



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

Rapport d'activité 2020

Février 2021

Introduction	9
A. Département de la Famille	12
I. Administration générale	12
1. <i>Travaux en matière législative et réglementaire</i>	12
2. <i>Commission d'harmonisation</i>	19
3. <i>Commission paritaire</i>	19
4. <i>Agence du Bénévolat</i>	20
4.1. Présentation	20
4.2. Réunions avec le Ministère	20
4.3. Activités rentrant dans le travail journalier de l'Agence du Bénévolat	20
4.4. Consultations bénévoles adaptées aux circonstances	21
4.6. Réunions, meetings, conférences et stands pour accroître la visibilité de l'Agence et promouvoir le bénévolat	22
4.7. Différents projets pour valoriser le bénévolat	22
4.8. Formations	25
4.9. Ronnen Dësch	26
4.10. Quotidien de l'Agence	26
4.11. Engagement socialement responsable des entreprises	28
4.12. Réunions au niveau européen	29
4.13. Dons	29
4.14. Constats 2020	29
5. <i>Les services de consultation</i>	29
5.1. <i>Erzéiongs-a Familjjeberodung</i>	30
5.2. <i>Familljencenter</i>	31
5.3. <i>Erwuessebildung</i>	31
5.4. <i>Eltereschool Janusz Korzcack</i>	31
5.5. <i>Centre de Consultation et de Médiation familiale</i>	32
5.6. <i>Centre de Consultation Initiativ Liewensufank</i>	32
5.7. <i>Haus 89</i>	32
5.8. <i>CIGALE (Centre d'Information GAY et Lesbien)</i>	33
5.9. <i>SOS Détresse</i>	33
5.10. <i>Association nationale des Victimes de la Route</i>	34

5.11. Centre contre la Radicalisation - Respect.lu	34
II. Personnes handicapées	35
1. Politique gouvernementale	35
1.1. Suivi et mise en œuvre de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH)	35
2. Politique internationale	38
2.1. Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH)	38
2.2. European Accessibility Act (EAA)	39
3. Mesures prises dans le cadre de la crise Covid-19	40
3.1. Volet économique – Compensation du manque à gagner des gestionnaires de services pour personnes handicapées et pour personnes âgées	40
3.2. Instauration d'une mesure spéciale pour venir en aide à des salariés, des travailleurs indépendants et agents de l'Etat qui sont forcés d'arrêter de travailler pour soutenir une personne majeure en situation de handicap ou d'une personne âgée faisant l'objet d'une perte d'autonomie d'une particulière gravité, le temps de la non-disponibilité d'une place dans un service agréé en raison de la crise Covid-19	40
3.3. Gestion de crise Covid-19 – suivi des établissements d'aides et de soins à séjour intermittent (ESI)	41
4. Conseil Supérieur des Personnes Handicapées (CSPH)	41
5. Les procédures d'agrément	43
6. Services conventionnés	43
6.1. Services d'hébergement	44
6.2. Services d'activités de jour	52
6.3. Services de formation	60
6.4. Services d'information, de consultation et de rencontre	63
6.5. Logements semi-autonomes	73
6.6. Services d'assistance à domicile et de suivi (logements autonomes)	75
III. Solidarité	81
1. Politique internationale	81
1.1 Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD)	81
1.2. Comité de la protection sociale (CPS)	82
1.3. Stratégie Europe 2020	83
1.4. Stratégie nationale d'intégration des Roms	83
1.5. Observatoire des politiques sociales	84
2. Politique nationale	85
2.1. Exclusion sociale liée au logement et stratégie nationale contre le sans-abrisme	85
2.2. Construction d'une structure d'urgence au Findel	85

2.3. Participation au programme national « Promotion de la santé affective et sexuelle »	86
3. Personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et intersexes (LGBTI)	86
3.1. Coordination des politiques nationales promouvant les droits des personnes LGBTI.....	86
3.2. Plan d'action national pour la promotion des droits des personnes LGBTI.....	87
3.3. Campagne de sensibilisation sur l'intersexuation	88
3.4. Point de contact gouvernemental pour les questions LGBTI.....	88
3.5. Politique européenne et internationale.....	89
4. Aides financières octroyées par la division Solidarité	89
4.1. Catastrophes naturelles.....	89
4.3. Rapatriements.....	90
5. Surendettement	90
5.1. Commission de Médiation en matière de surendettement.....	92
5.2. Fonds d'assainissement en matière de surendettement.....	92
5.3. Service d'information et de conseil en matière de surendettement (SICS)	92
6. Formation	94
6.1. Formation aux fonctions d'aide socio-familiale.....	94
6.2. Auxiliaire de vie	94
7. Action Hiver 2019/2020.....	95
8. Services conventionnés pour adultes	99
8.1. Structures d'hébergement.....	99
8.2. Services	109
9. Offices sociaux.....	118
9.1. Caractéristiques de la population des offices sociaux	118
9.2. Secours financiers accordés.....	118
9.3. Avances remboursables et récupérables (compte provisoire)	119
9.4. Formation continue.....	120
9.5. Dépenses selon les aides accordées (compte provisoire).....	120
9.6. Dépenses des 30 offices sociaux par habitant.....	122
IV. Personnes âgées.....	123
1. Le Conseil supérieur des personnes âgées (CSPA)	123
2. Les activités.....	123
2.1. Les activités dans le cadre de l'hébergement pour personnes âgées.....	124
2.2. Les activités dans le cadre du vieillissement actif.....	125
2.3. Les activités dans le cadre du maintien à domicile.....	125
2.4. Conventions et Accords de collaboration.....	127

3. La politique du « vieillissement actif »	128
3.1. Clubs Seniors - Centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées	128
3.2. Projets contribuant à la participation, l'intégration et la citoyenneté des personnes âgées.....	129
3.3. Sensibilisation du passage de la vie professionnelle à la retraite.....	130
3.4. Associations œuvrant dans le domaine du vieillissement actif.....	130
4. La politique en matière de maintien à domicile	135
4.1. Les activités assurées par le Ministère	135
4.2. Les services nationaux de formation, de consultation et d'assistance	137
4.3. La tarification sociale	144
4.4. Soins palliatifs en milieu extrahospitalier	145
5. Les projets d'action nationale	146
5.1. La stratégie « active ageing »	146
5.2. Le plan d'action national « maladies démentielles »	146
5.3. Le 1 ^{er} octobre 2020 : Journée internationale des personnes âgées.....	149
5.4. Le site internet « luxsenior.lu ».....	149
5.5. Participation au Plan National « Gesond lessen, Méi Bewegen »	150
6. Les procédures d'agrément.....	150
6.1. Contrôles institutionnels.....	150
6.2. Demandes d'accords de principe, demandes d'agrément et émissions d'avis	151
6.3. Gestion des réclamations	152
V. Infrastructures socio-familiales	158
1. Généralités	158
2. Projets de constructions, transformations, rénovations et 1 ^{er} équipement.....	158
2.1. Secteur « personnes âgées »	158
2.2. Secteur « adultes/solidarité »	163
2.3. Secteur « handicap »	165
2.4. Secteur « égalité entre les femmes et les hommes »	170
2.5. Secteur « Intégration »	172
2.6. Services de consultation	172
3. Contrôle des conditions d'agrément	172
VI. Administration publique – Office national d'inclusion sociale (ONIS).....	173
1. Missions et organisation.....	173
2. Exécution des dispositions de la loi REVIS.....	173
3. Collaboration avec les services de l'Etat	178

4. Acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures d’activation du type « travail d’utilité collective »	180
5. Mesures d’activation dites de stabilisation ou de préparation.....	182
6. Projets en collaboration avec la division solidarité du Ministère.....	183
7. Projets en collaboration avec le département intégration du Ministère	183
8. Relations internationales.....	184
9. Statistiques administratives.....	184
VII. Etablissements publics	192
1. <i>La Caisse pour l’avenir des enfants (CAE)</i>	192
1.1. Le Conseil d’administration de la CAE.....	192
1.2. L’effectif de la CAE.....	192
1.3. Le travail dans les différentes directions et départements de la CAE.....	192
1.4. La CAE en chiffres	196
2. <i>Fonds national de solidarité (FNS)</i>	201
2.1. Administration et personnel	201
2.2. Aperçu synoptique des bénéficiaires des prestations du FNS	207
2.3. Revenu d'inclusion sociale	210
2.4. Revenu pour personnes gravement handicapées (RPGH).....	221
2.5. Forfait d’Education	225
2.6. Accueil gérontologique.....	229
2.7. Avance et recouvrement de pensions alimentaires	231
2.8. Allocation de vie chère	234
2.9. Allocation compensatoire.....	237
2.10. Allocation spéciale en faveur de personnes gravement handicapées	237
2.11. Service Recouvrement.....	238
2.12. Service Restitutions	239
2.13. Répression des fraudes.....	242
2.14. Enquêtes à domicile	242
2.15. Médecins-conseil.....	243
2.16. Contrôle annuel et convocations	243
2.17. Contentieux et médiateur.....	244
3. <i>Servior</i>	245
3.1. La gouvernance	245
3.2. L’effectif de SERVIOR	245
3.3. Les activités de SERVIOR.....	245

B. Département de l'Intégration.....	248
1. Introduction	248
2. Le comité interministériel à l'intégration.....	248
3. Unité des projets d'intégration.....	249
4. Unité Intégration communale et régionale.....	253
5. Unité des programmes d'intégration.....	254
6. Etudes et consultations	256
7. Le service de communication	258
C. Département à la Grande Région	259
1. <i>Entrevue avec la secrétaire d'Etat française chargée des affaires européennes.....</i>	259
1.1. Conférence des Exécutifs du Sommet de la Grande Région, le 28 avril 2020	260
1.2. Réunion dédiée à la coordination franco-luxembourgeoise de sortie du confinement, le 5 mai 2020.....	260
2. <i>Sommet intermédiaire des Exécutifs de la Grande Région, le 18 juin 2020</i>	261
3. <i>Réunion de travail avec le Président du Conseil départemental de la Moselle Patrick Weiten</i>	262
4. <i>Mission économique transfrontalière « GET2Know Your Neighbours » au sein de l'espace économique EUREGIO Meuse-Rhin en format digital, du 21 au 24 septembre 2020</i>	263
5. <i>Conférence « L'avenir des relations Sarre-Luxembourg », le 15 octobre 2020.....</i>	263
6. <i>Sommet intermédiaire des Exécutifs de la Grande Région, le 19 novembre 2020</i>	264
7. <i>Visite de de courtoisie de Madame Valérie Beausert-Leick, Présidente du Conseil Départemental de Meurthe-et-Moselle, auprès du Premier Ministre Xavier Bettel et de Madame le Ministre à la Grande Région Corinne Cahen, le 2 décembre 2020</i>	265

Introduction

La pandémie du Covid-19 a nécessairement eu un effet sur toutes les activités de l'Etat au courant de l'année 2020 et par là-même sur celles du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Le rapport d'activité du Ministère tient compte de cette réalité et il retrace les multiples mesures qui ont été mises en place pour assurer la sécurité et la santé des citoyens, leur encadrement au niveau social et leur soutien en matière familiale et financière. En même temps, l'accès aux services du Ministère a été garanti dans la mesure du possible aux mêmes conditions qu'avant la crise, avec les adaptations toutefois nécessaires pour satisfaire aux exigences sanitaires commandées par la crise du coronavirus. Là où l'accès physique aux services a dû être réduit, d'autres moyens ont été mis en place pour réserver un accueil aux partenaires du ministère ou au public, telles que les entrevues par visio-conférence, le renforcement des consultations téléphoniques ou les entrevues accordées sur rendez-vous préalable en cas de nécessité.

Si la crise a occupé une large partie de l'agenda du ministère, ce n'est pas pour autant que les autres activités ont été abandonnées. C'est ainsi que le Ministère a déposé un nouveau projet de loi dans le secteur des personnes âgées, a pris des mesures afin d'améliorer les conditions de vie des personnes les plus défavorisées et a poursuivi son action dans le cadre de l'intégration des citoyens étrangers. Par ailleurs, il y a lieu de remarquer qu'au cours de l'année 2020, la Convention collective du secteur d'aide et de soins et du secteur social (CCT SAS) est venue à expiration et les partenaires sociaux ont dû négocier un nouveau contrat collectif. Cette négociation a eu lieu sur la base de l'avis de la Commission paritaire prévue 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 du 2 juillet 2020, qui a déterminé l'impact des dernières mesures de réforme dans la Fonction publique en 2019. Enfin, au niveau des prestations familiales, il y a lieu de mentionner un arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne du 2 avril 2020 qui nécessitera une réforme de la législation relative aux allocations familiales dont les travaux ont été commencés en 2020.

Parmi les mesures mises place pour faire face au Covid-19, une première priorité a été accordée à la protection des personnes vulnérables. C'est ainsi que le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, en collaboration avec le Ministère de la Santé et la Direction de la Santé et les secteurs concernés, a mis en place un concept général destiné à garantir la sécurité et l'autonomie des clients et du personnel dans les structures réservées aux personnes handicapées et aux personnes âgées, à mettre en place une stratégie de tests systématiques dans ces mêmes structures, à y assurer l'encadrement médical et la disponibilité du matériel et des médicaments nécessaires et, depuis le mois de décembre, à mettre en œuvre une stratégie de vaccination conséquente au profit des résidents et du personnel des différents établissements dans les deux secteurs concernés.

En même temps et pour atténuer l'impact financier dû à la crise sanitaire sur les établissements pour personnes handicapées et personnes âgées (structures d'hébergement et accueil de jour), le Gouvernement avait aussi décidé en date du 29 juillet 2020, d'accorder à ces établissements une compensation financière dans le cadre du manque à gagner engendré par les dispositions sanitaires qui avaient dû être prises. Les montants dus à chaque gestionnaire seront déboursés, par voie de dépassement des crédits liés à la gestion de crise du HCPN sur base des déclarations des gestionnaires à introduire auprès du Ministère de la Famille, de l'intégration et à la Grande Région et après un contrôle effectué par le Ministère et le cas échéant, par les services de la CNS.

Pendant la crise du Covid-19, la nécessité de pourvoir à l'encadrement social des personnes défavorisées s'est encore montrée plus flagrante qu'en temps normaux. Pour éviter que les sans-abris ne meurent d'hypothermie, l'Action Hiver est organisée pendant les mois de décembre à mars. L'Action Hiver 2019/2020 s'est pour la première fois tenue dans les deux nouveaux bâtiments du Findel qui sont spécialement conçus pour accueillir les personnes en grandes difficultés pendant la période d'hiver.

En raison de la situation liée au Covid-19 et avec les décisions du Gouvernement sur le confinement, le Ministre de la Famille et de l'Intégration avait décidé de prolonger l'Action Hiver, qui aurait normalement expiré le 31 mars 2020, jusqu'au 30 juin 2020. Cette prolongation a résulté dans des adaptations dans le fonctionnement général de l'Action Hiver afin de respecter au mieux la consigne « Bleiwt doheem ». Ensuite, ont été mises en place des mesures sanitaires pour minimiser la propagation du virus comme la mise à disposition de matériel de protection individuelle, l'augmentation des possibilités de se laver et de se désinfecter les mains ou encore la réorganisation des installations pour garantir les distances barrières. Ont été ajoutées à ces mesures également une permanence médicale gratuite ainsi qu'une procédure pour le test Covid-19 auprès des bénéficiaires de l'Action Hiver. Il convient encore d'ajouter dans le cadre de l'Action Hiver, que celle-ci sera confiée, en ce qui concerne sa gestion, à une nouvelle association, la Dräieck Asbl, constituée par la Caritas, la Croix Rouge et Inter-actions.

D'autres mesures de soutien liées à la pandémie ont été mises en place et ceci notamment dans le domaine des personnes handicapées et des personnes âgées. En raison de la pandémie liée au coronavirus, de nombreuses structures pour personnes handicapées ou pour personnes âgées, autres que les structures d'hébergement, ont dû fermer leurs portes. Dans la mesure où les personnes concernées souffrent souvent d'une perte d'autonomie considérable qui leur rend impossible d'assurer seuls certains actes de la vie courante et qu'elles habitent souvent chez un proche, le Gouvernement avait créé d'urgence le congé pour soutien familial pendant l'état de crise afin de venir en aide aux salariés et indépendants qui étaient amenés à s'occuper de leurs proches le temps de la fermeture des structures en question. D'abord institué pendant l'état de crise par voie de règlement grand-ducal, le dispositif a été prolongé par la loi du 20 juin 2020 portant introduction d'un congé pour soutien familial pour une nouvelle durée de 6 mois elle-même encore une fois prolongé pour la même durée. Par ailleurs, la division des personnes handicapées au Ministère est en train d'élaborer un projet de loi destiné à pérenniser la mesure, qui pourra alors jouer à chaque fois qu'une situation analogue risque de se présenter.

Toujours dans le cadre des mesures de soutien liées à la crise du Covid-19, le Gouvernement avait adopté le 20 mai 2020, un règlement ayant pour objet de doubler les montants maxima de l'allocation de vie chère. Il s'agit en l'espèce d'une allocation versée annuellement aux ménages les plus défavorisés. En effet, il était apparu que c'étaient souvent précisément ces ménages qui étaient le plus durement frappés par le chômage partiel alors que les personnes concernées travaillent majoritairement dans des secteurs où les revenus correspondent au salaire social minimum ou à un montant légèrement supérieur. Si la mesure est pour l'instant unique et se limite à l'année 2020, il y a lieu de relever toutefois que le Gouvernement a décidé fin 2020 de prévoir une augmentation permanente de l'allocation de vie chère de dix pour cent (le précédent doublement non compris).

En dehors de la panoplie de mesures prises dans le cadre de la pandémie, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a évidemment poursuivi ses activités usuelles liées aux différents domaines de sa compétence. Le présent rapport d'activité s'y consacrera en détail par la suite de sorte que la mention des projets qui suivront est loin d'être exhaustive.

Dans le domaine des personnes handicapées, les services du Ministère sont en train de finaliser le projet de loi No 7346 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments publics et qui 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 complémentaire du Conseil d'Etat du 17 novembre 2020, une deuxième série d'amendements a été préparée pour tenir compte des observations du Conseil d'Etat. En même temps, la division des Personnes handicapées est en train de préparer les amendements aux règlements d'exécution de la loi projetée.

Dans le contexte des travaux législatifs préparés au niveau du Ministère, il y a également lieu de mentionner un autre projet de loi qui intervient dans le secteur des personnes âgées. Le projet de loi modifiant la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création de deux établissements publics dénommés 1) Centres, Foyers et Services pour personnes âgées ; 2) Centres de Gériatrie, adapte l'objet et en second lieu la gouvernance de l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » dénommé SERVIOR aux réalités et besoins d'aujourd'hui. La nouvelle loi permettra à SERVIOR de créer des sociétés et de prendre des participations, même minoritaires, dans d'autres sociétés, ce qui permettra à SERVIOR de pouvoir concentrer certains domaines d'activité dans des sociétés dédiées à ces services. En outre, il est proposé que l'objet de SERVIOR sera étendu afin de lui permettre de réaliser des prestations et des services au profit de ses filiales. Il s'agit ici d'un dispositif qui est déjà employé au niveau d'autres établissements publics.

Toujours au niveau du dispositif législatif, une loi du 15 décembre 2020 portant 1° modification de la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative au revenu pour personnes gravement handicapées 2° la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale a augmenté de 2,8% le montant du RPGH et les différents montants du REVIS en alignant ainsi les montants des deux prestations sur l'augmentation analogue du salaire social minimum.

Parmi les nombreux travaux qui ont été effectués au niveau du département de l'Intégration, relevons qu'au courant de l'année 2020, une consultation importante en vue d'une nouvelle loi sur l'Intégration a été opérée. Il est vrai que les attentes et les besoins du vivre ensemble ont évolué au Luxembourg de sorte que la loi modifiée du 16 décembre 2008 relative à l'intégration des étrangers nécessite une réforme afin d'adapter le cadre législatif aux défis de notre société d'aujourd'hui et de demain. Dans la mesure où il est essentiel, pour le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région d'impliquer dans la réforme tous les acteurs concernés, une large consultation a été lancée le 26 octobre 2020 au moyen d'une lettre adressée à 125 acteurs du Luxembourg et de la Grande Région, les invitant à partager leur vision de l'intégration au Luxembourg. Lors de cette consultation, de nombreux acteurs ont remis leur avis et avec leur accord ceux-ci ont été publiés sur le site Web du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

A. Département de la Famille

I. Administration générale

1. Travaux en matière législative et réglementaire

Au courant de l'année 2020, la division Administration générale a participé aux travaux en matière législative et réglementaire suivants :

Congé pour soutien familial	<p>Loi du 20 juin 2020 portant introduction d'un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre la pandémie Covid-19.</p> <p>Doc. parl : 7608</p> <p>Mémorial A N° 533 du 25 juin 2020</p> <p><u>Objectif</u> : De nombreuses structures pour personnes handicapées et pour personnes âgées, autres que les structures d'hébergement, ont dû fermer leurs portes dans le cadre de la lutte contre la pandémie du Coronavirus « Covid-19 ». Il s'agit plus particulièrement des structures d'accueil et d'activités de jour, des structures de formation et de travail. Ces services sont fréquentés, d'une part, par des personnes âgées qui souffrent d'une perte d'autonomie considérable telle qu'il leur est impossible d'assurer seules certains actes de la vie courante et qu'elles ne peuvent pas rester seules à la maison. D'autre part, ils sont fréquentés par des personnes en situation de handicap, pour la plupart majeures, qui sont fortement dépendantes de l'assistance d'une tierce personne. Ces personnes habitent souvent chez un membre de leur famille ou un proche qui a été contraint de prendre congé pour s'occuper, pendant la journée, d'une personne handicapée ou âgée, suite à la fermeture des prédits services pour des raisons de lutte contre la pandémie du Coronavirus « Covid-19 ».</p> <p>Le gouvernement avait initialement créé le congé pour soutien familial par règlement grand-ducal du 3 avril 2020. Ce congé rémunéré visait à venir en aide à ces salariés et travailleurs indépendants qui étaient amenés à s'occuper de leurs proches le temps de la fermeture d'une structure pour personnes en situation de handicap ou pour personnes âgées, en raison de la pandémie. Il s'agissait d'éviter que ces salariés et travailleurs indépendants doivent avoir recours à leur congé de récréation pour</p>
------------------------------------	--

	<p>s'occuper d'une personne majeure en situation de handicap ou d'une personne âgée qui est fortement dépendante et qui réside chez eux.</p> <p>Pour mettre en œuvre cette mesure, il a été décidé de s'inspirer d'un côté du congé français pour proche aidant prévu à l'article L3142-16 du Code du travail français dont peut bénéficier tout salarié lorsque des personnes déterminées (conjoint, concubin, ascendant, collatéral, personne résidant avec le salarié, etc.) présentent « un handicap ou une perte d'autonomie d'une particulière gravité ». De l'autre côté, cette mesure s'inspire également largement des dispositions législatives luxembourgeoises relatives au congé pour raisons familiales.</p> <p>Par ailleurs, il a été décidé de se limiter aux travailleurs indépendants et salariés liés par un contrat de travail privé, car dans les domaines public et communal, les employés et fonctionnaires peuvent, dans ce cas, se voir accorder à titre exceptionnel une dispense de service.</p> <p>A noter que le règlement grand-ducal du 3 avril 2020 portant introduction d'un congé pour soutien familial avait été pris sur base de l'article 32, paragraphe 4, de la Constitution. En d'autres mots, il s'agit d'un règlement d'urgence dont les dispositions peuvent être dérogatoires à la loi car prises dans le contexte de la crise internationale. Néanmoins, il faut savoir que ces règlements d'urgence ainsi que ses mesures ne sont valables que pendant la durée de l'état de crise.</p> <p>Le Gouvernement ayant toutefois estimé qu'il y a un besoin réel de maintenir ce congé pour soutien familial au-delà de l'état de crise, il a été décidé d'élaborer une loi à cet effet.</p>
<p>Congé pour soutien familial</p>	<p>Loi du 23 novembre 2020 portant modification de la loi du 20 juin 2020 portant introduction d'un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre la pandémie Covid-19.</p> <p>Doc. parl : 7698</p> <p>Mémorial A N° 922 du 23 novembre 2020</p> <p><u>Objectif</u> : La mesure du congé pour soutien familial a été instaurée pour venir en aide à des salariés et travailleurs indépendants qui sont forcés d'arrêter de travailler pour soutenir une personne majeure en situation de handicap ou une personne âgée faisant l'objet d'une perte d'autonomie d'une particulière gravité, le temps de la non disponibilité d'une place dans un service agréé en raison de la crise du Covid-19.</p> <p>Les services agréés visés par la présente loi sont, d'une part, les services agréés au Luxembourg, à savoir les services de formation, d'emploi, d'activités de jour ainsi que les Centres psycho-gériatriques. D'autre part, il s'agit des services agréés en dehors du Luxembourg, comparables, au niveau de leurs missions, aux services agréés au Luxembourg.</p>

	<p>La loi du 20 juin 2020 portant introduction d'un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre la pandémie Covid-19 prévoit l'octroi du congé jusqu'au 24 novembre 2020.</p> <p>Depuis son instauration en avril 2020, quelques 57 personnes ont bénéficié du congé pour soutien familial.</p> <p>Si la plupart des services agréés situés au Luxembourg ont déjà repris leurs activités depuis le 25 mai 2020, il existe néanmoins encore certains services agréés qui font toujours face au manque de places en raison de la crise du Covid-19. Ceci, d'une part, en raison de locaux trop petits pour pouvoir accueillir le même nombre d'utilisateurs qu'avant la crise tout en respectant les mesures sanitaires recommandées pour éviter la propagation du Covid-19. D'autre part, en raison de la particulière vulnérabilité et de l'incapacité de certains usagers de respecter les gestes barrière, en raison de leur handicap et de leur âge.</p> <p>Avec en toile de fond, la forte hausse des infections et pour venir en aide à ces personnes pour lesquelles il n'existe pas d'autre solution que de s'occuper de leurs proches à leur domicile, la présente loi prévoit donc de prolonger le délai de l'octroi du congé de 6 mois.</p>
<p>Lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale</p>	<p>Loi du 15 décembre 2020 portant sur la modification de :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Doc. parl : 7722</p> <p>Mémorial A N° 1004 du 16 décembre 2020</p> <p><u>Objectif</u> : Adaptation de 2,8% des montants du revenu d'inclusion sociale (REVIS) et du revenu pour personnes gravement handicapées (RPGH) identique à celle proposée aux termes d'un avant-projet de loi modifiant l'article L. 222-9 du Code du travail qui relève le taux du salaire social minimum au 1er janvier 2021.</p> <p>Cette adaptation est effectuée par le biais d'une modification des articles 5, paragraphe 1er et 49, paragraphe 3, de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale ainsi que par une modification de l'article 25, alinéa 1er, de la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées.</p> <p>L'adaptation des taux du REVIS et du RPGH concomitante à l'augmentation du salaire social minimum évitera ainsi un creusement de l'écart entre le salaire social minimum et les revenus destinés à soutenir les personnes les plus vulnérables de notre société.</p>

<p>Règlement grand-ducal au sujet du congé pour soutien familial</p>	<p>Règlement grand-ducal du 3 avril 2020 portant introduction d'un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre le Covid-19.</p> <p>Mémorial A N° 237 du 3 avril 2020</p> <p><u>Objectif :</u> Le règlement grand-ducal a mis en place un congé rémunéré dans le cadre de la lutte contre le Covid-19 pour les salariés ou travailleurs indépendants qui doivent arrêter de travailler pour s'occuper d'une personne majeure en situation de handicap ou d'une personne âgée suite à la fermeture d'un service agréé pour personnes âgées ou handicapées. Or, puisque les règlements d'urgence et leurs mesures disparaissent après la fin de l'état de crise, le présent projet de loi vise à maintenir ce congé au-delà de la déclaration de fin de l'état de crise pour tout événement imprévisible qui aurait un impact dommageable sur les activités des services agréés.</p>
<p>Règlement grand-ducal au sujet des modalités de contrôle de l'État concernant le respect des conditions requises pour obtenir un agrément</p>	<p>Règlement grand-ducal du 15 avril 2020 portant modification du :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1° Règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées ; 2° Règlement grand-ducal modifié du 23 avril 2004 concernant l'agrément gouvernemental à accorder aux gestionnaires de services pour personnes handicapées et portant exécution de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique <p>Mémorial A N° 286 du 15 avril 2020</p> <p><u>Objectif :</u> Le règlement grand-ducal a pour objectif de modifier deux règlements grand ducaux pris en exécution de 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 dont le but consiste à fixer entre autres les modalités de contrôle de l'État concernant le respect des conditions requises pour obtenir un agrément.</p> <p>Dans ce contexte, l'article 32 du règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées prévoit que chaque service tombant sous l'application du présent règlement est visité au moins une fois par an par les agents étatiques chargés du contrôle par leur ministre respectif.</p> <p>L'article 16 du règlement grand-ducal modifié du 23 avril 2004 concernant l'agrément gouvernemental à accorder aux gestionnaires de services pour personnes handicapées et portant exécution de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique contient une disposition similaire aux termes de laquelle les visites doivent avoir lieu au minimum une fois tous les trois ans.</p>

<p>Règlement grand-ducal au sujet du congé pour soutien familial</p>	<p>Règlement grand-ducal du 15 mai 2020 portant modification du règlement grand-ducal du 3 avril 2020 portant introduction d'un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre le Covid-19.</p> <p>Mémorial A N° 404 du 15 mai 2020</p> <p><u>Objectif</u> : Le règlement grand-ducal a conféré le droit au congé pour soutien familial aussi aux travailleurs qui doivent s'occuper d'un proche majeur en raison de la fermeture d'un service agréé situé non seulement au Luxembourg, mais également en raison de la fermeture d'un service agréé dans un autre pays membre de l'Union européenne.</p>
<p>Règlement grand-ducal au sujet l'allocation de vie chère</p>	<p>Règlement du Gouvernement en conseil du 20 mai 2020 modifiant le règlement du Gouvernement en conseil du 8 novembre 2019 relatif à l'octroi d'une allocation de vie chère au titre de l'année 2020.</p> <p>Mémorial A N° 413 du 20 mai 2020</p> <p><u>Objectif</u> : En date du 20 mai 2020, le gouvernement a adopté une modification du règlement relatif à l'octroi de l'allocation de vie chère (AVC) consistant en un doublement des montants maxima de cette allocation.</p> <p>Cette modification a pour objectif d'accorder un soutien spécifique aux personnes à faible revenu qui ont été frappées d'une façon particulièrement grave par la crise du Covid-19. Ainsi, les personnes travaillant dans les secteurs où les revenus correspondent souvent au salaire social minimum ou sont légèrement supérieurs à celui-ci, ont été très touchées par le chômage partiel.</p>
<p>Règlement grand-ducal concernant le fonctionnement de la Commission paritaire</p>	<p>Règlement grand-ducal du 25 mars 2020 portant modification du règlement grand-ducal modifié du 10 décembre 1998 portant organisation et fonctionnement de la Commission Paritaire en exécution de l'article 12-b) de la loi du 8.9.1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.</p> <p>Mémorial A N° 281 du 14 Avril 2020</p> <p><u>Objectif</u> : Les changements opérés tiennent compte du changement des dénominations de certains représentants à la Commission paritaire.</p>

<p>Règlement grand-ducal concernant les examens périodiques nécessaires pour l'obtention de l'allocation postnatale</p>	<p>Règlement grand-ducal du 29 avril 2020 modifiant le règlement grand-ducal modifié du 27 juillet 2016 portant exécution de certaines dispositions du Livre IV du Code de la sécurité sociale.</p> <p>Mémorial A N° 344 du 29 avril 2020</p> <p><u>Objectif</u> : La modification prévue par le présent texte vise notamment les examens périodiques des enfants en bas âge qui sont obligatoires pour l'attribution de l'allocation postnatale. En raison de la pandémie du Covid-19, la périodicité prévue par le règlement risque de ne pas pouvoir être respectée de sorte que les parents pourraient se voir refuser l'allocation en question. Il est partant proposé de prévoir, à l'instar de ce qui est retenu pour les allocations prénatale et de naissance, que la périodicité des examens prescrits n'est pas une condition d'attribution de l'allocation postnatale.</p>
<p>Règlement grand-ducal au sujet de l'ONIS</p>	<p>Règlement grand-ducal du 11 mai 2020 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>Mémorial A N° 412 du 19 mai 2020</p> <p><u>Objectif</u> : Le texte a pour objet de déterminer le programme de la formation spéciale et de l'examen de fin de stage des fonctionnaires stagiaires de l'Office national d'inclusion sociale. Il vise en outre à fixer les modalités et les matières de l'examen de promotion des fonctionnaires relevant des groupes de traitement B1 et C1.</p> <p>Le dispositif du règlement grand-ducal tient compte des modifications apportées par la loi du 15 décembre 2019 à l'article 6 de la loi modifiée du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique.</p>
<p>Règlement grand-ducal au sujet de la lutte contre la pauvreté</p>	<p>Règlement du Gouvernement en Conseil du 20 novembre 2020 relatif à l'octroi d'une allocation de vie chère au titre de l'année 2021.</p> <p>Mémorial A N° 963 du 3 décembre 2020</p> <p><u>Objectif</u> : Les ménages à revenu modeste peuvent, sous certaines conditions, demander une allocation de vie chère auprès du fonds national de solidarité (FNS) au titre de l'année 2021. Le texte en question opère une augmentation des maxima des différents montants de l'allocation de vie chère de 10 pour cent.</p>

- Projets de loi et projets de règlements grand-ducaux

<p>Personnes âgées</p>	<p>Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :</p> <p>1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;</p> <p>2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique</p> <p>Doc. parl : 7524</p> <p><u>Objectif</u> : Tel que prévu au programme gouvernemental 2018-2023, le texte procède à une refonte du volet des personnes âgées de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (« loi ASFT »). Le but consiste à améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, la future loi prévoit également un registre accessible au public qui indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services.</p>
<p>Personnes âgées</p>	<p>Projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jj/mm/aaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.</p> <p><u>Objectif</u> : Le texte a pour but de définir un socle en matière d'infrastructures et d'équipements en ce qui concerne les structures d'hébergement pour personnes âgées et les centres de jour pour personnes âgées (tel que prévu par la loi du jj/mm/aaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées). Il s'agit ici des structures chargées d'accueillir pendant une période prolongée soit des résidents en hébergement institutionnel ou des usagers pendant la journée. Les dispositions servent à préciser des normes minimales qui doivent être notamment respectées au niveau de la surface du logement ou des lieux de séjours et au niveau de la conception générale de ces lieux pour les domaines touchant à l'infrastructure et aux équipements. Le règlement grand-ducal précise également la composition et le fonctionnement du Conseil supérieur pour personnes âgées.</p>
<p>Formation psycho-gériatrique</p>	<p>Projet de règlement grand-ducal relatif à l'organisation d'une formation psycho-gériatrique de base pour le personnel d'encadrement en exécution de la loi du jj/mm/aaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.</p> <p><u>Objectif</u> : Le présent projet de règlement grand-ducal a pour objet de déterminer une formation psycho-gériatrique de base pour le personnel d'encadrement au sens de l'article 6, paragraphe 4, de l'article 20,</p>

	<p>paragraphe 4 et de l'article 34, paragraphe 11, de la loi du jj/mm/aaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.</p> <p>Le texte règle l'organisation et le contenu de la formation psychogériatrique pour les 40 heures obligatoires pour 40% du personnel d'encadrement.</p>
<p>Projet de règlement grand-ducal relatif à la CAE</p>	<p>Projet de règlement grand-ducal modifiant le règlement grand-ducal du 6 octobre 2018 concernant le statut du personnel de la Caisse pour l'avenir des enfants.</p> <p><u>Objectif</u> : Le projet de règlement grand-ducal a pour objet d'adapter les effectifs de la CAE ainsi que les matières à apprendre pour les examens de fin de stage, de carrière et de promotion pour les différentes catégories de personnel.</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 2020, la Commission d'Harmonisation s'est réunie à 7 reprises.

3. Commission paritaire

La Commission paritaire prévue par l'article 12 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

s'est réunie les 18 juin 2020 et 2 juillet 2020 afin d'émettre son avis prévu par la loi au sujet de l'enveloppe financière suite aux dispositions légales et réglementaires ayant porté modification des rémunérations, conditions de travail et avantages sociaux des agents de l'Etat. Concrètement, l'avis s'est basé sur :

- l'avenant du 15 juin 2018 à l'accord entre le Gouvernement et la CGFP du 5 décembre 2016,
- la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'Etat (telle qu'elle a notamment été modifiée par la loi du 15 décembre 2019),
- la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'Etat (telle qu'elle a notamment été modifiée par la loi du 5 mars 2019),
- la loi du 25 juillet 2018 portant reclassement de certaines carrières de fonctionnaires et employés de l'Etat.

En date du 23 juillet 2020, le Gouvernement a marqué son accord à l'avis de la Commission paritaire du 2 juillet 2020.

4. Agence du Bénévolat

4.1. 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 3 ETP, d'un juriste externe et de formateurs/intervenants ponctuels.

Assemblée Générale 24.11.2020	1
Conseils d'Administration	7
Réunions de direction avec le personnel et la hiérarchie	19
Réunions de service (en moyenne 2 par mois)	24

4.2. Réunions avec le Ministère

Réunions MIFA :	
- Plateforme	1
- Décompte pour l'exercice 2019 et contrôle financier MIFA	2
Réunions FSE dans le cadre du projet LOKAL :	3

4.3. Activités rentrant dans le travail journalier de l'Agence du Bénévolat

Au cours de l'année 2020 ont eu lieu :

- 83 entretiens d'orientation pour futurs bénévoles
- 9 réunions de concertation avec associations et organisations (Info Handicap, Zentrum fir Politesch Bildung, Caritas, DLJ, Escher Bibss, Croix-Rouge Service LISKO, Esch 2022, SNJ, ...)

