.348,41	5.652,94
trois adultes + trois enfants	550,30	4.481,65	5.826,15
trois adultes + quatre enfants	566,66	4.614,88	5.999,35
trois adultes + cinq enfants	583,02	4.748,12	6.172,56

**Bonification à charge de loyer  
(max.):**

**123,94 € bruts (2)**

**Cotisation assurance-maladie :  
Cotisation assurance-dépendance :**

**2,80%  
1,40 % sur RMG brut diminué de  
l'abattement de 522,44 (NI  
814,40)**

(1) Les montants de la colonne 4 tiennent compte de l'immunisation de 30% du plafond déterminé selon l'article 49(3) dû pour la communauté respective. Les plafonds respectifs sont donc relevés à 130% de la colonne 3..

(2) Les bénéficiaires de la bonification à charge de loyer peuvent continuer d'en bénéficier tant qu'ils ne deviennent bénéficiaires de la subvention loyer payée par le Service des Aides au Logement. Une nouvelle attribution n'est pas possible.

- Prestations

	nombre de ménages bénéficiaires au (1)		augment./ diminution en %	décompte 2018	décompte provisoire 2019	augment./ diminution en %
	31.12.2018	31.12.2019				
Allocation d'inclusion	9.496	9.690	2,04%	136.406.788,58	151.019.405,70	10,71%
Allocation d'activation	1.257	1.355	7,80%	27.431.476,00	26.353.865,29	-3,93%
<b>Totaux (1)</b>	<b>10.040</b>	<b>10.377</b>		<b>163.838.264,58</b>	<b>177.373.270,99</b>	<b>8,26%</b>
Article 51 - organismes bénéficiaires	205	160	-21,95%	7.335.052,29	6.496.237,51	-11,44%
Article 51 - contrats de travail concernés	387	278	-28,17%			
<b>Totaux</b>				<b>171.173.316,87</b>	<b>183.869.508,50</b>	<b>7,42%</b>
Cotizat. sociales (patronales)				7.448.795,97	<b>7.146.617,66</b>	-4,06%
Art. 6(3) - (remarque 2)				1.254.029,60	<b>1.708.954,84</b>	36,28%
<b>Total dépenses</b>				<b>179.876.142,44</b>	<b>192.725.081,00</b>	<b>7,14%</b>
Loterie nationale				7.113.830,87	7.700.760,49	8,25%
Revenus à meilleure fortune				10.173.059,29	14.184.590,24	39,43%
Successions				2.651.691,19	834.549,48	-68,53%
Recouvrements REVIS constatés				1.957.840,15	1.936.422,53	-1,09%
Revenus divers				106,81	92,49	-13,41%
<b>Total recettes</b>				<b>21.896.528,31</b>	<b>24.656.415,23</b>	<b>12,60%</b>
<b>Dépense budgétaire</b>				<b>157.979.614,13</b>	<b>168.068.665,77</b>	<b>6,39%</b>

(1) Le nombre total des ménages bénéficiaires tient compte des intersections entre les deux catégories, c.à d. un ménage touchant les deux prestations est considérée comme un seul ménage bénéficiaire.

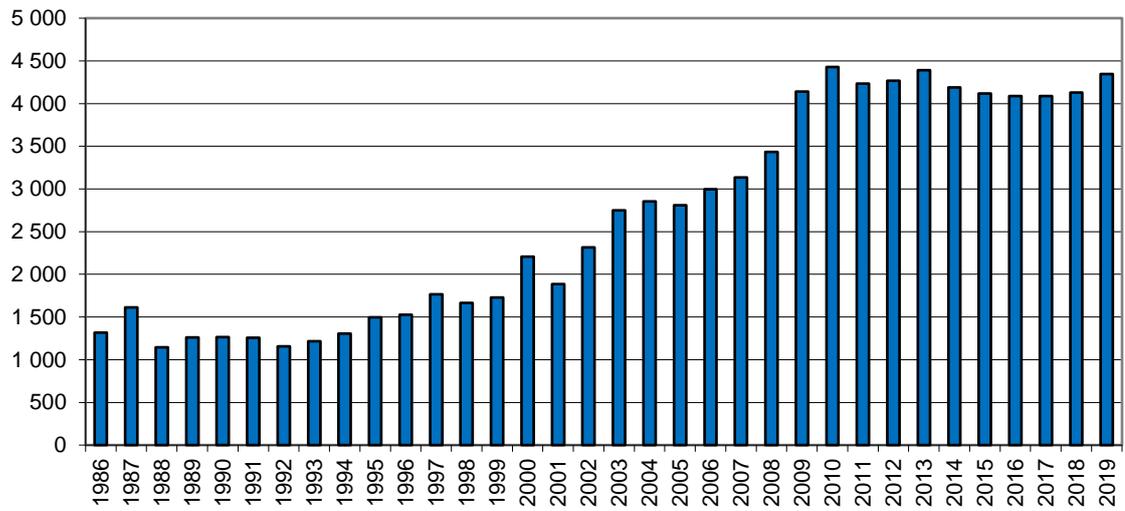
(2) L'allocation d'inclusion est soumise au paiement de cotisations en matière d'assurance pension, si le bénéficiaire, non éligible pour l'obtention de l'allocation d'activation, justifie d'une affiliation à l'assurance pension au titre de l'article 171 du Code de la Sécurité sociale de vingt-cinq années au moins. Dans ce cas, la part assuré et la part patronale sont imputés sur le Fonds national de solidarité.

- Statistiques diverses

Evolution pluriannuelle – nouvelles demandes REVIS

<u>Exercice</u>	<u>demandes</u>	<u>Variation</u>
1986	1.318	
1987	1.614	22,46%
1988	1.144	-29,12%
1989	1.261	10,23%
1990	1.265	0,32%
1991	1.258	-0,55%
1992	1.155	-8,19%
1993	1.217	5,37%
1994	1.306	7,31%
1995	1.495	14,47%
1996	1.527	2,14%
1997	1.766	15,65%
1998	1.666	-5,66%
1999	1.730	3,84%
2000	2.206	27,51%
2001	1.887	-14,46%
2002	2.315	22,68%
2003	2.751	18,83%
2004	2.853	3,71%
2005	2.810	-1,51%
2006	2.996	6,62%
2007	3.136	4,67%
2008	3.432	9,44%
2009	4.141	20,66%
2010	4.430	6,98%
2011	4.234	-4,42%
2012	4.267	0,78%
2013	4.391	2,91%
2014	4.188	-4,62%
2015	4.119	-1,65%
2016	4.087	-0,78%
2017	4.089	0,05%
2018	4.128	0,95%
2019	4.345	5,26%

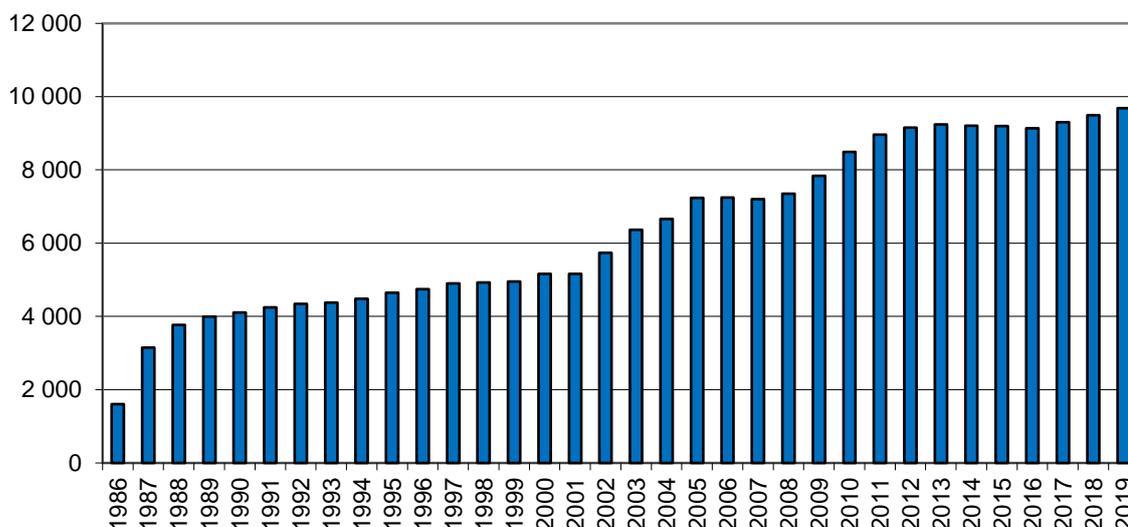
## Evolution nouvelles demandes REVIS



## Evolution des ménages bénéficiaires d'une allocation d'inclusion REVIS

<b>Exercice</b>	<b>Nbre au 31.12.</b>	<b>Variation</b>
1986	1.606	
1987	3.148	96,01%
1988	3.770	19,76%
1989	3.998	6,05%
1990	4.109	2,78%
1991	4.249	3,41%
1992	4.342	2,19%
1993	4.377	0,81%
1994	4.483	2,42%
1995	4.648	3,68%
1996	4.746	2,11%
1997	4.899	3,22%
1998	4.927	0,57%
1999	4.950	0,47%
2000	5.163	4,30%
2001	5.163	0,00%
2002	5.738	11,14%
2003	6.367	10,96%
2004	6.662	4,63%
2005	7.238	8,65%
2006	7.243	0,07%
2007	7.205	-0,52%
2008	7.352	2,04%
2009	7.841	6,65%
2010	8.491	8,29%
2011	8.965	5,58%
2012	9.158	2,15%
2013	9.242	0,92%
2014	9.209	-0,36%
2015	9.198	-0,12%
2016	9.141	-0,62%
2017	9.300	1,74%
2018	9.496	2,11%
2019	9.690	2,04%

## Evolution nombre de ménages bénéficiaires d'une allocation d'inclusion



### • Recettes

On constate une progression décente des recettes provenant de la loterie nationale (+0,57 millions).

Les recettes cumulées provenant des successions et des bénéficiaires revenus à meilleure fortune augmentent de l'ordre de 17,11% pour atteindre le montant de 15.019.139,72 €.

On constate une augmentation considérable des montants recouverts de 1.403.485,93€ par rapport à 2018.

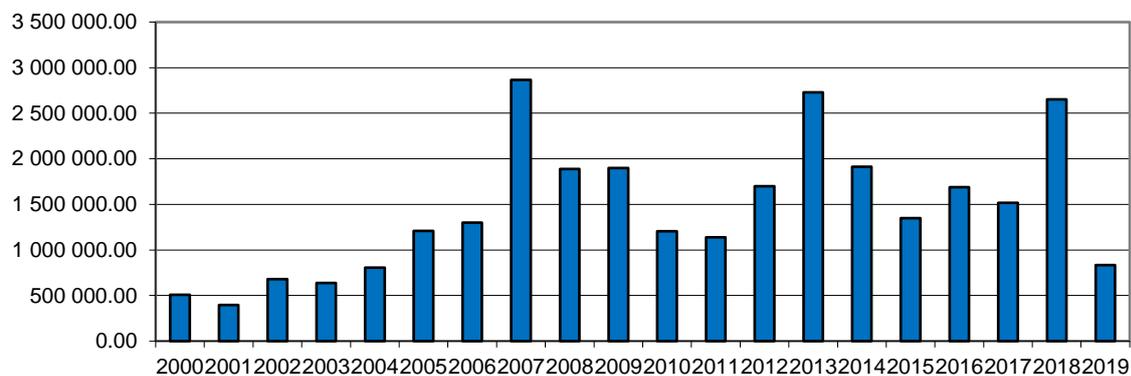
1. Œuvre Gr.-D. Charlotte et loterie nationale	7.700.760 €
2. Recettes provenant des restitutions contre la succession du bénéficiaire de l'allocation d'inclusion	834.549 €
3. Recettes provenant de la demande en restitution à l'encontre des bénéficiaires revenus à meilleure fortune	14.184.590 €
4. Recouvrements de prestations indûment touchées	7.723.572 €

(se composant d'extourne de charges d'une part et de recettes d'autre part et tiennent compte de la variation du total à récupérer)

## Ad point 2 (successions)

Exercice	nbre		montants	
2000	16		507.591,12	
2001	23	43,75%	397.175,28	-21,75%
2002	23	0,00%	681.143,22	71,50%
2003	45	95,65%	637.757,40	-6,37%
2004	29	-35,56%	805.722,15	26,34%
2005	76	162,07%	1.210.303,23	50,21%
2006	73	-3,95%	1.300.962,03	7,49%
2007	107	46,58%	2.864.614,10	120,19%
2008	94	-12,15%	1.887.913,04	-34,10%
2009	157	67,02%	1.897.498,01	0,51%
2010	70	-55,41%	1.203.479,00	-36,58%
2011	49	-30,00%	1.138.088,13	-5,43%
2012	156	218,37%	1.700.864,28	49,45%
2013	192	23,08%	2.730.656,37	60,55%
2014	182	-5,21%	1.911.467,81	-30,00%
2015	151	-17,03%	1.347.438,99	-29,51%
2016	149	-1,32%	1.689.693,60	25,40%
2017	153	2,68%	1.516.869,57	-10,23%
2018	262	71,24%	2.651.691,19	74,81%
2019	62	-76,34%	834.549,48	-68,53%