- 4 réunions d'orientations et de coaching pour associations (Alupse, RBE – Center fir Altersfroen, etc.)
- Une bonne dizaine de sollicitations par la presse écrite (Wort, Essentiel, ...), une conférence de presse conjointe avec le CLAE et le Cercle des coopérations le 13.07.2020, une parution en life sur RTL télévision le 05.12.2020
- 11 réunions de communication pour adapter les produits de l'Agence (Editus, dessinatrice, ...)
- 6 réunions pour la création du site internet transitoire
- Une dizaine de réunions en lien avec la gestion et l'entretien des bâtiments (intérieur/extérieur) et du remplacement du mobilier
- ✓ Nombreuses réunions préparatoires de plusieurs heures pour la coordination d'événements majeurs pour l'Agence avec des collaborateurs externes, notamment :
 - ✓ les Assises du Bénévolat programmées au 19.03.2020 comptant 1000 invités pour sensibiliser les bénévoles, associations et pouvoirs publics sur les enjeux du bénévolat (offre et demande pour l'engagement bénévole, intégration, assurances, imposition, gouvernance et responsabilité,...)
 - ✓ la célébration de la Journée Internationale du Bénévolat en date du 05.12.2020 comptant 100 invités pour officialiser la remise du label qualité « BÉNÉVOLAT », la remise du Prix du Mérite du Bénévolat 2019 et de la mise à l'honneur de bénévoles engagés en période COVID.

Bien que l'Agence était prête à célébrer ces événements, les restrictions liées à la pandémie n'ont pas permis de maintenir ces dernières. Nombreuses heures ont dû être investies dans la déprogrammation. Nous attendons de nouvelles opportunités pour renforcer notre axe de sensibilisation autour du bénévolat.

- Plusieurs réunions d'adaptation du travail de l'Agence à une situation inédite de gestion des ressources pour respecter les mesures sanitaires. Certains services ont dû être suspendus du 16.03. au 30.06.2020.
- Quelques sollicitations et rencontres pour orienter des doctorants ou autres organismes dans leurs recherches sur le thème du bénévolat ou sur la loi sur l'intégration
- 8 réunions en lien avec la comptabilité de l'Agence (FEDAS)
- 6 réunions en lien avec la trésorerie de l'Agence (banque, reviseurs, trésorier)

4.4. Consultations bénévoles adaptées aux circonstances

- 83 consultations individuelles pour bénévoles (53 en plus qu'en 2019, comptant 44 femmes et 39 hommes).
- Le mode des consultations est passé de l'entretien physique, à l'entretien téléphonique ou l'entretien par visioconférence « Jitsi ».
- L'Agence se déplace dans les centres d'hébergements pour personnes demandeuses ou bénéficiaire de protection internationale, en vue de sensibiliser et d'informer un plus large public sur l'engagement des bénévoles au Luxembourg.

L'Agence se prépare à adapter ses services pour orienter les futurs bénévoles et les associations.

4.5. Consultations juridiques adaptées aux circonstances

- 118 consultations individuelles à visée juridique par téléphone
- 3 consultations individuelles en présentielle à l'Agence
- 3 consultations juridiques par mail
- Plusieurs réunions d'orientation pour les questions juridiques inhérentes au fonctionnement de l'Agence du Bénévolat (RGPD, adaptation ROI et statuts)

Objet des demandes juridiques :

Une grande partie des demandes juridiques concernent :

- ✓ la création d'une a.s.b.l : démarches à suivre, rédaction des statuts, domiciliation du siège social, responsabilités de l'association et des membres dirigeants ;
- ✓ le fonctionnement d'une a.s.b.l : modalités d'organisation d'une AG dans le contexte normal et/ou lié au Covid, modification des statuts et des membres, activité commerciale.

Nombreuses associations se sont manifestées pour solliciter notre aide pour la tenue des Assemblées générales dans le contexte COVID et pour demander des aides financières substantielles. La collecte de fonds était une demande récurrente, faute de pouvoir organiser des événements.

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

- ✓ 23.01 : 75^{ème} anniversaire Œuvre Grande-Duchesse Charlotte
- ✓ 30.01: 30^e Anniversaire Initiativ Rëm Schaffen a.s.b.l
- ✓ 11.02 : Esch 2022
- ✓ 12.02 : SNJ, Les jeunes s'engagent
- ✓ 28.02-01.03 : « Festival des Migrations » : Stand d'information
- ✓ 13.07 : Conférence de presse avec le CLAE et le Cercle de Coopération sur l'impact de la pandémie sur les associations
- ✓ 08.10 : Présentation de l'engagement bénévole aux réfugiés du centre SHUK/Kirchberg
- ✓ 20.10 : Conférence sur le bénévolat au Club Haus « Beim Kiosk » à Schiffflange
- ✓ 05.12 : Interview au Journal de RTL sur la situation du bénévolat

4.7. Différents projets pour valoriser le bénévolat

L'Agence promeut le bénévolat en diffusant les annonces de recherche de bénévoles, en dispensant des conférences autour des préoccupations élémentaires du bénévolat, en soutenant les associations par l'intermédiaire de conseils orientés autour de thèmes concernant les aspects juridiques, la gestion des ressources bénévoles et le cadre réglementaire recommandé par domaine d'activité.

L'Agence contribue à la valorisation du bénévolat grâce à différents dispositifs notamment le label de qualité « BÉNÉVOLAT » et le Prix du Mérite du Bénévolat auprès des associations et bénévoles engagés au Luxembourg.

a. Label de qualité « BÉNÉVOLAT »

Le label de qualité « Bénévolat » est prêt à être remis à quatre associations qui ont participé au projet pilote de l'exercice de labellisation. Due à la crise sanitaire, la remise du label de qualité « BÉNÉVOLAT » a dû être reporté à 2 reprises à notre plus grand regret.

Par ailleurs, 2 réunions de présentation avec une trentaine d'associations au total, demandeuses de s'inscrire dans une démarche de labellisation, ont également dû être annulées. Le tout sera reporté en 2021 dès que possible.

b. Prix du Mérite du Bénévolat 2019

Le Prix du Mérite du Bénévolat est décerné à une personne proposée par le comité de sélection aux membres du Conseil d'Administration en fonction d'un sujet pressenti pour l'année en cours. Le Prix du Mérite du Bénévolat 2019, avec le thème « **Les femmes au cœur du bénévolat dans le domaine palliatif** », devait être remis à l'occasion des Assises du bénévolat le 19 mars 2020 à une personne particulièrement méritante ayant rempli les critères de l'obtention du Prix.

Critères supplémentaires : Une femme engagée :

- ✓ qui est active professionnellement
- ✓ qui a des enfants à charge
- ✓ qui se dévoue régulièrement
- ✓ qui s'engage depuis trois ans au moins
- ✓ dans le domaine palliatif

En collaboration avec le Service National de la Jeunesse, un film a été réalisé pour mettre en avant la méritante dans le cadre de son engagement, le bénévolat dans le secteur palliatif et l'association concernée. La prise d'images a été réalisée en date du 12 mars, le montage fut réalisé en été. Le film devait être projeté lors de la cérémonie officielle pendant les Assises du bénévolat d'abord et ensuite lors de l'événement reporté à la Journée Internationale du Bénévolat sur le bateau « Princesse Marie-Astrid », tous deux événements reportés en 2021.

c. Journée Internationale du bénévolat 05.12.2020

A la suite de l'annulation des Assises du bénévolat le 19.03.2020, due aux restrictions sanitaires, l'Agence du Bénévolat avait prévu un événement dans le cadre de la Journée Internationale du bénévolat. Devaient être mis à l'honneur :

- ✓ les bénévoles COVID 2020
- ✓ les associations engagées à offrir une expérience de bénévolat de qualité grâce à la remise du label de qualité « BÉNÉVOLAT »

- ✓ la méritante du Prix du Mérite du Bénévolat, personne nommée pour représenter l'ensemble des bénévoles très engagés au Luxembourg.

En revanche, par l'intermédiaire de la chaîne de télévision luxembourgeoise « RTL », le bénévolat a été mis à l'honneur, lors du journal télévisé du soir.

d. Projet LOKAL

Au courant de l'année 2020, l'Agence du Bénévolat avait également entamé le projet « LOKAL « Lieweg – Oppen – Kreativ – Aktiv – Lokal » Eng Bréck fir eis all! » qui devait avoir pour objet la création de lieux de rencontre et d'échange interculturels et intergénérationnels dans les communes. En raison de la pandémie du Covid-19, le projet a toutefois dû être abandonné.

e. Nouveaux projets à initier pour 2021

Les sollicitations sont nombreuses tant le bénévolat est multiple et varié. Différents projets devraient voir le jour en 2021 pour soutenir de nombreuses réflexions et initiatives.

- **Bénévolat sportif, en faveur de la campagne dans le domaine du sport**

Mise en place d'un concept national pour supporter le bénévolat dans les associations sportives. En collaboration avec l'ENEPS, le COSL, un représentant du Ministère, six objectifs principaux ont été retenus :

1. Déterminer les problèmes au niveau du bénévolat au sein des clubs sportifs à l'aide de l'étude nationale sur le bénévolat (étude prévue en 2021)
2. Informer et sensibiliser le monde sportif et le grand public sur l'engagement bénévole
3. Promouvoir une culture favorable à la gestion du bénévolat de qualité et accompagner les clubs et associations dans cette démarche
4. Favoriser le recrutement de nouveaux bénévoles dans les clubs
5. Renforcer la valorisation et la reconnaissance des bénévoles actifs
6. Soutenir la digitalisation au sein des clubs

Les premières démarches ont déjà été réalisées en 2020 et différents partenaires potentiels ont été contactés pour envisager une collaboration. Il est décidé de ne pas limiter cette campagne sur une année, mais de l'étendre sur plusieurs années et de fixer des priorités avec des échéances annuelles. Un concept approfondi sera élaboré en 2021 pour lancer cette campagne.

- **Etude nationale sur le bénévolat**

L'Agence s'est entendu avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région, sur la réalisation d'une étude en 2021, actée dans l'accord de coalition du gouvernement. Cette étude est encore plus fortement attendue dans le cadre du contexte actuel pour identifier les besoins grandissants afin de soutenir le bénévolat, les acteurs du milieu associatif et les bénévoles intéressés. Les résultats de l'étude devraient permettre à mieux comprendre les enjeux, identifier les besoins réels et mettre en place des solutions appropriées et durables. Différentes campagnes de sensibilisation et

de communication, services et outils pourraient être mis en place pour soutenir l'engagement bénévole au Luxembourg.

- **Bibliothèque**

L'Agence du Bénévolat dispose d'une bibliothèque avec des ouvrages sur différents thèmes qui touchent le monde associatif : gestion du bénévolat, création et gestion d'une association, marketing et communication etc.

Afin de rendre notre bibliothèque accessible au grand-public et de devenir un centre de documentation spécialisé en matière de bénévolat, il est prévu d'entamer une collaboration avec la Bibliothèque Nationale au Luxembourg et de s'associer au réseau Bibnet via lequel le grand-public peut consulter les ouvrages disponibles.

L'avancement du projet est attendu en 2021/2022.

- **Refonte du site internet de l'Agence, Benevolat.lu**

Le site actuel, benevolat.lu de l'Agence du Bénévolat ne pourra plus être maintenu d'ici fin 2021 par le CTIE et le CGI pour des raisons d'évolution technologiques. Le nouveau site internet de l'Agence du Bénévolat est actuellement en construction et aura pour objectif de structurer, soutenir, promouvoir, accompagner et valoriser l'engagement bénévole et associatif. Le nouveau site permettra à l'Agence d'être plus opérationnelle par rapport aux nombreuses demandes qui affluent et à la diversité de ses engagements et sera une interface plus ludique pour les utilisateurs.

Pour garantir une continuité des services en 2021 et notamment faciliter la mise en relation entre les associations et les bénévoles, l'Agence a créé un site internet transitoire pour l'année 2021 qui sera lancé sous peu. La programmation du nouveau site est prévue pour le 5 décembre 2021 à l'occasion de la Journée Internationale du Bénévolat.

4.8. Formations

a. Formations pour le personnel de l'Agence

10.12.2020: BAGFA Workshop „Alles digital, alles easy? Was gehört zu einer guten Online-Moderation?“

b. 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 sur la création et la gestion d'a.s.b.l. Lors des séances d'information en petits groupes de maximum 10 personnes, un juriste externe apporte son expertise aux participants.

- 4 formations de 3 heures « **Création de votre a.s.b.l.** » avec 43 participants
- 2 formations de 3 heures « **Gestion de votre a.s.b.l.** » avec 21 participants au total
- Axes de développement des supports de formation « **Création / Gestion d'une a.s.b.l.** » (1 réunion avec le juriste)

En raison de la situation du Covid-19, nous sommes passés au format digital. Les formations sont tenues en visioconférence via Skype, un « kit » de documents et d'informations complémentaires est envoyé aux participants par email avec une enquête de satisfaction en ligne via SurveyMonkey. Nombreux sont les besoins d'information et de formation pour les associations, qu'ils soient d'ordre juridiques ou touchent à la communication, au fundraising, à la gestion du bénévolat etc.

Un projet de Master class était en cours pour rencontrer les besoins de formation grandissant des associations et des particuliers. La pandémie du COVID-19 a permis à l'Agence d'entrevoir de nouveaux dispositifs dans la gestion des formations, en plus de ceux pratiqués habituellement, pour les rendre accessibles dans le futur, entre autres, à distance et de manière ludique. Un cahier des charges sera établi en 2021 et un projet détaillé élaboré en tenant compte de ces nouveaux dispositifs.

4.9. Ronnen Dësch

Les réunions du Ronnen Dësch n'ont pas eu lieu dû à la pandémie.

4.10. Quotidien de l'Agence

a. Appels téléphoniques

Les thèmes des demandes sont variés :

- ✓ L'orientation de bénévoles
- ✓ Le recrutement des bénévoles, la publication d'une annonce sur notre portail
- ✓ L'organisation d'assemblées générales en période Covid-19
- ✓ 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 2020, le personnel de l'AGENCE a été fortement confronté à des questions autour du Covid-19, du bénévolat qui ne peut pas avoir lieu et à de plus nombreuses sollicitations, notamment pour s'engager bénévolement dans ce contexte inédit à différents niveaux.

b. Communication

- **Création d'une page internet spéciale dédiée à la solidarité et au lien social en faveur des personnes les plus vulnérables pour faire face au Coronavirus (mars 2020)**

Malgré le fait que de nombreuses missions de bénévolat ont été suspendues pour contribuer à réduire la propagation du Covid-19 suite à l'annonce de la pandémie de Covid-19, une page internet spéciale a été mise en place afin de partager les actions solidaires locales et régionales mises en place par des associations et leurs bénévoles ainsi que des initiatives positives sur Internet émanant de particuliers pour venir notamment en aide aux plus vulnérables et aux plus démunis à côté de chez soi.

- **Création du site internet « transitoire » Agence-benevolat.lu (début 2021)**

Suite au fait que le site internet de l'Agence Benevolat.lu ne soit plus fonctionnel et en attendant le lancement du site « définitif » prévu fin 2021, l'Agence a pris l'initiative de créer « rapidement » en interne et sans surcoûts un site internet « transitoire » pour l'année 2021 afin que la mise en relation des bénévoles et des associations puisse continuer à s'effectuer et que le maintien des autres services continués avec une certaine fluidité et efficacité.

- **Communication au quotidien**

- ✓ Assises du Bénévolat du 19/03/2020 (finalement annulées pour cause de Covid-19)
- ✓ Création d'un site internet (gestion des inscriptions en ligne, promotion de l'événement)
- ✓ Réalisation de supports de communication : invitation, flyer, banner mail
- ✓ Organisation administrative et logistique de l'événement
- ✓ Définition des actions de promotion du projet « LOKAL »

- **Site internet actuel de l'Agence Benevolat.lu**

Animation du site :

Publication des actualités de l'Agence et des prochaines dates des formations juridiques. (Mise à jour du site limitée – cf. ci-dessus)

Chiffres 2020 :

44 196 visiteurs uniques

Langues : 42 % Français – 21,1 % Anglais - 17,7 % Allemand (19,2 % autres langues)

Pages les plus vues :

Chercher une activité bénévole (28 %)

Page d'accueil (20 %)

Découvrir et chercher des associations (14 %)

Espace bénévole (11 %)

Activités bénévoles (10 %)

Créer une association (9 %)

Charte du bénévolat (espace bénévole) (8 %)

- **Page Facebook de l'Agence**

Animation de la page :

- ✓ partage des offres de missions bénévoles et valorisation des bénévoles et des initiatives de solidarité mises en place pendant le confinement par les associations et les bénévoles
- ✓ information sur les aides en faveur des associations dans le cadre de la crise sanitaire
- ✓ partage d'informations sur les tendances du bénévolat au Luxembourg
- ✓ publication des prochaines dates de formations « on-line » proposées par l'Agence

Chiffres 2020 :

2214 abonnées au 31/12/20 (+ 163 abonnés à la page en 1 an)

2193 mentions J'aime la page au 31/12/20 (+ 145 mentions j'aime la page en 1 an)

Au niveau de la consultation, on constate un pic des vues de la page entre mars et mai 2020 pendant le premier confinement, lorsque nous avons partagé notamment toutes les initiatives positives dans le cadre du Covid-19. Le temps de crise va-t-il activé davantage la solidarité ?

Profils des personnes ayant consulté le site :

Pays : pour la majorité au Luxembourg

Ville : pour la majorité à Luxembourg-Ville puis à Esch-sur-Alzette et Dudelange

Genre : 65 % sont des femmes et 33 % sont des hommes

Age : 26 % ont entre 35 et 44 ans, 23 % entre 25 et 34 ans et 21 % entre 45 et 54 ans

• **Divers supports de communication événementiels**

- ✓ Création d'une affiche A5 et de goodies (t-shirts, tours de cou...) pour promouvoir les services de l'Agence en faveur des bénévoles et des associations lors de nos événements, salons, forums...
- ✓ Contribution sur le communiqué de presse du CLAE relatif à l'impact de la crise sanitaire sur le secteur associatif luxembourgeois et la nécessité de le soutenir (juillet 2020)
- ✓ Rapport d'activités 2019
- ✓ Réalisation du rapport d'activités 2019 et diffusion auprès de l'ensemble des ministères, de nos membres et de nos principaux partenaires (Œuvres, MIFA...)
- ✓ Création du logo et du diplôme du Label de Qualité « BÉNÉVOLAT » (en cours de validation)
- ✓ Communication digitale de l'Agence
- ✓ Mise en place d'un outil « Vivifyscrum » de gestion de projets et de planification des tâches pour faciliter et optimiser le travail à distance
- ✓ Mise en place d'un outil « SendinBlue » de gestion de nos campagnes emailing et de nos bases de données pour l'envoi et l'évaluation de nos communications

4.11. Engagement socialement responsable des entreprises

Différentes sollicitations par des entreprises pour organiser une journée de solidarité, projets centrés autour d'une bonne action citoyenne sont parvenus à l'Agence et ce même en période COVID-19. Aucune demande n'a cependant pu aboutir.

4.12. Réunions au niveau européen

- ✓ 21.10 : Assemblée Générale du CEV par visioconférence
- ✓ 01.12 : Assemblée Générale de la BAGFA par visioconférence

4.13. Dons

Les dons offerts à l'Agence du Bénévolat en 2020 ont été entièrement distribués à des associations partenaires, bénévoles ou salariés du secteur social, soit :

- Bodyguard, 300 tickets pour la comédie musicale à la Rockhal à Esch-sur-Alzette en février 2020

4.14. Constats 2020

L'année 2020 était une année inédite à la suite des mesures mises en place pour endiguer la propagation du virus. Cela a considérablement changé le paysage de travail de l'Agence du Bénévolat qui a dû se réinventer. Voici quelques difficultés :

- les adaptations des services demandent du temps supplémentaire au personnel
- 2 événements de grande envergure ont dû être annulés, d'abord reportés et à nouveau annulés, ce qui a engendré un surplus de travail pour l'équipe
- les nouveaux projets à initier en 2020 comme le renforcement du bénévolat dans le domaine du sport et de la jeunesse, la création de Masterclass autour de formations fédératrices pour les associations et particuliers,..., ont dû être ralentis, questionnés ou reportés
- le manque de retour des associations (+/- 13.000) sur les offres de bénévolat, les problématiques rencontrées, etc., ont directement impacté le travail de recherche et d'optimisation des services de l'Agence et la pertinence des informations communiquées.

5. 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^{er} 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
Eltereschool 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 2020 pour l'ensemble de ces services s'élève à 7 110 663 euros.

5.1. Erzéiongs-a Familljeberodung

Le service « Erzéiongs-a Familljeberodung » 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 Familljeberodung s'adresse aux familles, parents, couples, enfants, jeunes et aux institutions qui travaillent au contact de ces publics-cibles. Le service « Erziehungs- a Familljeberodung » offre des consultations individuelles et familiales, des consultations juridiques ainsi que des ateliers et activités familiaux.

L'année 2020 en chiffres : 523 nouvelles demandes sont rentrées, dont 301 demandes d'adultes et 222 demandes concernant des enfants et jeunes. Ces derniers ont été accompagnés pédagogiquement et psychologiquement, ce qui constitue un total de 1951 rendez-vous.

5.2. Familljencenter

Familljencenter 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 « Familljencenter » 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 2020 en chiffres : 459 adultes ont été accueillis et accompagnés totalisant 3063 heures de consultation thérapeutique et psychologique. S'y ajoutent 194 heures de prise en charge psychologique (entretiens d'accueil et d'orientation) dans le cadre de la permanence téléphonique et 81 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 Familljencenter. Au total 47 participations avec un total de 311 heures prestées (rendez-vous préalables, séances de médiation, rapports, accords de médiation) ont été enregistrées en 2020.

5.3. 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 en ligne, anime des groupes de travail avec des bénévoles et organise des manifestations dans le domaine des médias.

L'année 2020 en chiffres : le service a effectué 16 locations de DVD ; 101 films ont été consultés en streaming/ téléchargés ; la médiathèque en ligne compte 108 clients. Le bulletin « Erwuessebildung » a paru 3 fois en 2020 avec un tirage de 5067 exemplaires en moyenne. Le service a organisé 19 manifestations dans le domaine des médias, ce qui fait au total 66 heures avec 108 participants.

5.4. 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 2020 en chiffres : toutes activités confondues et en tenant compte de toutes ses conventions, l'Ecole des Parents a planifié 370 activités en 2020, dont 74 interventions préparées ont dû être

annulées à cause du Covid-19. Des 296 activités restantes, 46 ont été animées à distance. L'offre proposée par l'École des Parents a permis d'atteindre environ 1600 parents en 2020. En 2020 un nouvel outil de travail « Eltereschoul Online » a été mis en place, permettant d'animer 46 séances et d'atteindre 314 parents.

5.5. Centre de Consultation et de Médiation familiale

Le Centre de Consultation et de Médiation familiale s'adresse aux adultes, adolescents et enfants qui vivent une situation familiale difficile et souhaitent un soutien professionnel autour des sujets : séparation/divorce, parentalité, difficultés relationnelles, vécu personnel difficile, vie familiale et conjugale... Une prise en charge par des consultations psychologiques et thérapeutiques, la médiation familiale et des groupes de parole pour enfants est proposée.

L'année 2020 en chiffres : 624 personnes ont été accueillies dans le cadre des activités de consultation (324 adultes et 300 enfants et adolescents), avec un total de 3276 entretiens. Tout au long de la période de la pandémie liée au Covid-19, la continuité des activités de consultation a pu être assurée via le recours aux téléconsultations (durant les périodes de crise) et la mise en place de mesures sanitaires strictes.

5.6. Centre de Consultation Initiativ Liewensufank

Initiativ Liewensufank est un centre de consultation, qui s'adresse aux futurs et jeunes parents et qui organise une multitude de cours pré- et postnataux, ainsi que des groupes parents-bébés et qui assure l'information et la consultation de la population cible.

Initiativ Liewensufank offre une consultance téléphonique gratuite et anonyme, la « Babyhotline », ainsi que des visites à domicile dans le cadre du service « Doula ». D'autres services proposés sont, le service « FabyPLUS » qui assure, comme prestataire reconnu de l'ONE, le soutien, des femmes enceintes et/ou des familles, ayant à charge des enfants jusqu'à l'âge de 3 ans, par une assistance éducative et psychique, le service « BabyPLUS », en collaboration avec certaines communes, le service « BabyWELCOME », qui a pour mission d'accompagner des femmes enceintes ou accouchées, qui sont demanderesse de protection internationale ou qui ont le statut de réfugiées.

En outre, l'association organise des activités d'information en faveur de l'allaitement maternel, ainsi que des formations pour professionnels de la petite enfance et gère un dépôt de vêtements et d'articles de puériculture.

L'année 2020 en chiffres : 280 personnes ont participé à 37 cours prénataux, 1364 personnes ont pris part aux 139 cours postnataux et conférences et 350 familles ont profité des offres BabyPLUS et BabyWELCOME. Quelque 620 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.

5.7. 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 2020 en chiffres : 204 personnes au total ont été accueillies dans le cadre des consultations thérapeutiques (166 personnes individuelles et 38 couples) ce qui équivaut à 2518 heures d'encadrement.

5.8. CIGALE (Centre d'Information GAY et LEsbien)

Le CIGALE est un centre pour la visibilité, la non-discrimination et la représentativité des personnes LGBTIQ+ au Luxembourg.

Les principaux services proposés par le CIGALE sont : information, 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, maisons de jeunes et le secteur jeunesse en général, formations pour professionnel-le-s du domaine social, éducatif et de l'enseignement, bibliothèque spécialisée dans les sujets LGBTIQ+.

L'année 2020 en chiffres : 131 personnes ont sollicité les offres du CIGALE dont 66 femmes, 46 hommes et 19 personnes s'identifiant elles-mêmes comme transgenres ou extérieures à une compréhension binaire des genres. 13 personnes étaient des demandeurs de protection internationale. 22 sollicitations étaient des professionnels nécessitant un support dans la prise en charge de questions ou de bénéficiaires LGBTIQ+. Le total des heures d'encadrement en relation directe avec les usagers se chiffre à 240.

74 personnes ont participé à 6 formations organisées sur un total de plus de 85 heures ; seulement 15 jeunes ont pu être sensibilisés à travers 1 seule intervention en milieu scolaire, des maisons de jeunes et dans le secteur jeunesse en général et 96 femmes ont participé à 7 rencontres PINK LADIES. 15 autres activités grand public organisées par le CIGALE ou ayant eu lieu en collaboration avec d'autres structures au cours de l'année, ont été fréquentées par 469 participant-e-s.

En conséquence à la situation générale liée au COVID-19, 14 interventions prévues en milieu scolaire, maisons de jeunes et dans le secteur jeunesse, 3 formations professionnelles et 9 activités grand-public ainsi que toutes les séances de dépistage VIH-IST planifiées en 2020 ont dû être annulées ou reportées.

Les employé-e-s ont participé à 8 conférences et formations sur un total de 62,5 heures.

A côté de la création d'un nouveau site internet provisoire www.cigale.lu en 2020, le service a également lancé deux nouvelles publications : le livret « Coming Out Stories » paru en novembre 2020 ainsi que les brochures « Réfugié-e-s et demandeur-e-s de protection internationale LGBTIQ+ », disponible en Allemand et en Français.

5.9. SOS Détresse

SOS Détresse est un service d'écoute et d'aide par téléphone et en ligne, anonyme et confidentiel. 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 45 collaborateurs bénévoles, 11

nouveaux bénévoles sont en cours de formation et 7 collaborateurs bénévoles assurent le service d'aide en ligne « SOS OnlineHelp ».

L'année 2020 en chiffres : 3964 communications téléphoniques ont eu lieu ; la plupart de ces appels avaient pour thème des problèmes et troubles psychiques, des difficultés relationnelles et sociales, la solitude et l'isolement. 91 appels concernaient des personnes à pensées, voire en crise suicidaire. 264 appels ont été transférés à des services spécialisés appropriés. Le service « SOS OnlineHelp » a réceptionné 499 courriels, écrits par 227 usagers, dont 221 nouvelles inscriptions en 2020.

5.10. 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 2020 en chiffres : le service a comptabilisé 1321 contacts, dont 567 hommes et 754 femmes. Dans 99 cas, il s'agissait d'un premier contact. Suite à la pandémie, l'association n'a pu organiser que très peu d'activités d'information, de sensibilisation et responsabilisation : elle a organisé quelques ateliers dans différents lycées et elle a reçu les futurs moniteurs d'auto-école.

5.11. 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 2020 en chiffres : 48 mises en réseaux ont été organisées. 34 personnes ont contacté ou ont été mises en relation avec le service. Le service a organisé 1 table-ronde et 14 formations continues, il a organisé ou co-organisé 2 manifestations de grande envergure et participé à 2 événements ; un total de 408 personnes a ainsi pu bénéficier de ces informations de prévention ; les collaborateurs ont participé à 10 formations continues.

Un nouveau projet a été lancé au sujet du « Hate Speech » afin de proposer aux auteurs une alternative à une peine.

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 Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (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 de compensation du handicap. Le fil rouge de ce projet, qui a débuté en 2020, est le respect des exigences posées par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH) concernant l'autonomie de vie et l'inclusion dans la société des personnes en situation de handicap.

- **Mise en œuvre du plan d'action handicap 2019-2023**

La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées 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, prévu dans l'accord de coalition 2018-2023 du gouvernement luxembourgeois, comprend 29 priorités, 55 objectifs et 97 actions concrètes que les ministères concernés se sont engagés à réaliser. Il fut approuvé le 21 décembre 2019 par le Conseil de Gouvernement.

En vue de la mise en œuvre de ce plan d'action national, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a débuté différentes actions en 2020 :

- ✓ préparer une version en langage facile à lire et à comprendre du plan d'action ainsi qu'une animation vidéo avec le thème : « l'inclusion nous concerne tous ! » pour sensibiliser le grand public aux enjeux du plan d'action ;
- ✓ élaborer une campagne de sensibilisation pour le grand public afin de l'informer sur les besoins et compétences des personnes en situation de handicap et de l'encourager à s'engager davantage dans le bénévolat ;
- ✓ élaborer le concept pour réaliser une enquête permettant de recenser les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap dans tous les domaines ;

- ✓ créer un centre de la communication accessible pour tous qui promeut les différentes formes de communication alternatives et qui sera également un centre d'information et de formation pour des personnes avec et sans handicap.

- **Etude ASP**

Le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a chargé le LISER de faire une étude sur l'accompagnement socio-pédagogique (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.

En 2020, des réunions de concertation ont eu lieu entre les représentants du Ministère, du LISER et des gestionnaires de services pour personnes handicapées afin de définir les premières étapes du projet. Il a été convenu de choisir un échantillon représentatif de 150 résidents de structures d'hébergement pour personnes handicapées qui participeront en tant qu'auto-représentants à une enquête portant sur le système d'accompagnement actuel. Des interviews avec les responsables des structures d'hébergement ont déjà eu lieu en 2020. En outre, le LISER a présenté les premiers résultats d'une revue de la littérature portant sur le sujet du budget d'assistance personnelle, ainsi qu'un rapport d'analyse sur la conformité des conventions Etat-gestionnaires avec la CRDPH.

- **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 CRDPH 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 la mission 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 au mieux sur le thème de la politique luxembourgeoise.

En 2020, le livret « Check Politik : La Constitution au Luxembourg » a été publié par la Fondation « Zentrum fir politesch Bildung » en collaboration avec les membres du groupe et la participation financière du Ministère. Ce livret au sujet de la politique luxembourgeoise est en langage facile à lire (disponibles en version française et allemande, ainsi qu'en version digitale anglaise afin de faciliter l'accès aux informations à tous).

- **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.

La loi du 1er 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 est entrée en vigueur le 1er février 2020.

12 agréments ont été délivrés au cours de l'année 2020 pour exercer l'activité d'assistance à l'inclusion dans l'emploi.

- **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 devront dorénavant 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.

- ✓ Le Conseil d'Etat a rendu un avis complémentaire en date du 17 novembre 2020. Les nouveaux amendements de la Commission de la Famille et de l'Intégration seront déposés au début de l'année 2021.

- **GIMB « Gesond lessen, méi bewegen »**

Dans le contexte de la mise en œuvre du Plan cadre national « Gesond iessen, méi bewegen », le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a conclu une convention de collaboration pour l'année 2020 dans le but de promouvoir le projet « I'm possible – engaging young people with the Paralympic Movement ».

Le projet a débuté en 2019 en tant que projet-pilote dans l'enseignement fondamental tout en associant en parallèle le mouvement sportif. Il consiste à offrir un programme éducatif autour de l'inclusion des personnes en situation de handicap à travers le sport et de la transmission des valeurs qui en découlent.

En janvier 2020, les partenaires, à savoir le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, le Ministère des Sports (co-promoteur) et le Luxembourg Paralympic Committee ont décidé de poursuivre et de développer le projet.

Le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a contribué aux travaux de traduction, d'adaptation et de remise en page du matériel didactique, spécialement en ce qui concerne l'accessibilité des documents. Une extension du projet à différentes écoles fondamentales et secondaires, à des centres de compétences et à des maisons relais est prévue.

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. European Accessibility Act (EAA)

Le Parlement européen et le Conseil ont adopté le 17 avril 2019 la directive (UE) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, dite la directive « European Accessibility Act » (EAA). Elle a été publiée le 7 juin 2019 au Journal officiel de l'Union européenne et est entrée en vigueur 20 jours après sa publication.

Les Etats membres ont depuis lors un délai de trois ans jusqu'au 28 juin 2022 pour transposer la directive dans leur droit national et un délai de six ans jusqu'au 28 juin 2025 pour appliquer ces mesures aux produits et services mis et fournis sur le marché à compter de cette date.

L'objectif de cette directive est d'harmoniser les exigences en matière d'accessibilité pour une liste définie de produits et de services, en éliminant les obstacles à l'achat et à la vente de certains produits et services clés au sein de l'UE, et d'accroître l'offre de ces produits et services accessibles aux personnes handicapées et aux personnes ayant des limitations fonctionnelles, telles que les personnes âgées et les femmes enceintes.

Au Luxembourg, la division « Personnes handicapées » du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région est chargée de la coordination de la transposition de cette directive, en collaboration avec les différents ministères concernés dans leurs domaines d'attribution par celle-ci.

Au cours de l'année 2020, des représentants du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région ont assisté à quatre réunions des points de contacts nationaux, organisées par la Commission européenne, afin de soutenir les Etats membres dans la transposition de la directive.

Afin de coordonner au mieux cette transposition et suite à l'élaboration d'une première ébauche d'un avant-projet de loi portant transposition de la directive, un groupe de travail composé d'agents de chaque ministère concerné par cette transposition a été créé et se réunira pour la première fois au mois de janvier 2021.

3. Mesures prises dans le cadre de la crise Covid-19

3.1. Volet économique – Compensation du manque à gagner des gestionnaires de services pour personnes handicapées et pour personnes âgées

Le gouvernement a mis en place une procédure de compensation financière du manque à gagner et des frais supplémentaires que les prestataires du secteur des aides et soins ont subi indépendamment de leur volonté dans le cadre des dispositions réglementaires prises pendant la crise sanitaire due à la pandémie Covid-19.

Ainsi, dans le domaine du handicap :

- le manque à gagner relatif aux jours non facturables pour cause d'absence dans les services d'activités de jour (pour la période du 16 mars au 15 juillet) ;
- le manque à gagner dû aux admissions non réalisées dans les services d'hébergement (pour la période du 16 mars au 31 mai) ainsi que ;
- le surcoût relatif à l'acquisition de matériel nécessaire pour la restructuration des services conformément aux recommandations sanitaires (pour la période du 16 mars au 31 décembre 2020) seront pris en charge par le budget de l'Etat via un article correspondant du HCPN sur base d'un relevé détaillé des frais supplémentaires relatifs à la mise en œuvre des recommandations sanitaires, les factures y relatives et les preuves de paiement.

Les frais supplémentaires encourus pendant l'année 2021 seront pris en charge par le budget du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région relatif à la participation de l'Etat aux frais de fonctionnement des services conventionnés pour personnes handicapées. Le montant effectivement pris en charge sera déterminé lors de l'établissement du décompte relatif à l'année 2021.

3.2. Instauration d'une mesure spéciale pour venir en aide à des salariés, des travailleurs indépendants et agents de l'Etat qui sont forcés d'arrêter de travailler pour soutenir une personne majeure en situation de handicap ou d'une personne âgée faisant l'objet d'une perte d'autonomie d'une particulière gravité, le temps de la non-disponibilité d'une place dans un service agréé en raison de la crise Covid-19

Dans le cadre des mesures prises par le gouvernement visant à limiter la propagation du Covid-19, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a introduit un « congé pour soutien familial » afin de permettre aux salariés, travailleurs indépendants et agents de l'Etat d'assurer l'encadrement d'une personne majeure en situation de handicap ou âgée, suite à la fermeture d'une structure d'accueil de jour, d'une structure de formation ou de travail.

Sachant que certaines structures n'ont pas pu reprendre toutes leurs activités aussitôt après la fin de l'état de crise et que toutes les places ne seront pas disponibles, le gouvernement a estimé qu'il est indispensable que le congé pour soutien familial soit maintenu pendant un certain temps au-delà de la déclaration de la fin de l'état de crise.

Ainsi, la loi modifiée du 20 juin 2020 portant introduction d'un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre la pandémie Covid-19 prévoit que le congé pour soutien familial peut être demandé jusqu'au 24 mai 2021 inclus. À noter toutefois que le congé prend fin si le service agréé notifie au ministre la reprise de ses activités ou d'une partie de ses activités et la disponibilité pour l'utilisateur d'une place dans le service agréé.

Un projet de loi est actuellement en cours d'élaboration en vue de la pérennisation du congé pour soutien familial après le 24 mai 2021.

3.3. Gestion de crise Covid-19 – suivi des établissements d'aides et de soins à séjour intermittent (ESI)

Depuis le 14 avril 2020, une équipe de deux agents issus du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région assurent le suivi des cas d'infections à la Covid-19 dans 44 établissements d'aides et de soins à séjour intermittent pour personnes handicapées auprès du Ministère de la Santé.

Ces 44 structures accueillent des personnes qui sont considérées à risque ou vulnérables face au Covid-19 par le Ministère de la Santé.

À cet effet, les gestionnaires des structures d'hébergement pour personnes handicapées doivent remplir et envoyer des fichiers recensant les cas actifs et guéris ainsi que les décès dus au Covid-19 parmi les résidents. Ils doivent également déclarer les membres de leur personnel ayant une infection Covid-19 confirmée.

Les agents ont réalisé un suivi journalier (jours fériés compris) du 14 avril au 24 juin 2020. Désormais hebdomadaire depuis le 6 juillet 2020, le suivi est à ce jour toujours assuré par la même équipe.

Aucun résident n'est décédé des suites d'une contamination au Covid-19.

4. Conseil Supérieur des Personnes Handicapées (CSPH)

Le Conseil Supérieur des Personnes handicapées (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 2020, 3 assemblées plénières se sont tenues.

Un contact permanent entre le Ministère de la Famille, de l’Intégration et à la Grande Région, les membres du bureau exécutif et tous les membres du CSPH était d’ailleurs garanti au courant de toute l’année par le biais de son secrétariat qui assurait à tout moment l’échange d’informations et de documents.

En date du 10 février 2020, Madame le Ministre de la Famille et de l’Intégration, Corinne Cahen, a assisté à la seule assemblée qui a pu se tenir en présentiel en 2020 pour souhaiter la bienvenue aux nouveaux membres et aux membres confirmés du CSPH réélus en 2019.

Quatre groupes de travail différents ont été constitués afin d’exprimer les considérations et avis des membres du CSPH sur différents sujets :

- un groupe de travail chargé d’analyser le fonctionnement des services pour personnes en situation de handicap et le flux d’informations pendant le confinement dû à la pandémie de la Covid-19 ;
- un groupe de travail chargé de conseiller le Ministère de la Famille, de l’Intégration et à la Grande Région en vue de la création d’une campagne de sensibilisation ;
- un groupe de travail chargé de rédiger un avis sur le projet de loi 7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
 - 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
 - 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l’Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- un groupe de travail chargé d’analyser le projet de loi 7654 Projet de loi modifiant la loi du 21 mars 2017 relative aux emballages et aux déchets d'emballages.

Par ailleurs, les sujets suivants furent abordés :

- la gratuité des transports spécifiques Adapto à partir du 1er mars 2020 et les problèmes engendrés suite à la réforme y consécutive ;
- la loi du 20 juin 2020 portant introduction d’un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre la pandémie Covid-19 (modifiée par la loi du 23 novembre 2020 portant modification de la loi du 20 juin 2020 portant introduction d’un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre la pandémie Covid-19) ;
- la confirmation du mandat de Mario Huberty en tant que représentant du CSPH au sein de la Commission des aménagements raisonnables (CAR) auprès du Ministère de l’Education nationale, de l’enfance et de la jeunesse ;

- le projet de règlement grand-ducal concernant la création et l'utilisation d'une carte de stationnement pour personnes handicapées ;
- la création d'un centre de communication accessible à tous.

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 2020 au niveau des différentes activités :

Dénomination des activités	Nombre de structures existantes	Nombre de visites effectuées
Services d'assistance à domicile	24	6
Services d'hébergement	44	5
Services de formation	14	1
Services d'emploi ou atelier protégé	31	6
Services d'activités de jour	20	4
Services d'information, de consultation et de rencontre	25	3
TOTAL	158	25

6. Services conventionnés

Les services qui relèvent directement de la compétence du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région 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, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire.

6.1. Services d'hébergement

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

12 organismes gestionnaires (44 services d'hébergement) ont signé en 2020 une convention avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région pour un service d'hébergement :

Organismes gestionnaires conventionnés		Activités agréées
1	APEMH - Hébergement et Services Handicap mental léger, moyen, profond et polyhandicap	Foyer Beetebuerger Haus Cliärwer Villa Foyer Déifferdenger Haus Escher Wunneng Foyer Fermette Foyer de l'Amitié Foyer Rouge Fiels 1 et 2 Foyer Senior 1 et 2 Foyer de la Solidarité Foyer um Weier 1 et 2 Housener WG Housener Haus 2 Klierfer Haus Foyer Nidderkuerer Haus Uewerkuerer Haus & 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 Handicap léger à sévère / troubles de comportement	De Park - Villa Sonneblumm, Kléiblat, Kiischtebléi, Rousegaart Foyer Atert
5	Coopérations Handicap mental	Weeltzer Haus
6	Fondation Autisme Luxembourg Troubles du spectre autistique	Foyer Munshausen Foyer Rambrouch
7	Fondation Kräizbiërg Handicap physique et polyhandicap	Foyer Brill Foyer Lankhelzerweiher Foyer Pietert Foyer La Cersaie 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 Heisdorf Emile Künsch Résidence Nico Kremer Résidence « A Pultz » Walferschlass
12	Yolande Handicap mental et polyhandicap	Centre am Klouschter Maison Op de Wolleken Institut St. Joseph I Betzdorf Institut St. Joseph II Betzdorf Haus Um Bowéngsbierg

Organisme gestionnaire	Type de handicap	Classe d'âge	Total des lits		Total des lits conventionnés		Lits occupés au 31/12/2020		Population				Journées de présences 2020	
			fixes	temporaires	fixes	temporaires	fixes	temporaires	♀		♂		fixes	temporaires
									fixes	temporaires	fixes	temporaires		
APEMH	mental	tous âges	183	23	183	23	187	2	84	21	103	23	69398.5	797
Association pour la création de foyers pour jeunes	mental	>18	10	0	10	0	9	0	2	0	7	0	3138	0
Autisme Luxembourg	TED	28-56	16	0	16	0	16	0	10	0	6	3	5368	205
CHNP	lég.-sév./troub. de comport.	>12	134	0	134	0	113	0	45	0	68	0	36697	0
Coopérations	mental	18-99	8	1	8	1	8	0	5	0	3	0	2504	14
Fondation Autisme Luxembourg	TSA	21-99	38	8	38	8	38	7	11	1	27	6	12088	169
Fondation Kräizbierg	physique, pluri & polyhandicap	tous âges	118	0	118	0	116	0	43	0	73	0	27882	0
Foyer Eisleker Heem	mental	18+	19	3	19	3	17	3	7	3	10	0	6108	33
Ligue HMC	mental	<18	26	3	26	3	26	3	14	1	12	1	9120	620
Op der Schock	mental	24-63	23	2	23	2	20	2	12	0	8	0	6510	0
Tricentenaire	physique, mental	1 an et plus	90	8	90	8	90	8	44	3	46	5	30069.5	502.5
Yolande	mental, polyhandicap	tous âges	196	4	196	4	186	1	96	0	90	1	65889.5	146.5
SOUS-TOTAL			861	52	861	52	826	26	373	29	453	39	274772.5	2487
TOTAL			913		913		852		402		492		277259.5	

La capacité d'accueil dans les services d'hébergement est de 913 lits, dont 861 lits fixes et 52 lits temporaires. Au 31 décembre 2020, 852 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	12	13	11	15	6	16	23	22	22	28	6	7	4	2	187
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	2	0	5	2	1	3	1	2	0	0	0	0	0	0	16
CHNP	4	1	3	15	5	8	8	6	13	20	9	17	2	1	0	0	112
Coopérations	0	0	1	0	1	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	8
Fondation Autisme Luxembourg	1	2	2	12	3	4	2	2	3	2	0	5	0	0	0	0	38
Fondation Kräizberg	0	0	4	10	4	8	13	11	16	16	12	17	2	2	0	1	116
Foyer Eisleker Heem	0	0	0	1	1	2	1	3	2	0	3	4	0	0	0	0	17
Ligue HMC	0	0	0	0	4	1	1	1	4	5	5	5	0	1	0	0	27
Op der Schock	0	0	4	0	2	5	2	2	3	1	0	1	0	0	0	0	20
Tricentenaire	3	6	5	9	6	7	11	7	10	14	9	5	3	3	0	0	98
Yolande	1	11	12	25	7	15	7	11	27	21	22	4	14	4	6	0	187
TOTAL	9	20	45	86	50	68	53	65	103	107	83	87	28	18	10	3	835

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 fortement.

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 et l'intensité de leur présence aux profils des résidents.

Au 31 décembre 2020, l'APEMH - Hébergement et Services dispose de 21 groupes de vie à encadrement permanent.

Au cours de l'année 2020, il y a eu 9 admissions, pas de sortie ni de décès.

Au 31 décembre 2020, l'APEMH accueille au total 187 résidents fixes dans ses structures d'hébergement.

Au 31 décembre 2020, 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 2020, le FB a pris en charge, au niveau « Foyer », 9 personnes, dont 2 femmes et 7 hommes (26 à 71 ans). Au niveau « suivi social », 1 femme et 6 hommes (29 à 59 ans) ont été pris en charge. Pendant l'année 2020, aucune personne n'a été admise au Foyer Bamerdall et 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 de 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 2020, le service d'hébergement d'Autisme Luxembourg a.s.b.l. accueille au total 16 personnes, dont 5 au Foyer Hollerich et 11 au Foyer Boxhorn.

Tous les résidents du Foyer Hollerich travaillent à Beckerich dans les ateliers d'inclusion professionnelle d'Autisme Luxembourg a.s.b.l.

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 2020, un total de 113 clients vivaient au « De Park », dont 44 femmes et 69 hommes. L'âge moyen des résidents était 47,5 ans.

L'année 2020 a été marquée par la réalisation des infrastructures d'hébergement et par la pandémie de Covid-19.

Depuis le début de la pandémie, l'accès aux structures d'hébergement pour les visiteurs, les prestataires de services externes, les commerçants externes, etc. a été réglementé. Souvent, les résidents étaient soumis à des restrictions de sortie. La pandémie a eu un impact certain sur le calendrier des avancements de construction.

En janvier, comme prévu, trois adolescents ont déménagé de la Villa Rousegaart à la Villa Schlüsselblumm.

En mars, des problèmes avec les égouts de la Villa Rousegaart ont été découverts, ce qui a eu un impact sur la vie quotidienne des résidents de ce bâtiment. Les réparations nécessaires ont dû être effectuées tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du bâtiment. Pour cette raison, tous les résidents de la Villa

Rousegaart ont dû emménager dans la Villa Schlüsselblumm. Les travaux de réparation se sont étendus de mars à début avril. Par la suite, tous les adolescents ont déménagé dans la Villa Rousegaart.

Le bâtiment 7 est utilisé par les services techniques du CHNP et devrait être repris par le De Park à la fin du printemps ou au début de l'été 2020 comme Centre d'accueil de jour. Cependant, en janvier, il a été constaté que le bâtiment ne répondait pas aux normes de sécurité et nécessiterait donc de gros travaux de modernisation avant toute autre utilisation. Par conséquent, aucune activité n'a été proposée dans ce bâtiment.

La construction du Foyer Atert à Useldange a été achevée fin février. Les premiers résidents du De Park y ont déménagé au début du mois de mars. Au niveau des ressources humaines, une éducatrice diplômée a été engagée en été 2019. La cérémonie d'inauguration prévue pour 2020 n'a pas pu avoir lieu en raison du déclenchement de la pandémie.

En juillet, la rénovation de la Villa Kléiblat a été achevée. Le même mois, le bâtiment a été mis en service.

En automne 2020, l'utilisation transitoire et limitée dans le temps de la Villa Karblumm comme structure de jour à partir de 2021, a été décidée. Un agrément provisoire et limité à un an a été accordé par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région fin 2020.

Afin de maintenir et de promouvoir la mobilité des résidents de De Park, il est prévu de construire un terrain multisport au sein du Parc occupé par De Park. En septembre, un accord de principe pour la réalisation de ce terrain a été donné par le Ministère.

Dans le cadre des activités du conseil des résidents, le journal "WATTS" a été créé. Le journal est publié trimestriellement au De Park.

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 des 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 service d'activité de jour de la Fondation Autisme Luxembourg.

En avril 2017, la FAL a ouvert le premier 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 deuxième foyer du centre Gilbert Huyberechts a ouvert ses portes et accueille 6 personnes présentant un TSA.

En octobre 2020, le troisième foyer du centre Gilbert Huyberechts a ouvert ses portes et accueille 6 personnes présentant un TSA. Trois des usagers fréquentent encore un établissement scolaire.

Tous les autres 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 8 lits de répit destinés à des séjours de courte durée, répartis sur les sites de Munshausen et Rambrouch.

Ce sont donc au total 38 résidents permanents qui profitent du service hébergement de la FAL et 169 nuitées en lit de répit qui ont pu être proposées en 2020.

g. Fondation Kräizbiert

- Le Foyer Brill à Dudelange est un foyer d'hébergement pour jeunes adultes et salariés handicapés. Il peut accueillir jusqu'à 13 personnes.

- Le Foyer Lankhelzerweiher à Esch/Alzette 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 2020, mais cette rénovation a été reportée.

- Le Foyer Pietert à Grevenmacher est un foyer d'hébergement pour personnes lourdement handicapées et polyhandicapées. Il peut accueillir jusqu'à 18 personnes.

- Le Foyer La Cerisaie à Dalheim 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 à Frisange 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 rénové 12 chambres en 2020 et a réaménagé les pavillons pour qu'une sectorisation par mesure de protection COVID-19 soit possible.

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.

En 2020, 17 pensionnaires sont accueillis au foyer d'hébergement traditionnel. Le foyer est complet. Ils sont répartis en deux groupes :

- « An der Sang » avec 7 personnes ;
- « Op der Tomm » avec 10 personnes.

Certains pensionnaires fréquentent des ateliers protégés en journée, comme le « Lëlljer 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 institution.

i. Ligue HMC

Actuellement, la Ligue HMC gère 3 services d'hébergement :

- Millebaacher Haus
- Baastenduerfer Haus
- Ettelbrécker Haus

Ces 3 maisons disposent de 26 places fixes et de 3 chambres 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

L'année 2020 était marquée par l'accompagnement des résidents et de leurs familles dans la gestion de la pandémie. Surtout la phase du confinement constituait un changement profond pour les familles car les résidents ne pouvaient plus leur rendre visite tous les weekends, rythme auquel certains résidents et leurs familles étaient habitués. Pendant cette phase, la vie en groupe s'est intensifiée.

L'équipe éducative a accompagné étroitement les résidents dans la compréhension et la gestion de la pandémie, ainsi que l'application des gestes barrières. Avec beaucoup d'humour et de dynamisme, l'équipe éducative a soutenu les résidents dans une approche optimiste et le plaisir aux activités de la vie quotidienne.

Au niveau de l'accompagnement 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, mais également dans leur propre gestion de la pandémie.

Dans les deux équipes, des supervisions régulières ont eu lieu afin de les soutenir dans cette phase difficile.

k. Tricentenaire

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

- Le Réseau Tricentenaire « Hëllef Handicap » (392 usagers) qui 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 qui offre, au niveau national, des courts et moyens séjours planifiés ou d'urgence. Il a une capacité d'accueil de 22 personnes ;

- Le Pavillon de Heisdorf qui est une résidence accueillant 16 résidents adultes en situation de handicap physique ;
- La Résidence Nico Kremer à Heisdorf qui est 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 qui accueille 12 personnes adultes en situation de handicap intellectuel ;
- La Résidence Walferschlass à Walferdange qui accueille 10 résidents en situation de handicap physique.

I. Yolande

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

- L’Institut St Joseph à Betzdorf 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 offre un lieu de vie à 9 personnes, dont 1 lit semi-autonome ;
- Le Foyer « Haus Um Bowéngsbiérg » à Roodt-sur-Syre offre un lieu de vie à 8 personnes ;
- Le Centre pour personnes handicapées Am Klouschter à Mondorf-les-Bains 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. 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 (20 services agréés) ont signé en 2020 une convention avec le Ministère de la Famille, de l’Intégration et à la Grande Région pour un service d’activité de jour :

Organismes gestionnaires conventionnés		Activités agréées
1	Alive plus	F.A.M.I.L.
2	APEMH - Hébergement et Services	Service régional thérapeutique Esch/Alzette

		Centre de jour « Sonnenhaus » Clervaux Centre de jour Mondorf
3	Autisme Luxembourg	Centre de jour Sandweiler
4	CHNP - De Park	Centres de jour – Treff, Sonneblumm, Gënzebléi Centre de jour – Karblumm
5	Fondation Autisme Luxembourg	Centre de jour Munshausen Centre de jour Rambrouch
6	Fondation Kräizbiereg	Centre de jour Kräizbiereg
7	Fondation Sclérose en Plaques	Day Center « Um Bill »
8	Foyer Eisleker Heem	Service d'activité de jour et de rencontre Lullange
9	Ligue HMC	Dagestreff Burden Service d'activité de jour Capellen
10	Op der Schock	Centre polyvalent Noerdange
11	Tricentenaire	Foyer Emile Künsch Centre Jean Heinisch Résidence Nico Kremer
12	Yolande	Institut St Joseph Betzdorf Centre Am Klouschter

Tableau 1 : Les services d'activités de jour - situation au 31/12/2020

Organisme gestionnaire	Type de handicap	Classe d'âge	Journées d'ouverture 2020	Chaises conventionnées	Chaises existantes		Chaises occupées au 31/12/2020		Population				Journées de présences 2020	
					externes	internes	externes	internes	♀		♂		externes	internes
									externes	internes	externes	internes		
Alive plus	physique, mental	0-20	304	25	0	25	0	25	0	9	0	29	0	0
APBMH	mental	+16	246	78	63	24	61	18	32	6	29	11	11937	2325
Autisme Luxembourg	TED	21-32	190	6	6	0	5	0	3	0	3	0	576	0
CHNP - de Park	lég.-sév./troub. de comport.	>18	167	10	10	70	8	56	3	18	5	38	974	10707
Fondation Autisme Luxembourg	TSA	tous âges	255	9	9	0	17	0	3	0	14	0	1515.5	0
Fondation Kräizbiereg	polyhandicap	20-62	247	23	15	11	15	11	5	2	10	9	1102.5	1035
Fondation Sclérose en Plaques	sclérose en plaques et similaire	adultes	148	16	15	1	10.5	0	22	2	12	0	1402	18
Foyer Eisleker Heem	mental	16+	185	7	7	8	5	8	3	4	2	4	834	1929
Ligue HMC	mental	<18 <55	181	16	17	11	17	11	10	5	7	6	1375.5	300
Op der Schock	mental	23-42	0	13	0	0	7	6	5	3	2	3	851	233
Tricentenaire	physique, mental	tous âges	244	62	53	9	48	9	12	1	18	4	4917	812
Yolande	mental, polyhandicap	tous âges	202	32	25	70	21.5	70	9	92	17	76	3096.5	3607.5
SOUS-TOTAL			/	/	220	229	215	214	107	142	119	180	28581	20966.5
TOTAL			2369	297	449	429	429	429	249	299	299	299	49547.5	

La capacité d'accueil dans les 21 services d'activités de jour est de 449 chaises, dont 220 chaises externes et 229 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
APEMH	0	1	19	19	5	5	6	2	2	2	0	0	0	0	0	0	61
Autisme Luxembourg	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
CHNP - de Park	1	0	3	12	3	6	4	4	5	11	4	10	1	0	0	0	64
Fondation Autisme Luxembourg	2	7	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
Fondation Kräizbiereg	0	0	2	3	0	4	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	15
Fondation Sclérose en Plaques	0	0	0	0	0	0	3	1	4	2	5	3	2	1	2	0	23
Foyer Eisleker Heem	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Ligue HMC	0	0	2	2	2	1	5	1	1	1	1	0	0	1	0	0	17
Op der Schock	0	0	1	2	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Tricentenaire	2	1	8	12	5	1	3	2	3	5	2	4	0	0	0	0	48
Yolande	1	1	5	13	1	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	26
TOTAL	6	10	45	74	21	20	25	12	16	23	12	17	4	2	2	0	289

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	8	27	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
APEMH	0	0	3	3	3	4	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	18
Autisme Luxembourg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHNP - de Park	1	0	3	12	3	6	4	4	5	11	4	10	1	0	0	0	64
Fondation Autisme Luxembourg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fondation Kräizbiereg	0	0	1	2	1	2	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	11
Fondation Sclérose en Plaques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	11
Op der Schock	0	0	2	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Tricentenaire	0	1	1	1	1	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	9
Yolande	2	11	8	16	7	10	7	11	27	20	21	4	14	4	6	0	168
TOTAL	11	39	19	36	17	25	13	20	35	35	33	25	15	4	6	0	333

a. Alive Plus – F.A.M.I.L.

En 2020, la crise liée du Covid-19 a impacté d'une façon sans précédent le fonctionnement du foyer F.A.M.I.L., mettant à l'épreuve son organisation interne. Malgré ce chamboulement, l'équipe du foyer a su trouver les ressources afin de pouvoir soutenir les familles et les enfants au plus fort de la crise et

par la suite accueillir les enfants dans un environnement sécuritaire, tout en conservant la qualité de prise en charge estimée indispensable au bien-être et au bon développement des enfants.

Tout au long de l'année, l'équipe du foyer a travaillé sur l'élaboration d'un projet intergénérationnel grâce à une collaboration avec l'association « Intemporelle » en partenariat avec RBS. L'objectif de ce projet est la réalisation de quatre émissions de Radio dans un cadre intergénérationnel portant sur des sujets variés et intemporels. Le lancement de ce projet est programmé pour le mois d'avril 2021 et durera une année.

En fin d'année, à l'instar de l'année 2019, le foyer F.A.M.I.L. a renforcé sa collaboration avec une équipe thérapeutique, dont une orthophoniste et deux psychologues (Française et Luxembourgeoise). Cela permettra aux enfants d'être pris en charge selon leurs besoins et aussi de faciliter le quotidien aux parents en permettant à leurs enfants de bénéficier de leurs thérapies lors de leur temps d'accueil.

L'évolution des équipes d'encadrement n'a toutefois que permis de souligner davantage la problématique de local. En effet, en l'état, le foyer se retrouve « bloqué » par la configuration actuelle des locaux. Un projet immobilier représenterait une véritable porte de sortie à différentes échelles, pouvant permettre aux enfants, aux familles et à l'équipe d'encadrement d'envisager d'évoluer dans une structure adaptée, contribuant directement à la qualité de prise en charge désirée.

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 type occupationnel (travaux de sous-traitances, jardinage, cuisine), créatif (peinture, céramique), thérapeutique (relaxation, musique, stimulation basale, kinésithérapie, ergothérapie), sportifs (baskin, handiski) ou de loisirs (excursions, achats).

Un accent particulier est posé sur les activités inclusives organisées en collaboration avec des acteurs :

- du milieu des jeunes tels que le Service National de la Jeunesse, le Point Info Jeunes a.s.b.l ou les Maisons des jeunes ;
- du milieu culturel tels que la Kulturfabrik ;
- des communes telles que le Parc Gaalgebierg ou la commune de Clervaux.

La capacité d'accueil des structures d'accueil de jour de l'APEMH (chaises externes) :

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

c. Autisme Luxembourg

Le Centre de jour est un service d'activité 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.

Ce service propose différentes activités de jour de type occupationnel, socio-pédagogique et thérapeutique et 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

Une fois la construction des locaux du Centre d'accueil de jour Atert à Useldange achevée, des activités telles que la cuisine, la pâtisserie, la peinture ou le bricolage ont été proposées aux résidents. Cette offre a été élargie depuis le mois d'avril par le travail de la musicothérapeute et de la psychomotricienne. L'offre des activités dans les nouveaux locaux a été très bien accueillie par les résidents.

Les réparations dans le bâtiment n°29 Äppelbléi ont été achevées au début de l'année et le bâtiment a pu être utilisé comme prévu pour le stockage des matériaux.

Dans le cadre de la pandémie Covid-19, le Centre de jour Treff a été fermé de mi-mars à début de mai. Certaines activités ont eu lieu dans les structures hébergement pendant la fermeture du Centre de jour. Les clients externes ont dû rester chez eux pendant cette période.

En juillet, les clients externes ont été réadmis. La prise en charge des clients externes a eu lieu dans le cadre du concept C19 à la Villa Schlüsselblumm.

En décembre, le Centre de jour Treff a été fermé à nouveau. Les clients externes ont dû rester encore une fois à la maison. Les offres d'activités dans les centres de jour ont été réalisées dans le respect des mesures de protection de l'hygiène.

En moyenne, 43 clients/résidents et 8 clients externes ont été pris en charge quotidiennement au Centre de jour Treff. Au Centre de jour Sonneblumm, une moyenne de 15 clients étaient pris en charge par jour.

Le bâtiment 7 devait être remis au De Park cette année. L'inspection du bâtiment a montré que la structure du bâtiment ne répond pas aux normes de sécurité. À cet égard, le bâtiment n'a pas pu être mis en service par De Park.

Le Centre de jour Sonneblumm a été ouvert malgré la pandémie. Cependant, les clients externes ont dû rester chez eux de mars à début mai. De nombreuses activités n'ont pas pu être réalisées à certains moments (comme par exemple la balade en calèche, les excursions ou le « Airtramp ») ou les activités ont été limitées dans leur mise en œuvre.

À partir de juillet, les clients externes du Centre de jour Sonneblumm ont été pris en charge avec les clients externes du Centre de jour Treff à Villa Schlüsselblumm.

Au Centre de jour Sonneblumm, 15 clients en moyenne étaient pris en charge par jour.

Dans le cadre du concept socio-pédagogique et des offres d'activités associées, une art-thérapeute a été engagée au début de l'année.

e. Fondation Autisme Luxembourg

Le service d'activité de jour à Munshausen prend en charge des personnes présentant un trouble du spectre autistique (TSA) et habitant avec 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.

En 2020, 5 personnes présentant un TSA ont fréquenté les activités de jour de la Fondation Autisme Luxembourg.

Le service d'activité de jour enfant à Rambrouch prend en charge des enfants et jeunes présentant un trouble du spectre autistique (TSA) les mardis et jeudis après-midi ainsi que les samedis durant la période scolaire. Pendant les vacances scolaires, le SAJE est ouvert du lundi au vendredi avec fermeture les samedis avant et après les vacances scolaires. Le SAJE est également fermé les jours fériés légaux ainsi que la première semaine des vacances d'hiver. Les services offerts sont des activités variées d'intérieur (bricolage, cuisine, apprentissages individuels à table, loisirs, activités sportives, etc...) comme d'extérieur (jeux relationnels, promenade, piscine, parc animalier, parc d'attraction, bateau, spectacle, etc...) tout en favorisant leur développement, leur autonomie et leur qualité de vie.

Sur l'année 2020, 11 personnes présentant un TSA ont participé aux activités de jour de la Fondation Autisme Luxembourg 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 familier 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 service d'activité de jour spécialisé pour personnes atteintes de sclérose en plaques ou d'autres maladies dégénératives neuromusculaires. 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.

En raison de la pandémie Covid-19, le centre a été fermé du 15 mars au 15 juin 2020. Sa réouverture s'est réalisée progressivement à partir du 1^{er} août 2020. Pendant cette période, 595 « présences virtuelles » ont été prises en compte.

Au moment de la réouverture du centre le 15 juin 2020, il a été décidé de limiter le nombre de personnes à accueillir par jour à 12 afin de pouvoir assurer les distances à tout moment de la journée et surtout au moment des repas. Il a donc été décidé de ne pas accueillir les personnes vivant en structure d'accueil (ESI ou CIPA). 6 personnes ont été concernées par cette décision. 3 personnes ont décidé de ne pas fréquenter le service d'activité de jour pendant la pandémie pour minimiser le risque d'infection.

h. Foyer Eisleker Heem

En septembre 2007, le Foyer Eisleker Heem a ouvert un service d'activité de jour pour accueillir des personnes présentant un handicap mental léger à moyen, qu'elles soient pensionnaires dans un autre foyer ou vivent à domicile ou au domicile de leurs parents.

Ce service a accueilli, en 2020, 6 usagers réguliers et 2 de manière irrégulière.

Les activités proposées, en groupe ou en individuel, sont adaptées aux capacités de chacun en essayant de conserver, voire même d'augmenter, l'autonomie dans la vie de tous les jours, et de trouver des occupations.

Le service d'activité de jour permet aussi à beaucoup de personnes de sortir régulièrement de leur domicile ou de la structure d'hébergement et de faire des rencontres.

Cette année, le service a été fermé durant une longue période à cause de la pandémie Covid-19. Depuis leur retour en juin, nous constatons que les effets néfastes de la crise ont affecté certaines personnes accueillies.

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. Après 5 années de relocalisation temporaire, le service a pu emménager en novembre 2020 dans ses nouveaux locaux sur le site de la Ligue HMC à Capellen.

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'activité de jour de Op der Schock dispose de 13 places externes, qui sont actuellement 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, sensibles, cognitives et sociales de l'utilisateur, en prenant en compte ses besoins individuels.

En complément aux activités et du programme pédagogique en place, l'équipe pédagogique a accentué en 2020 systématiquement le travail visant à élaborer l'âge socio-émotionnel de chaque usager, afin d'adapter encore davantage les activités pédagogiques aux besoins de la personne.

Un travail intensif a été fait dans l'accompagnement des usagers à découvrir et à développer leur personnalité et leur autodétermination.

Le travail avec des outils comme le Multisign et des pictogrammes a été intensifié afin de soutenir les usagers dans l'expression de leurs besoins et sentiments.

L'équipe encadrante a accordé une importance particulière au soutien des usagers à comprendre et à gérer la pandémie de la Covid-19, ainsi qu'à l'apprentissage à appliquer les gestes barrières. De plus, un suivi étroit des familles était nécessaire dans cette phase difficile.

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 25 usagers externes répartis en 3 groupes.

Outre les 25 usagers externes, 111 usagers internes ont fréquenté les services d'activités de jour à Betzdorf.

Sur le site de Mondorf-les-Bains, 58 personnes, dont 57 usagers des services d'hébergement et 1 usager externe, ont été prises en charge dans les services d'activités de jour.

L'année 2020 ayant été marquée par la pandémie Covid-19, le Centre de jour pour usagers externes était fermé de mi-mars à fin mai et les activités de jour pour usagers internes ont dû être réduites. Une reprise progressive des activités a eu lieu, mais le niveau habituel des activités n'a pas été atteint en fin d'année 2020.

6.3. Services de formation

- **Participation financière par couverture du déficit**

9 organismes gestionnaires (14 services agréés) ont signé une convention avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région pour un service de formation :

Organisme gestionnaire	Type de handicap	Journées d'ouverture 2020	Total des places au 31/12/2020	Dont nouvelles places 2020	Nombre de places maximum	Places occupées au 31/12/2020	Population		Admissions 2020	Sorties 2020
							♀	♂		
APEMH	mental	144	120	0	120	92	36	56	21	22
Autisme Luxembourg	TED	199	10	7	20	10	2	8	7	3
Coopérations	mental	243	7	3	8	7	1	6	4	1
Fondation Kräizbiereg	physique	138	25	0	25	19	6	13	3	3
Foyer Eisleker Heem	mental	189	12	0	12	11	6	5	4	3
Ligue HMC	mental	181	20	0	20	18	8	10	7	5
Op der Schock	mental	241	15	0	15	13	6	7	3	6
Tricentenaire	physique et troubles associés	191	9	0	9	9	2	7	4	4
Yolande	mental, polyhandicap	194	12	0	12	12	4	8	2	2
TOTAL		1720	230	10	241	191	71	120	55	49

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 décembre 2020, 92 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 et un 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 1er 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 décembre 2020, dix 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 du 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. À 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'usager 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.

En 2020, le service a offert une formation professionnelle à 13 étudiants en situation de handicap mental.

Cette formation était principalement axée sur les différentes tâches de travail qui ont été réalisées dans les ateliers proposés. Celle-ci a permis 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 ont parcouru les différents ateliers et ont travaillé sur les différents processus de travail dans chaque atelier.

Par la suite, l'association essaiera d'augmenter le niveau d'autonomie des étudiants par une formation individuelle, toujours dans le cadre réel de leurs ateliers.

Le service est fonctionnel 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. Après 5 années de relocalisation temporaire, le SAFE a pu emménager en novembre 2020 dans ses nouveaux locaux sur le site de la Ligue HMC à Capellen.

g. Op der Schock

En 2020, 6 personnes en situation de handicap encadrées dans le service de formation ont été embauchées dans l'atelier protégé de Redange. En raison de la pandémie, tous les stages au CPP ont dû être suspendus à partir de mars. Au mois de septembre, 3 personnes ont été admises définitivement en formation.

Ainsi, au 31 décembre 2020, 13 personnes handicapées ont suivi une formation professionnelle, sociale et personnelle dans le centre de propédeutique professionnelle de l'ASBL Op der Schock.

L'année 2020 était évidemment marquée par l'adaptation du fonctionnement du service aux mesures sanitaires requises en raison de la pandémie. De plus, Op der Schock a travaillé davantage sur l'établissement des procédures de formation en langage facile et à l'aide de pictogrammes.

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 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 la possibilité pour le candidat d'obtenir un contrat de travail.

À la fin de l'année 2020, 12 candidats y étaient inscrits.

6.4. Services d'information, de consultation et de rencontre

- **Participation financière par couverture du déficit**

14 organismes gestionnaires ont signé une convention avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région pour un service d'information, de consultation et de rencontre :

Organisme gestionnaire	Type de handicap	Journées d'ouverture 2020	Nombre de clients 2020	Population		Institutions, associations	Unités à spécifier 2020
				♀	♂		
ADAPTH	tous	242	755	400.15	354.85	82	870 expertises ou avis consultatifs 1089 visites
APEMH	tout handicap	262	477	350	137	10	10262
Autisme Luxembourg	TED	303	303	138	165	53	8046
Coopérations	mental	356	4	1	3	0	73
Fondation Autisme Luxembourg	TSA	255	718	189	529	163	1449
Fondation Kräzberg	physique	227	257	103	154	47	5475
Fondation Sclérose en Plaques	sclérose en plaques ou similaire	132	160	104	55	14	7 séances 9 consultations 44 consultations 6 groupes, dont 3 par vidéoconférence 7 séances, dont 4 par vidéoconférence 235 consultations, dont 31 par téléphone/vidéoconférence
Info-Handicap	tous	251	882	256	184	58	Formations données par Info-Handicap : 8 x 2h = 16h
Ligue HMC	mental	255	483	280	203	0	SICR Luxembourg : 180 activités Daycenter Norden : 17 activités Life Academy : 111,25 heures Espace famille : 181 interventions
Op der Schock	mental	0	61	36	25	0	60 activités de loisir, 254 consultations psychologiques, 413 interventions du service social et suivi régulier des usagers lors de la pandémie
Parkinson Luxembourg	Parkinson	240	49	25	24	0	/
Solidarität mit Hörgeschädigten	déficience auditive	246	81	40	41	112	789
Tricentenaire	tous	251	124	63	61	0	1 accompagnement individuel de voyage (15 jours) 117 accompagnements individuels de loisirs (277 heures) 2 demandes de recherches pour des hôtels accessibles
Trisomie 21	trisomie 21	246	774	411	198	0	/
TOTAL		3266	6462	3027	2133.85	888	

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 2020 figurent entre autres : la construction et la modernisation de bâtiments au Domaine Thermal de Mondorf, la construction de deux maisons de repos, la construction d'un grand bâtiment administratif au Kirchberg ainsi que de nombreux aménagements de lycées ou d'écoles. L'ADAPTH suit les projets de modernisation d'arrêts, de gares et de P&R des CFL ainsi que les travaux d'insertion urbaine du tram dans la ville de Luxembourg. De plus en plus de communes font appel à l'ADAPTH pour l'aménagement de la voirie, notamment pour l'aménagement des passages pour piétons ou des arrêts de bus.

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.

L'association a traité plus de 280 nouveaux 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 2020, l'ADAPTH a presté des services pour 755 clients dont 673 sont des personnes privées et 82 des sociétés ou administrations.

b. APEMH - Hébergement et Services

- **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 défis 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 Nossbiérg 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 Centre ressources 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 et former, afin de renforcer les compétences des parents et sensibiliser les professionnels ;
- accompagner, afin d'assurer la couverture des 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) ;
- 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 2020, le Centre Ressource Parentalité a suivi 28 familles, familles comprenant aussi bien le père, la mère, les grands-parents et la famille proche. Le CRP est intervenu auprès de 2 services pour un échange de bonne pratique et est intervenu une fois dans le cadre d'un Séminaire international. 6 rencontres de groupe pour les parents en situation de handicap intellectuel étaient organisées et 600 interventions individuelles ont eu lieu.

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 2020 :

- 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 ;
- élaboration 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 »**

« 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 1^{er} janvier 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 2020, 339 familles et 10 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 existants au Grand-Duché de Luxembourg, soutien à domicile et appui ponctuel ;
- le service aux professionnels à savoir une formation en autisme, du matériel didactique spécifique, des conseils, du support et des informations.

Pendant l'année 2020, 312 familles et 153 professionnels ont pu bénéficier de ce service.

f. Fondation Kräizbierg

- **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 Kräizbierg. Le service assiste la personne en situation de handicap dans sa vie quotidienne tant sur le plan administratif, psychologique 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 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, l'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 2020, un cycle de formation en gestion de l'énergie (Energiemanagementschulung) a été proposé afin de permettre de mieux gérer au quotidien la fatigue, qui est un des symptômes les plus fréquents et les plus précoces de la sclérose en plaques.

Une consultation médicale mensuelle avec des médecins spécialisés en médecine physique et de réadaptation permet de conseiller les personnes en matière d'aides techniques, d'adaptations du domicile et de rééducation.

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 2020, l'accent a été mis sur une campagne vidéo incluant des personnes ayant un handicap et des différentes institutions représentatives pour sensibiliser l'opinion publique lors de la journée internationale des personnes handicapées.

De plus, a été publié la brochure spéciale du groupe de travail sur la vie affective et la sexualité des personnes ayant un handicap.

Une collaboration a eu lieu avec le CET « Nëmmen mat eis » pour une entrevue avec le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics concernant la réforme « Adapto ».

Info-Handicap gère les sites Internet suivants :

- www.info-handicap.lu
- <http://agenda.info-handicap.lu>
- <http://www.modesdemploi.lu>
- www.unokonventioun.lu
- www.eurewelcome.lu
- 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 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 60 activités de loisirs jusqu'au 13 mars 2020. En raison de la pandémie, les activités ont dû être arrêtées pour le reste de l'année et l'équipe éducative a assuré un suivi individuel régulier auprès des usagers.

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, et un soutien psychologique.

En 2020, le service psychologique a suivi 9 personnes en consultation individuelle respectivement en couple, pour une durée totale de 254 heures. Les thèmes récurrents étaient notamment la vie affective et sexuelle, les relations familiales, l'estime de soi, la gestion des émotions, l'exploration des aspects cognitifs et socio-émotionnels en développement.

Le service psychologique fait en outre partie du groupe de travail visant la mise en place d'un concept d'accompagnement de la vie affective, relationnelle et sexuelle. Un deuxième groupe de travail a conceptualisé l'implémentation de différents outils de diagnostic, servant à améliorer l'accompagnement de nos clients en estimant, respectant et guidant leurs compétences individuelles.