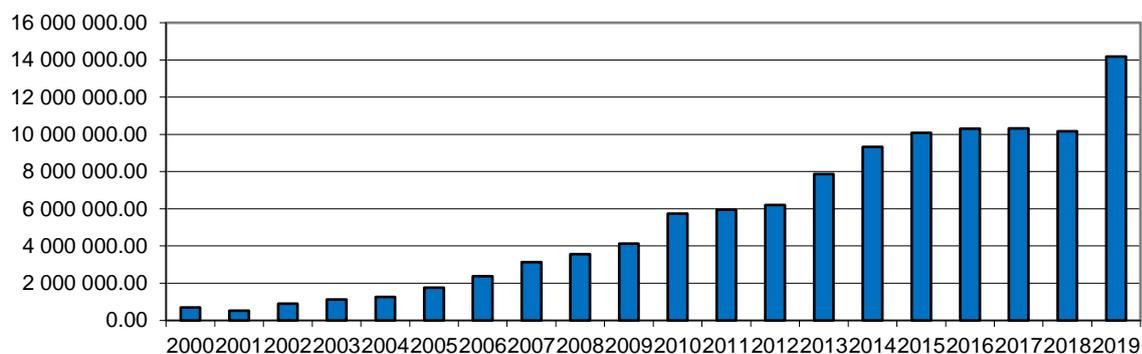
## Evolution - successions



### Ad point 3 (revenus à meilleure fortune):

Exercice	nbre		montants	
2000	31		704.637,57	
2001	22	-29,03%	529.727,54	-24,82%
2002	42	90,91%	898.112,48	69,54%
2003	56	33,33%	1.132.734,84	26,12%
2004	205	266,07%	1.261.900,84	11,40%
2005	108	-47,32%	1.759.180,71	39,41%
2006	101	-6,48%	2.379.686,59	35,27%
2007	163	61,39%	3.138.191,00	31,87%
2008	171	4,91%	3.561.566,69	13,49%
2009	149	-12,87%	4.122.557,15	15,75%
2010	384	157,72%	5.737.524,00	39,17%
2011	546	42,19%	5.940.676,00	3,54%
2012	500	-8,42%	6.204.095,37	4,43%
2013	623	24,60%	7.876.210,20	26,95%
2014	796	27,77%	9.321.112,69	18,35%
2015	881	10,68%	10.087.024,05	8,22%
2016	738	-16,23%	10.302.881,80	2,14%
2017	584	-20,87%	10.316.263,91	0,13%
2018	599	2,57%	10.173.059,29	-1,39%
2019	614	2,50%	14.184.590,24	39,43%

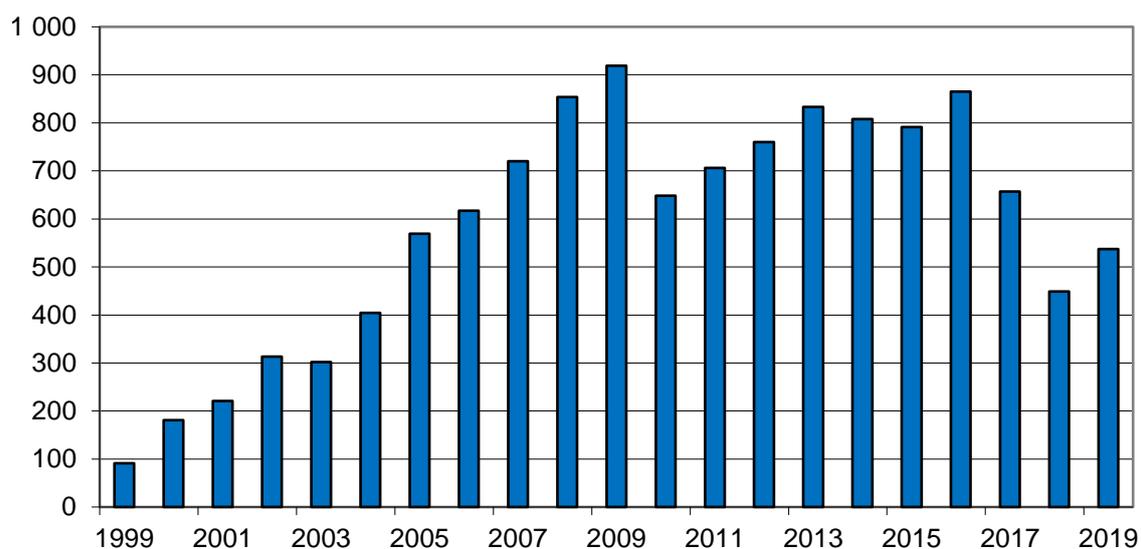
### Evolution - revenus à meilleure fortune



## Evolution pluriannuelle - opérations courantes de gestion des hypothèques

Année	Nouv. hypo.	Renouv.	Postpos.	Mainlevées	Mainlevées partielles	Total
1999	91					
2000	181					
2001	221					
2002	313					
2003	302					
2004	404					
2005	569					
2006	617					
2007	720					
2008	854					
2009	919					
2010	648					
2011	706					
2012	760					
2013	833	147	3	340	15	<b>1.338</b>
2014	808	181	2	445	13	<b>1.449</b>
2015	791	217	2	435	26	<b>1.471</b>
2016	865	229	1	496	28	<b>1.619</b>
2017	657	265	0	515	16	<b>1.453</b>
2018	449	263	1	434	16	<b>1.163</b>
2019	537	281	10	585	16	<b>1.429</b>

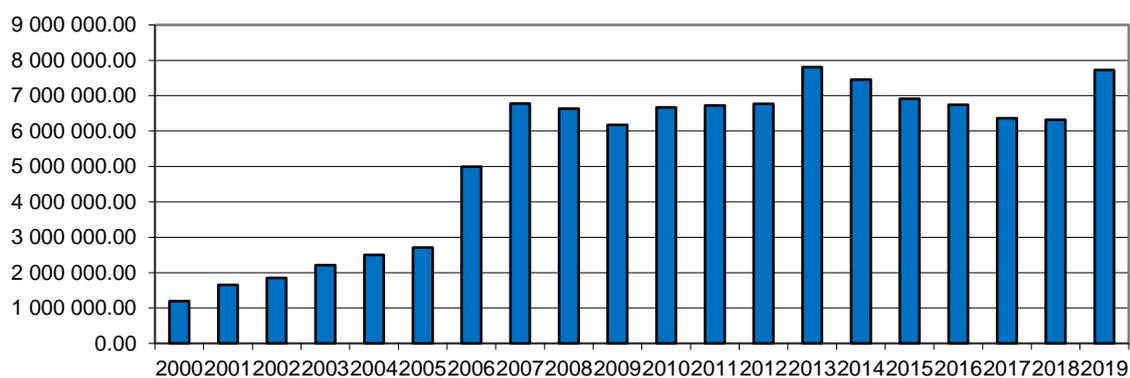
## Evolution nouvelles inscriptions



#### Ad point 4 (recouvrements de prestations indûment touchées):

Exercice	Montants	
2000	1.194.860,01	
2001	1.656.025,55	38,60%
2002	1.855.879,48	12,07%
2003	2.212.307,97	19,21%
2004	2.499.340,57	12,97%
2005	2.708.804,48	8,38%
2006	4.995.257,80	84,41%
2007	6.775.286,63	35,63%
2008	6.630.920,22	-2,13%
2009	6.175.130,90	-6,87%
2010	6.669.929,43	8,01%
2011	6.726.056,00	0,84%
2012	6.767.815,38	0,62%
2013	7.804.461,71	15,32%
2014	7.454.945,93	-4,48%
2015	6.909.114,97	-7,32%
2016	6.742.854,71	-2,41%
2017	6.360.326,66	-5,67%
2018	6.320.086,07	-0,63%
2019	7.723.572,00	22,21%

#### Evolution - recouvrements



## 2.4. Revenu pour personnes gravement handicapées (RPGH)

- **Législation**

Loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées

Règlement grand-ducal du 7 octobre 2004 portant exécution de la loi du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées.

- **Commentaires**

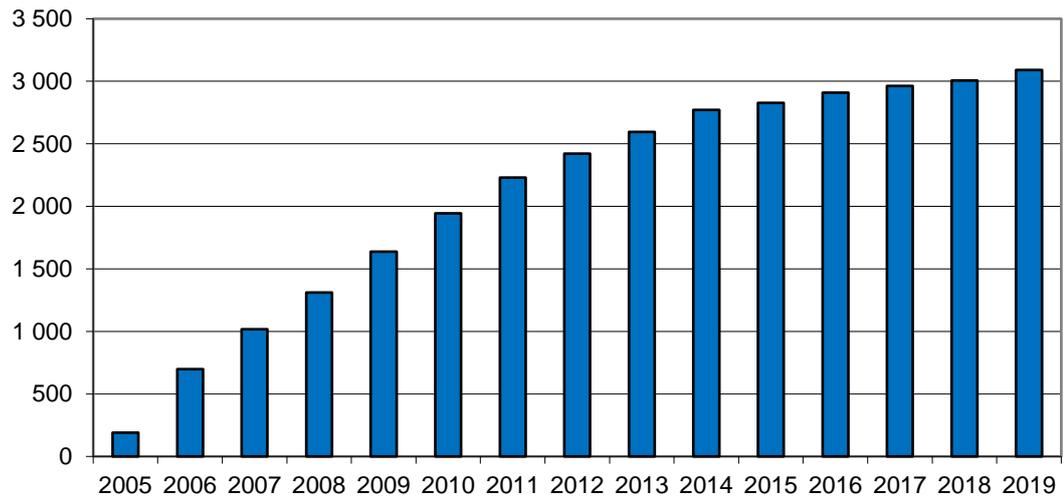
La loi modifiée du 12 septembre 2003 avait introduit un revenu en faveur des personnes handicapées qui présentent soit une diminution de la capacité de travail de 30% au moins, soit une inaptitude générale pour travailler. Les personnes inaptes au travail perçoivent le RPGH de même que celles, reconnues salariés handicapés, qui n'occupent pas d'emploi salarié ou disposent d'un revenu professionnel ou de remplacement inférieur au plafond du RPGH. Cette prestation, à charge du Fonds, s'élève mensuellement à un montant net (équivalent au REVIS pour un adulte) de 1.466,25 € (N.I. 814,40). Le nombre de bénéficiaires au 31.12.2019 était de 3.090 unités pour une dépense annuelle, compte tenu des recettes, de 48.406.123,03 € (+ 5,28%).

1.169 bénéficiaires touchaient le RPGH en vertu de l'article 28(1) (personnes inaptes au travail) et 1.921 bénéficiaires en vertu de l'article 28(2) (personnes ayant le statut de salariés handicapés).

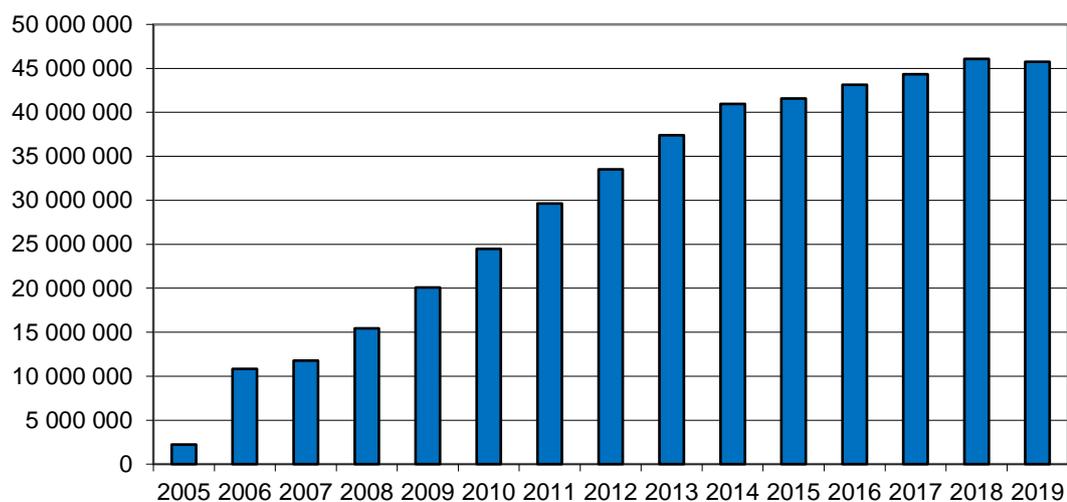
nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution en %	décompte 2018	décompte provisoire 2019	augment./ diminution en %
31.12.2018	<b>31.12.2019</b>				
3.006	<b>3.090</b>	2,79	46.510.402,91	<b>49.298.536,93</b>	5,99
% RECETTES		:	532.515,52	892.413,90	67,58
<b>Dépense budgétaire</b>		:	45.977.887,39	<b>48.406.123,03</b>	5,28%