Le service social a accompagné 27 personnes dans des démarches administratives (tutelle, statut salarié handicapé, carte Adapto, etc...) ainsi que dans des situations précaires liées au logement respectivement la gestion de la pandémie.

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) ;
- la 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 2020, 35 personnes (concernées 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 51 usagers réguliers, dont 51 détenteurs d'une « activity card ». Malheureusement 8 usagers réguliers du Centre sont décédés au courant de l'année 2020 et 10 usagers ne peuvent plus participer aux activités suite à des problèmes de santé.

Aucune consultation psychologique n'a été demandée. 16 consultations individuelles en orthophonie, 12 entretiens d'information, de consultation et d'orientation ont été réalisés ainsi que 90 heures d'échange psycho-sociaux, ce qui représente 793 présences d'usagers.

Tenant compte des workshops thématiques, un total de 4724 présences a été réalisé en 2020 au centre « La Tulipe ». Ce chiffre représente 464,91 heures de présence.

Comme la pandémie a fait ses effets, le centre « La Tulipe » a dû réagir et a adapté son programme. Presque toutes les activités ont été transférées vers l'internet et notre prise en charge des usagers s'est faite par téléphone.

Nous comptons 160 participations à l'orthophonie. Un total de 2705 participations aux ateliers via internet, ce qui représente 439 heures d'activité, a été réalisé. 661 entretiens téléphoniques ont été réalisés pendant les périodes de confinement ce qui représente 272,46 heures.

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.

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 2020, 66 clients, dont 6 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 162 interventions pour 15 personnes privées et 7 institutions.

m. Tricentenaire

321 Vakanz est un service de voyages et loisirs pour tous.

En 2020, le service a dû annuler tous les voyages et excursions de groupe suite à la pandémie. Seule une excursion à une soirée-spectacle a eu lieu au mois de février (programme hiver 2019).

Les bénévoles sont restés actifs pendant quasi toute l'année, notamment en rendant visite aux clients du service, en les accompagnant lors d'activités de loisirs et en les soutenant à distance.

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). De 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.

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, ...) sont offerts.

Afin de bien être au courant, Trisomie21 Lëtzebuerg collabore pendant toute l'année avec d'autres associations nationales (Info Handicap, Nëmme mat Eis, Daaflux, ALPEBS) et internationales (EDSA - European Down Syndrome Association, DSI – Down Syndrome International).

Site internet : www.trisomie21.lu

6.5. Logements semi-autonomes

- **Participation financière par couverture du déficit**

5 organismes gestionnaires ont signé une convention avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région pour un service d'assistance à domicile :

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	2	2	0	2	0	0	2	3	1	1	0	1	0	0	14
Association pour la création de foyers pour jeunes	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
Foyer Eisleker Heem	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Ligue HMC	0	0	3	1	3	0	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	12
Yolande	0	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
TOTAL	0	0	5	9	4	2	3	0	4	5	2	3	0	1	0	0	38

Tableau 1 : Les logements semi-autonomes - situation au 31/12/2020								
Organisme gestionnaire	Type de handicap	Classe d'âge	Places conventionnées	Total des places au 31/12/2020	Places occupées au 31/12/2020	Population		Journées de présences 2020
						♀	♂	
APEMH	mental léger	adulte	17	17	14	5	9	5124
Association pour la création de foyers pour jeunes	mental	>18	6	6	4	1	3	1464
Foyer Eisleker Heem	mental	18+	3	3	2	2	0	1031
Ligue HMC	mental	<18	18	18	12	9	3	4020
Yolande	mental léger	tous âges	7	7	6	1	5	1991
TOTAL			51	51	38	18	20	13630

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 décembre 2020, 14 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. En 2020, le foyer a offert 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, etc...

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

Un jeune homme est sorti en novembre 2020 pour habiter seul. Sa chambre lui reste réservée dans le LSA pendant un certain temps, en cas de besoin.

d. Ligue HMC

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

- Beggener Haus 1, au 54, rue Cyprien Merjai, L-2145 Luxembourg (5 places)
- Beggener Haus 2, au 16, rue Nothomb, L-2232 Luxembourg (6 places)
- SAEMO, au 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 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. 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 de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région pour un service d'assistance à domicile :

Organisme gestionnaire	Type de handicap	Journées d'ouverture 2020	Nombre de bénéficiaires	Population		Unités de service prestées en 2020
				♀	♂	
APEMH	mental léger	280	64	42	22	0
Association pour la création de foyers pour jeunes	mental	366	3	0	3	+/- 400 visites à domicile, accompagnement pour courses, visites médicales, loisirs
Autisme Luxembourg	TED	306	17	3	14	1624
Coopérations	mental	230	34	23	11	540
Fondation Autisme Luxembourg	TSA	236	2	0	2	96
Fondation Kräizbiereg	physique	12	11	5	6	4026
Fondation Lëtzebuurger Blannenvereenegung	visuel, cécité ou malvoyance	286	118	70	48	57 activités régulières 4 activités irrégulières 8 journées de formations 1406 interventions assistance à domicile 105 unités thérapeutiques 426 heures communications téléphoniques
Fondation Sclérose en Plaques	SEP	227	27	15	12	489
Foyer Eisleker Heem	mental	365	13	6	7	534
Ligue HMC	mental	365	38	15	23	12806
TOTAL		2673	327	179	148	

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	6	14	8	6	2	6	3	3	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	2	5	1	2	0	3	0	4	0	0	0	0	0	0	17
Coopérations	0	0	11	3	4	5	5	3	3	0	0	0	0	0	0	0	34
Fondation Autisme Luxembourg	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Fondation Kräizbiereg	0	0	0	0	0	2	0	1	3	3	2	0	0	0	0	0	11
Fondation Lëtzebuurger Blannenvereenegung	0	1	3	2	2	2	8	6	15	13	8	8	14	9	20	7	118
Fondation Sclérose en Plaques	0	0	1	0	3	1	3	2	4	5	3	4	1	0	0	0	27
Foyer Eisleker Heem	0	0	1	2	2	3	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	13
Ligue HMC	0	0	0	2	0	2	2	0	7	9	4	4	0	1	0	0	31
TOTAL	0	2	30	21	26	25	26	19	39	40	20	18	16	11	20	7	320

En 2020, l'APEMH a inauguré sa nouvelle résidence à Bieles, reconnue sous la nouvelle catégorie de logement « habitat autonome et sécurisé ».

Organisme gestionnaire	Activité agréée	Convention	Type de handicap	Classe d'âge	Total des places disponibles en location au 31/12/2020	Locataires au 31/12/2020	Population		Unités de service prestées en 2020
							♀	♂	
APEMH Hébergement et Services asbl	Service d'aide à domicile - Résidence Bieles	✓	mental	majeurs	11	9	6	3	92 jours
TOTAL					11	9	6	3	92

Organisme gestionnaire	Activité agréée	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 Hébergement et Services asbl	Service d'aide à domicile - Résidence Bieles	0	0	3	0	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	9
TOTAL		0	0	3	0	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	

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 2020, 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 a.s.b.l. 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 2020, 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 2020, 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 Lëtzebuenger Blannevereenegung

Le Service Berodung, Betreuung a Fräizäit a pour 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 la malvoyance, ou encore l'accessibilité.

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

- une assistance humaine, lutte 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 16 appartements et studios de différentes tailles accessibles aux personnes à mobilité réduite accompagnées 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 et éducatif ainsi que des aides au niveau de la tenue du ménage et des courses. L'offre est complétée par des activités communes.

i. Foyer Eisleker Heem

En 2020, 13 personnes ont mené une vie plus ou moins autonome à l'extérieur du Foyer Eisleker Heem et ont pu profiter du service « suivi » appelé « SAMO » (service d'accompagnement en milieu ouvert).

Depuis 2020, ces personnes louent des studios ou appartements appartenant à des privés, se situant dans un rayon ne dépassant pas une demi-heure de route depuis le foyer.

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

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

La présence de l'éducateur varie en fonction des besoins, à savoir de 2 fois par semaine à 1 une fois par mois.

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 vivant 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 au sein de l'Union européenne, tout en complétant les autres Fonds structurels.

Il concourt à atténuer les formes d'extrême pauvreté dont l'incidence en matière d'exclusion sociale est forte.

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 2020, 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 y compris des moyens de protection individuels face au Covid-19, l'adaptation du fonctionnement des points de distribution face au Covid-19, les expériences des organisations partenaires, les subsides disponibles pour la réalisation de projets dans le contexte de la campagne « Gesond iessen, méi beweegen - GIMB », les mesures d'accompagnement effectuées par les organisations partenaires et le rapport annuel de mise en œuvre 2019.

Il ressort du rapport annuel de mise en œuvre de l'année 2019, envoyé en septembre 2020 à la Commission européenne, que le montant total des dépenses publiques éligibles s'élève à 392.949,73€ pour l'acquisition alimentaire et à 136.691,22€ 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.

Face à la recrudescence des infections liées au Covid-19, la plateforme décide d'intégrer des masques chirurgicaux dans son offre de produits d'assistance matérielle de base. Grâce à un soutien rapide et

inconditionnel du Haut-Commissariat à la Protection Nationale et de la Direction de la Santé, les masques sont à disposition des bénéficiaires FEAD dès le mois de novembre 2020.

Au Luxembourg, 12.621 personnes (5.123 ménages), dont 6.610 femmes et 6.011 hommes, ont bénéficié de l'aide alimentaire et de l'aide matérielle de base.

Selon la dernière enquête effectuée par TNS-ILRES auprès des bénéficiaires finaux, le dispositif mis en place au Luxembourg fonctionne bien.

En 2020, 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 PWC, l'enquête à réaliser en fin de parcours du programme FEAD auprès des bénéficiaires finaux du FEAD et la mise en œuvre physique et financière du FEAD au Luxembourg. Une visite de l'épicerie sociale du quartier Luxembourg-Gare a terminé la rencontre.

b. Comités d'experts du FEAD à Bruxelles
(FEAD- ad hoc EXPERT-GROUP ET FEAD- EVALUATION-PARTNERSHIP-MEETINGS)

En 2020, le Ministère a participé à plusieurs réunions en ligne dans le cadre du FEAD.

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'intégration du FEAD dans le FSE + pour la période post-2020 et les nouveaux indicateurs communs, les propositions de modification de l'actuel règlement FEAD pour faire face à la crise liée au COVID-19, le REACT-EU - le paquet d'aides aux Etats-membres pour faire face à la crise liée au COVID-19, l'étude réalisée dans différents Etats-membres sur leurs systèmes de « food-vouchers » ainsi que les enquêtes finales réalisées dans différents Etats membres comme notamment l'Allemagne et la Belgique.

c. Audit par la société PWC

En 2020, l'Inspection générale des finances, autorité d'audit du FEAD, a mandaté la société PWC pour 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)

La division Solidarité est représentée au sein du Comité de la protection sociale. Le Comité de la protection sociale (CPS), institué 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 2020, les principaux thèmes abordés par le CPS étaient :

- le suivi de la mise en 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 2020 intitulé « *Annual Review of the Social Protection Performance Monitor and developments in social protection policies* ». 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 la croissance ;
- l'organisation du Programme par les pairs (Peer Reviews).

Dans le contexte de la pandémie liée au coronavirus COVID-19, les discussions du CPS ont également été marquées par l'impact social de la crise sanitaire. Le Luxembourg poursuivra la voie du renforcement de la dimension sociale de l'UE et de la zone euro dans le cadre de la coordination des politiques économiques de l'UE. Le Luxembourg s'engage à ce que la croissance économique soit au service des citoyens, en cohérence avec les objectifs de développement durable des Nations Unies et la mise en œuvre des principes du socle européen des droits sociaux.

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 peut être consultée sous l'adresse suivante : https://gouvernement.lu/de/publications.gouv_odc%2Bde%2Bpublications%2Brapport-etude-analyse%2Bprogramme-national-de-reforme%2B2020-pnr-luxembourg-2020.html

1.4. Stratégie nationale d'intégration des Roms

En février 2020, le Luxembourg participe à la 16^e rencontre des « Points de contact nationaux Roms » organisée par la Commission européenne. Les premiers éléments pour un nouveau plan décennal relatif à l'inclusion des Roms et des Gens du voyage y sont présentés et discutés. Sous l'égide de la FRA-l'Agence des Droits fondamentaux établie à Vienne, un groupe de travail est mis en place pour discuter des indicateurs communs à ce nouveau plan. Le Ministère ensemble avec un membre du STATEC participe aux réunions qui se font à distance au courant des mois d'avril et de mai 2020.

En octobre 2020, lors d'un événement de Haut Niveau sous la Présidence allemande du Conseil, la Commission européenne présente le nouveau plan décennal (2020-2030) comprenant une proposition de Recommandation du Conseil visant à soutenir les Roms dans l'UE ainsi qu'une Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil intitulé « Une Union de l'Égalité : Cadre stratégique de l'Union européenne pour l'égalité, l'inclusion et la participation des Roms ». L'accent est mis sur sept domaines clés : l'égalité, la participation, l'éducation, l'emploi, la santé et le logement.

Au Conseil de l'Europe, les travaux du CAHROM sont repris par le « Comité d'Experts sur les questions relatives aux Roms et aux Gens du voyage » (ADI-ROM), subordonné au nouveau Comité Directeur sur l'Anti-Discrimination, la Diversité et l'Inclusion (CDADI). La première réunion de l'ADI-ROM se tient en février 2020 à Strasbourg, la deuxième, en différé, en octobre 2020.

Le Plan d'action stratégique pour l'inclusion des Rom et des Gens du voyage 2020-2025, adopté par le Conseil des Ministres du Conseil de l'Europe en janvier 2020 est à l'ordre de jour de la première réunion.

Lors de la deuxième réunion, l'impact de la pandémie liée au COVID 19 sur les Roms et les Gens du voyage est, parmi de nombreux autres sujets, discuté. Deux groupes de travail internes sont mis en place, le premier sur l'antitsiganisme, le deuxième, pour préparer une contribution à l'élaboration d'un instrument juridique de lutte contre le discours de haine.

1.5. Observatoire des politiques sociales

La loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS), entrée en vigueur au 1^{er} 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 2020, l'Observatoire des politiques sociales s'est réuni à trois reprises. Il s'est principalement consacré à la rédaction d'un avis sur la manière dont les dispositifs socio-fiscaux abordent les ménages monoparentaux.

2. Politique nationale

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

Tout au long de l'année 2020, 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. Une évaluation finale de la stratégie nationale contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement sera réalisée en 2021.

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 par nuit. Le bâtiment intègre également des sanitaires accessibles et un grand réfectoire. Depuis le début de l'Action Hiver 2019/2020, les personnes sans-abris sont accueillies dans ces nouveaux locaux.

- **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, 36 personnes peuvent ainsi y être accueillies. A peine finalisé, le bâtiment B a accueilli depuis le mois de novembre 2019 à mars 2020 32 personnes d'une structure d'hébergement de Caritas Accueil et Solidarité. Cette dernière avait dû être fermée en raison de travaux structurels urgents et imprévus. Dès la fin des travaux, les personnes logées d'urgence ont pu regagner leur foyer régulier.

Du 1^{er} juillet au 13 novembre 2020, la Croix-Rouge luxembourgeoise a hébergé 18 personnes vulnérables au rez-de-chaussée du bâtiment B car la halte de nuit qui accueille normalement ces personnes a été fermée en raison de l'incompatibilité du lieu avec les règles de distanciation en vigueur. Une nouvelle structure d'accueil d'urgence provisoire pouvant accueillir 11 personnes a été ouverte à Luxembourg-ville au mois de novembre. Une fois la structure d'hébergement provisoire agréée, les personnes vulnérables ont pu être relogées dans la nouvelle halte de nuit.

A partir du 20 avril, le 1^{er} étage du bâtiment B a été transformé en centre d'accueil Covid-19 pour personnes avec symptômes en attente des résultats de tests. La population accueillie est composée uniquement de personnes sans-abris ou des personnes hébergées dans des structures d'hébergement

d'urgence et qui nécessitent d'une mesure d'isolement en attente d'un test Covid-19. La mise en isolation dépend de la volonté des personnes concernées.

Il arrive également que certains bénéficiaires arrivent dans le centre d'accueil Covid-19 suite à un contact avec une personne positive dans la structure d'hébergement qu'ils occupent. A ce moment, les personnes à risque restent hébergées plus longtemps car il est nécessaire d'attendre 5 jours avant de pouvoir effectuer un test Covid-19.

Une fois les résultats des tests obtenus, les personnes sont orientées vers d'autres centres d'hébergement ou bien elles retournent à l'Action Hiver. 45 bénéficiaires ont ainsi pu s'isoler sur une durée totale de 120 nuitées tout au long de l'année 2020. Le centre d'accueil Covid-19 dans le bâtiment B restera ouvert en 2021, aussi longtemps que la situation sanitaire le demandera.

Le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a mis en place ce centre d'accueil Covid-19 ensemble avec le Haut-Commissariat à la protection nationale et la Croix-Rouge luxembourgeoise.

2.3. 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).

L'actuel plan d'action national « promotion de la santé affective et sexuelle » est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019. Ce plan est mis en œuvre 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. Dans ce cadre, le Ministère a participé en 2020 à un groupe de travail pour élaborer un guide en matière de santé affective et sexuelle des jeunes à destination des professionnels. Le guide « Let's talk about sex » a été présenté lors d'une conférence de presse le 7 décembre 2020. Il est disponible en allemand, français et anglais, sous forme d'un classeur ou téléchargeable sur le site www.cesas.lu.

3. Personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et intersexes (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 de nouveau en 2020 une reconnaissance par deux organisations internationales non gouvernementales.

ILGA Europe – une organisation parapluie regroupant plus de 600 associations défendant les droits des personnes LGBTI en Europe et en Asie centrale – a publié en mai 2020 la nouvelle 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 2020, le Luxembourg a obtenu un score de 73% et s'est placé la deuxième fois de suite en troisième position, après Malte (89%) et la Belgique (73%).

OII Europe - la seule organisation parapluie internationale gérée par des personnes intersexes - a publié en mai 2020 sa deuxième cartographie sur les bonnes pratiques en Europe. La campagne du Ministère pour la sensibilisation au problème de l'intersexuation y a été relevée comme exemple de bonne pratique.

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

Depuis 2018, le Luxembourg dispose de son premier 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 ont eu lieu en 2020 avec des ministères participant au PAN et avec des représentants de la société civile.

En raison de la crise sanitaire, certaines activités prévues pour 2020 ont dû être modifiées et annulées, tandis que de nouvelles activités ont vu le jour. En date du 15 mai 2020, le gouvernement a adopté la déclaration IDAHOBIT 2020 en vue de la Journée internationale contre l'homophobie, la biphobie, l'interphobie et la transphobie (International Day Against Homophobia, Biphobia, Interphobia and Transphobia - IDAHOBIT). La déclaration souligne que des efforts incessants doivent être entrepris afin de faire progresser les droits des personnes LGBTI, surtout en temps de crise. "Dans cette situation exceptionnelle, il est primordial que le Luxembourg continue son combat national, européen et

international pour une société dans laquelle l'égalité est respectée en tant que valeur fondamentale et droit humain." (extrait de la déclaration gouvernementale). En date du 10 juillet 2020, Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration, Corinne Cahen, a participé dans le cadre de la « Luxembourg Pride 2020 », à un webinaire organisé par l'association Rosa Lëtzebuerg. En date du 26 novembre, une représentante du Ministère a participé à un webinaire sur l'importance et l'impact de la première stratégie de l'Union européenne en faveur de l'égalité des personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, non binaires, intersexuées et queer (LGBTIQ) sur les politiques nationales en faveur des personnes LGBTI. En 2020, le Ministère a soutenu l'association Intersex & Transgender Luxembourg pour organiser en octobre une semaine de formation et d'information sur l'intersexuation et IMS Luxembourg pour un projet sur l'inclusion des personnes LGBTI dans le monde du travail. Une représentante du Ministère a aussi participé le 17 novembre 2020 à une conférence organisée par IMS sur le thème « Être soi-même en entreprise : Inclusion des personnes LGBTI dans l'environnement professionnel : pourquoi et comment agir ? » et le 8 décembre à un webinaire organisé par le Cesas et le centre LGBTIQ+ Cigale sur le thème « Accueil et accompagnement des personnes trans* en milieu de soins médicaux ».

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 2020, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a entretenu le site internet www.intersexe.lu / www.intersex.lu lancé en 2018 dans le cadre de la 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. Le 13 février, le Ministère a organisé en collaboration avec le Familljen-Center une formation sur l'intersexuation à l'attention des professionnels. Le 10 mars, une représentante du Ministère a participé à un débat organisé dans le cadre du LuxFilmfest, suite à la projection du film « Being impossible » au Centre Culturel de Rencontre Abbaye de Neumünster. En 2020, le service de consultation Familljen-Center a.s.b.l. a également continué à proposer des consultations aux personnes intersexes et à 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 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 2020 aux deux tables rondes bi-annuelles ainsi qu'à une réunion extraordinaire le 11 septembre dans le contexte de la transition officielle du secrétariat du réseau vers

le Conseil de l'Europe. Le point de contact a également participé à un webinar organisé en juin 2020 par le Conseil de l'Europe en collaboration avec la mission permanente de la Finlande sur les droits humains des personnes intersexes (« How to advance Human Rights of Intersex Persons ? Lessons learned from Finland ».) En novembre 2020, le point de contact a participé à la Conférence « Intersectionality and LGBTI Policies in Europe : Lived Realities of Lesbian* Women and the Recognition of Rainbow Families » organisée par la présidence allemande du Conseil de l'Union européenne.

3.5. Politique européenne et internationale

Le Luxembourg s'engage également au niveau européen et international à faire progresser les droits des personnes LGBTI. En novembre 2020, la Commission européenne a présenté la première stratégie de l'Union européenne en faveur de l'égalité des personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, non binaires, intersexuées et queer (LGBTIQ) qui s'attaque aux inégalités et aux discriminations qui touchent les personnes LGBTIQ.

Dans ce contexte, Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration, Corinne Cahen, a invité, en marge du Conseil de l'Union européenne "Emploi, politique sociale, santé et consommateurs - EPSCO" du 3 décembre 2020, les ministres des États membres à un échange informel par visioconférence sur la stratégie de l'UE en faveur de l'égalité des personnes LGBTIQ 2020-2025. Quinze États membres – l'Allemagne, la France, la Belgique, l'Espagne, les Pays-Bas, la Finlande, la Suède, le Portugal, Malte, le Danemark, l'Italie, Chypre, l'Irlande, l'Estonie et la Roumanie – ont répondu à l'invitation de Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration.

4. Aides financières octroyées par la division Solidarité

4.1. Catastrophes naturelles

Le 9 août 2019, les communes de Bascharage et de Pétange ont été frappées par une tornade. 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 2020 par rapport à la tornade du 9 août 2019.

La commission des secours sociaux suite aux dommages causés par les catastrophes de la nature s'est réunie à 5 reprises pour analyser les dossiers introduits suite à la tornade et prendre des décisions y relatives.

Au 31 décembre 2020, 100 demandes d'aide suite à la tornade ont été introduites. Une décision a été prise pour 81 des 100 demandes. Le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a versé des aides pour un montant total de 368.295 € pour 34 dossiers, donc en moyenne environ 10.832€ par dossier accordé. Pour 47 dossiers, aucun paiement n'a été effectué pour différentes raisons : résidence secondaire (3), retrait de la demande (2), prise en charge de la totalité des dégâts par l'assurance (24) ou dégâts non-éligibles pour recevoir une aide sociale (18). 19 demandes n'ont pas encore été traitées au 31 décembre 2020 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 2020, une personne a bénéficié d'une prise en charge de ses cotisations d'assurance maladie facultative ou continuée pour un montant de 1.439 €.

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 77.084 € en 2020.

4.3. Rapatriements

La division Solidarité a été sollicitée pour la prise en charge de 15 rapatriements en faveur de citoyens luxembourgeois se trouvant dans une situation de détresse à l'étranger. Ce chiffre est exceptionnellement élevé en raison de la crise sanitaire qui a rendu la situation intenable pour certains ressortissants luxembourgeois se trouvant à l'étranger.

3 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 3.038 €. 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

Au Grand-Duché de Luxembourg, le surendettement est défini comme l'impossibilité manifeste de « faire face à l'ensemble des dettes non professionnelles exigibles ou à échoir ». Afin de permettre aux personnes concernées de redresser leur situation financière et de pouvoir mener « une vie conforme à la dignité humaine », la loi du 8 janvier 2013 sur le surendettement met en place une procédure de règlement collectif des dettes.

La procédure de règlement collectif des dettes comporte trois phases :

1. phase du règlement conventionnel des dettes
2. phase du redressement judiciaire
3. phase du rétablissement personnel.

La première phase, devant la Commission de Médiation en matière de surendettement, est appelée « phase du règlement conventionnel des dettes ». Celle-ci permet au débiteur de rembourser ses dettes aux créanciers à l'aide d'un plan de règlement conventionnel d'une durée maximale de 7 ans proposé par la Commission de Médiation en matière de surendettement.

Les efforts de règlement à l'amiable du débiteur envers ses créanciers sont indispensables avant de pouvoir engager les phases judiciaires (phases 2 et 3) de la procédure de règlement collectif des dettes.

En date du 31 décembre 2020, 556 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 sur le surendettement et qui n'ont pas subi de modification majeure ne sont pas inscrits dans ce répertoire.

Les 556 dossiers inscrits au répertoire depuis 2014 ont nécessité l'intervention de l'un des deux Services 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.

Les 556 dossiers inscrits au répertoire électronique au 31 décembre 2020 se rapportent aux trois phases de la procédure de règlement collectif des dettes :

- phase de règlement conventionnel : 451 dossiers (81%)
- phase de redressement judiciaire : 73 dossiers (13%)
- phase de rétablissement personnel : 32 dossiers (6%).

Le juge de paix a prononcé la clôture du rétablissement personnel dans 24 des 32 dossiers se trouvant dans la phase de rétablissement personnel.

Quant au 451 dossiers se trouvant dans la phase de règlement conventionnel, 266 dossiers (59%) sont inactifs pour différentes raisons :

- refus d'admission par la Commission de médiation (108)
- remboursement total pour solde de tout compte du plan de règlement conventionnel (49)
- 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 (45)
- abandon de la procédure par le(s) débiteur(s) (39)
- création d'un nouveau numéro de dossier suite à la séparation d'un couple (11)
- révocation de l'admission ou du plan de règlement conventionnel car le débiteur ne s'est pas tenu à ses engagements pris dans le cadre de la procédure de règlement collectif des dettes (9)
- création d'un numéro de dossier par erreur ou suite à un problème informatique (5)

Parmi les 185 dossiers actifs de la phase de règlement conventionnel, 29 dossiers sont en cours d'admission au 31 décembre 2020. 25 dossiers ont été admis et sont en attente d'une proposition de plan.

Pour 13 dossiers, un moratoire des paiements est en cours. Un plan de redressement conventionnel a été mis en place pour 118 dossiers.

5.1. Commission de Médiation en matière de surendettement

En 2020, la Commission de Médiation en matière de surendettement a siégé 7 fois (7 fois en 2019). Elle a pris 205 décisions (238 en 2019) concernant les dossiers de surendettement, donc 29 décisions en moyenne par réunion.

53 demandes d'admission à la procédure du règlement conventionnel des dettes ont été déposées en 2020 (48 demandes en 2019, 65 demandes en 2018 et 56 demandes en 2017) :

- Au 31 décembre 2020, 24 dossiers se trouvaient en phase d'instruction en vue de leur admissibilité.
- Pour 2 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 27 dossiers en 2020. Parmi ceux-ci, 26 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 2020, 2 dossiers ont fait l'objet d'un plan de redressement. 1 dossier a échoué au niveau de la phase du règlement conventionnel et pour 2 dossiers la mise en place d'un moratoire de paiement des dettes a été décidée. Au 31 décembre 2020, 21 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 2020, aucune nouvelle convention a été signée en relation avec un plan de règlement conventionnel ou un plan de redressement judiciaire. En 2020, le Fonds a récupéré la somme de 20.123 € 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, les SICS ont donné des cours et des séances de sensibilisation sur la problématique du surendettement, dont certains ont cependant dû être reportés en raison de la crise sanitaire en 2020. Ils participent également à différents groupes de travail sur le thème de la prévention 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.

En 2020, les SICS ont enregistré 2.631 demandes d'informations sans prise de rendez-vous. Au total, 231 clients ont demandé un premier rendez-vous au SICS en 2020. Parmi ces clients, environ un tiers ne s'est pas présenté à ce rendez-vous.

La Commission de Médiation a enregistré 53 demandes d'admission en 2020, dont 2 ont été retirées avant qu'elle puisse statuer sur l'admissibilité. Les 51 demandes d'admission pouvant être prises en compte pour 2020 (45 demandes en 2019, 63 demandes en 2018 et 52 demandes en 2017) correspondent à 60 débiteurs différents (53 débiteurs en 2019, 74 débiteurs en 2018 et 61 débiteurs en 2017). Le SICS de la Ligue Médico-Sociale a enregistré 29 demandes d'admission pour 35 débiteurs en 2019 (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), tandis que le SICS d'Inter-Actions a noté 22 demandes d'admission pour 25 débiteurs (16 demandes d'admission pour 18 débiteurs en 2019 ; 41 demandes d'admission pour 35 débiteurs en 2018 ; 34 demandes d'admission pour 41 débiteurs en 2017).

En analysant le profil des 60 débiteurs, on peut constater que 57% 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 (57%). Les personnes âgées de 51 ans ou plus représentent 30% de la clientèle.

48% des débiteurs ont la nationalité luxembourgeoise. Les ressortissants de l'UE représentent 45% des débiteurs, tandis que seulement 7% des débiteurs sont originaires d'un pays tiers.

Quant au statut professionnel, 54% des personnes surendettées ont le statut de salarié, 13% n'ont pas de statut professionnel et 12% d'entre elles bénéficient du REVIS. Les personnes pensionnées ou invalides représentent 8% des débiteurs. Les chômeurs indemnisés représentent également 8% des débiteurs, tandis que 3% des personnes surendettées sont employées dans le cadre d'une mesure d'insertion professionnelle. 2% sont employés au sein de la fonction publique. Aucun débiteur ne travaille de manière indépendante.

Concernant la composition de ménage, 46% des personnes concernées habitent seules. 12% sont en couple, mais n'ont pas d'enfant. 21% des clients vivent en famille monoparentale et 21% des débiteurs vivent en couple et ont des enfants.

46% des ménages ayant déposé une demande d'admission à la loi sur le surendettement n'ont pas d'enfants. 16% des ménages ont un enfant à charge, 28% ont deux enfants à charge et 10% ont trois enfants à charge. Au total, 51 enfants vivent dans les ménages des personnes ayant introduit une demande d'admission en 2020 (26 enfants en 2019).

Quant à l'état civil, 44% des débiteurs sont divorcés ou séparés, 33% sont mariés, 18% sont célibataires, 3% sont veufs et 2% sont pacsés.

6. Formation

6.1. Formation aux fonctions d'aide socio-familiale

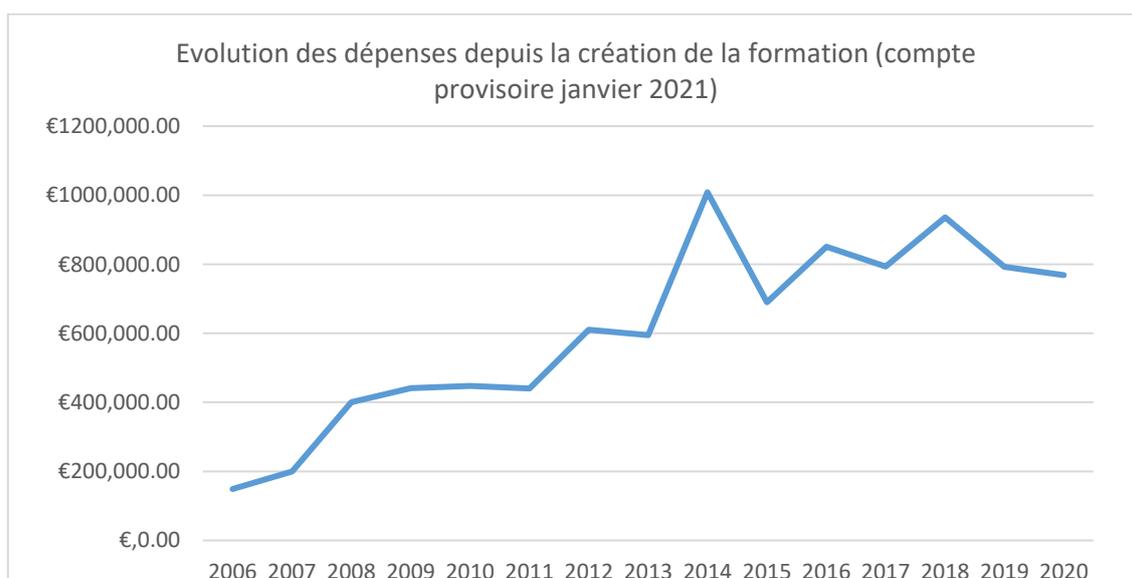
La formation aux fonctions d'aide socio-familiale est définie par le règlement grand-ducal du 21 mai 1999. Elle est organisée conjointement avec le service de la formation professionnelle du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et le Ministère de la Famille, de l'Intégration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

Au cours de l'année 2020, en raison de la pandémie du Covid-19 une seule nouvelle formation a pu débuter au Centre National de Formation Professionnelle Continue (CNFPC) à Ettelbruck. Une session d'examen a été organisée. 20 personnes se sont présentées à l'examen. Il y a eu 18 réussites (90%), 1 ajournement (5%) et 1 échec (5%).

Le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a enregistré 55 nouvelles demandes (8 hommes et 47 femmes) en 2020. Au 31 décembre 2020, 81 personnes (13 hommes et 68 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 prendre en charge 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 2020, les indemnités d'apprentissage de 81 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 2019/2020

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

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 2019/2020 se tient pour la première fois dans les deux nouveaux bâtiments au Findel, qui sont spécialement conçus pour accueillir les personnes en grandes difficultés pendant la période d'hiver. Le bâtiment A permet d'accueillir 250 personnes dans 8 dortoirs et dispose en plus de chambres familiales, de salles d'eaux, d'un réfectoire et d'une cuisine. Le bâtiment B abrite le bureau d'accueil de l'Action Hiver ainsi qu'une salle mise à disposition à Médecins du Monde où ils peuvent proposer des consultations médicales gratuites.

L'accueil de jour de l'Action Hiver 2019/2020 est organisé pour la dernière année dans un bâtiment du quartier de Bonnevoie avant de se déplacer à partir du 1^{er} avril au Findel.

Comme tous les ans, quelques personnes sont hébergées au Foyer Abrisud à Esch/Alzette.

En raison de la situation liée au COVID-19 et avec les décisions du gouvernement sur le confinement, Madame le Ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, Corinne Cahen, décide de prolonger l'Action Hiver après le 1^{er} avril 2020. Des adaptations dans le fonctionnement général de l'Action Hiver sont faites afin de respecter au mieux la consigne nationale « Bleiwt Doheem ». Ainsi toutes les activités sont transférées sur le site Findel afin de permettre aux personnes de rester à un même endroit sur toute la journée.

En fonction de l'évolution de la situation, les mesures sanitaires sont adaptées pour prévenir le COVID-19 auprès des personnes bénéficiaires et de tous les professionnels travaillant sur site. Les mesures sanitaires mises en place consistent notamment en la mise à disposition de matériels de protection individuelle, l'augmentation des possibilités de se laver et de se désinfecter les mains, la réorganisation des installations pour garantir les distances barrières. Dès le 1^{er} avril, le service de restauration traditionnel (matin, midi et soir) a progressivement été remplacé par des plats à emporter.

Dans ce contexte, il y a aussi lieu de relever l'action des Scouts luxembourgeois qui ont mis à la disposition des bénéficiaires, quelques 3000 masques en tissu.

Pour des raisons d'hygiène, un service de blanchisserie est instauré trois fois par semaine afin de garantir aux bénéficiaires des vêtements propres pendant la période de fermeture des buanderies des

services sociaux. Du 1^{er} avril au 30 juin le Foyer de jour a été transféré sur le site du Foyer de nuit au Findel.

Plusieurs mesures supplémentaires sont mises en place pour lutter efficacement contre la propagation du coronavirus Covid-19 :

- Quatre tentes chauffées pouvant accueillir quelques 120 bénéficiaires sont mises en place sur les parkings du site
- Deux points d'eau extérieurs sont installés pour permettre aux bénéficiaires le lavage régulier des mains.
- Au lieu des activités régulières en journée, des actions de sensibilisation aux gestes barrières et une écoute particulière par rapport aux préoccupations des bénéficiaires sont mises en place tout en respectant les consignes sanitaires.
- À partir du 8 avril jusqu'au 24 juin inclus une permanence médicale gratuite est organisée hebdomadairement en coopération avec Médecins du Monde. Une infirmière, un médecin bénévole ainsi qu'un membre du personnel salarié assurent 12 permanences médicales avec un total de 80 passages.

Durant toute la durée de prolongation de l'Action Hiver, les trois associations gestionnaires font appel à du renfort en personnel venant de leurs organismes respectifs aussi bien que d'autres associations du secteur. Ceci est possible car de nombreux services sont fermés durant le confinement.

Tout au long de l'Action Hiver, les structures gestionnaires ont fait appel à des bénévoles. Ainsi, au moins 170 bénévoles ont œuvré dans les différents domaines de l'Action Hiver.

L'édition 2019/2020 de l'Action Hiver peut être divisée en deux périodes distinctes. Premièrement dans une période WAK traditionnelle c'est-à-dire du 1^{er} décembre 2019 au 31 mars 2020 et deuxièmement dans une période du confinement du 1^{er} avril au 30 juin 2020 en raison de la crise sanitaire.

- **Le foyer de jour**

La période traditionnelle de l'Action Hiver 2019/2020 se caractérise par une hausse des fréquentations du Foyer de jour. Par contre pour la période du confinement le nombre de présences journalières a diminué de presque de moitié.

Par rapport à l'édition 2018/2019 quelques 939 repas ont été distribués de plus entre décembre 2019 et avril 2020 ce qui représente une hausse moyenne de 7,69 repas par jour. Pendant la période WAK une moyenne de 149 repas ont été servis par jour et dès le 1^{er} avril on peut observer une diminution, c'est-à-dire une moyenne de 103 repas par jour.

Pendant la période WAK, le nombre maximal de repas a été servi la journée du 7 mars avec 217 unités et pendant la période du confinement le pic fut le 5 mai avec 154 repas distribués.

Pendant la période totale de l'Action Hiver 2019/2020, les hommes représentent 93,75 % des personnes qui ont fréquenté le Foyer de jour, les femmes 6,25 %. Ce rapport reste constant sur les deux périodes.

Pour le Foyer de jour observé sur la totalité des périodes, 12,57 % des bénéficiaires sont de nationalité luxembourgeoise, 51,77 % sont des ressortissants d'un Etat membre l'Union Européenne et 35,66 % ont la nationalité d'un pays tiers. Ces chiffres demeurent relativement constants sur les deux périodes.

Sur toute la période de l'Action Hiver, on peut constater que 49,77 % des personnes sont âgées entre 26 et 45 ans, 37,23 % sont âgées entre 46 et 65 ans, 11,74 % appartiennent au groupe des 18 à 25 ans tandis que 1,05 % des personnes sont âgées de plus de 65 ans. 0,11 % sont des mineurs (< 15 ans), accompagnés par au moins un parent. Dans la période du confinement aucun mineur était présent dans le Foyer de jour.

Chiffres clés :

Nombre de jours d'ouverture totale du Foyer de jour :	213
Période WAK (01.12.2019 – 31.03.2020)	122
Période du confinement (01.04.2020 – 30.06.2020)	91

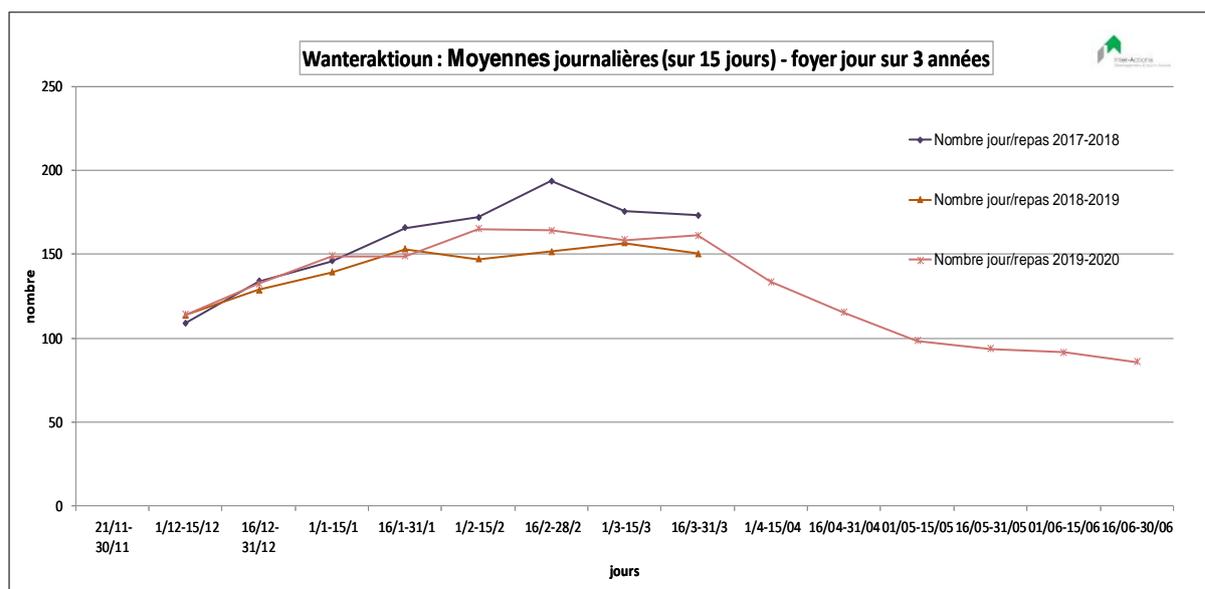
Nombre total de présences au Foyer de jour (journées) :

2019/2020 (01.12.2019 – 31.03.2020)	18.173
2019/2020 (01.04.2020 – 30.06.2020)	9.372

Nombre de personnes différentes au Foyer de Jour :

2019/2020 (01.12.2019 – 31.03.2020)	1.286
2019/2020 (01.04.2020 – 30.06.2020)	445

Nombre de présences au Foyer de jour sur 3 années :



- **Le foyer de nuit**

Dans la période traditionnelle de la WAK, on peut constater une hausse du nombre de présence par rapport à l'édition précédente. En tout, on compte 2.107 nuitées de plus que pour l'édition 2018/2019. Dans la période du confinement, on peut observer une diminution d'environ 5.000 nuitées par rapport à la période traditionnelle.

Pour la période de décembre 2019 à fin mars 2020, le pic des fréquentations a été recensé le 18 février 2020 avec 171 nuitées. Pendant le confinement, le pic des présences au Foyer de nuit était le 14 avril 2020 avec 162 nuitées.

Pour le Foyer Abrisud, avec 19 personnes accueillies pendant la période traditionnelle de l'Action Hiver, le nombre de personnes accueillies chute en-dessous de celui de l'édition précédente (39) pour une occupation totale de 27 lits d'urgence en 2019/2020.

Durant toute la période de l'Action Hiver 2019/2020, les hommes représentent 93,95 % des personnes qui ont fréquenté le Foyer de nuit, les femmes 6,05%. Ce nombre reste inchangé sur les deux périodes. Au Foyer Abrisud, 89,47 % des 19 personnes accueillies sont des hommes.

Sur la totalité de l'édition 2019/2020, 11,37 % des personnes accueillies au Foyer de nuit sont de nationalité luxembourgeoise, 53,21 % sont des ressortissants d'un État membre de l'Union européenne et 35,42 % ont la nationalité d'un pays tiers. Cette statistique reste constante sur la période traditionnelle et sur la période du confinement.

Au Foyer Abrisud, 42,11 % des personnes accueillies sont de nationalité luxembourgeoise, 31,58 % des personnes accueillies sont des ressortissants d'un État membre de l'Union européenne et 26,32 % ont la nationalité d'un pays tiers.

Pour l'édition 2019/2020, 46,89 % des personnes sont âgées entre 26 et 45 ans, 39,67 % sont âgées entre 46 et 65 ans, 11,88 % appartiennent au groupe des 18 à 25 ans tandis que 1,15% des personnes ont plus de 65 ans.

0,09 % représentent les mineurs entre 16 et 17 ans, tandis que 0,33 % sont des mineurs (<15 ans) accompagnés par au moins un parent.

Pour la période du confinement on constate un changement majeur de la fréquentation du groupe des personnes âgées de 26 à 45 ans qui a diminué de quelques 10%.

Chiffres clés :

Nombre de jours d'ouverture de Foyer de nuit :	213
Période WAK (01.12.2019 – 31.03.2020)	122

Période du confinement (01.04.2020 – 30.06.2020)	91
--	----

Nombre total de présences au Foyer de nuit (nuitées) :

2019/2020 (01.12.2019 – 31.3.2020)	16.299
2019/2020 (01.04.2020 – 30.06.2020)	11.336

Nombre de personnes différentes au Foyer de nuit :

2019/2020 (01.12.2020 – 31.03.2020)	784
2019/2020 (01.04.2020 – 30.06.2020)	452

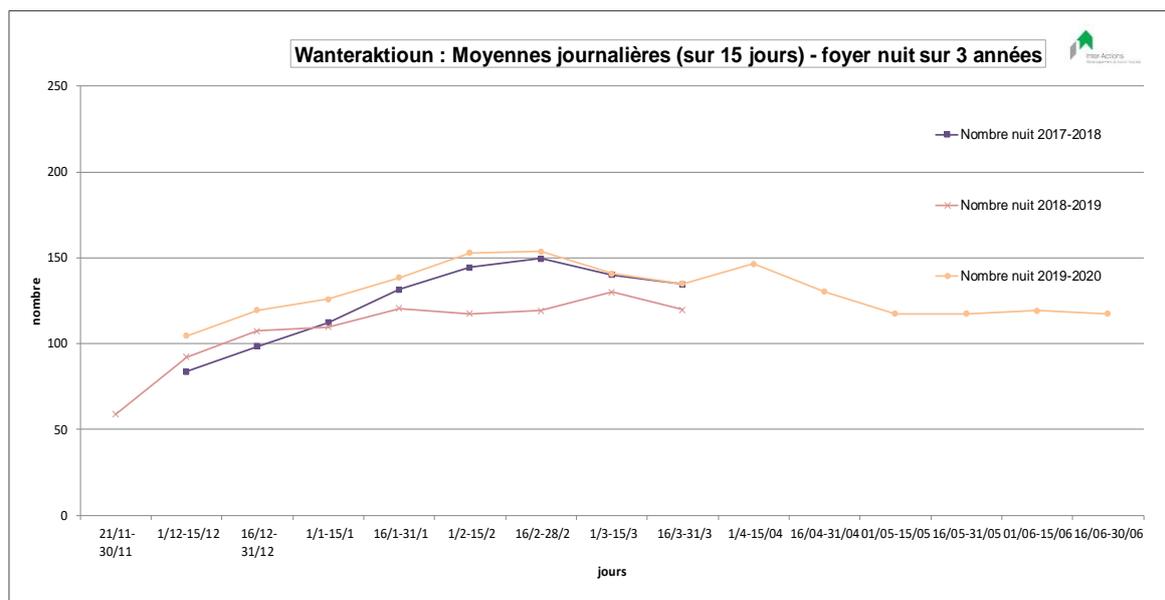
Nombre de personnes accueillies au Foyer Abrisud :

2019/2020	19
-----------	----

Nombre total occupations « lits d'urgence » au Foyer Abrisud:

2019/2020	27
-----------	----

Nombre de présences au Foyer de nuit sur 3 années:



8. Services conventionnés pour adultes

La contribution financière prévue par l'Etat pour les services conventionnés pour adultes pour l'année budgétaire 2020 s'élève à 28.357.200 €, déduction faite des recettes ordinaires qui sont estimées à 729.000 €. Ceci représente une augmentation de 10%, soit de 2.573.700 € par rapport à l'année 2019. Elle englobe 253,5 postes de personnel pour un coût de 23.375.380 €. Le nombre de postes de personnel a augmenté de 21 postes, soit de 9%.

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 »). 30 personnes adultes ont été accueillies dans le cadre du Housing First en 2020, dont 19 hommes (63%) et 11 femmes (37%).

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	1	2	1	3	23
%	0%	3%	7%	3%	10%	77%

Quant à la durée de séjour, 13% des bénéficiaires sont logés depuis moins d'un an dans le cadre du Housing First. 10% sont hébergés depuis 1 à 2 ans. 77% 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	5	9	14	2
%	0%	0%	17%	30%	47%	6%

Quant à l'âge de la population, 5 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 ayant vécu à la rue pendant une longue durée.

En ce qui concerne les nationalités, 17 bénéficiaires possèdent la nationalité luxembourgeoise, 9 personnes sont des ressortissants de l'Union Européenne et 4 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 21h30 à 7h00 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. En 2020, suite à la crise sanitaire, le Nightshelter de la Croix-rouge a subi 2 déménagements ce qui a amené leur capacité d'accueil de 11 à 18 lits, puis à nouveau à 11 lits fin 2020. La halte de nuit se trouve actuellement dans le quartier de Luxembourg-Gare, Rue Mathias Hardt.

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, de personnes désocialisées et fragilisées qui ont vécu des années d'errance, de personnes vivant dans des squats et de 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 2020, 215 personnes ont été accueillies, dont 166 hommes (77%) et 49 femmes (23%).

Nom du service/Organisme gestionnaire	Nombre de clients différents	Nombre de clients différents	
		Hommes	Femmes
Halte de Nuit « L'Espoir » - Caritas Accueil et Solidarité	89	62	27
Halte de Nuit « Nightshelter » - Croix-Rouge luxembourgeoise	126	104	22
TOTAL	Nombre	166	49
	%	77%	23%

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	11	13	22	27	12	3	89
Halte de Nuit « Nightshelter » - Croix-Rouge luxembourgeoise	0	11	9	23	32	13	7	126*
TOTAL	Nombre	1	22	22	45	59	10	215
	%	0,5%	10%	10%	21%	27%	12%	100%

* Y inclus 31 personnes dont l'âge est inconnu (14,5%)

La majorité des personnes ont entre 31 et 60 ans (60%). 20,5% des personnes accueillies ont moins de 30 ans. 5% 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	38	44	7	89
Halte de Nuit « Nightshelter » - Croix-Rouge luxembourgeoise	35	56	35	126
TOTAL	Nombre	73	42	215
	%	34%	46,5%	100%

34% des personnes accueillies dans la Halte de nuit sont de nationalité luxembourgeoise. 46,5% des personnes sont issues des autres pays de l'Union Européenne. Le nombre de ressortissants de pays tiers représente 19,5% 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	151	19.547	116	35	15.472	4.075
Foyer de nuit Abrisud – Ville d'Esch/Alzette	75	4.992	58	17	4.079	913
TOTAL	226	24.539	174	52	19.551	4.988

En 2020, les foyers d'urgence de nuit ont connu un total de 24.539 nuitées pour 226 personnes, dont 82% d'hommes et 18% de femmes. Le taux moyen d'occupation se situe pour le Centre Ulysse à 83% et pour le foyer Abrisud à 76%.

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
2020	226 personnes	24.539 nuitées	81,76%	108,8 jours

Au cours des 10 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 2020 et s'élève à 226 personnes.

Quant à l'évolution du nombre de nuitées et du taux moyen d'occupation au cours des 10 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 restaient presque 3 mois dans ces structures. En 2020, la durée de séjour a largement passé le cap des 3 mois avec une durée moyenne de 109 jours.

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	19	6	30	58	48	65
%	8%	3%	13%	26%	21%	29%

Parmi les 226 personnes hébergées dans les foyers d'urgence, 11% des personnes ne font qu'un séjour de très courte durée de moins d'une semaine (28% en 2019). 29% des personnes séjournent au-delà de six mois dans ces foyers par rapport à 26% en 2019.

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, environ 60% 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	23	29	58	58	44	11	3
%	15%	11%	27%	25%	14%	6%	2%

La moyenne d'âge dans les foyers d'urgence se situe à 41,5 ans en 2020. Les usagers âgés de moins de 30 ans représentent 25% 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	129	74	23	0
%	57%	33%	10%	0%

Les personnes accueillies dans les foyers d'urgence représentent une trentaine de nationalités différentes. 57% des personnes sont de nationalité luxembourgeoise, 33% sont issues de l'Union européenne. 10% des personnes sont originaires d'un pays tiers.

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, 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.

Nom du service/Organisme gestionnaire	Nombre de clients	Adultes		Enfants	
		Hommes	Femmes	Garçons	Filles
CNDS (CAC, LEA et Foyer Nei Aarbecht)	163	94	42	11	16
Caritas Accueil et Solidarité (CAS)	149	80	39	15	15
Wunnéngshëllef	383	82	141	83	77
Ennerdaach asbl	131	18	43	26	44
Agence Immobilière Sociale (AIS)	2.382*	539	718	564	529
Co-labor	19	8	5	4	2
Jongenheem LSE-Adultes	26	6	10	5	5
Maison Michels (Ville d'Esch/Alzette)	10	10	0	0	0
AIS Kordall	391	60	104	120	107
LogIS (Fondation Caritas)	570	186	150	123	111
Coup de Pouce (IA)	54	6	21	17	10
TOTAL	4.278*	1.089	1.273	968	916

**Pour 10 adultes et 21 mineurs, le sexe est inconnu.*

Pour 1 personne le sexe et l'âge sont inconnus.

Le parc locatif des structures d'hébergement a permis de loger 4.278 personnes en 2020. Près de 1.900 enfants et 2.400 personnes adultes différentes, dont 48% de sexe masculin et 52% de sexe féminin ont été hébergées.

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	2	10	30	24	47	50	163	
CAS	4	10	15	22	20	78	149	
Wunnéngshëllef	13	13	28	46	69	214	383	
Ennerdaach asbl	0	12	25	14	23	57	131	
AIS	74	93	92	189	331	1.603	2.382	
Co-labor	0	2	1	8	1	7	19	
LSE-Adultes	0	0	0	0	0	26	26	
Maison Michels	0	0	0	0	0	10	10	
AIS Kordall	1	0	0	2	1	387	391	
LogIS	18	12	34	56	90	360	570	
Coup de Pouce	0	3	8	10	10	23	54	
TOTAL	Nombre	112	155	233	371	592	2.815	4.278
	%	2%	4%	5%	9%	14%	66%	100%

80% 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	27	15	12	35	40	31	1	2	163	
CAS	30	11	4	16	22	39	20	7	149	
Wunnéngshëllef	160	46	38	61	51	24	3	0	383	
Ennerdaach asbl	70	11	5	23	18	4	0	0	131	
AIS	1.114	302	123	333	320	143	31	8	2.382*	
Co-labor	6	0	0	4	6	0	3	0	19	
LSE-Adultes	10	4	3	1	6	2	0	0	26	
Maison Michels	0	0	0	1	1	5	3	0	10	
AIS Kordall	176	51	21	60	53	27	3	0	391	
LogIS	234	70	60	104	51	30	18	3	570	
Coup de Pouce	27	2	6	13	6	0	0	0	54	
TOTAL	Nombre	1.854	512	272	651	574	305	82	20	4.278*
	%	44%	12%	6%	15%	13%	7%	2%	1%	100%

*Y inclus 8 personnes dont la tranche d'âge est inconnue

Au niveau de la répartition en fonction de l'âge, on peut relever que la grande majorité des usagers, soit 62%, ont moins de 30 ans. 28% 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 29 ans.

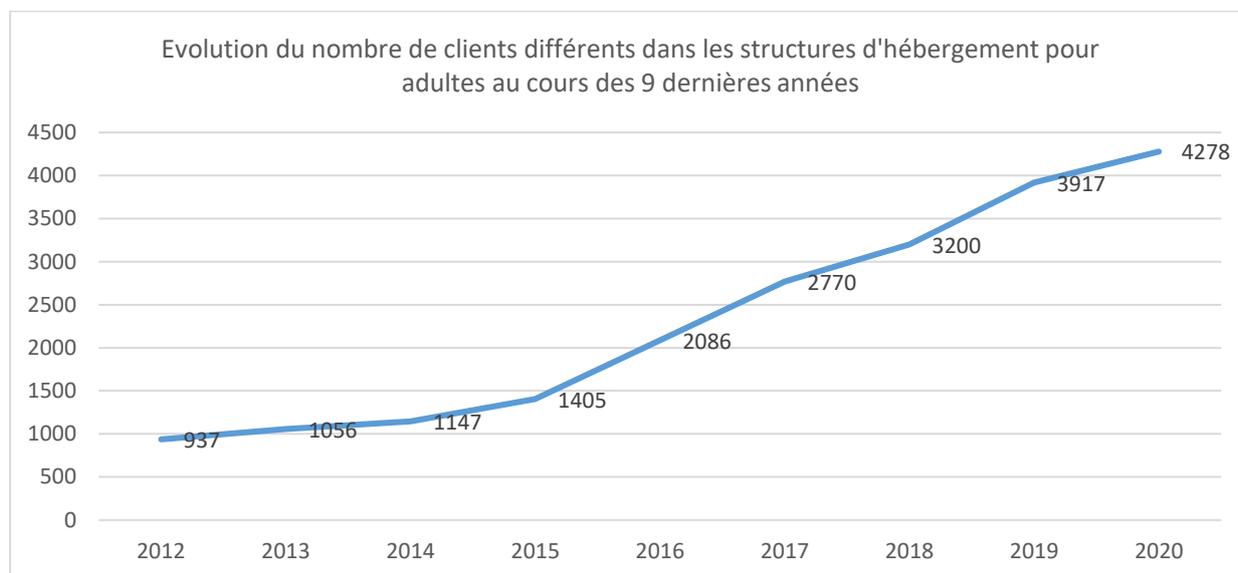
Nationalité						
Nom du service/ Organisme gestionnaire	Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	Inconnue	TOTAL	
CNDS	82	55	26	0	163	
CAS	97	44	8	0	149	
Wunnéngshëllef	79	134	170	0	383	
Ennerdaach asbl	20	66	45	0	131	
AIS	339	844	1.166	33	2.382	
Co-labor	4	1	14	0	19	
LSE-Adultes	6	10	10	0	26	
Maison Michels	7	3	0	0	10	
AIS Kordall	128	173	89	1	391	
LogIS	27	4	526	13	570	
Coup de Pouce	6	17	31	0	54	
TOTAL	Nombre	795	1.351	2.085	47	4.278
	%	19%	31%	49%	1%	100%

Quant à la nationalité, on constate que 19% des personnes sont de nationalité luxembourgeoise, alors que les autres ressortissants UE représentent 31%. Les ressortissants non UE représentent 49% 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 9 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
2020	4.278*	1.089	1.273	968	916

*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 des 9 dernières années. En effet, ce nombre a plus que quadruplé entre 2012 et 2020. 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

Le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a surtout des conventions avec des associations proposant des hébergements pour personnes adultes. Le Ministère a cependant financé également trois structures spécialisées dans le logement de jeunes en difficultés. Il s'agit des associations « La main tendue », « Betreit Wunnen fir Jonk Leit » ainsi qu'un projet pour jeunes de « Wunnengshëllef ». Afin de regrouper des structures proposant des hébergements pour jeunes, il a été décidé de transférer ces trois structures au Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Le transfert n'affectera pas la mission des associations, mais il leur permettra de mieux s'intégrer dans une politique nationale cohérente en matière de logement pour jeunes.

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	76	47	29	0	0
Betreit Wunnen fir Jonk Leit - Hesper	15	5	10	0	0
La Main Tendue a.s.b.l.	5	2	2	0	1
TOTAL	96	54	41	0	1

En 2020, les structures de logement spécialisées pour jeunes adultes ont accueilli 96 personnes différentes, dont 54 hommes, 41 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	4	11	15	21	29	16
%	4%	11%	16%	22%	30%	17%

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 15% des jeunes. 38% des jeunes font un séjour allant de 3 mois à un an et 47% d'entre eux passent plus de 12 mois dans ces structures.

Nationalité	Luxembourgeoise	Ressortissants UE	Ressortissants non UE
Nombre de personnes	44	23	29
%	46%	24%	30%

Les Luxembourgeois constituent avec 46% la majorité des jeunes résidents. Les jeunes ayant une nationalité d'un autre pays de l'UE représentent 24% et 30% sont issus d'un pays tiers.

Evolution dans les structures de logement spécialisées pour jeunes adultes au cours des 9 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
2020	96	54	41	1

Au cours des 9 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. En 2020, le nombre de jeunes hébergés a considérablement diminué pour atteindre le seuil le plus bas des 9 dernières années avec seulement 96 personnes différentes.

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 dans l'immédiat sur le premier marché du travail.

Nom du service/Organisme gestionnaire	Nombre de clients différents	Adultes	
		Hommes	Femmes
Co-labor	177	133	44
Schläifmillen (Inter-Actions)	39	39	0
Nei Aarbecht (CNDS)	83	67	16
Services de l'Entraide (CNDS)	123	90	33
Naturaarbechten (CNDS)	22	21	1
Vollekskichen (CNDS)	23	11	12
TOTAL	467	361(77%)	106(23%)

Les services d'encadrement par le travail ont encadré au total 467 personnes en 2020. La population est essentiellement masculine (77%).

Nom du service/Organisme gestionnaire	Âge							TOTAL
	<18	18 – 25	26 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60	> 61	
Co-labor	0	14	23	50	51	35	4	177
Schläifmillen (Inter-Actions)	0	33	6	0	0	0	0	39
Nei Aarbecht (CNDS)	0	11	12	19	16	20	5	83
Services de l'Entraide (CNDS)	0	3	15	30	38	33	4	123
Naturaarbechten (CNDS)	0	3	0	6	6	6	1	22
Vollekskichen (CNDS)	0	4	2	5	6	5	1	23
TOTAL	0	68	58	110	117	99	15	467
%	0%	15%	12%	24%	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 plus d'un quart des personnes encadrées. 49% de la population est

âgée entre 31 et 50 ans, tandis que les personnes âgées de plus de 51 ans représentent 24% des bénéficiaires.

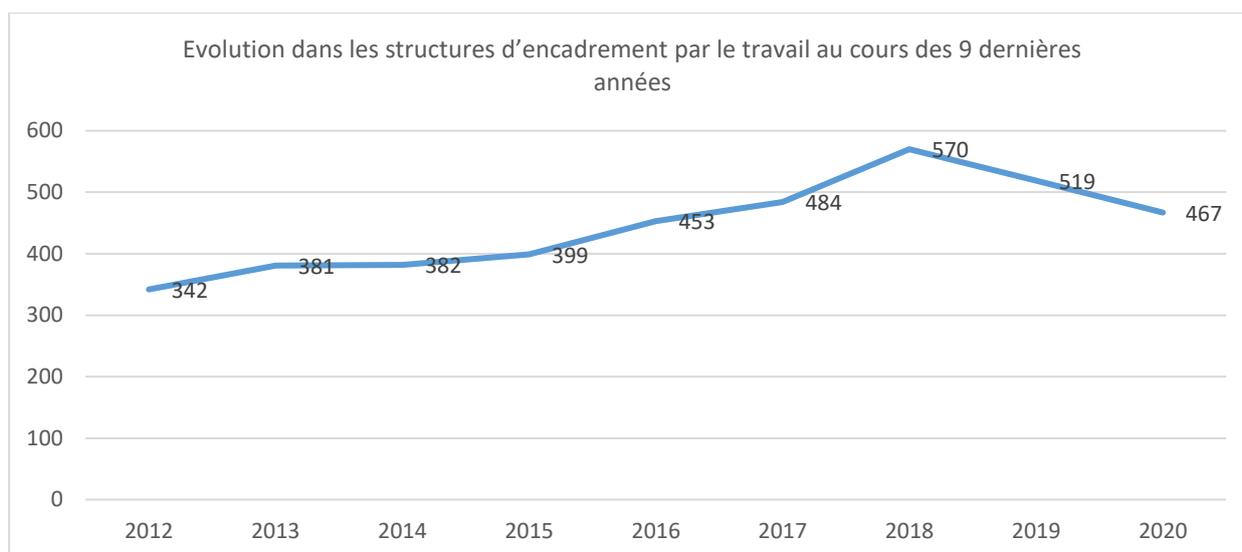
Nom du service/Organisme gestionnaire	Nationalité			TOTAL
	Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	
Co-labor	53	71	53	177
Schläifmillen (Inter-Actions)	17	10	12	39
Nei Aarbecht (CNDS)	21	26	36	83
Services de l'Entraide (CNDS)	56	39	27	123*
Naturaarbechten (CNDS)	15	3	4	22
Vollekskichen (CNDS)	4	12	7	23
TOTAL	166	161	139	467*
%	36%	34%	30%	100%

*Dont 1 personne apatride

Une petite majorité des personnes suivies par les services d'encadrement par le travail est de nationalité luxembourgeoise : 36%. Les ressortissants des autres pays de l'Union Européenne représentent 34% de la population, tandis que le pourcentage de personnes issues de pays tiers s'élève à 30%.

Evolution dans les structures d'encadrement par le travail au cours des 9 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%)
2020	467	361 (77%)	106 (23%)

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 2020, le nombre de personnes encadrées a encore baissé par rapport à 2019 et 2018. Au cours des années, la proportion des femmes bénéficiant des mesures de travail proposées a augmenté et est passée de 13% en 2012 à 23% en 2020.



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, 177 personnes étaient engagées auprès de Co-labor à travers différentes mesures d'insertion en 2020 (185 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 2020, 22.5% des personnes ont trouvé une perspective concrète en termes d'emploi ou de formation.

- **Schläifmillen (Inter-Actions)**

En 2020, 39 hommes 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 : 22,5 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 2020, le service ACT ! a pris en charge l'encadrement de 346 usagers. La majorité des personnes encadrées est de sexe masculin (77%). 38% des personnes ont moins de 30 ans, 40% sont âgées entre 31 et 50 ans et 22% ont plus de 50 ans. La moyenne d'âge se situe à 38 ans. 15% des personnes encadrées ont la nationalité luxembourgeoise, 51% sont des ressortissants de l'Union Européenne et 34% sont originaires de pays tiers.

- **Nei Aarbecht (Comité National de Défense Sociale)**

Durant l'année 2020, Nei Aarbecht a encadré au total 83 personnes. La moyenne d'âge est de 41 ans. 6 personnes ont pu faire un stage bénévole.

- **Services de l'Entraide (Comité National de Défense Sociale)**

En 2020, 123 personnes (90 hommes et 33 femmes) ont été suivies par les Services de l'Entraide. La moyenne d'âge des personnes encadrées est de 44 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 2020, Naturaarbechten a encadré 21 hommes et 1 femme. La moyenne d'âge se situe à 43 ans.

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

La Vollekskichen a encadré 23 personnes en 2020 dans le cadre d'une mesure de réinsertion professionnelle ou d'un bénévolat, dont 11 hommes et 12 femmes. La moyenne d'âge se situe à 41 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 obtenu récemment le statut de réfugié politique. Les communes peuvent recourir à cette équipe pour aider les familles nécessitant un suivi intensif dû à la différence culturelle et aux problèmes de communication.

En dehors du suivi spécialisé des familles, le LISKO a également pour mission la mise en réseau avec les autres institutions, telles que les établissements scolaires, les services de santé, les services psychologiques, les services du domaine du logement et la promotion du 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 2.025 personnes en 2020, dont 1.190 adultes (59%) et 835 mineurs (41%). Malgré la crise liée au Covid-19, le LISKO a pu tenir 107 workshops sur les 204 planifiés, 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 935 en 2020 (1.028 en 2019, soit une diminution de 10%). La grande majorité des dossiers 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.

Afin de mieux pouvoir répondre aux demandes des bénéficiaires de protection internationale, mais également d'autres groupes de personnes s'adressant au LISKO, un processus de réflexion quant au futur du service a été entamé en 2020 ensemble avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, l'ONIS, les Offices sociaux et le LISKO. Le processus sera poursuivi en 2021.

- **Service Aide Familiale (Arcus)**

Le service « Aide Familiale » offre aux familles et aux personnes en dessous de 65 ans une aide aux tâches ménagères à court terme ou sur une période donnée en cas de maladie, grossesse, dépannage, surmenage, maladie psychiatrique ou autres impondérabilités. 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 2020, 116 personnes dont 44 familles (familles monoparentales incluses) ont bénéficié du service d'aide familiale.

Quant aux nationalités, 45% des usagers sont de nationalité luxembourgeoise. Les ressortissants de l'Union Européenne représentent 43% des personnes encadrées, tandis que les personnes provenant d'un pays tiers représentent 12% de la population.

Quant aux motifs d'intervention du service « Aide Familiale », les cas de maladie représentent la majorité des raisons d'intervention avec 54%. 22% des interventions du service sont dues à une grossesse, tandis que 14% des interventions ont pour motif le dépannage. 10% des interventions sont engendrées par la maladie psychiatrique.

- **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 2020, 642 ménages ont été accompagnés par le SAS. 349 dossiers étaient couplés à une gestion financière, dont 116 gestions financières volontaires. 78 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 155.

Le nombre de dossiers ouverts dans le cadre d'une mesure de protection de la jeunesse s'élève à 10 dossiers. 94 dossiers relèvent de la convention avec l'agence immobilière sociale (AIS). 12 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 1.213 entretiens psychologiques en

2020. 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. Le nombre de passages varie habituellement de jour en jour et suivant les saisons. Toutefois, vu les conditions d'accueil durant la crise sanitaire 2020, il a aussi varié en fonction des fermetures et des restrictions du Para-Chute et selon le fonctionnement des autres structures dédiées au sans-abrisme.

- **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 177 personnes en 2020, dont 123 hommes (69%) et 54 femmes (31%). 82 personnes (46%) ont entre 26 et 45 ans. Alors que 49 personnes (28%) ont moins de 25 ans, 17 personnes (10%) ont plus de 65 ans. 55 personnes (31%) sont de nationalité luxembourgeoise. 100 personnes (56%) sont ressortissantes d'un autre pays de l'Union Européenne, tandis que 22 personnes (13%) 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 sur le surendettement. En 2020, 86 personnes ont été suivies par le service SFS, dont 47 hommes et 39 femmes.

Quant à l'âge des personnes suivies, 5 personnes (6%) avaient moins de 30 ans, 55 personnes (64%) étaient âgées entre 31 et 50 ans et 26 personnes (30%) avaient plus de 50 ans. En ce qui concerne les nationalités, 37 personnes (43%) ont la nationalité luxembourgeoise, 43 personnes (50%) sont des ressortissantes de l'Union Européenne et 6 personnes (7%) 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. En 2020, la centrale d'approvisionnement déménage de Bertrange vers un nouveau site de la Croix-Rouge à Livange.

Actuellement, la Spëndchen travaille avec une trentaine de fournisseurs fixes 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 2020, 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 2020, les épiceries sociales ont comptabilisé 85.022 passages en caisse. La valeur moyenne du panier par client par passage de caisse est de 23,03 € (20,25 € en 2019). La participation demandée au client est de l'ordre d'un tiers du prix normal. La plateforme home.buttek.lu est créée afin de permettre aux personnes vulnérables de faire leur commande en ligne et de simplement pouvoir l'enlever dans leur épicerie sociale.

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. En novembre 2020, des masques chirurgicaux s'ajoutent à cette offre.

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 2020, 223 bénévoles ont presté 965 heures (1.801 en 2019) au Centre de Collecte et de Tri. Cette baisse s'explique notamment par le fait que le Centre de Collecte et de Tri est resté fermé durant la période du confinement. La quantité totale de vêtements triés s'élève à 134.019 kg. En 2020, 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 2020, la Vollekskichen a préparé un total de 20.998 repas.

Repas midi, jours ouvrables	15.269
Repas soir, jours ouvrables	937
Repas midi, week-end et jours de fête	4.060
Repas soir, week-end et jours de fête	722
Total repas 2020	20.998

En moyenne, la Vollekskichen a servi 57 repas par jour en 2020.

Evolution des repas vendus par année									
Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total des repas vendus	33 533	33 547	23 040	24 477	24 034	26 573	26 155	25 907	20 998

En 2020, la « Vollekskichen » a vendu 4.909 repas en moins qu'en 2019. Ceci est majoritairement dû à la crise sanitaire et les fermetures imposées y afférentes. Lors du premier confinement, 2.777 repas sont sortis du 19.03 au 28.05, lors du deuxième confinement, 1.410 repas sont sortis du 26.11 au 31.12.

Tous les repas pendant les confinements étaient à emporter. Même en période de take-out, la Vollekskichen a maintenu l'objectif d'offrir 2-4 repas au choix aux consommateurs. Les personnes qui

ne sont pas venues en période de confinement, étaient surtout des personnes qui n'ont pas travaillé durant cette période et les personnes âgées, qui ont plutôt profité de l'offre des repas sur roues.

d. Travail social communautaire

Le travail social communautaire a pour 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 trois 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. La plateforme travaille ainsi aussi à une redéfinition du concept d'action du travail social communautaire sur base des expériences réalisées.

Les restrictions au niveau des contacts interpersonnels et les gestes barrières imposés par le Gouvernement pour contenir la Pandémie liée au COVID-19 ont eu un très grand impact sur les activités du travail social communautaire en général. Partout, des activités permanentes, rencontres, festivités ou autres manifestations ont dû être annulées, organisées en cadre restreint ou de façon virtuelle. Ainsi la plateforme instituée auprès du Ministère ne n'est pas réunie en 2020. Sur le terrain, tous les organismes ont cherché à mettre en place des activités alternatives pour rester proches des habitants de leurs quartiers.

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)**

En raison de la pandémie, les projets comme le « Repas Presque Parfait » et l'« Ecrivain Public » ou encore « Danse avec Bébé » et les cours de luxembourgeois organisé par « Ensemble Gare/Bonnevoie » ont touché moins de personnes que les années d'avant. Néanmoins, la population cible reste identique ; elle se compose majoritairement de femmes âgées en moyenne de 30 à 40 ans. Quelques 75% des personnes sont issues de l'immigration. En 2020, Ensemble Gare/Bonnevoie a établi plusieurs projets ponctuels : apéros / pause-café (en partenariat avec Cocktail & Co), initiative solidaire (en partenariat avec Lëtzebuurger Guiden a Scouten), serpent solidaire ainsi que le soutien, l'écoute et la transmission d'informations des quartiers aux habitants.

A Dudelange, au-delà des quartiers Schmelz et Italie, Inter-Actions a étendu son champ d'action au quartier Brill. L'association 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.

En 2020, seul le jardin communautaire à Neischmelz a profité d'une augmentation de participants et il est devenu l'endroit de prédilection pour de nombreuses activités (p.ex. les ateliers de lecture, « Zesammen duerch de Summer », les « Pause-Café », le projet « DKollektiv » dans le cadre de ESCH 2022). Deux Give-Box ont été inaugurées à Dudelange. Concrètement, il s'agit d'un endroit où les

habitants peuvent déposer leurs affaires qui ne sont plus utilisées, mais encore en bon état, pour trouver un nouveau propriétaire. La Give-Box est ainsi un outil pour lutter contre la surconsommation et pour promouvoir le partage.

- **Le travail social communautaire de Caritas Jeunes et Familles à l'Atelier Zeralda: Mateneen gi mer 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. En 2020, le service s'est soucié des personnes vulnérables et isolées (aides interpersonnelles et organisation des courses, contacts réguliers) et a investi beaucoup de temps dans la diffusion d'informations sur les mesures décidées par le gouvernement en lien avec la pandémie, entre autres, à travers son Stroossekaffi. Une aide aux devoirs ponctuelle et gratuite a été mise en place. A souligner que la pandémie a fait entrevoir une motivation croissante des habitants à prendre eux-mêmes des choses en main. Depuis l'automne, le syndicat d'initiative, l'asbl Canopé et l'Atelier Zeralda ont comme projet d'augmenter la visibilité de la maison relais afin de faire diminuer les excès de vitesse dans la principale artère du quartier.

- **Mouvement ATD Quart Monde Luxembourg**

En 2020, 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. La journée de formation dédiée aux professionnels du social et prévue pour fin 2020 a finalement été reportée à 2021.