Exercice	Bénéficiaires RPGH au 31.12	Variation	Dépense nette	Variation
2005	191		2.232.233	
2006	697	264,92%	10.828.455	385,10%
2007	1.017	45,91%	11.777.387	8,76%
2008	1.310	28,81%	15.438.834	31,09%
2009	1.637	24,96%	20.079.835	30,06%
2010	1.944	18,75%	24.492.396	21,98%
2011	2.231	14,76%	29.644.818	21,04%
2012	2.422	8,56%	33.530.384	13,11%
2013	2.595	7,14%	37.415.290	11,59%
2014	2.771	6,78%	40.944.450	9,43%
2015	2.827	2,02%	41.595.100	1,59%
2016	2.910	2,94%	43.148.575	3,73%
2017	2.964	1,86%	44.345.318	2,77%
2018	3.006	1,42%	46.075.097	3,90%
2019	3.090	2,79%	45.768.507	-0,67%

### Evolution bénéficiaires



## Evolution dépenses nettes



Exercice	Total	Dossiers au 31.12 tombant sous le champ d'application de	
		l'article 28(1)	l'article 28(2)
2011	1.738	463	1.275
2012	1.988	623	1.365
2013	2.229	682	1.547
2014	2.506	744	1.762
2015	2.827	818	2.009
2016	2.910	857	2.053
2017	2.964	882	2.082
2018	3.006	931	2.075
2019	3.090	1.169	1.921

## 2.5. Forfait d'Education

- **Législation**

Loi modifiée du 28 juin 2002 portant création d'un forfait d'éducation

- **Commentaires**

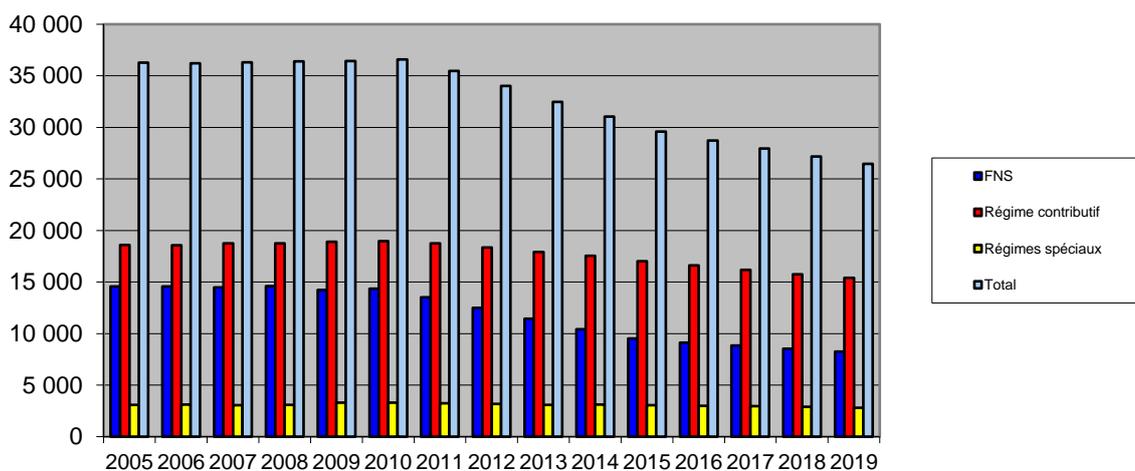
Le nombre de bénéficiaires s'élevait à 26.456 au 31.12.2019. Pendant l'exercice 2019, le montant de 51.719.821,97 € a été liquidé. On constate une régression de 2,72 % pour la dépense à charge du budget de l'Etat par rapport à l'exercice précédent. L'âge d'entrée pour cette prestation a été relevé à 65 ans depuis l'exercice 2011, de sorte que les bénéficiaires potentiels présentaient, avec l'atteinte de l'âge de 65 ans, leurs demandes en 2016. Cependant, le nombre de demandes est moins important qu'avant 2011 puisque cette génération profite davantage des années-bébés (article 171 (7) CSS) et le nombre de refus pour ce motif augmente.

En outre, il y a beaucoup d'attributions de pensions personnelles pour lesquelles les années-bébés sont mises en compte par les organismes de pension, ce qui entraîne le retrait du forfait d'éducation. On constate également un recul légèrement plus important pour les cas FNS ce qui est dû à la migration d'une partie de ces bénéficiaires vers les organismes de pension.

	nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution	décompte	décompte provisoire	augment./ diminution
	31.12.2018	31.12.2019	en %	2018	2019	en %
FNS	8.524	<b>8.256</b>	-3,14	18.171.238,86	<b>17.532.213,93</b>	-3,52
CNAP	15.752	<b>15.392</b>	-2,29	28.722.719,42	<b>28.095.494,28</b>	-2,18
Etat	1.733	<b>1.698</b>	-2,02	3.670.089,47	<b>3.589.260,45</b>	-2,20
FEC	435	<b>429</b>	-1,38	939.741,85	<b>907.894,93</b>	-3,39
CFL	737	<b>681</b>	-7,60	1.664.537,55	<b>1.594.958,38</b>	-4,18
Total brut	27.181	26.456	-2,67	53.168.327,15	<b>51.719.821,97</b>	-2,72
Ass. maladie / part patr.			:	1.421.289,63	<b>1.380.651,63</b>	-2,86
Total Forfait d'éducation			:	54.589.616,78	<b>53.100.473,60</b>	-2,73
% RECETTES			:	<b>55.256,02</b>	<b>39.204,44</b>	-29,05
<b>Dépense budgétaire</b>			:	<b>54.534.360,76</b>	<b>53.061.269,16</b>	<b>-2,70%</b>

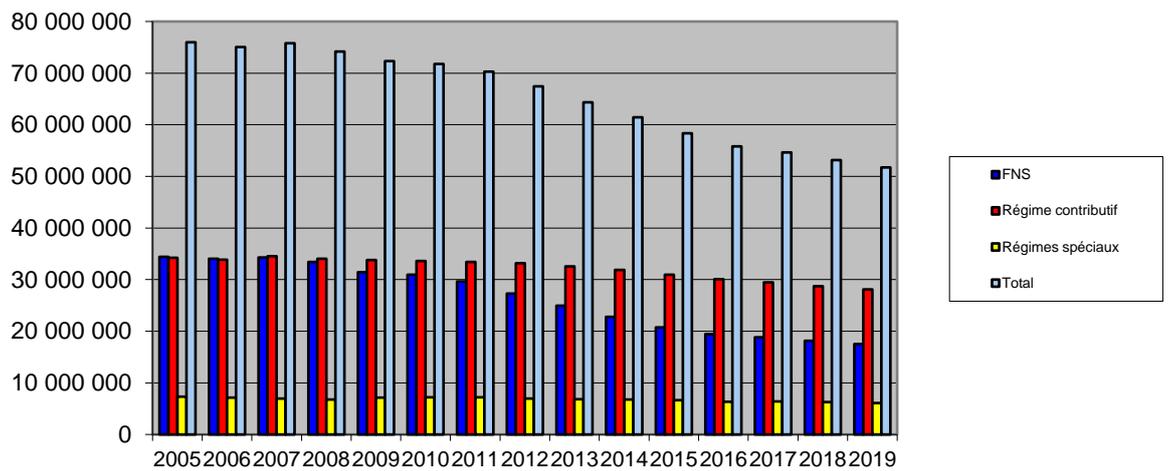
Exercice	Dossiers au 31.12				Variation
	FNS	Régime contrib.	Rég. Spéciaux	Total	
2005	14.585	18.598	3.087	36.270	
2006	14.572	18.557	3.098	36.227	-0,12%
2007	14.490	18.750	3.055	36.295	0,19%
2008	14.601	18.738	3.070	36.409	0,31%
2009	14.225	18.919	3.289	36.433	0,07%
2010	14.340	18.960	3.298	36.598	0,45%
2011	13.520	18.736	3.228	35.484	-3,04%
2012	12.485	18.344	3.180	34.009	-4,16%
2013	11.450	17.913	3.095	32.458	-4,56%
2014	10.413	17.544	3.100	31.057	-4,32%
2015	9.533	17.024	3.046	29.603	-4,68%
2016	9.129	16.610	2.986	28.725	-2,97%
2017	8.827	16.172	2.946	27.945	-2,72%
2018	8.524	15.752	2.905	27.181	-2,73%
2019	8.256	15.392	2.808	26.456	-2,67%

### Evolution bénéficiaires - forfait d'éducation



Exercice	Dépenses brutes				Variation
	FNS	Régime contrib.	Rég. Spéciaux	Total	
2005	34.399.136	34.215.572	7.345.307	75.960.016	
2006	34.038.117	33.848.265	7.127.454	75.013.836	-1,25%
2007	34.279.314	34.507.645	6.980.018	75.766.977	1,00%
2008	33.398.390	34.030.681	6.757.926	74.186.998	-2,09%
2009	31.416.428	33.767.810	7.115.379	72.299.616	-2,54%
2010	30.943.851	33.611.227	7.214.632	71.769.709	-0,73%
2011	29.674.496	33.454.971	7.183.766	70.313.232	-2,03%
2012	27.314.479	33.171.694	6.937.010	67.423.184	-4,11%
2013	24.958.763	32.575.647	6.802.271	64.336.681	-4,58%
2014	22.802.949	31.870.833	6.765.058	61.438.840	-4,50%
2015	20.745.076	30.932.198	6.664.490	58.341.764	-5,04%
2016	19.470.438	30.057.129	6.307.509	55.835.076	-4,30%
2017	18.825.107	29.448.711	6.383.806	54.657.624	-2,11%
2018	18.171.239	28.722.719	6.274.369	53.168.327	-2,72%
2019	17.532.214	28.095.494	6.092.114	51.719.822	-2,72%

### Evolution dépenses brutes - forfait d'éducation



## 2.6. Accueil gérontologique

### • Législation

Loi modifiée du 30 avril 2004 autorisant le Fonds national de solidarité à participer aux prix des prestations fournies dans le cadre de l'accueil aux personnes admises dans un centre intégré pour personnes âgées, une maison de soins ou un autre établissement médico-social assurant un accueil de jour et de nuit

Règlement grand-ducal du 27 septembre 2004 portant exécution de la loi du 30 avril 2004 autorisant le Fonds national de solidarité à participer aux prix des prestations fournies dans le cadre de l'accueil aux personnes admises dans un centre intégré pour personnes âgées, une maison de soins ou un autre établissement médico-social assurant un accueil de jour et de nuit

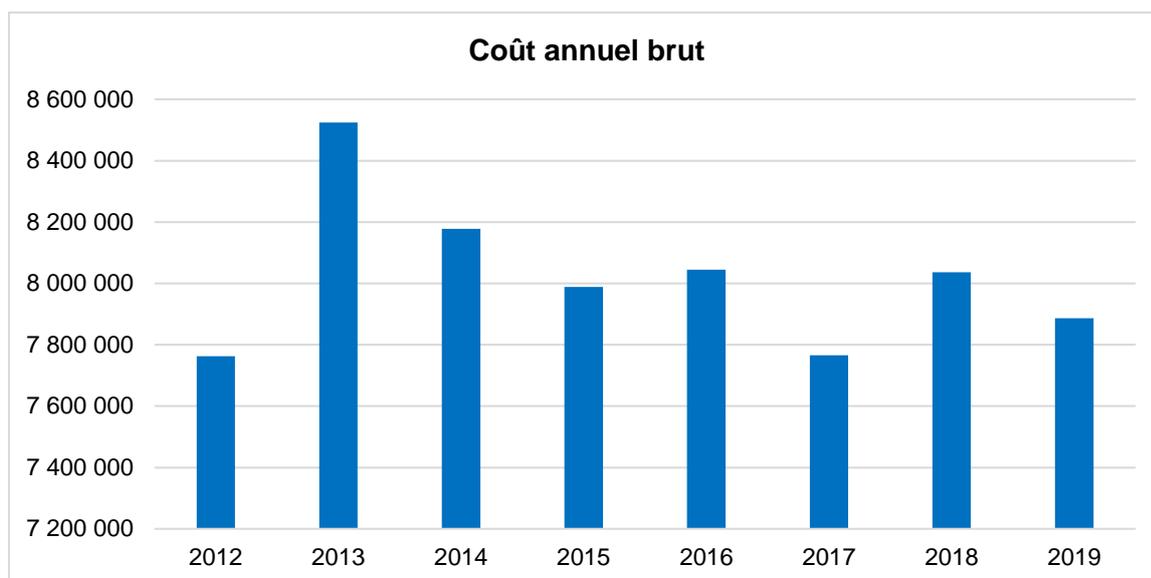
### • Commentaires

Pour l'exercice 2019 le nombre des nouvelles demandes introduites se chiffre à 169 (2018: 188) dont 23 ont été refusées, 142 cas ont été annulés (dont 119 décès) et 21 demandes sont restées en instruction au 31.12.2018. Le nombre de bénéficiaires au 31.12.2018 a diminué de 19 pour atteindre 615 unités (-3,00%). Les prestations nettes au montant total de 6.912.603,64 € ont augmentées de 3,20% par rapport à l'exercice précédent, pour lequel la dépense se chiffrait à 6.697.966,51 €. Le montant moyen mensuel payé a légèrement augmenté de 0,08% pour s'établir à 125,91€ (indice 100).

	nombre de bénéficiaires	augment./ diminution en %	décompte 2018	décompte provisoire 2019	augment./ diminution en %
	31.12.2018	31.12.2019			
	634	615	8.036.384,61	7.886.485,63	-1,87
% RECETTES		:	1.338.418,10	973.881,99	-27,24
<b>Dépense budgétaire</b>		:	6.697.966,51	6.912.603,64	3,20%

### Evolution pluriannuelle

Exercice	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Coût annuel brut</b>	7.762.350	8.524.466	8.177.653	7.989.050	8.044.501	7.766.177	8.036.385	7.886.486
<b>Variation</b>		9,82%	-4,07%	-2,31%	0,69%	-3,46%	3,48%	-1,87%
<b>bénéficiaires au 31.12.</b>	726	715	684	694	661	626	634	615
<b>Variation</b>		-1,52%	-4,34%	1,46%	-4,76%	-5,30%	1,28%	-3,00%
<b>Recettes</b>	623.450	853.734	928.135	983.140	1.616.786	1.583.238	1.338.418	973.882
<b>Dépense budgétaire en milliers</b>	71.389	76.707	72.495	70.059	64.277	61.829	66.980	69.126



## **2.7. Avance et recouvrement de pensions alimentaires**

- **Législation**

Loi modifiée du 26.7.1980 concernant l'avance et le recouvrement de pensions alimentaires

Règlement grand-ducal du 2 décembre 1983 fixant les modalités d'application de la loi du 26 juillet 1980 concernant l'avance et le recouvrement de pensions alimentaires par le fonds national de solidarité.