Avec la fermeture de la maison culturelle sur la période du confinement, les activités de l'Université Populaire Quart Monde ont été suspendues. Pour ne pas perdre le lien avec les familles en précarité, les militants les ont contactées régulièrement par téléphone. Le groupe Jeunes ATD Quart Monde s'est investi dans le tournage du film "40 ans d'ATD Luxembourg", dont l'anniversaire sera fêté en 2021.

Le moment fort de la journée du 17 octobre fut la diffusion du film-documentaire « les dimensions cachées de la pauvreté » qui résulte d'un projet de recherche commun du Mouvement International ATD Quart Monde et de l'Université d'Oxford.

- **Travail social communautaire de l'ASTI (association de soutien aux travailleurs immigrés) : « J'aime mon quartier »**

Depuis 2018, 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. En 2020, des collaborations ont eu lieu avec l'association « Mamie et moi » ainsi qu'avec l'asbl « Eis Stad ». Les projets « Quartiersvëlo » et « Exposition de photos dans le quartier » sont lancés. Une plateforme d'accompagnement scolaire est mise en place où les enfants et les jeunes peuvent rencontrer des bénévoles pour les soutenir dans leurs efforts scolaires. Pendant le confinement, des projets comme le « café des langues » et les tables rondes avec les organisations du quartier ont eu lieu en ligne. Le travail social communautaire de l'ASTI investit également davantage de moyens dans sa présence sur Facebook et Instagram.

9. Offices sociaux

En 2020, la contribution financière prévue pour les 30 offices sociaux a été d'environ 22 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 157,15 postes de personnel, dont 104,35 postes d'encadrement social et 52,8 postes administratifs.

9.1. Caractéristiques de la population des offices sociaux

Au cours de l'année 2020, les 30 offices sociaux ont été contactés par 17.127 personnes (19.316 en 2019).

La majorité des personnes qui s'adressent à l'office social ont entre 30 et 50 ans (43,96%), dont 21,52% dans la catégorie d'âge de 30 à 40 ans et 22,44% dans la catégorie d'âge de 40 et 50 ans. 17,3 % se trouvent dans la tranche d'âge des 50 - 60 ans et 7,88 % sont des jeunes âgés entre 20 et 30 ans.

Au niveau des nationalités, 31,34 % des demandeurs sont luxembourgeois, 26,25% portugais, 5,07% français, 4,11% syriens et 3,98% des italiens. Les autres nationalités représentent 2% ou moins de 2% chacune.

52,82% des clients de l'office social sont de sexe féminin et 47,18 % de sexe masculin.

9.2. Secours financiers accordés

Au cours de l'année 2020, les 30 offices sociaux ont dispensé des secours financiers non remboursables pour un montant total de 4.059.052 €. Ceci représente une diminution d'un peu plus de 134.500 € par rapport à 2019. 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 en charge dans sa globalité.

Source: SIGI	Compte provisoire	Pourcentage
Aides exceptionnelles	- 6.633 €	- 0,16 %
Aides financières divers n/a	654.265 €	16,12 %
Aides besoins quotidiens	401.882 €	9,90 %
Frais administratifs	66.563 €	1,64 %
Aides ménages (électricité, mazout, gaz, eau, alimentation, taxes communales)	1.183.479 €	29,16 %
Secours humanitaire urgent	11.923 €	0,29 %
Santé	656.982 €	16,19 %
Logement	1.090.591 €	26,87 %
TOTAL	4.059.052 €	100,00 %

A préciser que les montants repris dans ce tableau sont les « soldes nets » des différentes catégories d'aides énumérées pour les 30 offices sociaux pris dans leur globalité. Tous les remboursements prestés par les bénéficiaires au courant d'une année budgétaire y sont repris au niveau du compte

respectif même si l'aide éventuellement reçue sous forme d'avance, relève d'une année antérieure. Ceci explique la valeur de la catégorie « aides exceptionnelles » pour l'année 2020.

Les frais de ménage qui comportent entre autres les frais d'énergie et les frais de l'alimentation représentent un peu plus de 29 % des aides accordées. Dans cette catégorie, l'aide alimentaire domine avec un montant de 1.039.979. Alors que différentes catégories des secours financiers ont légèrement augmentées (aides financières divers, logement, aides ménages) au total les secours accordés restent en-dessous du montant global dépensé en 2019. En 2020 les remboursements non attendus de bénéficiaires font que le compte des aides exceptionnels affiche un solde de 6.633 Euros.

Les besoins élémentaires de santé représentent un peu plus 16% des frais. Les secours humanitaires urgents de 11.923 € 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)

Avances récupérables - Source SIGI	Dépenses	%
Caisse Nationale d'Assurance Pension	14.917 €	0,15 %
Curateur	7.495 €	0,07 %
Agence pour le développement de l'emploi (ADEM)	33.502 €	0,33 %
Total Avances récupérables	55.914 €	0,55 %
Avances remboursables - Source SIGI		
Caisse nationale de Santé	1.065.552 €	10,52 %
Bénéficiaires	2.147.310 €	21,21 %
Caisse nationale des prestations familiales	533.703 €	5,27 %
Fonds national de solidarité	312.559 €	3,09 %
Gestion	5.358.572 €	52,92 %
Tiers payant social	423.011 €	4,18 %
Tiers payant social déchargé (remb. Min. Santé)	178.730 €	1,77 %
Précarité énergétique (avances)	549 €	0,01 %
Précarité énergétique déchargé (remb. MDDI)	0 €	0 %
Cautionnement	50.097 €	0,49 %
Autres	0 €	0 %
Total Avances remboursables	10.070.083 €	99,45 %
Total Avances récupérables/remboursables	10.125.997 €	100%

A côté des secours non-remboursables, les offices sociaux accordent des aides remboursables. Le montant total des avances accordées est d'environ 4.767.425 €. 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 5.358.572 € en 2020.

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-monétaires, comme notamment les conseils, les renseignements et les guidances socio-éducatives.

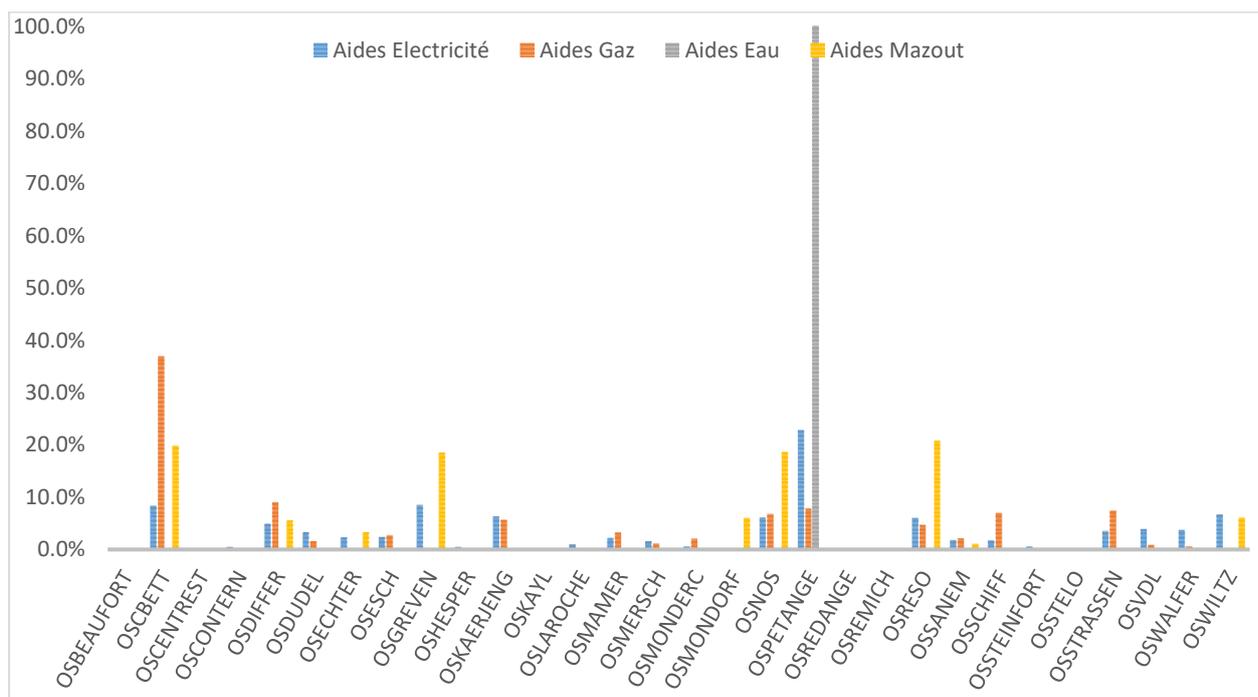
9.4. Formation continue

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, travaille sur les besoins en formation des professionnels.

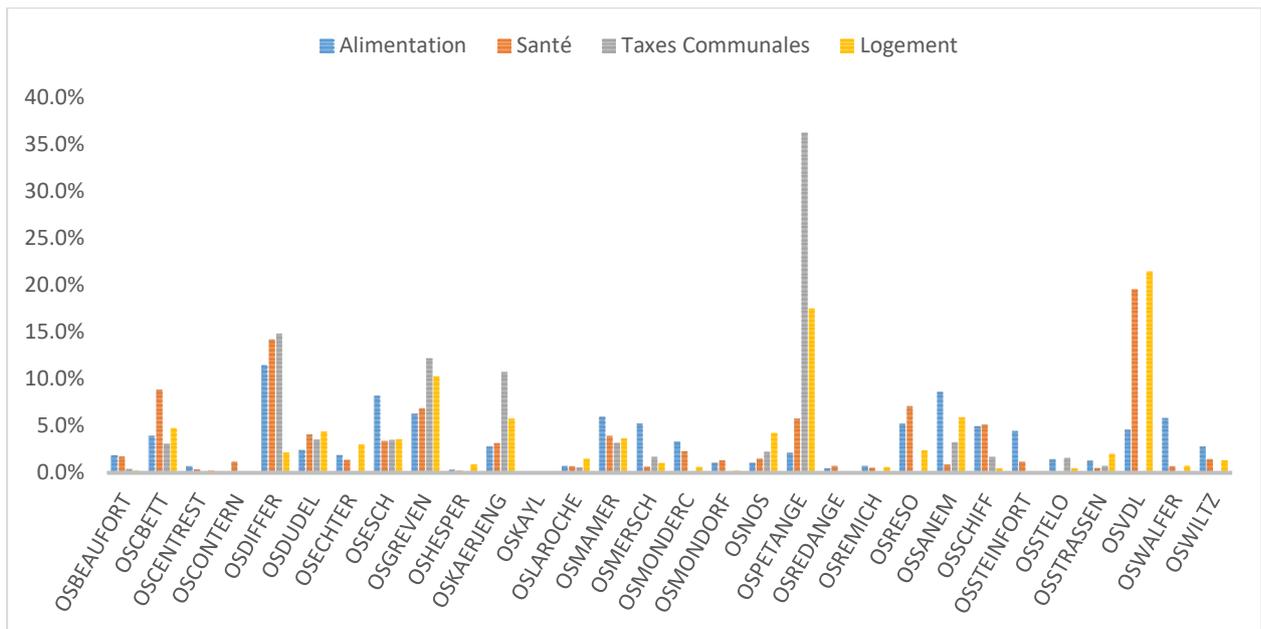
En raison de la pandémie liée au COVID19, les formations ont été suspendues en 2020.

9.5. Dépenses selon les aides accordées (compte provisoire)

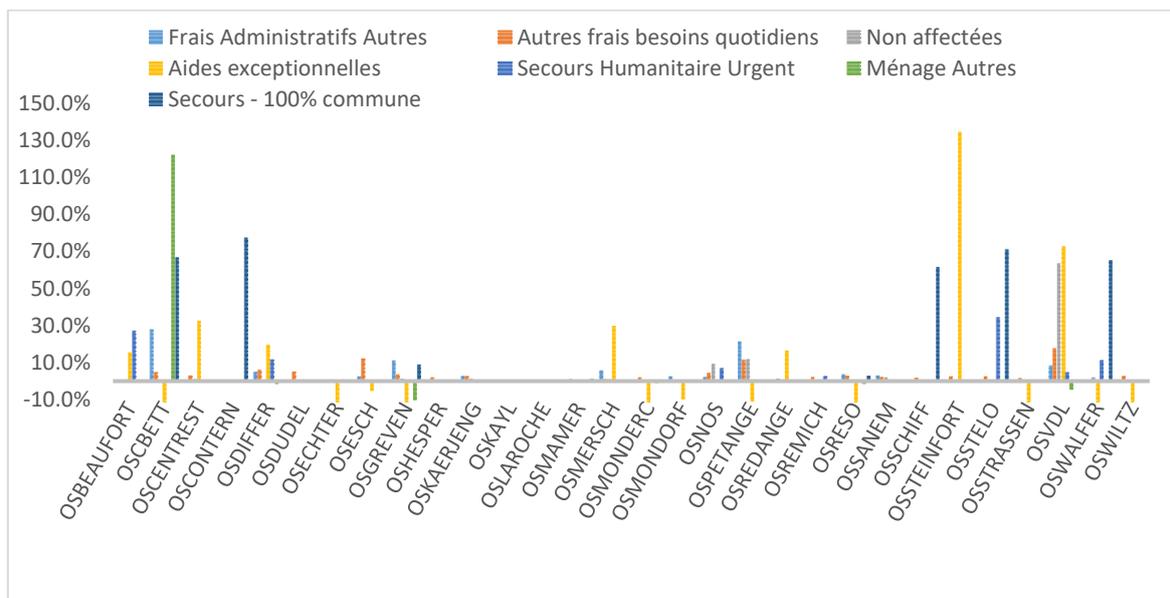
Le tableau ci-dessous montre les aides accordées pour frais d'électricité, de gaz, d'eau et de mazout. Ces frais constituent des dépenses importantes dans le budget des ménages.



Le tableau ci-dessous présente les aides pour bons alimentaires, frais de santé, taxes communales et logement par office social.

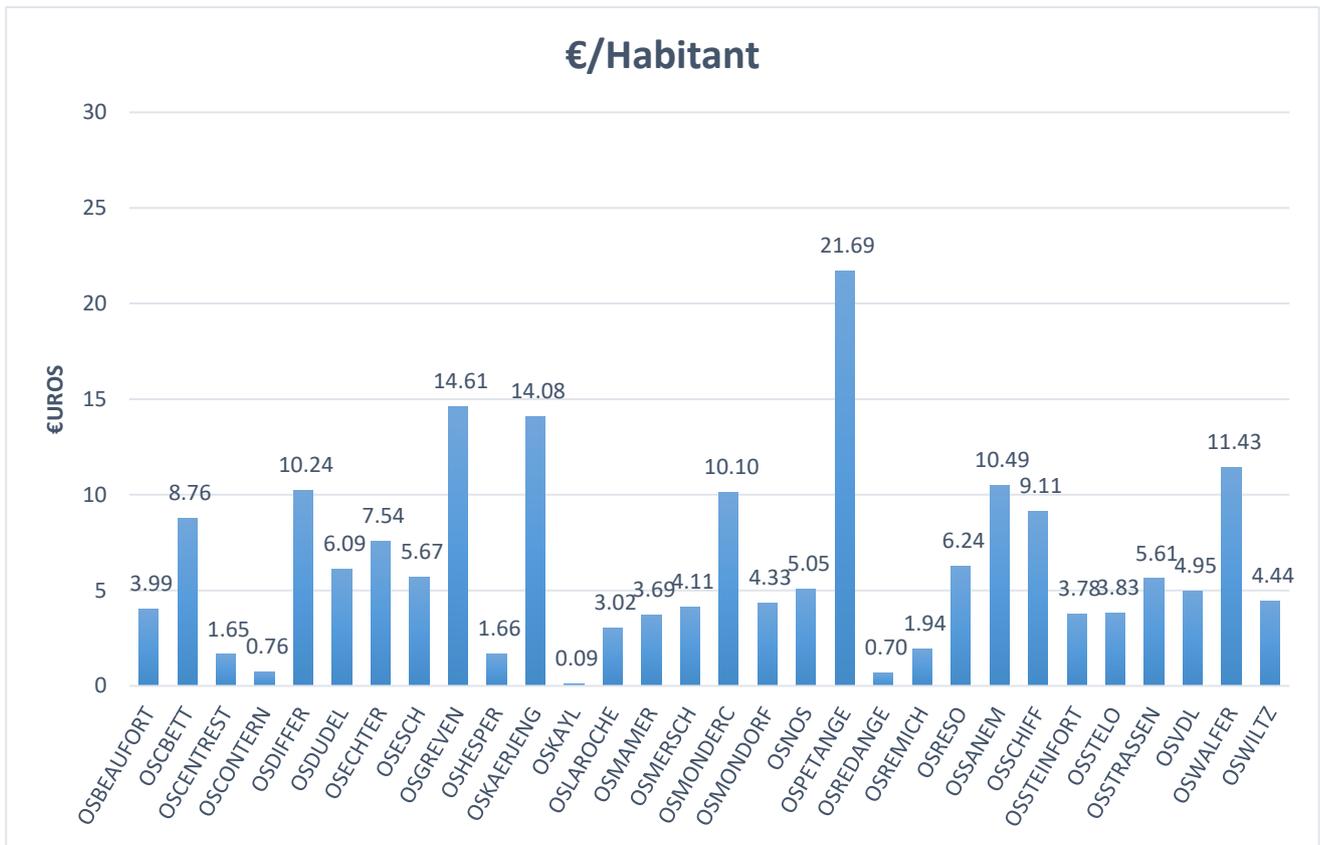


Le tableau ci-dessous montre les autres aides accordées par les offices sociaux.



Les chiffres négatifs s'expliquent par le fait que les offices sociaux ont reçu des remboursements de 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 travail du Conseil Supérieur des Personnes Âgées a été fortement touché par la pandémie. Ainsi, il n'a pas été possible d'organiser une séance plénière durant l'année 2020. Le Ministère restait en contact étroit avec le bureau exécutif avec lequel il s'échangeait régulièrement. Le CSPA a donné son avis officiel concernant le :

- Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées
- Projet de loi portant introduction d'un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre la pandémie Covid-19
- Projet de règlement grand-ducal relatif à l'organisation d'une formation psycho-gériatrique de base pour le personnel d'encadrement en exécution de la loi du jj/mm/aaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées

La plateforme d'échange « Forum fir den drëtten Alter » a également dû être annulée en raison du COVID-19. Toutefois, le CSPA poursuit ses efforts pour renforcer le contact et la coopération avec les communes.

Le BEX s'est engagé dans le Projet INTERREG dont un des objectifs consiste à créer un conseil supérieur de la grande région. Les régions participantes sont la Province de Luxembourg, le Land de Rhénanie-Palatinat, le Land de Sarre, la Région Grand-Est et le Luxembourg.

En automne 2020, les mandats du Conseil Supérieur ont été renouvelés, 13 membres effectifs ont été désignés pour un mandat de 2 ans. En raison de la pandémie, la réunion constitutive prévue pour fin octobre a dû être annulée. Afin de bien pouvoir garantir le bon fonctionnement du Conseil Supérieur des Personnes Âgées, le Bureau exécutif sortant, sous la présidence de M. Romain Mauer, a accepté la requête de Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration, Corinne Cahen, de bien vouloir garantir l'intérim.

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 pour personnes âgées :

- 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 pour personnes âgées

Les services suivants exercent leurs activités dans le cadre de l'hébergement :

- 30 centres intégrés pour personnes âgées
- 22 maisons de soins
- 12 logements encadrés pour personnes âgées

- **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 3 936 lits, dont 28 lits court séjour.

Ces lits sont répartis sur 3 610 logements :

- 3 284 chambres individuelles à 1 lit
- 237 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 2 486 lits, dont 11 lits court séjour.

Ces lits sont répartis sur 2 325 logements :

- 2 174 chambres individuelles à 1 lit
- 125 chambres doubles à 2 lits
- 24 appartements à 2 lits
- 2 chambres à lits multiples de type oase

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 789 lits, dont 20 lits court séjour.

cf. Annexe 3 : Tableau Logements encadrés pour personnes âgées

En 2020, le prix d'hébergement moyen pour un logement à 1 lit, s'élève à 2 924,90 EUR par mois.

Quelques 626 personnes, correspondant à 8,6 % des résidents accueillis dans une structure d'hébergement, sont bénéficiaires du complément gérontologique pris en charge par le Fonds National de Solidarité.

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.

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. On entend par Club Senior une structure ouverte à vocation régionale qui s'adresse prioritairement aux personnes âgées de plus de 60 ans. En 2020, le Luxembourg disposait d'un réseau de 19 Clubs Seniors et d'une annexe, dont la gestion était assurée par 13 gestionnaires.

cf. Annexes 4 et 9: Tableaux 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 :

- 38 centres psycho-gériatriques ;
- 14 services aide à domicile et soins à domicile ;
- les services repas sur roues ;
- les services appel assistance externe ;
- les activités seniors.

- **Les centres psycho-gériatriques pour personnes âgées**

Les centres psycho-gériatriques accueillent des personnes âgées et/ou affectées de troubles à caractère psycho-gériatrique et leur proposent des prestations d'assistance au niveau de la vie quotidienne, de guidance socio-familiale, d'orientation institutionnelle, de consultation psycho-socio-

gérontologique de validation et de réactivation, d'animation et de loisirs et d'aides et soins spécialisés comprenant les actes essentiels de la vie pris en charge par l'assurance dépendance.

En 2020, les 11 gestionnaires des 38 centres psycho-gériatriques gèrent quelque 643 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.

Les services soins à domicile offrent 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 2020, 14 services Aide et 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 2020, quelque 56 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 2020, 3 gestionnaires offraient un 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. Elles sont proposées principalement soit aux personnes âgées, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles.

En 2020, 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 2020, le Ministère a signé :

- 26 conventions dans le cadre de la loi dite ASFT, dont :
 - 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, dont :
 - 1 avec Doheem versuergt a.s.b.l. pour son service Accompagnement soins palliatifs
 - 1 avec la Fondation Stëftung Hëllef Doheem pour son service « Nuetswaachen »
 - 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, dont :
 - 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, dont :
 - 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

Un Club Senior est une structure ouverte à vocation régionale qui s'adresse prioritairement aux personnes âgées de plus de 60 ans. Les Clubs Seniors ont pour objectifs 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.

Pour atteindre ces objectifs, chaque Club Senior offre une grande diversité d'activités sur les plans artistique, culturel, éducatif, sportif, intellectuel et de loisirs. Ces activités tiennent compte des intérêts et des besoins des usagers ainsi que des particularités locales et régionales.

En 2020, le Luxembourg disposait d'un réseau de 19 Clubs Seniors et d'une annexe à un Club Senior.

Pour préparer et élaborer leurs programmes d'activités en fonction des besoins et souhaits de leurs clients et en fonction des spécificités de leur région, les Clubs Seniors se basent principalement sur un concept d'action générale (CAG). Les CAG actuels des différents Clubs Seniors s'étendent sur la période de 2019-2021 et visent notamment 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).

En 2020, la crise sanitaire a profondément bouleversé le fonctionnement habituel des Clubs Seniors. En effet, une grande partie de leurs usagers devant être considérées comme des personnes vulnérables face au COVID-19, les Clubs Seniors ont été contraints d'adapter leurs programmes d'activités pour pouvoir continuer à remplir leurs missions tout en veillant à la sécurité de leurs clients.

Si pendant le confinement les Clubs Seniors ont dû fermer temporairement leurs portes, ils n'en ont pas moins continué à maintenir le contact avec leurs clients. Ainsi, les différentes équipes ont rapidement fait preuve de beaucoup d'engagement et de créativité pour que leurs clients, mais aussi d'autres personnes âgées de leur région se sentent moins isolés : contact régulier par téléphone ou au moyen des nouveaux médias (Facebook, Skype, etc.), courses effectuées pour les personnes ne pouvant pas se déplacer, confection et distribution de masques, newsletters proposant des informations utiles, des devinettes, des recettes etc., visites sur le pas de la porte avec les distances physiques réglementaires, fleurs et gâteaux, etc. Pour bon nombre de personnes âgées vivant seules,

les différentes actions lancées par les Clubs Seniors constituaient souvent le seul lien avec le monde extérieur et ont permis de rendre le confinement plus supportable, voire de leur rendre le sourire.

A l'approche du déconfinement, les responsables et la coordinatrice des Clubs Seniors ont élaboré une stratégie de reprise progressive des activités, qui a été avisée par le Ministère de la Famille et approuvée par le Ministère de la Santé. Entre fin juin et début octobre, les activités ont ainsi pu reprendre dans des conditions plus « normales », conformément aux deux premières phases de la stratégie de reprise. Début octobre cependant, en raison d'une forte augmentation des infections et à la suite des nouvelles mesures plus strictes décidées par le gouvernement, les Clubs Seniors ont à nouveau dû adapter leur mode de fonctionnement : éviter les activités regroupant trop de personnes, reprendre les contacts au téléphone, trouver de nouvelles manières de garder le contact avec les clients dans le respect des mesures décidées par le gouvernement.

Le tableau des activités de 2020 (**Annexe 9 : Tableau Clubs Seniors**) doit par conséquent être lu à la lumière des conditions particulièrement difficiles de cette année marquée par la pandémie. Si les activités habituellement reprises dans ce tableau sont forcément moins nombreuses en 2020 que les années précédentes, l'écoute et le réconfort que les clients des Clubs Seniors et d'autres personnes âgées isolées ont trouvés auprès des équipes engagées des Clubs Seniors sont difficilement quantifiables mais n'en ont pas moins de valeur pour autant.

cf. Annexes 4 et 9: Tableaux 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 2020, le Ministère a soutenu financièrement le projet « Natur verbënnt - 2 » du Club Senior Prënzebiërg. L'initiative regroupe des jeunes et seniors pour planter ensemble un jardin communautaire et de le cultiver par la suite. Après le lancement du projet en 2019, les aspects interculturels et intergénérationnels ont été développés dans une deuxième étape. Plusieurs nouveaux partenaires ont été impliqués dans le projet.

- **Les conseillers seniors en sécurité (Senioresécherheetsberoder - SSB)**

Les conseillers en sécurité pour personnes âgées « Senioresécherheetsberoder », ayant 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 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. Lors de l'assemblée générale du 9 mars 2020, un nouveau président a été élu. Suite à la propagation du COVID-19, toutes les conférences des SSB ont été annulées. Le contact avec les membres a été maintenu constamment. Les échanges annuels avec la Sarre ont été reportés en 2021.

- **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 au sein 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.

La situation en 2020 n'a permis qu'une seule visioconférence traitant sur la sécurité sur Internet.

Puisque les seniors bénévoles des Silver Surfer et Senioresécherheetsberoder sont des personnes à risque, la protection et la préservation de leur santé était prioritaire en 2020.

3.3. Sensibilisation du passage de la vie professionnelle à la retraite

En 2020, l'accompagnement du passage de la vie professionnelle à la retraite a été une des priorités du département.

La brochure bilingue intitulée « Préparation à la retraite », publiée en 2019, a suscité l'intérêt du grand public et des professionnels. 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 de la deuxième formation « Pensionscoach ». L'objectif était de former des bénévoles en vue de tenir des conférences sur la thématique et de favoriser ainsi une meilleure préparation à la retraite ou une amélioration de la qualité de vie en tant que retraité.

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.

Depuis le 1^{er} avril 2020, un nouveau responsable de l'académie senior est en place.

De nombreuses manifestations et cours ont dû être annulés ou reportés au moment de la crise sanitaire. 84 cours/manifestations ont été organisés en total avec 2655 participants (592 hommes, 2063 femmes) ayant une moyenne d'âge de 70 ans.

L'Académie Seniors participe activement et régulièrement à des groupes de travail ou projets nationaux et internationaux, p.ex. au projet européen ERASMUS « Sharing stories - Sharing life », au projet transfrontalier INTERREG « Senior Activ' » ou encore au groupe de travail Leader plus Atert-Wark.

À noter également que depuis longtemps, le RBS collabore avec de nombreux bénévoles seniors et certains cours sont assurés par leur engagement (p.ex. le Computerclub). En 2020, la procédure de collaboration a été révisée en vue d'améliorer l'encadrement des bénévoles au futur. Le RBS est en charge d'organiser des formations spécifiques pour bénévoles dans le cadre de la mise en œuvre des mesures politiques en faveur des personnes âgées. L'encadrement des bénévoles « Pensionscoach » et raconteurs du projet « raconte-moi une histoire » est essentiel pour garantir le succès des projets.

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 2020, l'institut a organisé au total 30 journées de formation et de management social avec 118 participants.

À côté de cela, 12 formations en gérontologie/psychogériatrie et en management social « in house », c. à d. dans les institutions et services pour personnes âgées ont été mises en place. Ceci fait 28 journées de formation pour 7 gestionnaires différentes avec un total de 190 participants.

Le RBS est membre actif dans le groupe de travail de la formation continue psychogériatrie (« Weiterbildung Psychogeriatric ») qui a été créé dans le cadre du Plan National Démence. Dans ce contexte, il a organisé le 20 novembre 2020 un workshop train the trainer du module « je fais partie de la société » en collaboration avec le Ministère de la famille et Demenz Support Stuttgart.

À la demande de 6 prestataires, 12 journées de formations « in house » sur le sujet des comportements provocants ont été mises en place, dont 10 en langue luxembourgeoise et 2 en français avec un total de 126 participants.

- **RBS-Bulletin**

Le magazine luxembourgeois de gérontologie, publiant le calendrier des formations et des reportages thématiques et tiré à 1.000 exemplaires, a paru deux fois en 2020. 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 2020, on peut citer :

- Le projet **CRISIS** - Correlates of Resilience In the context of Social Isolation in Seniors. Le projet de recherche, en collaboration avec l'UNI Lëtzebuerg, adresse la question comment les mesures de sécurité dans le cadre de la pandémie du Covid-19, et leur communication au public sont vécues par le groupe cible (60+).
- Projet **Sharing Stories, sharing life** : le projet Erasmus+ vise à renforcer l'inclusion sociale et à réduire la solitude des personnes âgées les plus vulnérables : celles qui ont un faible niveau d'alphabétisation (numérique). Toutes les entrevues prévues en 2020, liées au management, coordination, développement du matériel, développement de la plateforme informatique ont pu être réalisées à distance (via Zoom). Les tests réels et les déplacements internationaux entre partenaires et avec bénévoles seront reportés en 2021.
- **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. Les deux échanges transnationaux prévus en 2020 furent reportés en 2021.
- Implémentation du **projet VAL – « Vieillissement actif au Luxembourg : Besoins des résidents luxembourgeois et non-luxembourgeois et leur participation et non-participation aux activités offertes par les différents services »**, dans le cadre du plan d'action national d'intégration (PAN) du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Le projet est réalisé en 2020-21 en collaboration avec l'Uni.lu.
- Projet « **Neurofeedback et Réalité Virtuelle** » Le projet vise à développer et à tester une solution innovatrice en fusionnant la technologie de la réalité virtuelle avec la technologie du EEG-biofeedback afin d'améliorer le bien-être émotionnel et la résilience psychique et de faciliter la thérapie et la consultation en VR à distance. Ce projet est élaboré en collaboration avec la Technische Hochschule Kaiserslautern (HSK).
- Projet Interreg NWE Vb « **Certification D** » Certification and Standards of Technological Products for People with Dementia. Le projet développe de manière innovante des produits, des techniques et des compléments d'accompagnement personnel pour les personnes âgées, les personnes vivant seules avec la démence, afin que ces personnes puissent rester autonomes dans leur domicile urbain le plus longtemps possible avec RBS agissant comme « partenaire associé ».

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.

Suite au succès du premier « Rot Emol », publié en 2019, un deuxième jeu a été conçu et réalisé pour 2020. Tout comme le premier, il est basé sur des expressions luxembourgeoises, notamment des locutions au sens figuré, qu'il s'agit d'identifier et de compléter.

- **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 2020 et est distribué gratuitement à environ 10.600 abonnés de la carte Aktiv60+.

3.4.1.5. Le travail interculturel

Le travail de l'agent interculturel a pour objectif d'améliorer l'information et la sensibilisation de personnes âgées issues de l'immigration au niveau national et de mettre en place des projets pilotes favorisant la mixité. 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, notamment le projet « Raconte-moi une histoire ». L'agent interculturel a été une personne intermédiaire dans le projet de tricot PAN « Collectif au Carré » entre l'association Mamie et moi et les Clubs Seniors.

La mise en réseau de différents partenaires est un objectif important de l'agent interculturel. En 2020, il a intensifié des contacts avec l'ASTI, le service senior de la Ville de Luxembourg, le service senior de la Ville de Differdange, IKL, INL, LISKO de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

La sensibilisation interculturelle du grand public est également une mission de RBS. L'agent interculturel a élaboré une formation interculturelle pour les offices sociaux au niveau national (novembre 2020) et pour le grand public (planifiée pour mars 2021).

3.4.1.6. La coordination des clubs seniors

La mission principale du coordinateur consiste 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. Il assure le lien entre le Ministère, le RBS et les Clubs Seniors.

Le coordinateur est en contact permanent avec les Clubs Seniors, des visites et échanges réguliers sont planifiés toute au long de l'année. Il est en charge :

- d'organiser les actions communes des Clubs Seniors dans le cadre de la journée internationale des personnes âgées (1^{er} octobre),
- d'organiser des journées de réflexions et des formations continues,
- de réunir les chargés lors des plénières avec le Ministère de la Famille,
- de soutenir la promotion des Clubs Seniors auprès du grand public,
- de mettre en réseau les Clubs Seniors et les acteurs du secteur des personnes âgées pour initier des projets en commun.

Un nouveau panneau publicitaire pour la participation à des foires a été acquis en janvier 2020.

3.4.2. Amiperas a.s.b.l

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.

En 2020, l'Amiperas s'est encore plus engagée envers le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région en signant un contrat de collaboration. Le service « Generatiounstreff » organisé au siège à Bonnevoie propose aux personnes âgées du quartier, des activités mises sur pied par des bénévoles.

Vue la suspension temporaire des activités du « Generatiounstreff » en 2020, l'Amiperas a offert un service d'achats pendant la phase du confinement. L'association continue de proposer d'organiser les déplacements vers les centres de dépistage dans le cadre du large scale testing.

Le magazine « ELAN » a paru 4 fois en 2020.

3.4.3. Maison des Associations a.s.b.l

La Maison des Associations s'engage à réaliser des projets interculturels ciblant les migrants âgés 60+ et à favoriser leur intégration dans la société.

Même si en 2020 une grande partie des projets a été annulée en raison de la pandémie COVID-19, la Maison des Associations a rapidement ajusté et adapté ses activités à cette situation extraordinaire. L'accent a été mis sur la participation et le maintien des contacts.

Le 30 janvier 2020, la Maison des Associations a.s.b.l a officiellement présenté son Livre de la « Cuisine du Monde ». Il s'agit d'un recueil de quelques-unes des recettes élaborées au cours des dix années d'existence du projet. A côté des 21 recettes sélectionnées, les portraits des différents cuisiniers bénévoles ayant participé au projet y sont présentés. Dans le contexte inédit du confinement, la Maison des Associations a.s.b.l a publié le livre en ligne au format PDF sur son site Internet et promu les différentes recettes et portraits sur les réseaux sociaux.

Le livre de la « Cuisine du Monde » a également été distingué par le jury des *Gourmand World Cookbook Awards 2020* dans les catégories « *Best of the best candidates free PDF* » et « *Migrants* ».

Le 20 mars 2020, la Maison des Associations a.s.b.l a lancé l'action « Mots solidaires ». L'objectif était d'encourager les participants des « Soirées Millefeuilles » et toute personne intéressée à partager des mots de solidarité pendant la période du confinement. 17 créations (textes, dessins et peintures) ont été publiées sur les réseaux sociaux et exposées au Centre Hospitalier du Nord jusqu'au mois de mai.

En avril, un deuxième appel a été initié, invitant à partager des photos de son quotidien sur les réseaux sociaux, avec l'hashtag #demafenetrelux.

Dans le cadre du PLAN D'ACTION NATIONAL D'INTEGRATION (PAN), la Maison des Associations a participé au projet de tricotage « Collectif au Carré » de l'association Mamie et moi.

Le projet « Raconte-moi une histoire » a été initié en 2017. Des seniors bénévoles formés rendent visite à des écoles primaires pour raconter des histoires dans différentes langues. En 2020, les visites

n'ont pas pu être organisées, mais les conteurs ont enregistré leurs contes et en décembre, les 10 clips vidéos ont été diffusés sur les réseaux sociaux, YouTube et envoyés aux écoles.

En général, 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 :

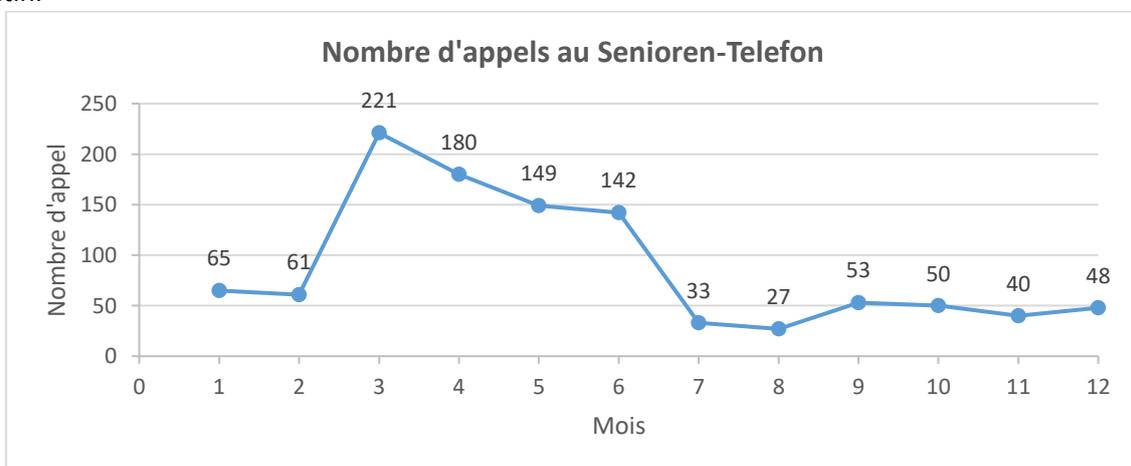
- les activités assurées directement par le Ministère ;
- les services nationaux de formation, de consultation et d'assistance ;
- la tarification sociale ;
- les soins palliatifs en milieu extrahospitalier.