- **Commentaires**

Au 31 décembre 2019 le nombre de créanciers se chiffrait à 663 contre 710 à la fin de l'exercice précédent.

164 affaires ont été refusées, 73 suspendues et 128 se trouvent en voie d'instruction.

38 % des nouvelles demandes ont été refusées avec motif 'dossier incomplet', 15 % ont été refusées avec motif 'recouvrement possible par voie d'exécution de droit privé' (article 2.c), 6 % ont été refusées avec motif 'conditions de l'article 3 du règlement pas remplies'.

31 % ont été suspendus avec motif 'dossier incomplet', 27 % des affaires ont été suspendus avec motif 'fin d'études'.

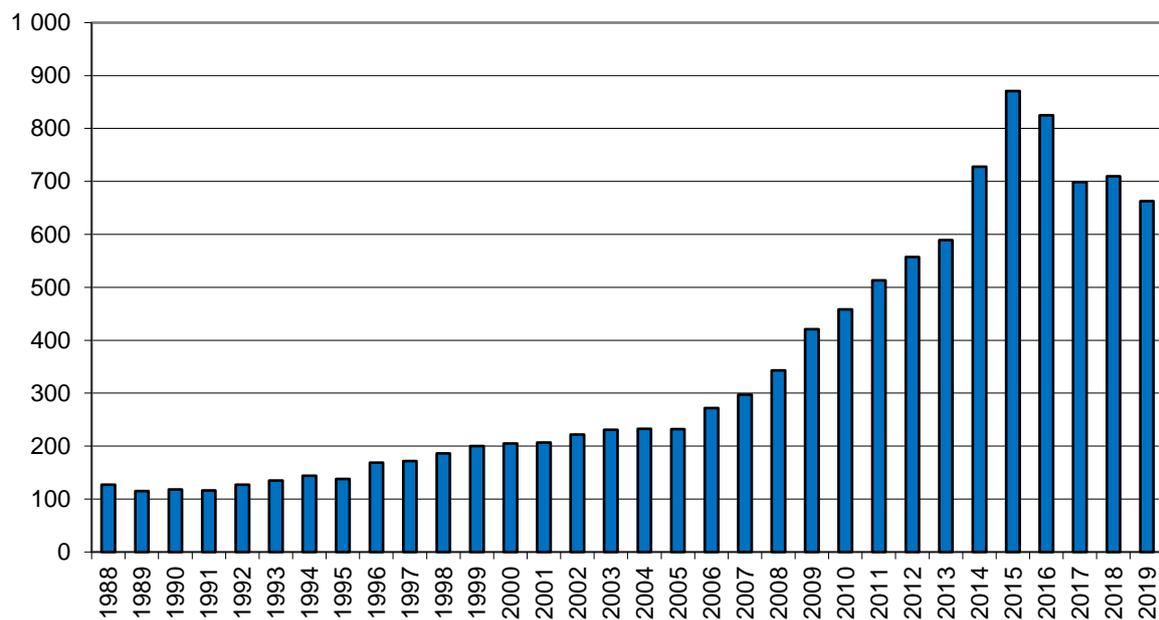
Compte tenu du recouvrement de pensions qui atteint le montant de 1.236.093,50 € et des restitutions s'élevant au montant de 89.782,21€, la dépense à charge du budget de l'Etat est de 709.157,39€ pour l'exercice 2019.

Les frais de recouvrement (10%) des pensions alimentaires effectivement récupérées s'élèvent à 123.612,41€ et sont versés au Trésor à la fin de l'exercice.

nombre de bénéficiaires		augment./ diminution	décompte	décompte provisoire	augment./ diminution
31.12.2018	31.12.2019	en %	2018	2019	en %
710	<b>663</b>	-6,62%	<b>2.220.455,50</b>	<b>2.035.033,10</b>	-8,35
Recouvrements (débiteurs)			1.202.931,77	1.236.093,50	2,76%
Restitutions et recouv. (créanciers)			222.370,07	89.782,21	-59,62%
<b>Total Recettes</b>			<b>1.425.301,84</b>	<b>1.325.875,71</b>	-6,98%
<b>Dépense budgétaire</b>		:	795.153,66	709.157,39	-10,82%

<b>Exercice</b>	<b>Dossiers pensions alimentaires au 31.12</b>	<b>Variation</b>	<b>Cumul</b>
1988	127		
1989	115	-9,45%	-9,45%
1990	118	2,61%	-7,09%
1991	116	-1,69%	-8,66%
1992	127	9,48%	0,00%
1993	135	6,30%	6,30%
1994	144	6,67%	13,39%
1995	138	-4,17%	8,66%
1996	169	22,46%	33,07%
1997	172	1,78%	35,43%
1998	186	8,14%	46,46%
1999	200	7,53%	57,48%
2000	205	2,50%	61,42%
2001	207	0,98%	62,99%
2002	222	7,25%	74,80%
2003	231	4,05%	81,89%
2004	233	0,87%	83,46%
2005	232	-0,43%	82,68%
2006	272	17,24%	114,17%
2007	297	9,19%	133,86%
2008	343	15,49%	170,08%
2009	421	22,74%	231,50%
2010	458	8,79%	260,63%
2011	513	12,01%	303,94%
2012	557	8,58%	338,58%
2013	589	5,75%	363,78%
2014	728	23,60%	473,23%
2015	871	19,64%	585,83%
2016	825	-5,28%	549,61%
2017	699	-15,27%	450,39%
2018	710	1,57%	459,06%
2019	663	-6,62%	422,05%

## Evolution bénéficiaires



## 2.8. Allocation de vie chère

- **Législation**

Règlement du Gouvernement en Conseil du 21.9.2018 relatif à l'octroi d'une allocation de vie chère pour l'année 2019

- **Commentaires**

On constate une légère régression du nombre de demandes de l'ordre de 0,35%.

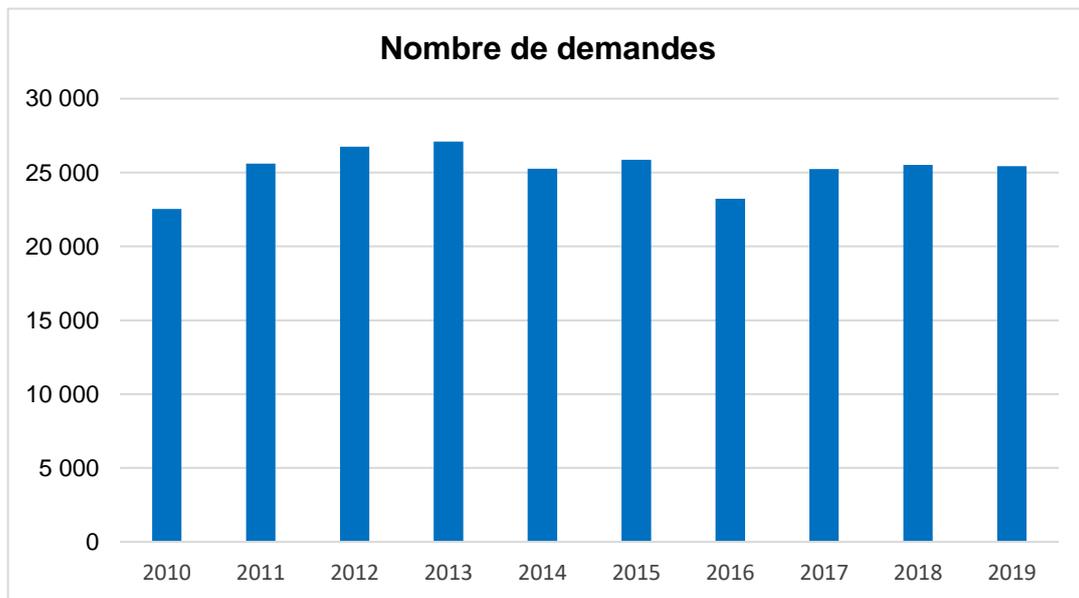
La décision quant à l'octroi de l'allocation sert souvent comme condition d'attribution d'autres prestations similaires payées par les administrations communales.

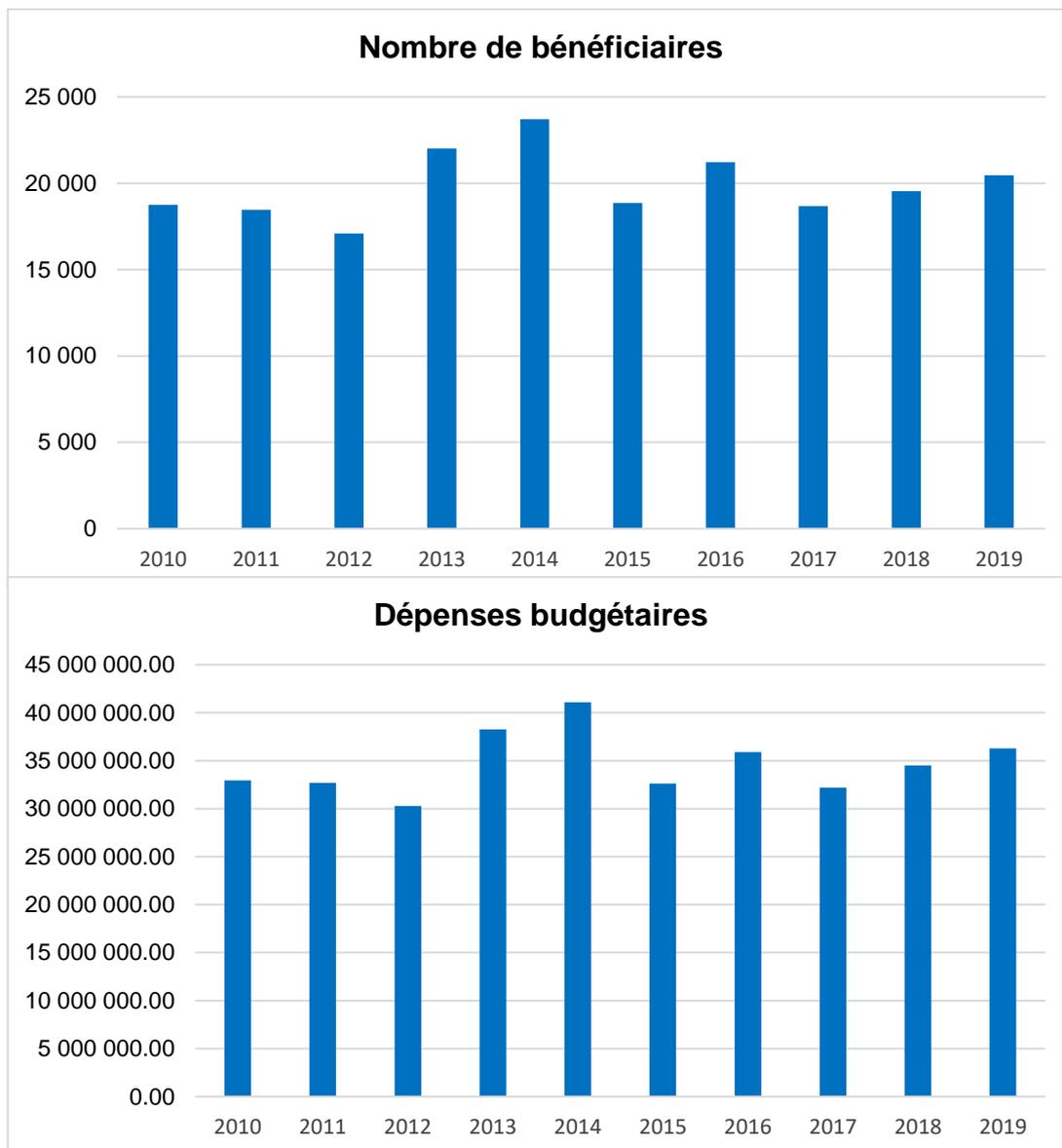
nombre de ménages bénéf. pour l'exercice		augment./ diminution en %	décompte 2018	<b>décompte provisoire 2019</b>	augment./ diminution en %
2018	<b>2019</b>				
19.541	<b>20.463</b>	<b>4,72%</b>	<b>34.485.924,68</b>	<b>36.266.110,44</b>	<b>5,16%</b>

## Evolution allocation de vie chère 2009 - 2018

Exercice	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de demandes	22.539	25.594	26.749	27.086	25.247	25.869	23.224	25.246	25.525	25.436
Variation		13,55%	4,51%	1,26%	-6,79%	2,46%	-10,22%	8,71%	1,11%	-0,35%
Bénéficiaires (*)	18.759	18.460	17.088	22.010	23.705	18.863	21.228	18.688	19.541	20.463
Variation		-1,59%	-7,43%	28,80%	7,70%	-20,43%	12,54%	-11,97%	4,56%	4,72%
Dépense budgétaire (en millions)	32,94	32,69	30,27	38,25	41,09	32,63	35,89	32,21	34,49	36,27
Variation		-0,75%	-7,40%	26,37%	7,41%	-20,59%	10,00%	-10,26%	7,06%	5,16%

(\*) Bénéficiaires dont le paiement a eu lieu avant le 31.12.N. Les paiements ultérieurs sont imputés à l'exercice subséquent.





## 2.9. Allocation compensatoire

- **Législation**

- Loi abrogée du 13 juin 1975 portant création d'une allocation compensatoire en faveur de certaines catégories de bénéficiaires de rentes et de pensions

- **Commentaires**

L'attribution de nouvelles allocations compensatoires ayant été suspendue en 1989, par suite de l'abrogation de la législation y relative, le nombre de bénéficiaires accuse une baisse régulière. Lors de la clôture de l'exercice au 31.12.2019, le nombre de bénéficiaires s'élevait à 169 contre 199 pour l'année précédente.

La dépense 2019 (FNS + autres Caisses) s'élève à 143.337,32 €. La diminution des dépenses de 23.198,83€ par rapport à 2018 résulte exclusivement de la régression du nombre de bénéficiaires.

Caisses	nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution en %	décompte 2018	décompte provisoire 2019	augment./ diminution en %
	31.12.2018	31.12.2019				
FNS	0	0		1.470,96	0,00	-100,00%
CNAP	198	168	-15,15%	164.190,63	142.462,76	-13,23%
CFL	1	1	0,00%	874,56	874,56	0,00%
<b>TOTAL :</b>	199	169	<b>-15,08%</b>	166.536,15	143.337,32	<b>-13,93%</b>

## 2.10. Allocation spéciale en faveur de personnes gravement handicapées

- **Législation**

Loi abrogée du 16 avril 1979 portant création d'une allocation spéciale pour personnes gravement handicapées.

- **Commentaires**

Avec la mise en vigueur de la loi du 19 juin 1998 portant création d'une assurance dépendance la loi du 16 avril 1979 a été abrogée. Par contre le paiement des allocations existantes est toujours assuré par le FNS pour compte de la Caisse nationale de santé. Pour le mois de décembre 550 allocations ont été payées (2018 : 577).

Montants des allocations au 31.12.2019

N.I. 100	N.I. 814,40
89,24 €	726,77 €

La dépense a atteint le montant de 4.826.495,20 €. La diminution de 108.688,13 € par rapport à 2018 (-2,20%) résulte de la régression constante du nombre des bénéficiaires, conséquence de l'introduction de la loi créant l'assurance-dépendance.

nombre de bénéficiaires		augment./ diminution en %	décompte 2018	décompte <b>provisoire</b> <b>2019</b>	augment./ diminution en %
31.12.2018	<b>31.12.2019</b>				
577	<b>550</b>	<b>-4,68%</b>	<b>4.935.183,33</b>	<b>4.826.495,20</b>	<b>-2,20%</b>

## **2.11. Service Recouvrement**

- **Commentaires**

Le service recouvrement s'occupe principalement de la procédure de recouvrement et recouvrement forcé de tous les montants indûment payés dans le cadre de toutes les prestations dont le FNS a la charge et accessoirement du recouvrement forcé des créances du FNS émanant du service Restitutions, pensions alimentaires et accueil gérontologique.

Les tâches journalières du service s'orientent en général vers la gestion des retenues opérées par le FNS sur les prestations mensuelles et uniques payées à ses bénéficiaires débiteurs ainsi que vers l'analyse des dossiers en suspens.

La vérification des dossiers constitue le premier pas actif dans le cadre de la procédure appliquée par le service.

Le service demande, au préalable, l'établissement d'un titre exécutoire par la justice de paix ou tribunal d'arrondissement avant d'entamer une requête de saisie sur salaire ou une exécution par un huissier de justice.

Le service recouvrement s'occupe également du recouvrement forcé de trop-payés dans le cadre du paiement d'une allocation d'activation. Dans ce contexte, l'Office national d'inclusion sociale transmet les créances via fichier électronique.

Parallèlement à ces tâches de recouvrement proprement dites, le service assure également la gestion des dossiers de surendettement qui concernent le Fonds national de solidarité en qualité de « tiers saisi » ou de créancier.

Le service est également chargé de représenter le Fonds national de solidarité dans les requêtes de gestion tutélaire des prestations sociales auprès des différentes juridictions des tribunaux de paix en application de l'article 437 du Code de la sécurité sociale.

Finalement, le service de recouvrement collabore activement avec le service avance et recouvrement de pensions alimentaires dont les procédures ont été entièrement refondues. Le service s'occupe du recouvrement forcé dans les cas où les débiteurs de pensions refusent de coopérer.

Le service collabore depuis 2017 étroitement avec un avocat allemand en vue du recouvrement des sommes versées à des ex-bénéficiaires résidant actuellement en Allemagne. Un projet de collaboration avec des avocats de la France et de la Belgique a été entamé (titres européens) en 2018.

Le solde à récupérer s'élève à ±23,26 Mio euros.

## Affaires plaidées devant les différents tribunaux en 2019

Exercice 2019	Déplacements	Dossiers
Justice de Paix Esch	33	58
Justice de Paix Luxembourg	29	40
Justice de Paix Diekirch	21	39
Tribunal d'Arrondissement Luxembourg	8	8
Tribunal d'Arrondissement Diekirch	0	0
Cour Supérieure	0	0
<b>Totaux</b>	<b>91</b>	<b>145</b>

### 2.12. Service Restitutions

Le service restitutions a pour mission de réclamer la restitution des prestations

Contre le bénéficiaire de l'allocation d'inclusion, de l'accueil gérontologique ou de la pension alimentaire revenu à meilleure fortune (vente d'un bien immobilier, héritage, liquidation de la communauté domestique etc.)

Contre le donataire du bénéficiaire d'une allocation d'inclusion ou d'une prestation servie dans le cadre de l'accueil gérontologique et de l'avance de la pension alimentaire

Contre le légataire du bénéficiaire d'une allocation d'inclusion du complément de l'accueil gérontologique et de l'avance de la pension alimentaire

Contre la succession du bénéficiaire d'une allocation d'inclusion, d'une prestation de l'accueil gérontologique, du revenu pour personnes gravement handicapées et de l'avance de la pension alimentaire et traite ses dossiers en étroite collaboration avec le service recouvrement relatif au remboursement cumulé des prestations dues et indues.

Pour la garantie des demandes en restitution, les immeubles appartenant aux bénéficiaires de l'allocation d'inclusion, de l'accueil gérontologique, de l'avance de la pension alimentaire et du revenu pour personnes gravement handicapées sont grevés d'une hypothèque légale requise par le Fonds. Nombre de postpositions sont instruites et accordées sur demandes des organismes financiers.

Les requêtes des notaires chargées des ventes des immeubles, adjudications, liquidations, partages et des rédactions des déclarations de successions sont vérifiées et les renseignements pratiques permettent de formuler des revendications à l'égard des bénéficiaires.

Le service s'occupe des courriers émanant des cabinets des avocats et des instituts financiers tendant à recouvrer des créances moyennant saisie-arrêt spéciale sur les prestations liquidées. En plus, il traite le courrier des tribunaux d'arrondissement relatif aux successions vacantes des bénéficiaires FNS.

Le service est compétent pour la consultation des informations cadastrales relatives aux propriétés des bénéficiaires et héritiers en vue d'une inscription hypothécaire.

Dans ses actions et recours contre le tiers, le service réclame la restitution de certaines allocations (telles complément de l'accueil gérontologique, le Revis et le RPGH) contre le tiers responsable du fait qui a rendu nécessaire le paiement de la prestation.

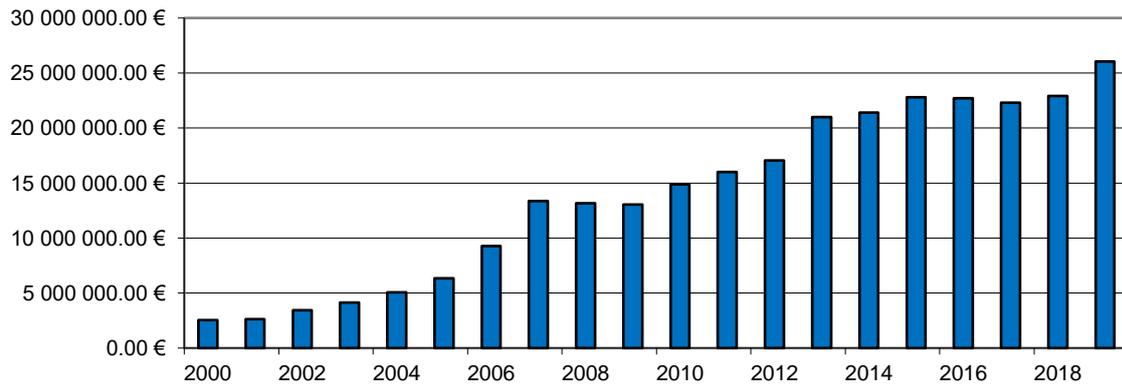
Le service restitutions se concerte avec les receveurs de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines en vue de la vérification ou de l'ajustement des valeurs données aux biens immobiliers repris dans les déclarations de succession et parfois les actes notariés. L'accès à la consultation de la propriété cadastrale permet de retracer les mutations des biens et l'établissement de la propriété. Ensemble avec les données de l'outil Géoportail, le service dispose d'une situation claire et précise des biens lui permettant une gestion plus rigoureuse et efficace.

En vue de la récupération de ses prestations allouées à un bénéficiaire défunt, à défaut de successeurs ou de renonciation des successeurs, le service entame la procédure et demande le jugement de la succession vacante auprès du tribunal d'arrondissement. Le service se charge également de la récupération d'éventuels soldes auprès de la Caisse de Consignation ou des organismes financiers.

#### Evolution recouvrements et restitutions réalisés

Exercice	Total prestations	REVIS	RPGH	Pensions alim.	Accueil géront.	Forfait d'éduc.
2000	2.555.605,70 €	2.407.088,70 €	0,00 €	148.517,00 €	0,00 €	0,00 €
2001	2.628.121,37 €	2.582.928,37 €	0,00 €	45.193,00 €	0,00 €	0,00 €
2002	3.451.102,18 €	3.435.135,18 €	0,00 €	15.967,00 €	0,00 €	0,00 €
2003	4.149.043,97 €	3.982.800,21 €	0,00 €	36.132,00 €	67.252,88 €	62.858,88 €
2004	5.075.886,42 €	4.566.963,56 €	0,00 €	232.779,00 €	77.792,61 €	198.351,25 €
2005	6.333.683,03 €	5.678.289,00 €	0,00 €	102.415,00 €	46.793,71 €	506.185,32 €
2006	9.278.620,35 €	8.675.906,42 €	0,00 €	167.578,00 €	157.838,15 €	277.297,78 €
2007	13.373.018,03 €	12.778.091,73 €	0,00 €	88.892,00 €	251.325,00 €	254.709,30 €
2008	13.160.272,17 €	12.080.399,95 €	414.893,39 €	233.186,00 €	221.976,18 €	209.816,66 €
2009	13.040.874,09 €	12.195.186,06 €	446.404,22 €	248.362,00 €	13.528,90 €	137.392,91 €
2010	14.883.823,06 €	13.610.932,43 €	433.429,38 €	285.954,00 €	339.484,33 €	214.022,92 €
2011	15.994.985,15 €	13.804.820,13 €	535.664,91 €	515.525,36 €	930.649,75 €	208.325,00 €
2012	17.045.488,45 €	14.672.775,03 €	749.063,49 €	751.263,17 €	623.449,70 €	248.937,06 €
2013	21.012.638,64 €	18.411.328,28 €	708.112,81 €	958.811,87 €	853.733,66 €	80.652,02 €
2014	21.413.870,07 €	18.687.526,43 €	729.031,64 €	1.061.738,93 €	928.134,63 €	7.438,44 €
2015	22.784.943,25 €	18.343.578,01 €	1.523.365,81 €	1.931.254,80 €	983.139,91 €	3.604,72 €
2016	22.702.277,77 €	18.735.430,11 €	846.830,57 €	1.380.241,14 €	1.628.583,30 €	111.192,65 €
2017	22.296.939,54 €	18.193.460,14 €	986.989,79 €	1.452.992,22 €	1.591.408,70 €	72.088,69 €
2018	22.925.002,55 €	19.144.836,55 €	873.648,40 €	1.473.201,93 €	1.344.938,92 €	88.376,75 €
2019	26.056.871,93 €	22.742.711,72 €	892.413,90 €	1.325.875,71 €	1.012.213,90 €	83.656,70 €

## Evolution globale



### **2.13. Répression des fraudes**

Ce service effectue des enquêtes à domicile régulières sur le terrain dans le cadre de sa lutte contre les fraudes et de la vérification si les conditions d'octroi sont toujours remplies. Des contacts avec de nombreux commissariats de proximité ainsi que d'autres services de Police ont été pris et une collaboration fructueuse s'est mise en place. Le service Répression des Fraudes traite toutes les dénonciations rentrant au FNS de diverses sources et organise des contrôles collectifs d'adresses déterminées. Des enquêtes demandées par les services prestations du FNS entrent bien entendu dans ce contexte. Une collaboration avec les différentes administrations (ADEM, MAE, CAE, Douane etc.) est également mise en place pour certains dossiers conjoints. Le nombre de contrôles sur place durant l'exercice 2019 s'élevait à 332. Le service est amené, le cas échéant, à devoir se déplacer deux à trois fois à l'adresse des intéressés avant de pouvoir clôturer l'enquête. En plus des contrôles sur place, le service a effectué 94 convocations pour des entretiens au guichet.