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.

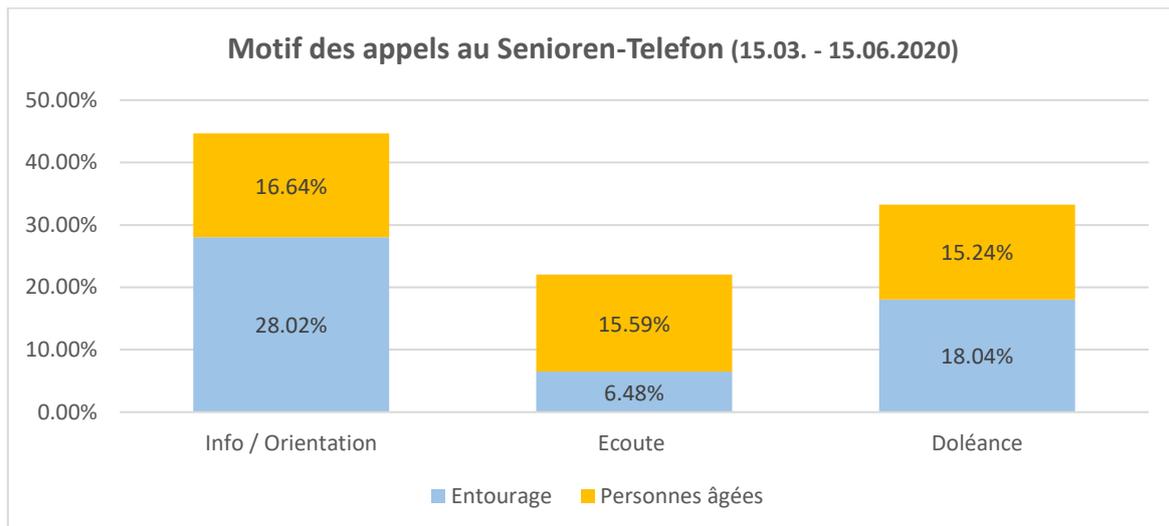
L'année 2020 est marquée par la pandémie Covid-19. Avant le confinement, beaucoup d'appels tournaient autour du sujet de la réforme du service d'Adapto. Pendant la période de mi-mars à mi-juin, le Senioren-Telefon a reçu un plus grand nombre d'appels que pour l'ensemble des autres mois. Les heures d'ouverture ont été élargies à tous les jours pendant ces mois. Ceci de 07h00 à 24h00. Après le 15 juin 2021 les heures d'ouverture ont été revu vers le bas pour garantir toujours un accueil le matin.



Pendant la période du confinement régna un climat d'insécurité, de crainte et d'angoisse. Surtout les personnes âgées, ne disposant pas d'internet, nécessitaient d'être rassurées et faisaient appel à un suivi plus important.

Beaucoup d'aidants familiaux réalisaient maintenant la fragilité de leur membre de famille âgé, et les demandes d'information pour les services d'aide et de soutien étaient considérables.

D'autres aidants par contre, se trouvaient au dépourvu lors de la fermeture des centres psychogériatriques et de la réduction des fréquences de passages par les réseaux d'aide et de soins. À la fin du confinement beaucoup avaient fait remarquer leur épuisement.

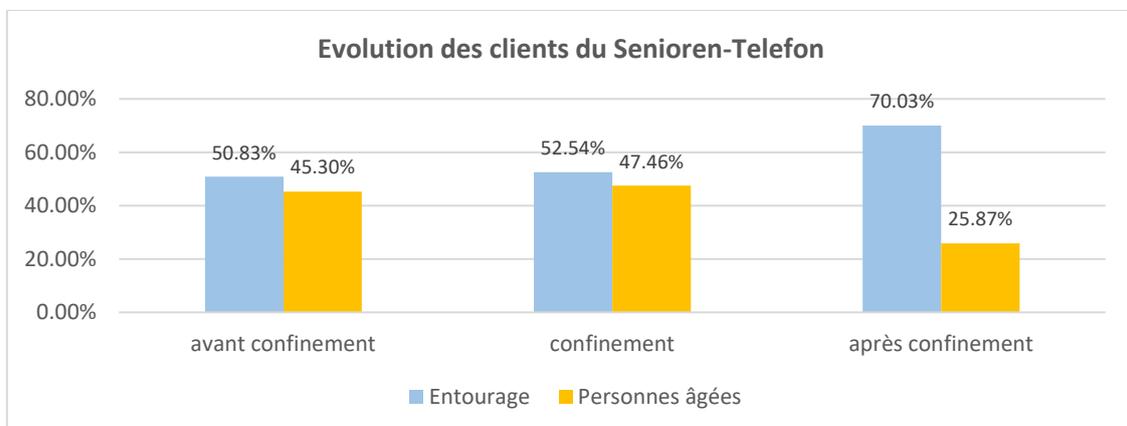


Les doléances concernaient surtout les consignes et les mesures de protection émises par le gouvernement ainsi que les recommandations pour les structures d'hébergement pour personnes âgées.

Une tendance positive est que beaucoup plus d'utilisateurs consultent les informations en ligne.

Après le confinement les demandes pour les services d'aides et de soutien restaient stables, tandis que les demandes pour une admission dans les structures d'hébergement diminuaient.

Avant la pandémie les appels au Seniorens-Telefon étaient plus ou moins à part égal entre personnes âgées et entourage. Actuellement on constate une forte baisse des appels de la part des personnes âgées.



- **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 2020 le travail consista surtout à être à l'écoute. Suite à la pandémie, les moyens d'attribuer des aides concrètes étaient très limités et non satisfaisants. Les solutions adéquates étaient plutôt rares.

- **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^{er} 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.

	Organismes gestionnaires (6)
1	Fondation Stëftung Hëllef Doheem et Help 24
2	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.
3	Garde de nuit – « Nuetswaachen »
4	Omega 90 a.s.b.l.
5	Mäi Wëllen, Mäi Wee - Association pour le droit de mourir en dignité - Lëtzebuerg a.s.b.l.
6	IRIS – Croix Rouge
7	RBS – Center fir Altersfroen as.b.l.

4.2.1. Le Service d'appel-assistance externe

En 2020, 3 gestionnaires, à savoir la Fondation Stëftung Hëllef Doheem, Help 24 et la Ville de Luxembourg, ont offert un service d'appel-assistance externe agréé par le Ministère.

L'activité appel assistance externe, appelée « Téléalarme », consiste à garantir à l'utilisateur un service de permanence d'appel et, le cas échéant, de communication d'aide et de secours d'urgence.

Des plateformes régulières ont lieu entre les représentants du Ministère et les gestionnaires. Dans le but de faciliter le travail des secouristes et des opérateurs téléphoniques des gestionnaires, un échange régulier a lieu entre les représentants du Corps Grand-Ducal d'Intervention et de Secours (CGDIS), les gestionnaires et les représentants du Ministère.

En 2020, quelque 7.957 usagers ont bénéficié du service appel-assistance externe et les gestionnaires ont réceptionné plus de 108.522 appels au cours de l'année.

4.2.2. 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 :

a. Activités de formation

- Cours EduKation®

«EduKation®» est l'abréviation pour « Entlastung durch Förderung der Kommunikation bei Demenz ». Il s'agit de l'éducation des aidants selon la méthode du Prof. Dr Sabine Engel. A cause de la pandémie du COVID-19, le cours pour les services ambulatoires n'a pas eu lieu. Une seule séance du cours « Long Séjour » a pu être organisée avec 6 participants.

- Cours pour les familles – « Cours fir betraffe Familljen »

Ces cours sont proposés plusieurs fois par an en langues luxembourgeoise et française.

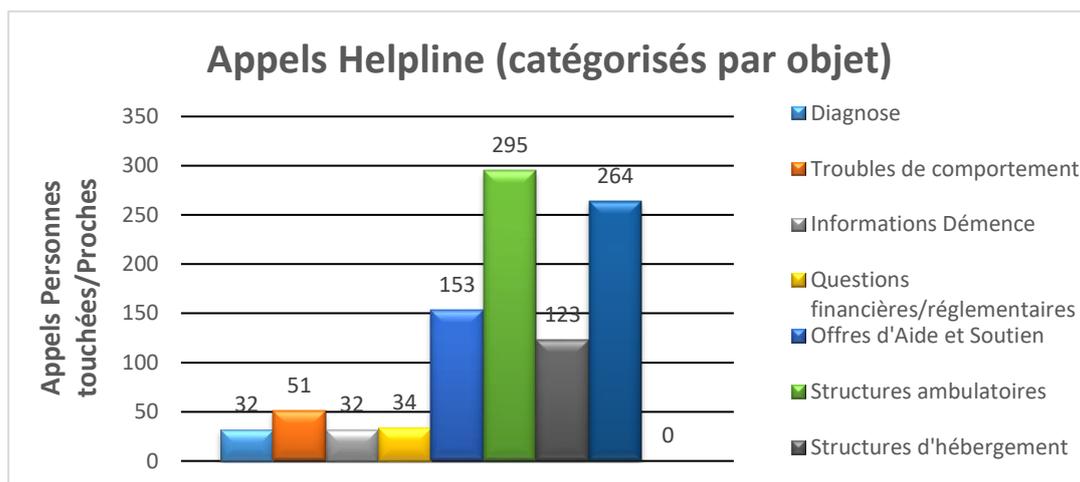
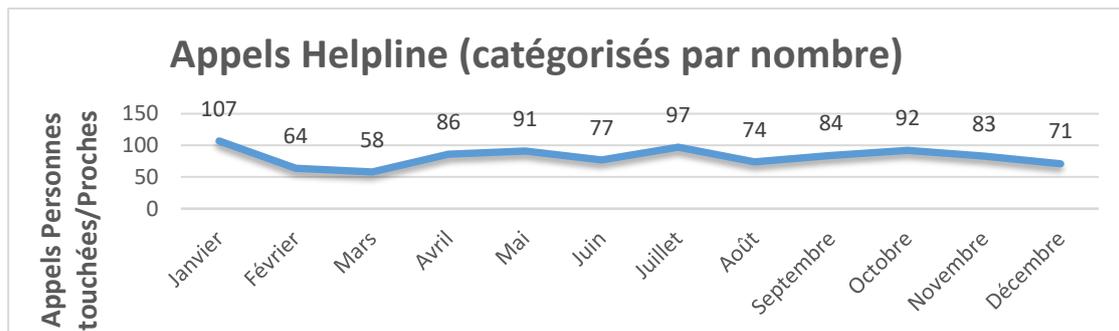
Pendant l'année 2020, huit cours en langues luxembourgeoise et/ou française ont été proposés initialement. Deux cours ont dû être annulés, manque d'inscriptions suffisantes. Trois cours ont été annulés dû à la pandémie du COVID-19. Pour les cours restants en moyenne, six proches ont profité de l'offre.

- Soirées à thème

Durant l'année 2020, une soirée ayant comme thème « Psychische Veränderungen und Demenz bei Bewohnern von Pflegeheimen » a été organisée. Au total, douze personnes ont profité de cette offre.

b. Helpline

La Helpline est accessible 24/24 heures et 7/7 jours et elle permet de donner une aide professionnelle en cas d'urgence. Une équipe de plusieurs collaborateurs possédant une grande expérience dans le domaine de l'encadrement et des soins des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une autre forme de démence, répondent aux appels et aux questions qui leur sont posées. Tous les appels sont traités de manière confidentielle et anonyme. En 2020, la Helpline a reçu 990 appels.



c. Groupes d'entraide

Les groupes d'entraide ont comme but de promouvoir un échange d'informations et d'expériences entre les membres des familles concernées par une forme de démence et d'autres aidants informels.

- « **Familljekrees** »

Le groupe de parole « Familljekrees » a comme objectifs la prévention de maladies secondaires, l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être et la diminution du fardeau de la maladie.

Au total, huit rencontres ont eu lieu, auxquelles en moyenne, 6 membres de familles ont participé régulièrement.

L'Alzheimer Café, faisant parti de l'offre depuis des années, a été suspendu, après concertation avec le Ministère de la Famille, au mois d'avril 2020 car l'offre ne semblait plus correspondre à la demande et n'avait plus de participants.

- **Groupe pour personnes touchées (« Selbsthëllefgrupp »)**

En 2017, l'Ala a lancé une offre pour les personnes atteintes personnellement par une démence.

Les séances sont organisées une fois par mois et elles sont encadrées par le service psychologique de l'Ala. En 2020, six rencontres ont été organisées, en moyenne, trois participants ont été présents lors des séances. Pour une personne atteinte de démence, c'est un grand pas de dire ouvertement qu'elle est atteinte d'une forme de démence et c'est également un grand défi de suivre un groupe comme

celui-ci (p.ex. se souvenir du rendez-vous, trouver le chemin, etc.).

d. Différents projets

- L'**Ala-Zeitung** est normalement publiée 4 fois par an.
- **Memory Walk/Stay 21.09.2020**

L'Ala se mobilise chaque année lors et autour la journée mondiale de la maladie d'Alzheimer pour sensibiliser et informer le grand public. L'édition 2020 du Memory Walk a été virtuelle et s'appelait Memory Stay.

4.2.3. 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 et pour les bénéficiaires d'un carnet palliatif, tandis que l'assurance-dépendance prend en charge les bénéficiaires dont l'aidant informel est indisponible (vacances, maladie, hospitalisation ou décès).

Cette prestation se définit par la présence physique auprès de la personne dépendante, entre 20h00 et 8h00, d'une durée minimale de 5 heures et d'une durée maximale de 10 heures.

En 2020, le service Activités de Proximité a fait 57 nouvelles demandes qui ont toutes été accordées par le Ministère.

Un total de 434 heures a été effectué sur les 12 mois. Par contre des variations par mois restent très importantes, avec un maximum de 117 heures en février.

Suite à l'évolution de la pandémie et des mesures entreprises par le gouvernement dans la lutte contre le Coronavirus, l'impact de la pandémie s'est surtout fait ressentir pour les mois de mars, avril, mai et novembre où le nombre d'heures prestées dans le cadre des gardes de nuit étaient 0.

Parmi les 57 demandeurs, 1 clients a été pris en charge par le réseau HELP. Les autres demandeurs étaient clients de la fondation Stöftung Hëllef Doheem.

Sur le total des 57 demandes, 25 l'ont été dans le cadre d'un carnet palliatif et 32 dans le cadre de la dépendance grave.

En outre, quelques 5.337 heures ont été prestées auprès de 52 personnes, nécessitant une garde de nuit, qui ne remplissaient pas les critères permettant une prise en charge dans les conditions de la convention avec le Ministère.

4.2.4. Omega 90 a.s.b.l.

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 la santé, ainsi que la formation et la supervision des personnes qui s'engagent bénévolement auprès de personnes en fin de vie dans les hôpitaux, dans les maisons de soins ou à domicile. Depuis l'automne 2010, Omega 90 gère aussi le centre de soins palliatifs « Haus Omega ». L'année 2020 a été caractérisée par la pandémie COVID-19, laquelle a eu un impact significatif sur l'activité des différents services.

a. Service Bénévolat

Omega 90 s'engage contre l'isolation 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 2020, 81 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, 2.022 heures étaient déclarées par les bénévoles dans l'accompagnement. Au total, 3.177 heures de bénévolat ont été prestées. Les bénévoles ont assisté à 11 séances de supervision organisées par Omega 90 avec un total de 22 heures.

Un groupe français de 13 candidats a terminé sa formation d'accompagnement en 2020. La plupart de ces personnes débiteront leur bénévolat en 2021.

b. Service Formation

L'association organise régulièrement des conférences et des séminaires pour les professionnels et pour le grand public. En 2020, 4 conférences auprès de personnes âgées et de leurs proches ainsi que 2 trilogies de fin de vie se sont adressées à 234 personnes.

En 2020, le service formation a organisé 15 semaines de formation de sensibilisation de 40 heures, pour en tout 199 participant(e)s. Une formation pour formateurs en sensibilisation a été organisée avec le Ministère de la Famille.

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 Netzwerk Palliativ Geriatrie Lëtzebuerg s'est rencontré une fois au cours de l'année pour continuer ses efforts pour approfondir la culture palliative dans les institutions respectives.

Une formation d'approfondissement en soins palliatifs de 160 heures s'est terminée en 2020 avec 16 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 30 personnes. Une formation de bénévoles en langue française avec 13 participants s'est terminée en octobre. Suite à la pandémie COVID-19, Omega 90 n'a pas organisé de formations continues spécifiques pour les bénévoles en activité.

Le service a organisé 10 journées thématiques (volonté en fin de vie, législation médecins, workshop pompes à perfusion) pour un total de 93 participants.

Au cours de l'année, le service formation a été sollicité 16 fois par différentes institutions du long séjour (personnes âgées et personnes avec un handicap) pour une discussion éthique et autre intervention.

En 2020, Omega 90 a dispensé 1.304 heures de formation. Toutes les actions de formation ont touché au total 808 personnes.

c. L'Académie interrégionale « Weiterbildungsakademie Palliative Care » - IWAP

Une formation IWAP a dû être annulée suite à la Pandémie COVID-19.

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.

d. Service Consultation

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 2020	N
Consultations : nombre total de séances	4.588
Dont consultations pour enfants de 3 – 13 ans (nombre de séances)	625
Dont consultations pour adolescents de 14 – 18 ans (nombre de séances)	354

Les séances de consultations (à durée variable) se répartissent sur 1.128 demandes de prises en charge.

Pour 727 cas, le motif de la demande était un décès ou une situation de deuil. 9,6% de ces demandes concernaient des clients âgés de moins de 10 ans ; 16% de ces demandes concernaient des clients âgés entre 10 et 19 ans. Dans 96 cas, il s'agissait de consultations dans le cadre de maladies graves. Parmi les 1.128 demandes de prise en charge, 309 concernaient des enfants et adolescents, dont 102 demandes de psycho-éducation.

Omega 90 propose également des consultations à Ettelbrück au Centre Pontalize et 77 consultations y ont eu lieu en 2020. Suite à la pandémie COVID-19, le centre a fermé ses portes pour les consultations. Pour les clients du nord et de l'est du pays, des consultations (32) à Medernach ont été proposées à partir du mois d'octobre.

e. 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 des formations pour professionnels. En 2020, 686 consultations pour réfugiés ont été réalisées.

4.2.5. 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'a.s.b.l 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.

Comme partout, la pandémie Covid-19 et les mesures de distanciation sociale inhérentes ont eu un grand impact sur le déroulement des visites à domicile et des rendez-vous au siège de l'association en 2020.

Suite au confinement, le Service d'Ecoute et d'Aide a assuré ses services à distance. Plusieurs événements grand public, comme entre autres deux projections d'un film sur l'euthanasie avec débat par la suite, ainsi une formation pour équipe soignante dans un centre pour personnes âgées, ont dû être annulés.

En mars l'association a obtenu le statut d'utilité publique.

Outre l'accompagnement de 5 euthanasies, l'équipe a informé de nombreuses personnes désireuses d'obtenir conseil et a aidé à la rédaction des dispositions de fin de vie et des formalités en la matière. Aussi le travail en réseau avec les différents intervenants en fin de vie commence à porter ses fruits et l'association continue à se développer malgré le contexte actuel difficile.

4.2.6. Le service IRIS de la Croix-Rouge luxembourgeoise

Le service IRIS de la Croix-Rouge luxembourgeoise a comme objectif d'accompagner toute personne touchée par la solitude. Depuis 2012, IRIS forme des bénévoles offrant leur présence régulière à toute personne se sentant isolée, sans distinction d'âge, de culture ou de classe. Des visites chez des bénéficiaires vivant à domicile et dans des institutions sont organisées.

En 2020, la pandémie a eu une forte influence sur le travail du service.

D'une part, il est apparu clairement que les personnes vulnérables sont rapidement touchées par la solitude et l'isolement social, et la thématique s'est donc retrouvée au centre de l'attention et de la société. D'autre part, les mesures sanitaires n'ont pas permis de répondre au besoin de contacts plus nombreux. En outre, IRIS devait répondre aux besoins et à la protection de deux groupes de personnes très différents.

Néanmoins, le service s'est adapté rapidement à la situation extraordinaire et a réorganisé les contacts entre bénévoles et bénéficiaires. Les visites ont été converties en appels téléphoniques, moins longs mais plus fréquents. A partir de juin, certaines visites avec activités à l'extérieur ont pu avoir lieu, toujours en respect avec les mesures sanitaires et les situations individuelles des bénéficiaires et des bénévoles.

12 bénévoles ont fini leur formation de base en janvier 2020. Une nouvelle formation a été lancée en octobre 2020 pour 7 intéressés. Le service compte actuellement 75 bénévoles actifs et 3 bénévoles dédiés au service de gériatrie aigüe du CHL. L'âge moyen des bénévoles est de 51 ans.

Le service IRIS a eu 44 demandes d'encadrement. 14 bénéficiaires ont pu obtenir une réponse positive, 13 demandes ont été en attente de bénévole et 17 demandes n'ont pas pu aboutir (raisons : non demandeur, décédé suite à la demande, ne correspond pas à un accompagnement bénévole c.à.d. besoin d'une aide professionnelle).

4.2.7. 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 psycho-gériatriques.

La participation de l'utilisateur 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 2020 : 77,64€ par heure pour les réseaux d'aides et de soins et 71,16€ 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'utilisateur 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 psycho-gériatriques 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 2020, 16 prestataires de services de maintien à domicile ont bénéficié d'une convention.

	Organismes gestionnaires conventionnés (16)
1	Aliveplus a.s.b.l.
2	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.
3	Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique
4	Doheem versuergt a.s.b.l.
5	Etablissement public SERVIOR
6	Fondation Stéftung Hëllef Doheem
7	Gesondheets-Service Lëtzebuerg S.A.
8	Home Care s.à.r.l.
9	Novelia Senior Services S.A.
10	Opis Aides et Soins s.à.r.l.
11	Päiperléck s.à.r.l.
12	Paramedicus S.A.
13	Syndicat de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort
14	Syrdall Heem a.s.b.l.
15	Verbandskëscht s.à.r.l.
16	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 :

	Organismes gestionnaires conventionnés (2)
1.	Fondation Stëftung Hëllef Doheem
2.	Doheem versuergt a.s.b.l.

En 2020, les équipes spécialisées des deux réseaux d'aides et de soins conventionnés ont pris en charge l'entourage socio-familial de 318 personnes en fin de vie à domicile et ont presté environ 1557 heures d'encadrement. Lors du confinement les clients et leurs proches étaient très angoissés et ont réduits ou même annulés les interventions sur place. Les suivis téléphoniques n'ont pas été comptabilisés. Même après le confinement beaucoup de proches ont revendiqué un suivi téléphonique.

- **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 2020, le service formation d'Omega 90 a organisé 15 semaines de formation de sensibilisation de 40 heures, pour en tout 199 participant(e)s.

Une demi-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 que de thématiser les décisions en fin de vie.

Une formation d'approfondissement en soins palliatifs de 160 heures s'est terminée en 2020 avec seulement 16 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 30 participants.

5. Les projets d'action nationale

5.1. La stratégie « active ageing »

L'accord de coalition 2018-2023 prévoit le 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^e âge fera partie intégrante de la stratégie « active ageing ».

En 2020, l'élaboration du concept de la stratégie a continué. Des premières démarches et réflexions conceptuelles concernant un nouveau nom pour les Clubs Seniors ont été entamées.

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**

Après des résultats positifs en 2019, les activités de l'Info-Zenter Demenz (I-ZD) de l'année 2020 ont été fortement impactées par la pandémie du Coronavirus.

À partir du 13 mars 2020, l'équipe du I-ZD a travaillé en mode « confinement » entre mars et fin mai. Le bureau du I-ZD à Luxembourg-Ville, les permanences mensuelles dans les communes de Differdange et Esch/Alzette, les soirées d'information et les stands ont été arrêtés. Durant la période de confinement, l'accueil du public était assuré par mail et téléphone. Après avoir mis en place les mesures de sécurité nécessaires, le I-ZD a pu à nouveau accueillir des clients dans ses bureaux à partir du 8 juin. Depuis, l'activité du I-ZD a repris progressivement.

Les 3 missions I-ZD sont de :

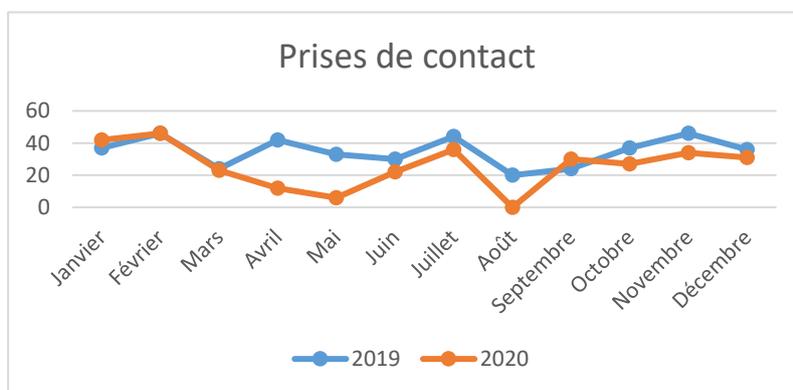
Sensibiliser : il s'agit d'atteindre, d'informer le grand public concernant la démence et les enjeux liés à cette pathologie. Un défi de la sensibilisation est d'attirer l'attention de personnes qui ne sont à priori pas concernées/intéressées par le sujet.

Informier : il s'agit d'une information plus précise et ciblée pour des personnes qui souhaitent en savoir plus sur la démence, sur les aides et les traitements disponibles (p.ex : les personnes elles-mêmes ou leurs proches)

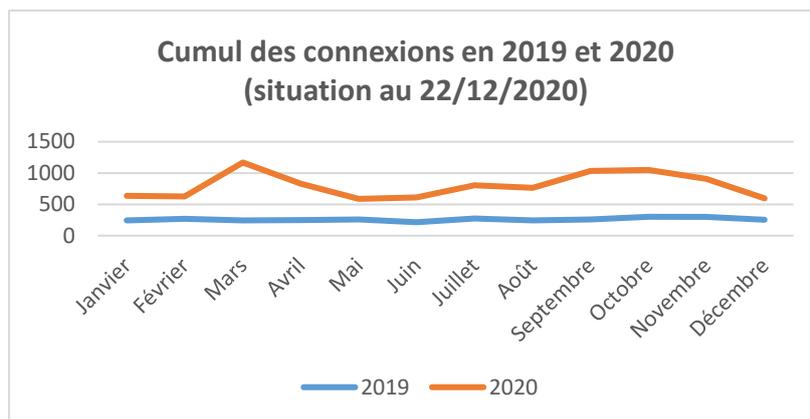
Orienter : il s'agit d'offrir une réponse concrète à une demande (p.ex. : où faire un diagnostic, comment trouver un lit de vacances ou une aide financière).

Afin de satisfaire à ses missions l'I-ZD a proposé les activités suivantes :

- L'accueil du public, au sein des locaux du I-ZD. Le graphique ci-dessous montre le nombre de prises de contact par mois pour 2019 et 2020 (moyenne 2019 : 35/mois ; moyenne 2020 : 26/mois).



- Gestion d'un site internet bilingue demenz.lu/demence.lu permettant une première recherche d'information variée sur la démence. Le graphique ci-dessous présente une comparaison des connexions pour 2019 et 2020 (cumul des connexions de 30 secondes et plus).



- Gestion d'une bibliothèque permettant aux personnes intéressées (professionnels et étudiants inclus) d'approfondir leurs connaissances concernant la démence et la vie quotidienne des personnes concernées et de leurs proches. En 2020, un total de 32 emprunts a été réalisé. Il s'agissait de 6 jeux de société et de 26 livres (dont 17 en allemand, 6 en français, 1 en portugais et 2 en anglais) et de 6 films/documentaires (2019 : 36 livres, dont 20 en allemand, 15 en français et 1 en anglais ; 7 jeux de société ; 2 films/documentaires).
- Utilisation régulière des médias sociaux avec un compte Facebook du I-ZD (@InfoZenterDemenz) et un compte Twitter du I-ZD (@I_ZenterDemenz) privilégiant les messages en langue anglaise ainsi qu'un contenu plus orienté sur les aspects théoriques et la recherche sur la démence
- Organisation de « Info-Mëtteg / Info-Owend » : 5 séances d'information d'environ 1h15 avec en moyenne 35 participants par séance d'information
- Participation à une séance spéciale d'information, en partenariat avec le RBS sur la thématique « La peur de la démence », proposée en direct sur la page Facebook du RBS
- Soutien du Escher BiBSS pour la mise en place de présentations PowerPoint enregistrées en luxembourgeois, français et portugais sur le média local Esch-TV
- Présentation d'une courte pastille d'information dans l'émission « mettre le nom de l'émission « Gutt a Form - DEMENZ » sur RTL sur l'initiative du réseau HELP
- Mise en place de 5 Stands d'information (Info-Stand)
- Rédaction d'articles et annonces dans les journaux ou publications spécialisées et grand public

- **La formation professionnelle continue en psychogériatrie**

En 2020, le Ministère a présenté aux gestionnaires une affiche pédagogique définissant les compétences à acquérir dans le premier module de la formation psycho-gériatrique. 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 novembre 2020 suivie d'une séance de follow-up qui a permis de rappeler le fil conducteur de la formation.

En 2020, les gestionnaires ont assuré peu de formations internes à cause de la crise sanitaire. En effet, en tout, seulement 240 membres du personnel chez 4 gestionnaires ont été formés en 2020 contre 868 membres du personnel d'encadrement en 2019. Le RBS a uniquement organisé 1 formation à Itzig et des formations internes chez 5 gestionnaires avec 126 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^{er} octobre 2020 : Journée internationale des personnes âgées

A l'initiative des Nations Unies, la communauté internationale célèbre chaque 1^{er} octobre la « Journée internationale des personnes âgées », qui a pour objectif de mettre l'accent sur les défis qu'entraîne l'accroissement de la durée de vie et d'honorer les contributions que les personnes âgées apportent à la société. Traditionnellement, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région organise lui aussi, avec le concours de ses différents partenaires, un événement spécial pour célébrer cette journée.

En 2020, l'événement initialement prévu dans le contexte de la JIPA, à savoir un « Rétro-quizz » - une joute ludique et conviviale entre seniors - a lui aussi été « victime » de la pandémie, celle-ci ne permettant pas d'organiser les rencontres qui avaient été planifiées. D'autres actions ont donc été lancées au profit des personnes âgées en cette année si particulière.

Dans un communiqué publié le 1^{er} octobre 2020, Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration, Corinne Cahen, a tenu à mettre l'accent sur l'engagement et la solidarité des personnes âgées pendant la crise sanitaire, soulignant que si elles sont considérées comme vulnérables devant la pandémie du Covid-19, cela ne les empêche pas de s'engager activement et avec enthousiasme au profit de ceux qui en ont besoin.

Pour illustrer à son tour cette solidarité des personnes âgées, le RBS Center fir Altersfroen a publié sur sa page Facebook, à l'occasion de cette journée internationale et avec le soutien du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, des portraits vidéos de quelques-uns de ces seniors, qui ont démontré par leurs initiatives qu'il n'y a pas d'âge pour s'engager pour autrui.

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 2020, le site a été consulté par 75.681 visiteurs et 171.230 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. La page Luxsenior de Facebook a actuellement 310 abonnés et 279 « likes ». En 2020, le réseau a été utilisé fréquemment pour véhiculer les informations du gouvernement concernant les mesures sanitaires et les gestes barrières, les activités des Clubs Seniors et d'autres partenaires.

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), et dont l'objectif général est de promouvoir ensemble l'alimentation équilibrée et l'activité physique régulière et adaptée et de lutter contre la problématique de l'obésité et de la sédentarité pour l'ensemble de la population.

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. À 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.

Si en 2020, pandémie oblige, bon nombre d'événements programmés ont dû être annulés, il est néanmoins intéressant de constater que des alternatives ont été proposées dans la mesure du possible, par exemple des cours en ligne (Skype, Facebook, etc.).

6. Les procédures d'agrément

6.1. Contrôles institutionnels

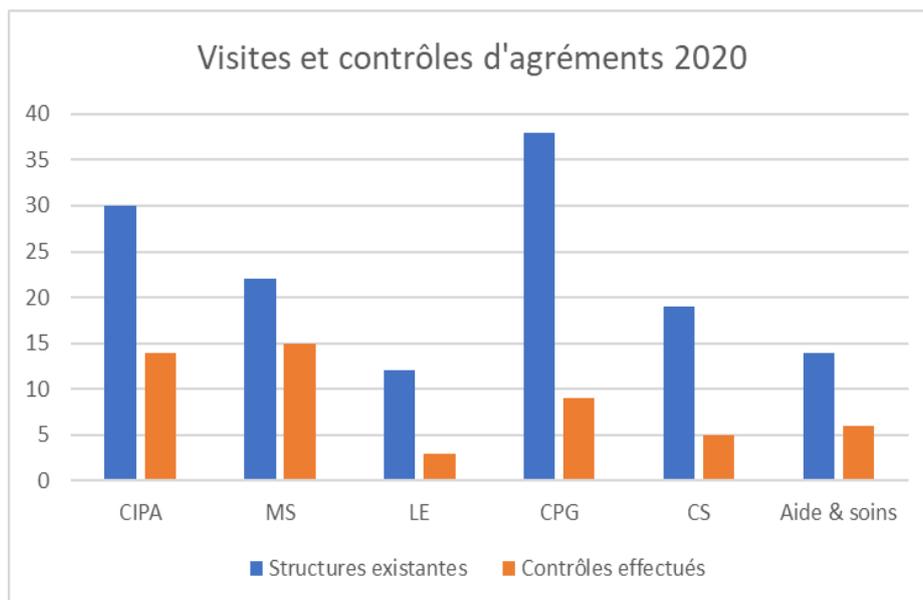
Les modalités d'octroi et de contrôle d'agrément sont fixées par :

- 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 modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées.

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 a été accordé.

En 2020, 220 agréments sont en vigueur dont 203 agréments non conditionnés pour une durée illimitée et 17 agréments conditionnés pour une durée limitée.

Pendant l'année écoulée, la division personnes âgées du Ministère a procédé, ensemble avec le service Infrastructures socio-familiales, à 54 visites et contrôles d'activités dans le cadre du contrôle d'agrément.



En 2020, le Ministère a procédé à 25 arrêtés ministériels dans le cadre des agrèments accordés aux types d'activités suivants :

Type d'activité	Nombre d'arrêtés ministériels	Motif(s)
Centres intégrés pour personnes âgées	2	adaptation de la capacité d'accueil (extension) /renouvellement d'un agrèment conditionné
Maisons de soins	5	adaptation de la capacité d'accueil (extension) /renouvellement d'un agrèment conditionné
Logements encadrés	4	adaptation de la capacité d'accueil/renouvellement d'un agrèment conditionné
Centres psycho-gériatriques	2	nouvelle activité/renouvellement d'un agrèment conditionné
Aide et Soins à domicile	2	nouvelle activité/renouvellement d'un agrèment conditionné
Appel assistance externe	0	/
Repas sur roues	1	cessation d'activité
Activités seniors	2	déménagement du service/renouvellement d'un agrèment conditionné
Clubs Seniors	7	déménagement du service/renouvellement d'un agrèment conditionné
Total	25	

6.2. Demandes d'accords de principe, demandes d'agrèment et émissions d'avis

- **Demandes d'accord de principe**

Conformément à l'article 3 du règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrèment 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 2020, des accords de principe ont été octroyés pour les projets suivants:

Type d'activité	Accords de principe accordés
Centres intégrés pour personnes âgées	3
Maisons de soins	2
Logements encadrés	5
Centres psycho-gériatriques	4
Activités seniors	/
Clubs Seniors	/
Total	14

- **Demandes d'agrément**

En 2020, la division personnes âgées du Ministère a réceptionné 4 demandes d'agrément (1x Logement encadré, 1x CPG, 2x réseau d'aide et de soins à domicile)

- **Emissions d'avis**

En 2020, la division personnes âgées du Ministère a émis 11 avis concernant des projets d'infrastructure pour personnes âgées.

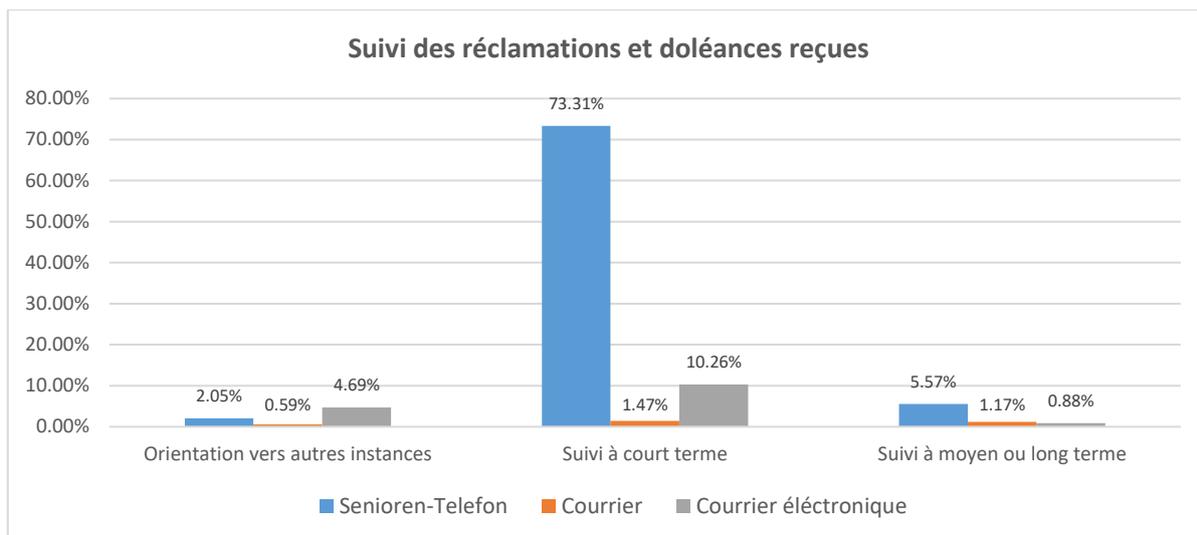
6.3. Gestion des réclamations

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 de 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 Seniorens-Telefon, où le client peut formuler son insatisfaction et ses critiques dans le cadre d'une prise en charge à domicile, au centre psycho-gériatrique ou en institution.