Il prépare les dossiers en vue d'introduction de plaintes aux Parquets de Luxembourg et de Diekirch et en assure le suivi en déposant lors des audiences. Les demandes de partie-civile en justice sont également rédigées et représentés par le service.

Finalement, le service représente le FNS en justice de paix lors de requêtes introduites dans le cadre de l'article 437 du CSS (gestion des prestations).

### **2.14. Enquêtes à domicile**

Dans le cadre de l'instruction et de la révision des dossiers relatifs aux prestations du revenu d'inclusion sociale et du revenu pour personnes gravement handicapées, le FNS est habilité, suivant l'article 17bis de la loi du 30 juillet 1960, d'effectuer des enquêtes aux domiciles des requérants afin de vérifier les conditions d'octroi.

A titre de cette mission, les 3 assistants sociaux relevant du cadre du FNS se rendent au domicile des personnes ayant sollicité une prestation afin de procéder à ces examens, contrôles et enquêtes jugés nécessaires. Les visites à domicile ne peuvent avoir lieu qu'entre six heures et demi et vingt heures.

Nombre total de visites au cours de l'année 2019 :

1.196 (ce chiffre contient, le cas échéant, deux déplacements pour clôturer un dossier si la personne a été absente lors du 1er passage).

A titre accessoire, les assistants sociaux assurent le traitement des dossiers dans lesquels le demandeur doit se soumettre à une expertise médicale pour vérifier la condition spécifique des articles 2 (4) b) et 2 (5) b) de la loi sur le REVIS.

Les médecins-conseil ont effectué 186 examens médicaux en 2019.

## **2.15. Contrôle annuel et convocations**

- **Commentaires**

Le service gestionnaire de la prestation REVIS/RPGH a instauré depuis l'année 2011 un contrôle annuel des dossiers REVIS en vue d'assurer sa mission de révision des dossiers et de détecter des changements de la situation des bénéficiaires non signalés en vue de réduire le nombre des trop-payés.

Les personnes se voient notifier une lettre reprenant les modalités de calcul de la prestation et comprenant des questions précises sur leur situation. En cas de non-renvoi de la lettre de contrôle dûment remplie et signée, la prestation peut faire l'objet d'un retrait.

Le but est aussi de responsabiliser les bénéficiaires qui sont tenus de signaler tout changement de leur situation de composition de ménage et financière.

Cette mission est effectuée par une cellule à part.

*Statistiques des contrôles :*

<b>Exercice 2019</b>	<b>dossiers REVIS en cours</b>	<b>lettres contrôle envoyées</b>	<b>taux de contrôle</b>
janvier	9.515	1.046	10,99%
février	9.451	742	7,85%
mars	9.440	846	8,96%
avril	9.525	750	7,87%
mai	9.629	783	8,13%
juin	9.700	801	8,26%
juillet	9.760	820	8,40%
août	9.735	791	8,13%
septembre	9.702	832	8,58%
octobre	9.612	774	8,05%
novembre	9.628	712	7,40%
décembre	9.690	749	7,73%
<b>totaux</b>		<b>9.646</b>	

Le FNS procède aussi à des convocations de bénéficiaires à l'accueil en vue de vérifier la condition de résidence notamment la présence régulière et continue sur le territoire du pays. Ce contrôle est

devenu utile alors que les services ont constaté par le passé qu'un nombre considérable de bénéficiaires séjournent régulièrement à l'étranger tout restant domiciliés dans une commune luxembourgeoise.

Ces convocations servent aussi pour contrôler les séjours autorisés à l'étranger dont la durée limite a été fixée à 35 jours de calendrier par an.

*Statistiques des convocations :*

Exercice 2019	Nombre de convocations
janvier	50
février	28
mars	14
avril	29
mai	26
juin	26
juillet	37
août	84
septembre	95
octobre	46
novembre	22
décembre	14
<b>totaux</b>	<b>471</b>

## 2.16. Contentieux et médiateur

- **Commentaires**

Les décisions du Fonds national de solidarité sont susceptibles de recours devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale (CASS), en première instance, et en appel devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale (CCSS).

Le service contentieux fait une analyse des nouveaux recours, avant la transmission du dossier administratif au tribunal saisi, pour savoir si la décision entreprise ne peut pas faire l'objet d'un réexamen interne.

- **Statistiques**

Contentieux	Nombre
Nombre de recours enregistrés de la part du CASS	143
Nombre de recours plaidés par le service contentieux devant le CASS	158
Nombre d'audiences au CASS assurées par le service contentieux	35
Jugements rendus par le CASS	73
Jugements rendus par le CCSS	11

Réclamations de la part du Médiateur	Nombre
REVIS - affaires traitées par voie de courrier	5

REVIS - affaires traitées par voie de courriel	2
REVIS - affaires traitées par voie de courriel (2e intervention)	1
REVIS - affaire discutée au cours d'une réunion	1
RPGH - affaires traitées par voie de courriel	2
AVC - affaires traitées par voie de courriel	6
AVC - affaires traitées par voie de courriel (2e intervention)	3
AVC - affaires traitées par voie de courriel	2
AVC - affaire discutée au cours d'une réunion	1
Pensions alimentaire - affaires traitées par voie de courriel (2e intervention)	1
Pensions alimentaire - affaires traitées par voie de courriel	1
Pensions alimentaire - affaire discutée au cours d'une réunion	1
Forfait d'éducation - affaires traitées par voie de courriel	1
<b>totaux</b>	<b>27</b>

### 3. Servior

#### **3.1. Le Conseil d'administration de Servior**

Les administrateurs de l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » sont nommés pour une durée de 6 ans. Depuis le 1er janvier 2017, la composition du conseil d'administration est la suivante, avec nomination d'une nouvelle présidente au 19 juillet 2019 :

- Dominique Faber, présidente
- Dan Theisen, vice-président
- Laurent Jomé, membre
- Marc Vanolst, membre
- Rui Gomes, membre

Il incombe au conseil d'administration de préparer l'entreprise aux évolutions du secteur en général et d'élaborer une stratégie définissant les objectifs que SERVIOR veut se donner pour relever les futurs défis.

#### **3.2. L'effectif de SERVIOR**

Avec un effectif de 2027 personnes, SERVIOR figure parmi les 20 plus grands employeurs du Grand-Duché de Luxembourg.

En 2019, SERVIOR a engagé 240 nouveaux collaborateurs sous contrat à durée indéterminée. SERVIOR offre aussi régulièrement des opportunités aux apprentis et stagiaires, tant dans le domaine des soins et de l'encadrement que dans la restauration ou encore dans l'administration.

Plus des deux tiers de l'effectif travaillent dans le domaine des soins et de l'encadrement (1.421 salariés soit 70,10%). Le personnel de l'économie domestique (cuisine, restauration et ménage) représente 19,29 % et les 10,61 % restants se répartissent sur les volets administration et technique.

Le personnel féminin représente 78,98% et la moyenne d'âge de l'ensemble du personnel est d'environ 41 ans.

### **3.3. Les activités de SERVIOR**

SERVIOR est un établissement public au service des personnes âgées.

Créé en 1999 avec une capacité de 950 lits, SERVIOR a hébergé en 2019 quelque 1.670 clients dans ses 15 centres (8 CIPA, 6 maisons de soins et 1 résidence services) à travers le pays.

En 2019, 394 clients ont été admis dont 47,72 % consécutivement à une hospitalisation. Depuis quelques années déjà, SERVIOR a intensifié sa collaboration avec les hôpitaux afin d'offrir aux personnes âgées une prise en charge post-hospitalière adéquate.

A côté des activités d'hébergement et de prestations de soins pour la personne âgée, SERVIOR a continué à offrir ses services destinés aux seniors vivant encore à domicile à savoir :

- Le Repas sur roues offrant des menus variés et équilibrés à tout senior n'étant plus en mesure d'assurer la préparation des repas à son domicile ou souhaitant simplement profiter d'un service de confort. En 2019, SERVIOR a offert son service Repas sur roues aux habitants de 31 communes ;
- Le Foyer de jour accueillant des personnes souhaitant bénéficier d'un encadrement en journée tout en continuant à vivre à leur domicile ;
- La Table de midi permettant à chaque senior qui le souhaite de prendre le repas principal de la journée dans un des centres SERVIOR ;
- La Journée découverte proposant aux seniors qui continuent à vivre à leur domicile de passer l'après-midi dans un centre de leur choix et de participer aux activités proposées ;
- Les Chambres de vacances dont les seniors peuvent disposer temporairement dans nos centres (p. ex. après une hospitalisation).

De plus, SERVIOR poursuit diverses collaborations dans le cadre de ses activités, notamment avec

- les Hospices Civils de la Ville de Luxembourg, au niveau informatique
- le CHEM, Hôpital de Dudelange appartenant au Centre Hospitalier Emile Mayrisch, qui depuis 2013, a confié à SERVIOR la production des repas pour ses 70 unités de gériatrie. Les clients du CHEM peuvent ainsi profiter de l'expertise de SERVIOR en matière de restauration pour seniors et de service Repas sur roues.

De plus amples informations sur les activités sont disponibles sur [www.servior.lu](http://www.servior.lu) .

## B. Département à la Grande Région

Le début de l'année 2019 a été dédié à l'organisation du Sommet final de la Présidence luxembourgeoise du Sommet des Exécutifs de la Grande Région. Dans ce cadre, le Département à la Grande Région a présidé les travaux en vue de la finalisation de la Déclaration commune. Des réunions de concertations avec le Land de Sarre ont eu lieu afin d'assurer une bonne transition avec la présidence sarroise du Sommet de la Grande Région.

Le Département à la Grande Région a participé aux réunions du Collège des Représentants personnels ainsi que celles de l'assemblée générale du Groupement économique de coopération territoriale (GECT) du Secrétariat du Sommet de la Grande Région.

Le Département à la Grande Région a suivi les travaux des groupes de travail du Sommet des Exécutifs de la Grande Région, du Comité Economique et Social et de l'ensemble des autres organes de la coopération transfrontalière.

Il a consolidé sa mission de coordination de la coopération transfrontalière au sein de l'administration gouvernementale luxembourgeoise. Il a organisé des réunions, entrevues et visites de travail en étroite collaboration avec le Ministère des Affaires étrangères et européennes et en concertation avec les autres ministères.

L'année 2019 a été principalement marquée par:

1. La Conférence ministérielle de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de la Grande Région et la Remise du Prix Interrégional de la Recherche 2018
2. Le Sommet final de la Présidence luxembourgeoise du Sommet des Exécutifs de la Grande Région
3. La manifestation de lancement de la Présidence sarroise du Sommet des Exécutifs de la Grande Région
4. La Réunion conjointe des conseils des ministres luxembourgeois et de Rhénanie-Palatinat
5. La tenue d'entrevues bilatérales, de visites de travail et la participation à des conférences de la ministre à la Grande Région

Ci-dessous un récapitulatif des principales publications de l'année 2019 élaborées par la Présidence, les groupes de travail, entités et associations œuvrant en Grande Région (par ordre chronologique) disponibles sur le site de la Grande Région ([www.granderegion.net](http://www.granderegion.net)):

Titre	Éditeur
Calendrier de la Grande Région 2019	Groupe de travail « Cadastre et Cartographie » du Sommet de la Grande Région
Schéma de Développement Territorial de la Grande Région / Cahiers thématiques : N°1 Dynamiques démographiques et les besoins territoriaux associés N°2 Mobilité des personnes et des marchandises N°3 Développement économique	Projet Interreg « Schéma de Développement Territorial de la Grande Région »

N°4 Environnement et énergie N° 5 Appropriation du diagnostic territorial par les acteurs de la Grande Région et formulation d'enjeux transversaux	
Résumé des principales recommandations du Comité économique et social de la Grande Région sous présidence luxembourgeoise 2017-2018	Comité économique et social de la Grande Région
Grande Région : Dernières nouvelles 1/2019	Offices statistiques de la Grande Région
France-Allemagne : l'observation transfrontalière au cœur de l'Europe	Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) / Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat
Déclaration d'intention sur l'avenir de la coopération institutionnelle dans les domaines de l'enseignement supérieur et de la recherche en Grande Région	Partenariat institutionnel transfrontalier
Rapports des groupes de travail du CESGR 2017-2018	Comité économique et social de la Grande Région
Quatrième rapport sur la mise en œuvre de l'accord-cadre relatif à la formation professionnelle transfrontalière dans la Grande Région 2018	Groupe de travail Marché du travail du Sommet de la Grande Région
Employment barriers in border regions	Employment barriers in border regions, Strategies and EU funding, Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies
Système d'Information Géographique de la Grande Région	Système d'Information Géographique de la Grande Région
La Grande Région 2018 : « Statistiques en bref »	Offices statistiques de la Grande Région
Appel aux Exécutifs du Sommet de la Grande Région portant sur le besoin de données transfrontalières harmonisées dans un contexte global	Système d'information géographique de la Grande Région (SIG-GR), Observatoire interrégional du marché de l'emploi (OIE) et réseau des offices statistiques de la Grande Région
Déclaration commune XVIe Sommet de la Grande Région	Sommet des Exécutifs de la Grande Région
Rapport d'activités des groupes de travail du Sommet sous présidence luxembourgeoise du XVIe Sommet de la Grande Région	Secrétariat du Sommet de la Grande Région
Annexes à la Déclaration commune du XVIe Sommet - Partie 1	Secrétariat du Sommet de la Grande Région
Annexes à la Déclaration commune du XVIe Sommet - Partie 2	Secrétariat du Sommet de la Grande Région
Recommandations du CPI 2018	Conseil parlementaire interrégional
Économie et marché du travail dans les régions frontalières des pays du Benelux et les régions limitrophes	Secrétariat général Benelux
Le sous-groupe de travail « Pédagogie d'éducation à la démocratie » du groupe de travail « Éducation et formation »	Groupe de travail Education et formation du Sommet de la Grande Région
Conjoncture dans la Grande Région 3e trimestre 2018	Offices statistiques de la Grande Région

Bienvenue dans la Grande Région	Secrétariat du Sommet de la Grande Région
Résolution pour l'amélioration de l'offre de transport entre la région Grand Est et le Land de Rhénanie-Palatinat	Région Grand Est, Land de Rhénanie-Palatinat
Les travailleurs frontaliers au Luxembourg et en Suisse : Emploi, Quotidien et Perceptions	UniGR-Center for Border Studies
Rapport d'activités 2019 (juin 2018-mai 2019) du Groupement « Université de la Grande Région – UniGR »	Université de la Grande Région
Newsletter du projet Interreg UniGR-Center for Border Studies	UniGR-Center for Border Studies
Rapport synthétique du 3e Forum Grande Région 14 mars 2019	UniGR-Center for Borders Studies
Fairplay Tour de la Grande Région 2019	Europäische Akademie des Rheinland-Pfälzischen Sports
Les Ateliers de la Ruralité en Grande Région	Ruralité-Environnement-Développement
Les cahiers de la Grande Région	LISER
Conjoncture dans la Grande Région 1er trimestre 2019	Offices statistiques de la Grande Région
Calendrier de la Grande Région 2020	Markus Rink, Landesamt für Vermessung, Geoinformation und Landentwicklung, Saarland EVTZ Gipfelsekretariat der Großregion / GECT Secrétariat du Sommet de la Grande Région

1. Conférence ministérielle de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de la Grande Région et remise du Prix Interrégional de la Recherche 2018

**1.1. Conférence ministérielle de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de la Grande Région**

Sur invitation du ministre à la Grande Région, Corinne Cahen, et du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Claude Meisch, a eu lieu le 15 janvier 2019 une conférence ministérielle de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de la Grande Région à la Maison du Savoir à Belval.

À cette occasion, les partenaires de la Grande Région (Luxembourg, Rhénanie-Palatinat, Sarre, Grand Est et Fédération Wallonie-Bruxelles) ont pu s'échanger sur des sujets d'actualité transfrontaliers, comme la candidature de l'Université de la Grande Région (UniGR) au projet pilote « Université européenne », le soutien à la recherche transfrontalière, la promotion continue de la mobilité des étudiants, le développement de formations transfrontalières et la reconnaissance mutuelle des diplômes académiques.

Les partenaires représentés ont été convaincus de l'importance particulière de la coopération entre les établissements supérieurs et de la recherche en Grande Région et son impact positif sur la promotion académique, l'employabilité de tous les habitants et l'attractivité de ces cinq régions. Dans

cette optique, la conférence ministérielle a constitué un événement important qui permet de progresser dans la coopération transfrontalière au niveau de la recherche et de l'enseignement supérieur.

La tenue de cette conférence ministérielle a eu lieu à un moment charnière, étant donné que les prochaines décisions sur les programmes cadre européens 2021-2027 vont présenter non seulement de nouveaux défis, mais également de nouvelles opportunités que les institutions du domaine de l'enseignement supérieur et de la recherche de la Grande Région doivent saisir.

L'événement marquant de la conférence a été l'annonce d'un nouveau dispositif financier de soutien à la recherche transfrontalière pour mettre en avant l'excellence scientifique et créer des synergies nouvelles dans la Grande Région.

A côté du Prix Interrégional de la Recherche de la Grande Région honorant des projets de recherche, ce nouvel instrument vise à financer des actions de diffusion des résultats de projets scientifiquement validés et encore en cours, auxquels participent des chercheurs des institutions de la Grande Région. Les activités soutenues de dissémination devraient créer de nouveaux noyaux de coopération dans la communauté scientifique et informer le grand public sur l'excellence scientifique de la recherche menée en Grande Région.

## **1.2. Remise du Prix interrégional de la Recherche 2018**

A l'issue de la conférence ministérielle a eu lieu la 7<sup>e</sup> édition de la remise du Prix Interrégional de la Recherche de la Grande Région 2018. Décerné depuis 2003 par le Groupe de travail Enseignement Supérieur et Recherche de la Grande Région, ce prix est destiné à honorer et encourager le développement de la recherche d'excellence transfrontalière.

Le lauréat du 1<sup>er</sup> prix de 35.000 EUR a été le projet transfrontalier « Réseau de magnétisme de la Grande Région » mené conjointement par l'Université de Lorraine (Thomas HAUET/Stéphane MANGIN), l'Université de la Sarre (Uwe HARTMANN) et l'Université Technique de Kaiserslautern (Burkard HILLEBRANDS / Philippe PIRRO / Martin AESCHLIMAN).

Le 2<sup>e</sup> prix d'une valeur de 10.000 EUR a été décerné à un projet transfrontalier dédié à la détection précoce et au pronostic de la maladie de Parkinson de l'Université du Luxembourg (Rejko KRÜGER) et de l'Université de la Sarre (Andreas KELLER).

Dans son allocution, la ministre à la Grande Région, Corinne Cahen, a souligné que la Grande Région doit investir dans l'enseignement, dans la recherche et dans l'innovation afin de maintenir son niveau de compétitivité et de développer davantage son potentiel scientifique. Elle a aussi présenté l'UniGR comme un exemple de bonne pratique qui joue depuis sa création un rôle de précurseur en Europe en matière de coopération académique et scientifique transfrontalière. La ministre a finalement félicité les lauréats, qui par leur engagement contribuent au rayonnement de la Grande Région.

Le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Claude Meisch, a souligné que le Prix Interrégional de la Recherche est une excellente occasion de primer et de mettre en évidence des projets d'excellence scientifique de collaboration transfrontalière. De plus, le ministre a salué la décision prise par les partenaires lors de la conférence ministérielle, de vouloir renforcer leur soutien à la recherche dans la Grande Région par la mise en place d'un nouveau dispositif financier.

## 2. XVI<sup>e</sup> Sommet des Exécutifs de la Grande Région – Clôture de la Présidence luxembourgeoise

Le 30 janvier 2019 a eu lieu le XVI<sup>e</sup> Sommet des Exécutifs de la Grande Région au Biodiversum à Remerschen, qui a été présidé par le Premier ministre Xavier Bettel et la ministre à la Grande Région, Corinne Cahen.

Corinne Cahen y a présenté le bilan de la présidence luxembourgeoise (2017-2018) au cours de laquelle l'accent a été mis sur la proximité et l'intégration du citoyen. Les membres du Sommet ont ensuite entamé des discussions sur la Déclaration commune, qui a été adoptée par les douze chefs de l'exécutif de la Grande Région. La Déclaration résume les travaux de la présidence luxembourgeoise ainsi que les orientations futures de la Grande Région et esquisse les objectifs de la présidence future du Land de Sarre. Les échanges se sont conclus par un retour sur quelques projets concrets et emblématiques actuellement en cours :

### **2.1. « Une Grande Région au cœur de l'action du projet européen »**

Au cours de son mandat, la présidence luxembourgeoise de la Grande Région a mis un accent particulier sur le dialogue citoyen transfrontalier, notamment dans le domaine de la jeunesse. A l'image des plus de 300 jeunes qui se sont réunis le 9 mai 2018 dans le cadre de la journée de l'Europe à Luxembourg pour discuter des défis de l'avenir européen commun, les Exécutifs ont rappelé l'importance du dialogue transfrontalier et de l'engagement citoyen.

En vue des élections européennes en mai 2019, qui revêtent un caractère crucial dans la réaffirmation des valeurs communes de paix et de démocratie, le Sommet a appelé à une large participation citoyenne à ce rendez-vous.

Le Sommet a aussi salué la reconnaissance du potentiel de croissance des régions frontalières par la Commission européenne. Il a mis cependant en garde contre des restrictions budgétaires qui pourraient desservir le volet transfrontalier de la politique de cohésion. Dans la suite de ses différentes prises de position adressées à la Commission européenne, il a réitéré son offre de mettre à disposition la longue expérience de coopération sur son territoire pour y développer des projets pionniers.

Dans ce cadre, le Sommet a soutenu la proposition de règlement européen relative à la création d'un mécanisme (European Cross-Border Mechanism / ECBM) visant à lever les obstacles juridiques et administratifs dans un contexte transfrontalier. Il permettrait, sur une base volontaire et en accord avec les autorités compétentes, que la réglementation d'un Etat membre s'applique dans l'Etat membre voisin lors de la mise en oeuvre d'un projet ou d'une action spécifique transfrontaliers.

### **2.2. « Une coopération territoriale ambitieuse »**

- ***Mobilité et développement territorial***

Le Sommet s'est réjoui des avancées réalisées dans le projet de Schéma de développement territorial de la Grande Région qui offre un cadre stratégique commun permettant ainsi de renforcer la cohérence des projets communs dans une logique de cohésion territoriale. Il a salué en particulier le

processus participatif de la finalisation du projet et l'organisation d'assises de l'aménagement du territoire de la Grande Région.

Avec plus de 240.000 travailleurs frontaliers qui traversent quotidiennement ses frontières internes, la Grande Région concentre la plus importante mobilité transfrontalière de l'UE. Le Luxembourg a développé en 2018 une stratégie de mobilité MoDu 2.0 dont l'aspect transfrontalier fait partie intégrante. De nombreux projets sont en cours, tels que les parkings relais, l'application de covoiturage CoPilote, la réorganisation du réseau RGTR ou encore l'augmentation de l'offre ferroviaire.

La nouvelle approche pour une planification de la mobilité à l'horizon 2035 inclut clairement l'aspect transfrontalier, en tablant notamment sur l'outil MMUST qui est en cours d'élaboration. MMUST est un projet Interreg mené par les partenaires de la Grande Région pour anticiper les flux futurs et mieux adapter l'offre.

Le Sommet de la Grande Région s'est également penché sur la question de l'accès au logement et a salué la prochaine réalisation d'une étude de faisabilité en vue de la constitution d'un observatoire du logement à échelle transfrontalière. Les différentes structures existantes seront mises en réseau dans le but de mieux comprendre les dynamiques transfrontalières en matière de logement.

Il a enfin été décidé de renforcer la lutte contre le dumping social. Dans ce contexte, le Sommet a favorisé une simplification administrative adéquate permettant de garantir la libre circulation des travailleurs et des services, la concurrence loyale et un marché du travail avec des conditions de travail décentes.

- ***Education et apprentissage tout au long de la vie***

Le Sommet a rappelé son soutien au projet porté par l'Université de la Grande Région dans le cadre de l'appel à projets de la Commission européenne visant à créer des universités européennes. Basé sur une stratégie ambitieuse axée sur la recherche, l'éducation, l'innovation et sur le développement de domaines phares de la coopération scientifique, ce projet revêt une importance fondamentale pour un espace grand-régional commun d'enseignement supérieur et de recherche.

Par ailleurs, lors de la conférence ministérielle de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de la Grande Région du 15 janvier 2019, les échanges ont conclu à la mise en place d'un instrument financier pour renforcer les collaborations dans le domaine de la recherche en Grande Région. Le Prix interrégional de la recherche 2018 a été décerné à des projets transfrontaliers prometteurs dans le domaine du magnétisme et de la détection précoce et pronostic de la maladie de Parkinson.

- ***Economie et compétitivité***

Suite au 1<sup>er</sup> forum économique transfrontalier « Greater Region 4.0. – The Greater Region goes digital » qui s'est déroulé les 21 et 22 juin 2018 à la Chambre de commerce de Luxembourg, les Exécutifs veilleront à suivre de près l'évolution dans les secteurs d'avenir: Industrie 4.0., intelligence artificielle, électromobilité, filière forêt-bois, technologies environnementales, économie circulaire ainsi que les circuits courts agro-alimentaires. Ces secteurs seront au centre des échanges d'expériences et des initiatives menées sous chaque présidence. Dans ce contexte, la création en 2018 du méta-cluster Autoregion mérite une mention spéciale. Il reliera les acteurs des milieux économiques, scientifiques

et administratifs travaillant dans le domaine des écotecnologies et favorisera la croissance et l'innovation transfrontalière.

- ***Société, citoyenneté, sécurité***

Le Sommet a décidé de renforcer la coopération en matière de protection civile et de sécurité, notamment par la prévention coordonnée des risques relatifs aux crues, inondations, sécheresses et la sécurisation de l'approvisionnement en eau. Les potentiels et modalités de constitution d'une plateforme opérationnelle seront étudiés. Lors d'une crise, celle-ci permettra un travail collaboratif et le partage d'informations en temps réel.

Afin d'améliorer la sécurité routière dans la Grande Région, l'état des lieux de la sécurité routière en Grande Région, publié pour la première fois en 2018, sera actualisé sous chaque présidence du Sommet.

Le Sommet a aussi encouragé l'examen de coopération en matière d'aide médicale d'urgence et s'est exprimé pour la mise en place de nouvelles conventions de coopération sanitaire transfrontalière qui devraient permettre un meilleur accès des patients à des soins de qualité.

- ***Tourisme et culture***

La coopération entre les experts sera renforcée afin d'optimiser la valorisation du patrimoine commun de la Grande Région. Ainsi, les modalités de la mise en place d'une Task Force Patrimoine seront examinées.

Le Sommet s'est également réjoui des avancés du projet Interreg « Marketing touristique pour la Grande Région » dont l'objectif est de développer un concept de marketing touristique transnational commun innovant et fédérateur dans le but de promouvoir l'attractivité et la notoriété de la Grande Région en tant que destination touristique.

- ***Environnement et durabilité***

Le Sommet a souligné le dynamisme des acteurs engagés dans le développement durable, en particulier dans le cadre du projet Interreg GREATER-GREEN.

Une grande conférence sur le plastique, qui avait réuni près de 60 entreprises et organismes de la Grande Région, a été organisée en décembre 2018. Cette conférence a permis non seulement d'informer les acteurs régionaux de la chaîne de valeur du plastique sur les dernières technologies de recyclage et la législation européenne actuelle et à venir, mais aussi de créer des échanges interrégionaux de bonnes pratiques en termes de produits circulaires et de recyclage.

Le XVI<sup>e</sup> Sommet des Exécutifs de la Grande Région s'est achevé avec le transfert de la présidence à la Sarre qui assurera la présidence du XVII<sup>e</sup> Sommet 2019-2020. A cette occasion, le ministre-président du Land de Sarre et futur président du Sommet de la Grande Région, Tobias Hans, a présenté les axes de travail de la présidence sarroise qui sera placée sous le thème « Faire avancer la Grande Région ensemble ».

Dans son allocution, la ministre a adressé ses meilleurs vœux à son successeur et lui a assuré le plein soutien du Luxembourg dans l'objectif commun de faire avancer ensemble la Grande Région. Elle a également souligné le lien étroit entre la Grande Région et l'Union européenne : les citoyens dans la Grande Région vivent l'Europe au quotidien, raison pour laquelle cet espace de coopération peut aussi donner de nouvelles impulsions au projet européen en renforçant le dialogue citoyen et en associant davantage les jeunes. Dans ce contexte, la ministre a aussi rappelé les projets emblématiques tels que l'Université de la Grande Région avec plus de 135.000 étudiants et de 10.000 doctorants/chercheurs.

La présidence sarroise du Sommet de la Grande Région a ensuite présenté ses priorités ainsi que le plan de travail 2019-2020. Finalement, les acteurs de la Grande Région ont discuté sur les opportunités, expériences et attentes de cet espace de coopération.

### 3. Réunion conjointe des conseils des ministres luxembourgeois et de Rhénanie-Palatinat

Le 5 novembre 2019, Corinne Cahen, ministre à la Grande Région, a participé à la réunion conjointe des conseils des ministres luxembourgeois et rhéno-palatin au Château de Senningen.

A l'ordre du jour des discussions ont figuré les relations bilatérales et la coopération transfrontalière au niveau de la Grande Région ainsi que les grands dossiers de l'actualité politique européenne.

A cette même occasion une lettre d'intention entre les deux Gouvernements sur la coopération scientifique dans le domaine du monitoring environnemental a été signée.

### 4. Entrevues bilatérales, visites de travail et participation à des conférences de Mme Corinne Cahen, Ministre à la Grande Région

#### **4.1. Conférence Effet-Frontière, le 21 mai 2019**

Le 21 mai 2019, la ministre à la Grande Région, a tenu un exposé public à Arlon au cours duquel Corinne Cahen a présenté l'accord gouvernemental luxembourgeois et ses impacts aux frontières.

#### **4.2. Célébration de la Fête nationale à l'ambassade du Luxembourg à Paris, le 21 juin 2019**

En date du 21 juin 2019, Corinne Cahen, ministre à la Grande Région, a participé aux réceptions officielles organisées par l'ambassade du Luxembourg à Paris à l'occasion de la Fête nationale. Dans son allocution, la ministre a rappelé les excellentes relations que le Luxembourg entretient avec la France au sein de diverses instances internationales, bilatérales et transfrontalières.

En marge de la réception tenue à l'ambassade et en sa qualité de présidente de la Commission intergouvernementale franco-luxembourgeoise pour le renforcement de la coopération transfrontalière, Corinne Cahen a eu une entrevue avec Maurice Gourdault-Montagne, secrétaire général du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères de la République française. L'entrevue a été l'occasion de faire le point sur les relations bilatérales et transfrontalières dans le droit fil de la visite d'Etat et du séminaire intergouvernemental de mars 2018.

A l'issue de sa visite, la ministre a participé à la réception pour la communauté luxembourgeoise en France à la Fondation Biermans-Lapôte, maison des étudiants belges et luxembourgeois à la Cité internationale universitaire de Paris. La maison héberge chaque année plus de 500 étudiants, chercheurs et professeurs venus de tous les horizons.

#### **4.3. Visite de Mme Émilie Cariou, députée de la 2e circonscription de la Meuse, le 25 juillet 2019**

Le 25 juillet, Corinne Cahen, ministre à la Grande Région, a reçu Émilie Cariou, députée LREM (La République En Marche!) de la 2e circonscription de la Meuse, pour une entrevue.

Les discussions ont porté essentiellement sur le co-développement en zone transfrontalière, notamment dans les domaines du transport et du télétravail, et sur les défis liés à la formation du personnel dans le secteur de la santé.

#### **4.4. Entrevue avec Amélie de Montchalin, secrétaire d'Etat française aux affaires Européennes, le 15 octobre 2019**

Le 15 octobre 2019, la ministre à la Grande Région, Corinne Cahen, a eu une entrevue à Luxembourg avec la secrétaire française aux affaires européennes, Amélie de Montchalin.

A l'ordre du jour ont figuré les travaux de la commission intergouvernementale franco-luxembourgeoise pour le renforcement de la coopération transfrontalière. Les deux cheffes de délégation ont réaffirmé l'objectif partagé de créer les meilleures conditions de vie et de travail pour les citoyens des deux côtés de la frontière.

Elles ont évoqué des sujets qui touchent directement les travailleurs transfrontaliers, tels que la formation, les transports transfrontaliers dont l'autoroute A3-A31, les parkings relais, le co-voiturage.

La ministre a rappelé que le Luxembourg contribue à hauteur de 110 millions d'EUR aux frais résultant pour la France de la réalisation et de l'aménagement des infrastructures requises pour mettre en œuvre une politique de transports répondant aux objectifs de développement durable. Outre la promotion du transport par rail, le Luxembourg contribue également à hauteur de 10 millions à la promotion des transports en commun routiers et à la pratique du co-voiturage sur l'axe autoroutier Metz-Luxembourg par la mise en place de plateformes de gares routières.

#### **4.5. Conférence des ministres des Affaires européennes des Länder allemands, le 25 septembre 2019**

Le 25 septembre 2019, la ministre à la Grande Région, Corinne Cahen, a participé à la conférence des ministres des Affaires européennes des 16 Länder allemands sur invitation de la ministre-présidente de Rhénanie-Palatinat, Malu Dreyer, qui assure actuellement la présidence.

Cette première réunion de la conférence des ministres sous présidence rhéno-palatine, placée sous la devise « Ensemble, nous sommes l'Europe », a été spécialement dédiée à la coopération transfrontalière. Ensemble avec les ministres des affaires européennes allemands, Corinne Cahen a visité le nouveau ferry solaire entre Wasserbillig et Oberbillig, un projet emblématique de la coopération transfrontalière qui a été cofinancé par des fonds INTERREG.

Dans son discours, le ministre a rappelé que la Grande Région, avec ses 240.000 travailleurs frontaliers, représente le plus grand marché de travail transfrontalier de l'UE. Dans ce contexte, le ministre a aussi rappelé la proposition de règlement européen relative à la création du « European Cross-Border Mechanism » visant à lever les obstacles juridiques et administratifs dans un contexte transfrontalier.

#### **4.6. Journée Export de la Chambre des Métiers, le 17 octobre 2019**

Le 17 octobre 2019, Corinne Cahen, ministre à la Grande Région, a participé à la Journée Export organisée par la Chambre des Métiers Luxembourg.

Sachant que deux entreprises sur cinq sont actives au-delà des frontières luxembourgeoises, il est important de les assister dans leurs démarches. En ce sens, la Journée Export offre aux entreprises l'opportunité de s'informer sur les cadres juridiques des pays voisins et d'évaluer leurs perspectives d'exportation.

Dans son allocution, Corinne Cahen a encouragé l'organisation de journées de rencontres dans la Grande Région afin de stimuler de futurs partenariats d'affaires, de permettre aux entreprises de s'établir sur des marchés inexplorés et de profiter ainsi de nouvelles perspectives de croissance. Le ministre a aussi évoqué le « Pakt Pro Artisanat du Gouvernement » de même que les mesures présentées récemment par le ministre des Classes moyennes, Lex Delles, en faveur des entreprises luxembourgeoises qui souhaitent se développer à l'étranger.

Le ministre a souligné l'importance des régions frontalières européennes dans lesquelles sont produits 30 % du PIB de l'Union européenne. Ce taux pourrait même être supérieur si ces régions frontalières ne connaissaient pas d'obstacles administratifs, techniques et juridiques.

La stimulation de la croissance et de la cohésion des régions transfrontalières fait partie de la feuille de route des Sommets de la Grande Région, d'où l'importance de recevoir un retour d'expériences des entreprises dans un souhait d'améliorer certains aspects administratifs et pratiques au niveau de la Grande Région. A ce titre, la stratégie de la nouvelle Commission européenne en faveur des petites et moyennes entreprises (PME) pour simplifier l'accès au marché et alléger les formalités administratives sera suivie avec beaucoup d'intérêt par les responsables politiques de la Grande Région.

#### **4.7. Visite de travail du ministre-président du Land de Sarre, Tobias Hans, et du ministre des Finances et de l'Europe du Land de Sarre, Peter Strobel, le 13 novembre 2019**

Le ministre-président du Land de Sarre, Tobias Hans, et le ministre des Finances et de l'Europe du Land de Sarre, Peter Strobel, ont effectué une visite de travail à Luxembourg le 13 novembre 2019.

Ils ont été reçus par le Premier ministre, ministre d'État, Xavier Bettel, et le ministre à la Grande Région, Corinne Cahen, pour une réunion de travail à l'Hôtel Saint-Maximin.

Les discussions ont porté essentiellement sur les relations bilatérales et la coopération transfrontalière au niveau de la Grande Région. Les entrevues ont également permis d'avoir un échange de vues sur les dossiers de l'actualité politique européenne.