En 2020, le Service Personnes âgées a reçu au total 341 réclamations et doléances. L'origine des réclamations et doléances ainsi que les suites y réservées sont détaillées comme suit :



Les réclamations et doléances introduites visaient principalement les consignes, les mesures de protection et les directives pour les structures d'hébergement pour personnes âgées. Les autres réclamations et doléances se référaient sur la méconnaissance des tarifs en vigueur, la prise en charge en dehors des conditions de l'assurance dépendance et les problèmes de communication dus à des compétences insuffisantes en langue luxembourgeoise.

Annexes

Annexe 1 : Tableau Centres intégrés pour personnes âgées

	Gestionnaires (16)	Activités agréées (30)	Nbr. de lits
1	Administration communale de Sanem	Op der Waassertrap, Belvaux	120
2	Claire a.s.b.l. (3)	Haaptmann's Schlass, Berbourg Foyer Ste Elisabeth, Bettembourg Am Park, Luxembourg	151 118 124
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 Lëtzebuenger 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
	Total :		3 936

Annexe 2 : Tableau Maisons de soins

	Gestionnaires (14)	Activités agréées (22)	Nbr. de lits
1	Alysea Luxembourg Les Soins S.A.	Les Jardins d'Alyséa, Crauthem	142
2	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.	Beim Goldknapp, Erpeldange	118
3	Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique	Centre Pontalize, Ettelbruck	145
4	Claire a.s.b.l.	Sacré Cœur, Diekirch	100
5	Elysis a.s.b.l.	Elysis, Luxembourg	133
6	Etablissement public SERVIOR (6)	Bei der Sauer, Diekirch Thillebiert, 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 Schmëttbësch, 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	88 144 92 162
	Total :		2 486

Annexe 3 : Tableau Logements encadrés pour personnes âgées

	Gestionnaires (9)	Activités agréées (12)	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 Lëtzebuurger Blannevereenegung	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	162
	Total :		789

Annexe 4 : Tableau Clubs Seniors

	Gestionnaires (13)	Activités agréées (19)	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	Ettelbrück
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 Atertall CS Mosaique Club CS Muselheem	Beidweiler Redange-sur-Attert Esch-sur-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 Sauerwisen Club Haus Beim Kiosk	Bereldange - Capellen Hupperdange Rumelange Schiffflange
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	Boulaide
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	Contern
13	Uelzechtdall a.s.b.l.	CS Uelzechtdall	Lorentzweiler

Annexe 5 : Tableau Centres psycho-gériatriques

	Gestionnaires (11)	Activités agréées (38) (localités)	Nbr. de chaises
1	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l. (6)	Dahl Dudelange Esch-sur-Alzette Luxembourg Luxembourg Rumelange	14 18 18 14 18 16
2	Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique	Ettelbruck	23
3	Doheem versuergt a.s.b.l. (5)	Dudelange Lorentzweiler Luxembourg Mondorf-les-Bains Wasserbillig	24 32 12 12 25
4	Etablissement public SERVIOR	Wiltz	18
5	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
6	Homes pour personnes âgées a.s.b.l. (3)	Grevenmacher Mersch Rédange/Attert	11 12 15
7	Novelia Senior Services S.A. (2)	Bascharage Schiffflange	12 12
8	Päiperléck s.à.r.l. (4)	Beaufort	11

		Bettembourg	18
		Esch-sur-Alzette	6
		Rodange	12
9	Syndicat Intercommunal de l'Hôpital	Steinfort	23
10	Syrdall Heem a.s.b.l. (2)	Niederanven	22
		Sandweiler	11
11	ZithaServices S.A. (2)	Consdorf	12
		Luxembourg	12
		Pétange	12
	Total :		643

Annexe 6 : Tableau Services Aide et Soins à domicile

	Gestionnaires – Réseaux (14)	Activités agréées (28)
1	ALIVEplus a.s.b.l.	A & S
2	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.	A & S
3	Doheem versuergt a.s.b.l. - HELP	A & S
4	Fondation Stëftung Hëllef Doheem	A & S
5	Gesondheets-Service-Lëtzebuerg S.A.	A & S
6	Groupe Hëllef S.à.r.l	A & S
7	Home Care s.à.r.l.	A & S
8	Novelia Senior Services S.A. - Camille	A & S
9	Opis aide et soins s.à.r.l. - COVIVA	A & S
10	Päiperleck s.à.r.l.	A & S
11	Paramedicus S.A.	A & S
12	Syrdall Heem a.s.b.l. - HELP	A & S
13	Verbandskëscht s.à.r.l.	A & S
14	Zitha Services S.A.	A & S

Annexe 7 : Tableau Services Appel assistance externe

	Gestionnaires (3)	Activités agréées (3)	Localités
1	Fondation Stëftung Hëllef Doheem	Sécher Doheem	Steinsel
2	HELP a.s.b.l.	Appel assistance externe HELP 24	Luxembourg
3	Ville de Luxembourg	Service SOS Seniors	Luxembourg

Annexe 8 : Tableau Services Activités seniors

	Gestionnaires (6)	Activités agréées (7)	Localités
1	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.	Service consultation Info-Zenter-Demenz	Luxembourg Luxembourg
2	Fondation Stëftung Hëllef Doheem	Berodungsdengscht	Steinsel
3	Mäi Wëllen, Mäi Wee - Association pour le droit de mourir en dignité - Lëtzebuerg a.s.b.l.	Service Information - Accompagnement	Strassen
4	Omega 90 a.s.b.l.	Omega 90	Luxembourg
5	RBS - Center fir Altersfroen a.s.b.l.	RBS – Center fir Altesfroen	Itzig
6	Amiperas a.s.b.l	Amiperas-Generatiounstreff	Luxembourg

Annexe 9 : Tableau Clubs Seniors

	Activités (19)	Localités	Nbr. de séances	Nbr. de présences	Nouveaux usagers	Moyenne d'âge des usagers	Bénévoles actifs
1	CS Eist Heem	Berchem	510	10 401	49	70	16
2	Club Haus Am Becheler + annexe :	Bereldange	1 146	10 159	170	70	3
	- Club Haus Am Brill	Capellen	959	8 320	35	64	0
3	CS Atertall	Rédange/Atert	353	2 770	75	66	1
4	CS Prënzebiërg	Differdange	294	886	76	70	4
5	CS Schwarze Wee	Dudelange	982	2 896	21	72	48
6	CS Mosaïque Club	Esch/Alzette	147	837	82	69	8
7	CS Nordstad	Ettelbruck	564	5 589	163	67	18
8	Club Haus Op der Heed	Hupperdange	889	9 486	316	58	19
9	Club Senior An der Loupescht	Beidweiler	270	1 834	110	61	0
10	CS Kielen	Kehlen	208	1 572	34	69	0
11	CS Uelzechtall	Lorentzweiler	863	10 074	116	68	9
12	CS A Bosselesch	Mondercange	217	2 266	0	65	2
13	CS Jousefsclub	Remich	95	56	N.C.	N.C.	N.C.
14	Club Haus An de Sauerwisen	Rumelange	794	3 854	60	62	15
15	CS Syrdall	Sandweiler	310	3 333	160	63,5	16
16	Club Haus Beim Kiosk	Schiffange	1 033	11 681	201	67	73
17	CS Stroossen	Strassen	88	1 308	30	78	8
18	CS Muselheem	Wasserbillig	148	1 009	18	66	28
19	CS Uewersauer	Boulaide	121	564	0	55	4
		Total	9 991	88 895	1 716	66,5	272

V. Infrastructures socio-familiales

1. Généralités

Au cours de l'exercice 2020, 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 1er équipement

Au total **35** projets 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 2020.

2.1. Secteur « personnes âgées »

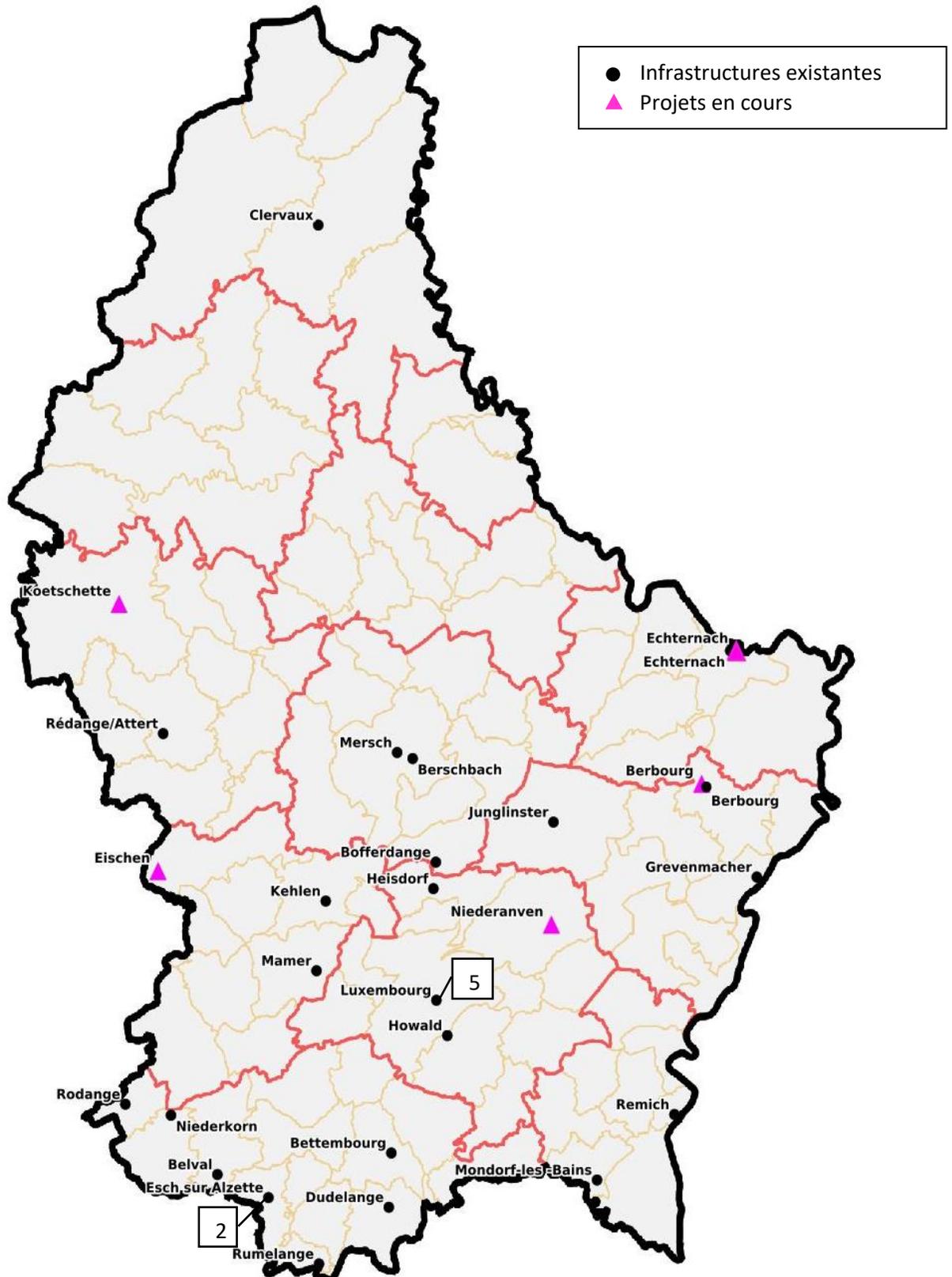
En 2020, le Service Infrastructures socio-familiales a travaillé sur 14 projets d'envergure comprenant des nouvelles constructions, des transformations, des extensions et des mises en conformité dans le domaine des centres intégrés pour personnes âgées, des maisons de soins, des services pour personnes âgées, des centres psycho-gériatriques et des clubs seniors.

	Nom et lieu du projet	Situation du projet
1	Maison de Soins à Consdorf (phase 1) – Transformation (44 lits)	1 ^{ère} partie : Projet réalisé 2 ^{ème} partie : Projet réalisé
2	Maison de Soins à Luxembourg – Mise en conformité / sécurité	Travaux en cours
3	Maison de Soins à Differdange – Nouvelle construction (200 lits)	Travaux en cours

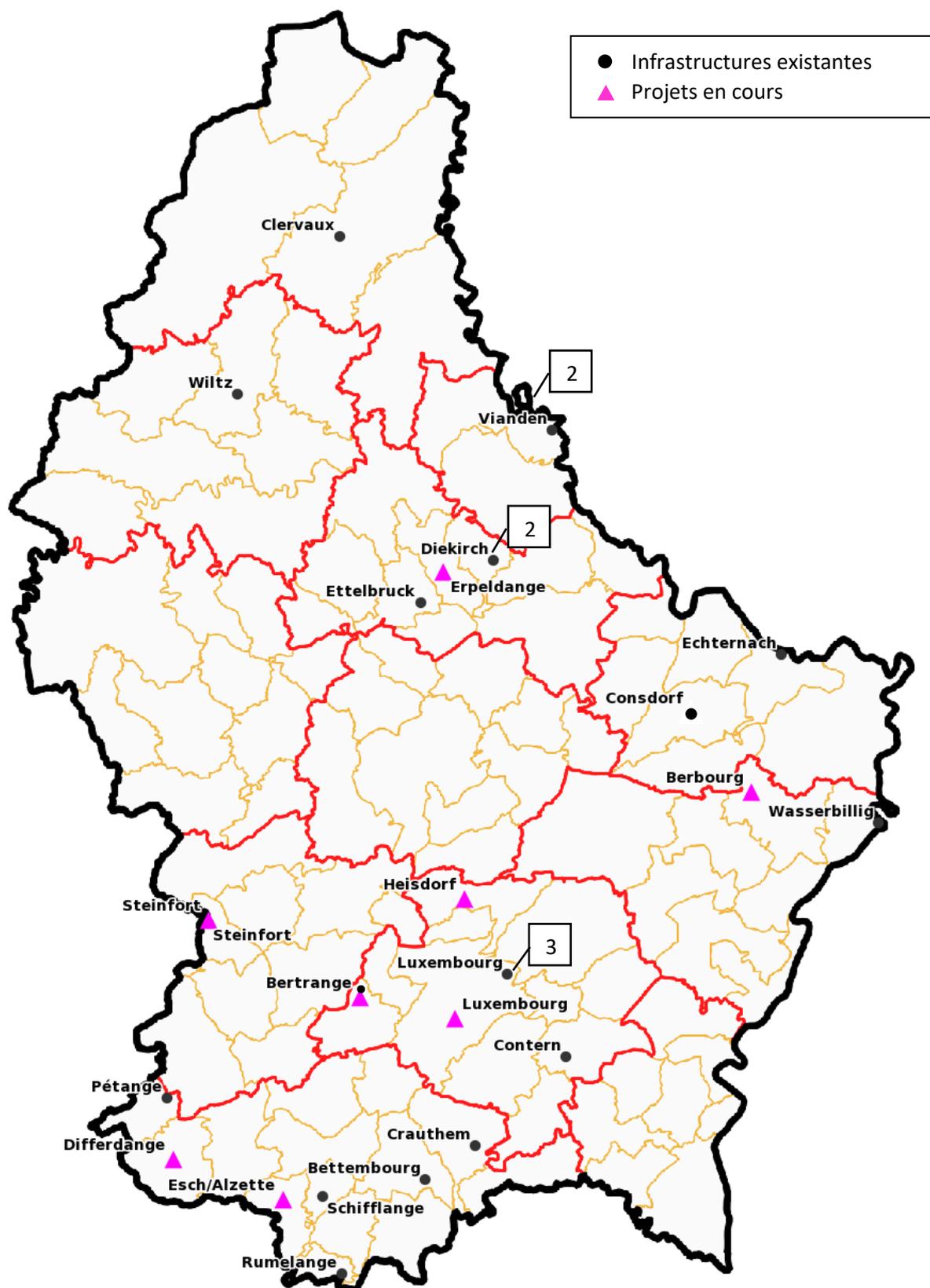
4	Maison de Soins à Berbourg – Travaux de rénovation et extension (24 lits)	Travaux en cours
5	CIPA à Niederanven – Transformation et extension (4 lits)	Travaux en cours
6	Maison de Soins à Esch-sur-Alzette – Nouvelle construction (130 lits)	Travaux en cours
7	Maison de Soins à Steinfort – Nouvelle construction (120 lits)	Etudes en cours
8	CIPA à Echternach – Nouvelle construction – Extension (52 lits)	Avant-projet sommaire en cours
9	Maison de soins à Heisdorf – Nouvelle construction (40 lits)	Etudes en cours
10	Maison de soins à Erpeldange-sur-Sûre – Extension (36 lits)	Travaux en cours
11	Maison de soins à Bertrange	Etudes en cours
12	CIPA à Eischen – Nouvelle construction	Travaux en cours
13	CIPA à Koetschette – Nouvelle construction	Etudes en cours
14	Services de consultation et de formation à Luxembourg	Projet réalisé

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 13.074.377 €.

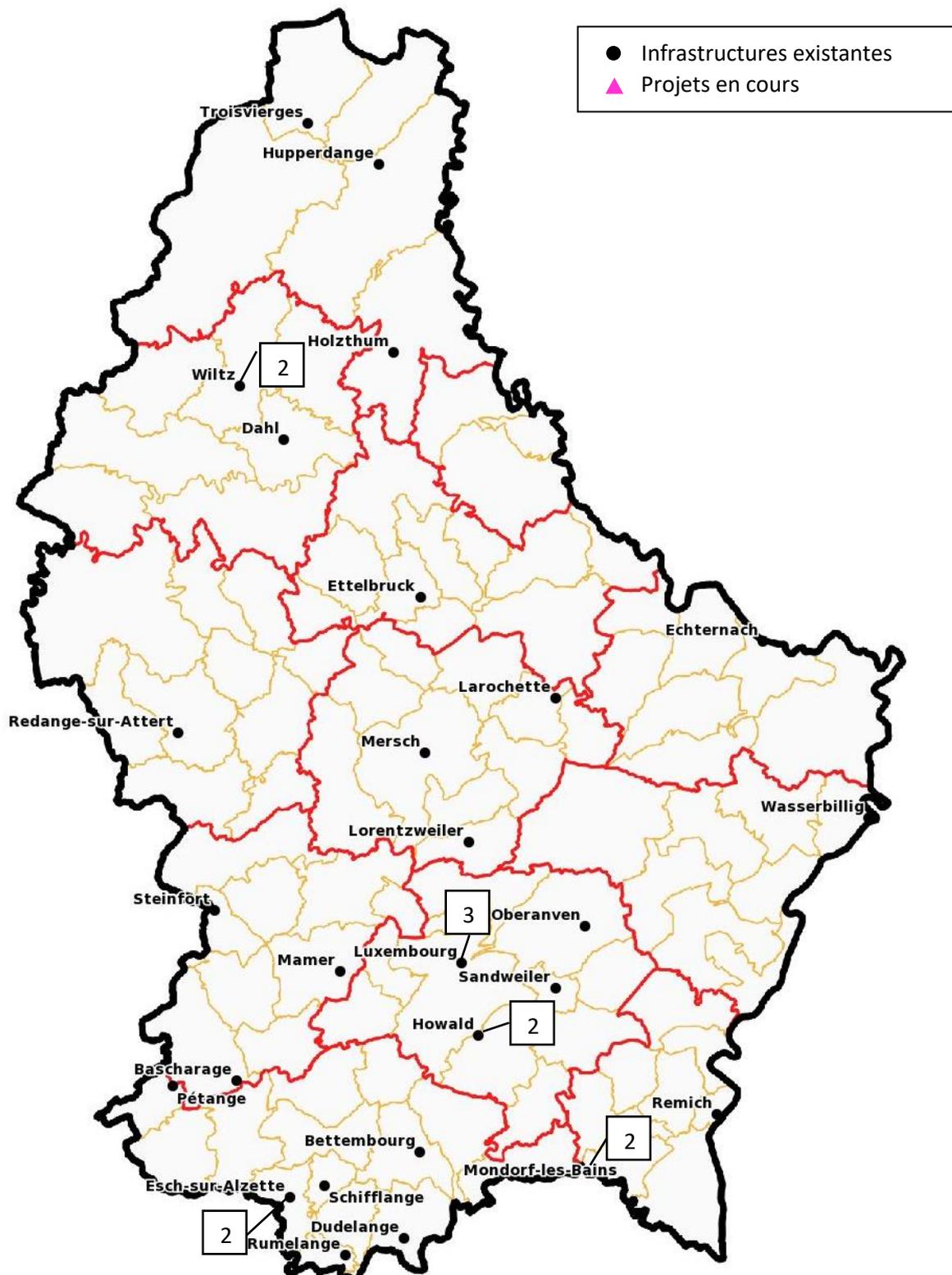
Centres intégrés pour personnes âgées



Maisons de soins pour personnes âgées



Centres psycho-gériatriques pour personnes âgées



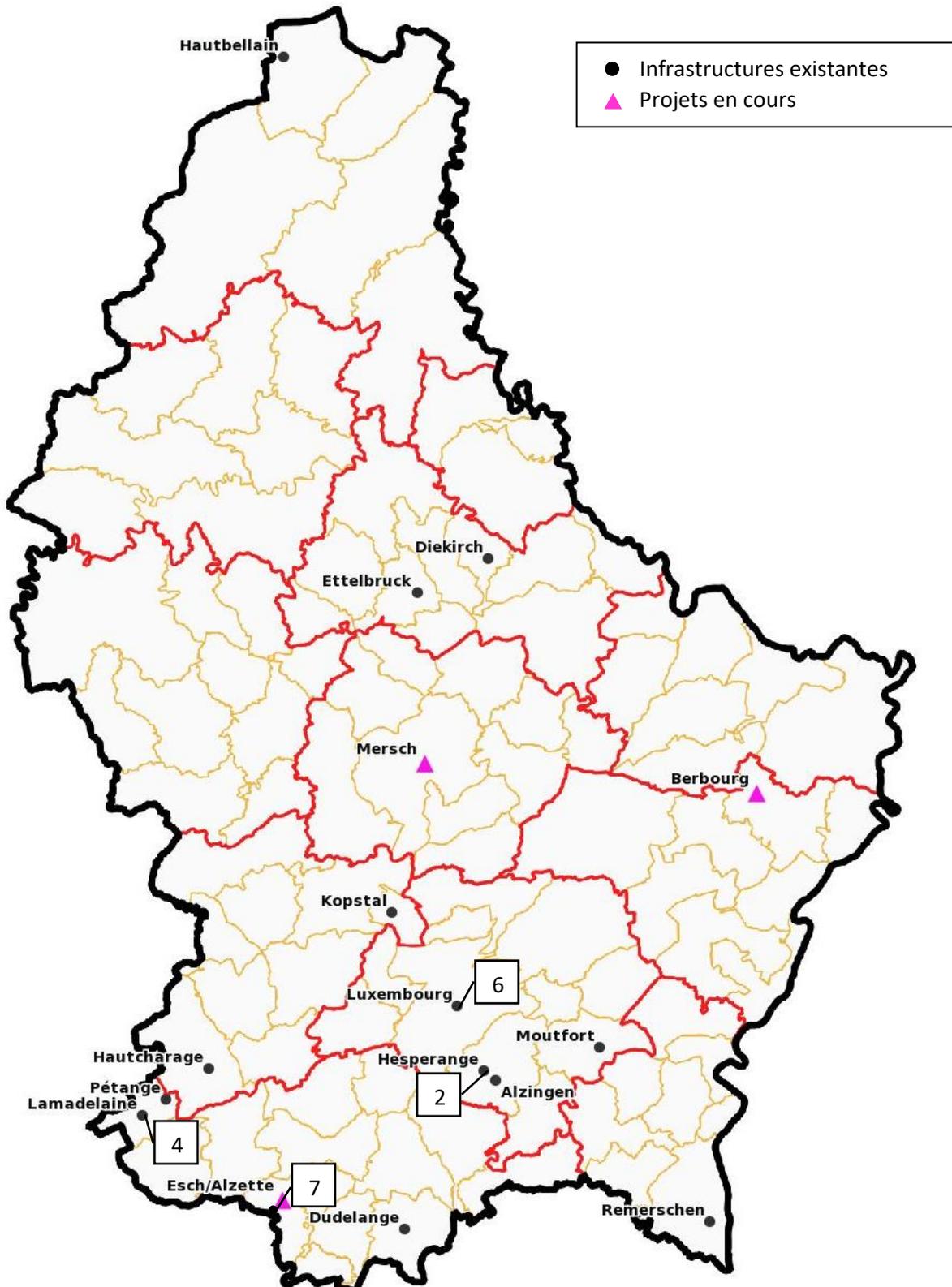
2.2. Secteur « adultes/solidarité »

En 2020, 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.

	Nom et lieu du projet	Situation du projet
1	Structure pour personnes sans-abri vieillissantes à Berbourg	Travaux en cours
2	Foyer d'hébergement pour personnes adultes en détresse à Mersch – Travaux de transformation	Travaux en cours
3	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 - solidarité », les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 467.064 €.

Centres d'accueil pour personnes adultes



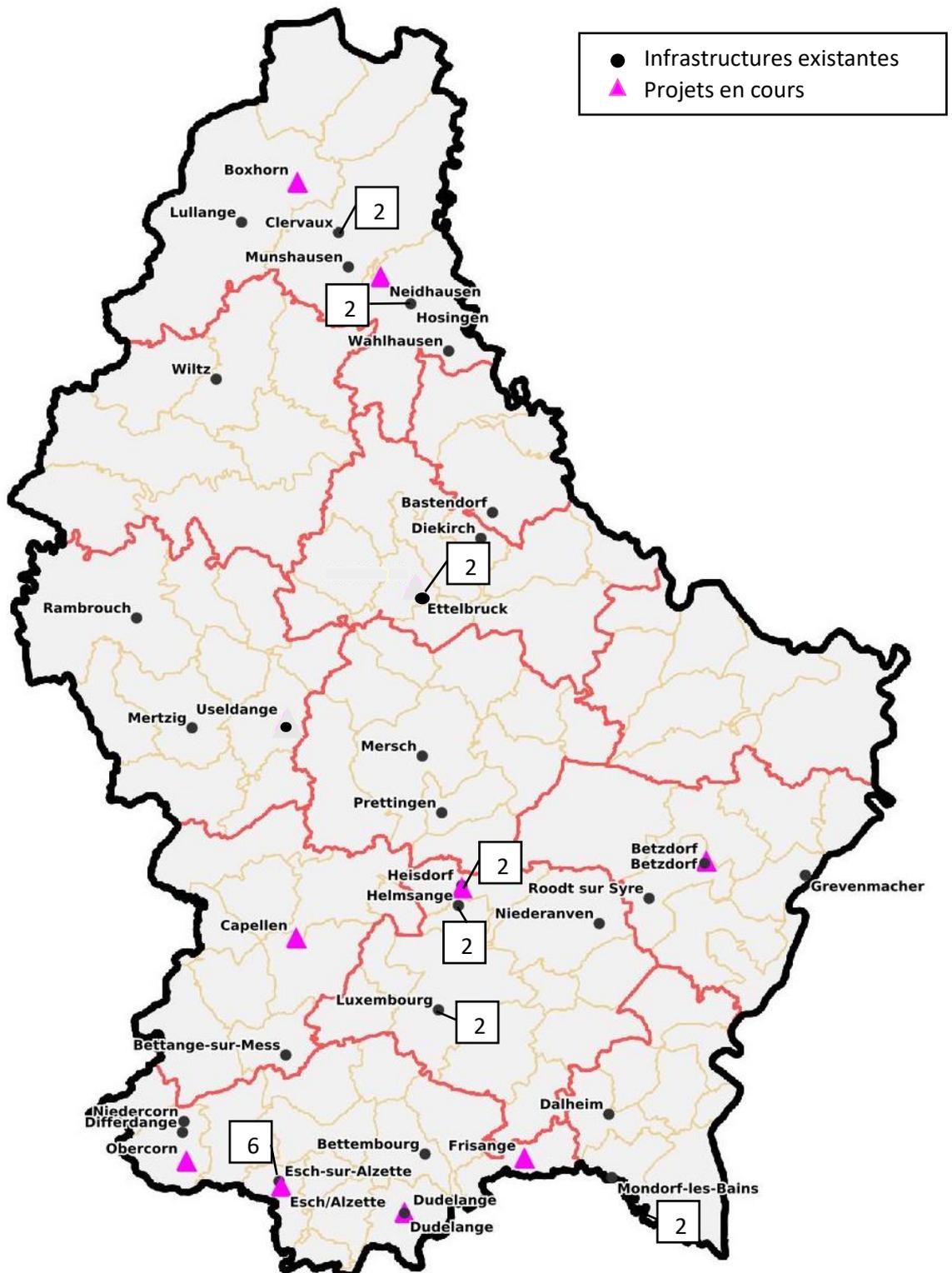
2.3. Secteur « handicap »

En 2020, le Service Infrastructures socio-familiales a travaillé sur **17** 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.

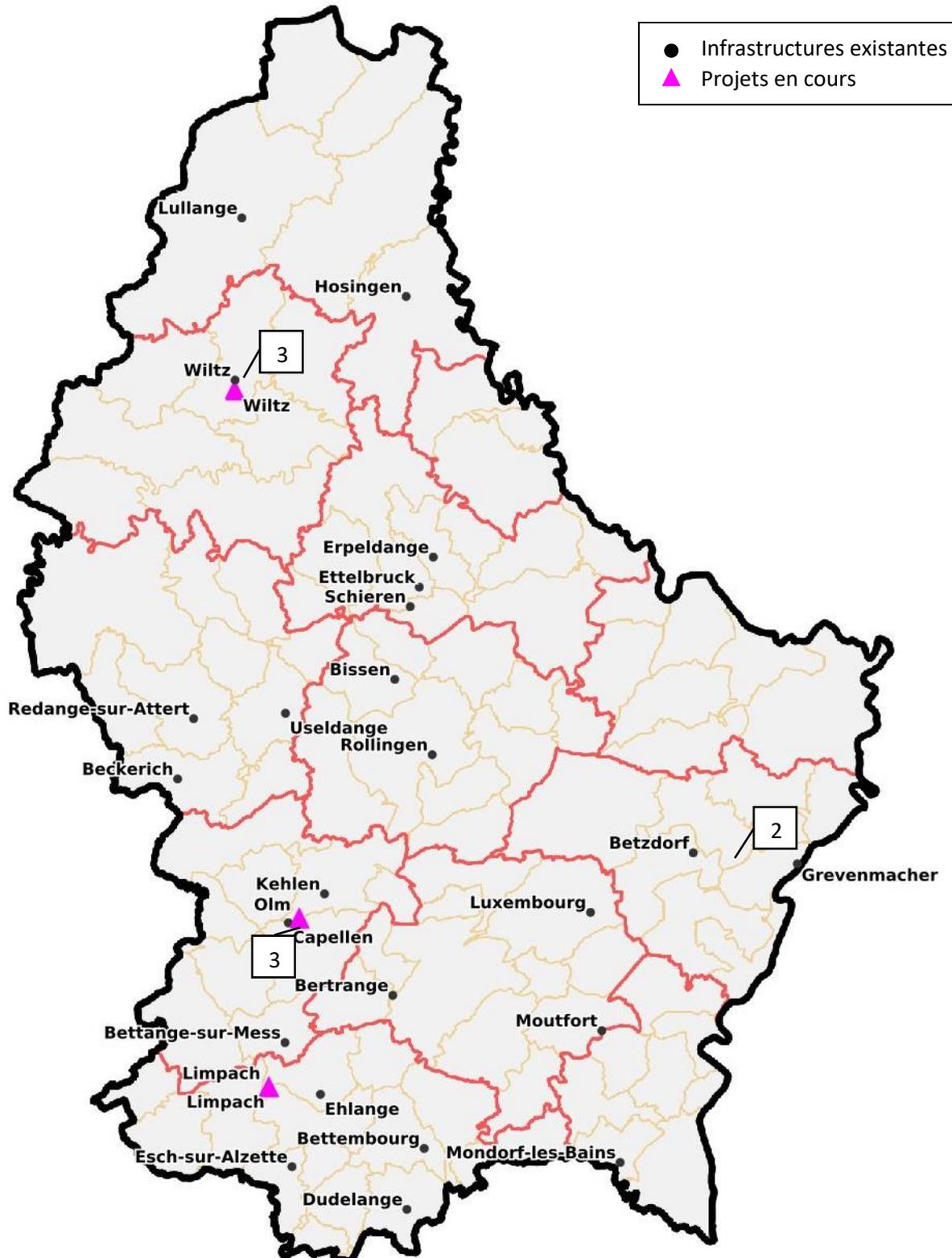
	Nom et lieu du projet	Situation du projet
1	Atelier protégé à Limpach – Nouvelle Construction (218 places)	Phase 1 : Projet réalisé Phase 2 : Travaux en cours
2	Structure d'hébergement à Ettelbruck - Extension et rénovation de plusieurs bâtiments existants (100 lits)	Projet réalisé
3	Structure d'hébergement pour des personnes souffrant d'un handicap psychique à Useldange - Nouvelle construction (34 lits)	Projet réalisé
4	Atelier protégé à Olm - Nouvelle construction (42 places)	Travaux en cours
5	Structure d'hébergement pour des personnes handicapées avec des troubles du comportement à Betzdorf – Nouvelle construction (12 lits)	Avant-projet détaillé en cours
6	Structure d'hébergement et structure de jour à Heisdorf - Nouvelle construction (40 lits + 20 places)	Travaux en cours
7	Structure d'hébergement à Frisange - Nouvelle construction (24 lits)	Avant-projet sommaire en cours
8	Atelier protégé à Wiltz – Nouvelle construction (55 places)	Avant-projet sommaire en cours
9	Structure d'hébergement pour personnes handicapées vieillissantes à Esch-sur-Alzette – Nouvelle construction (16 lits)	Travaux en cours
10	Structure d'hébergement à Neidhausen – Nouvelle construction (18 lits)	Travaux en cours
11	Atelier protégé à Wiltz – Nouvelle construction (32 places)	Avant-projet sommaire en cours
12	Réfectoire à Betzdorf - Agrandissement	Avant-projet détaillé en cours
13	Structure d'hébergement à Obercorn - Extension (4 lits)	Avant-projet détaillé en cours
14	Structure d'hébergement à Esch-sur-Alzette - Mise en conformité et rénovation (9 lits)	Etudes en cours
15	Services en milieu ouvert à Esch-sur-Alzette	Travaux en cours
16	Foyer d'hébergement à Boxhorn - Extension	Etudes en cours
17	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 15.008.536 €.

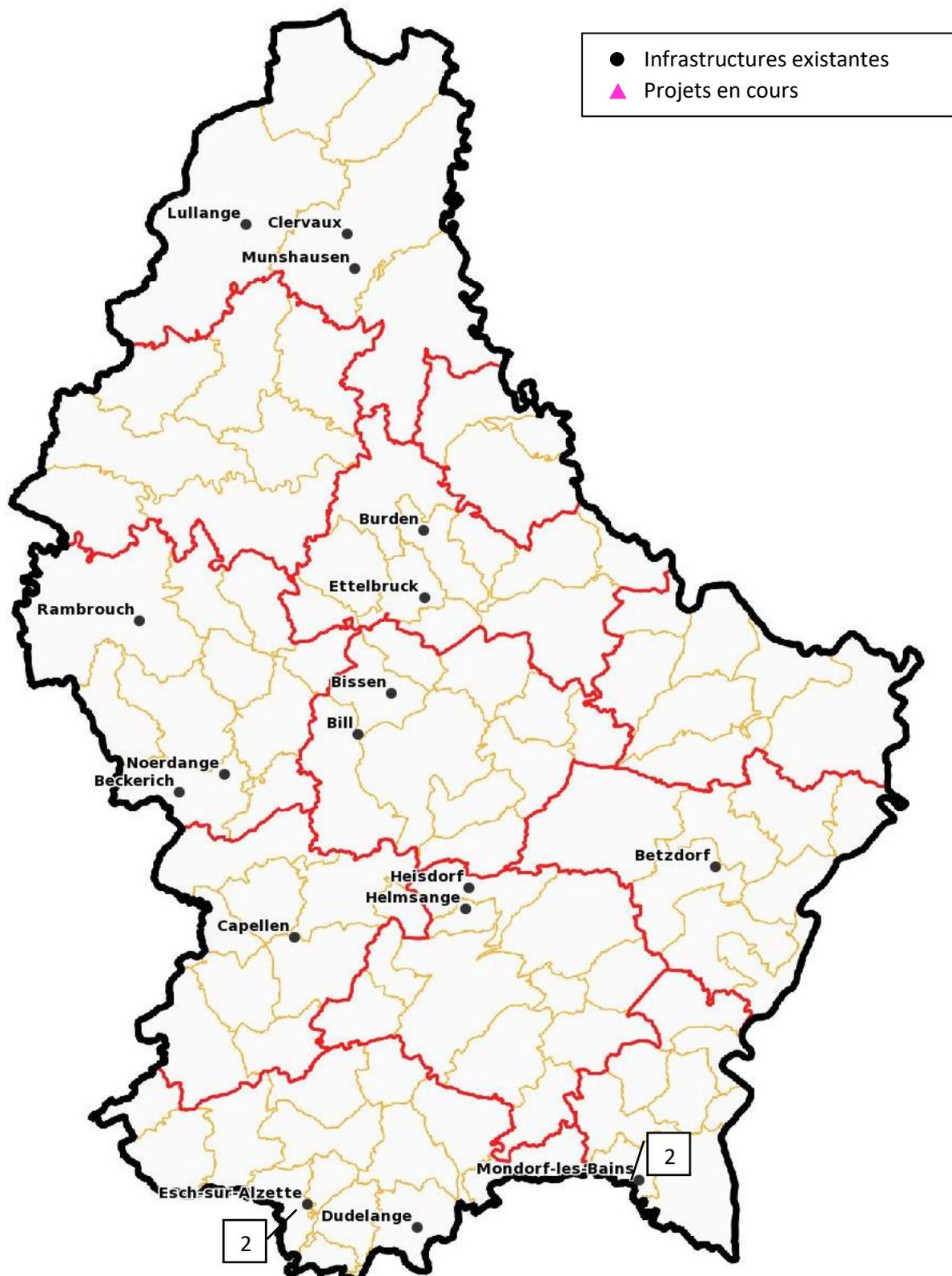
Services d'hébergement pour personnes handicapées



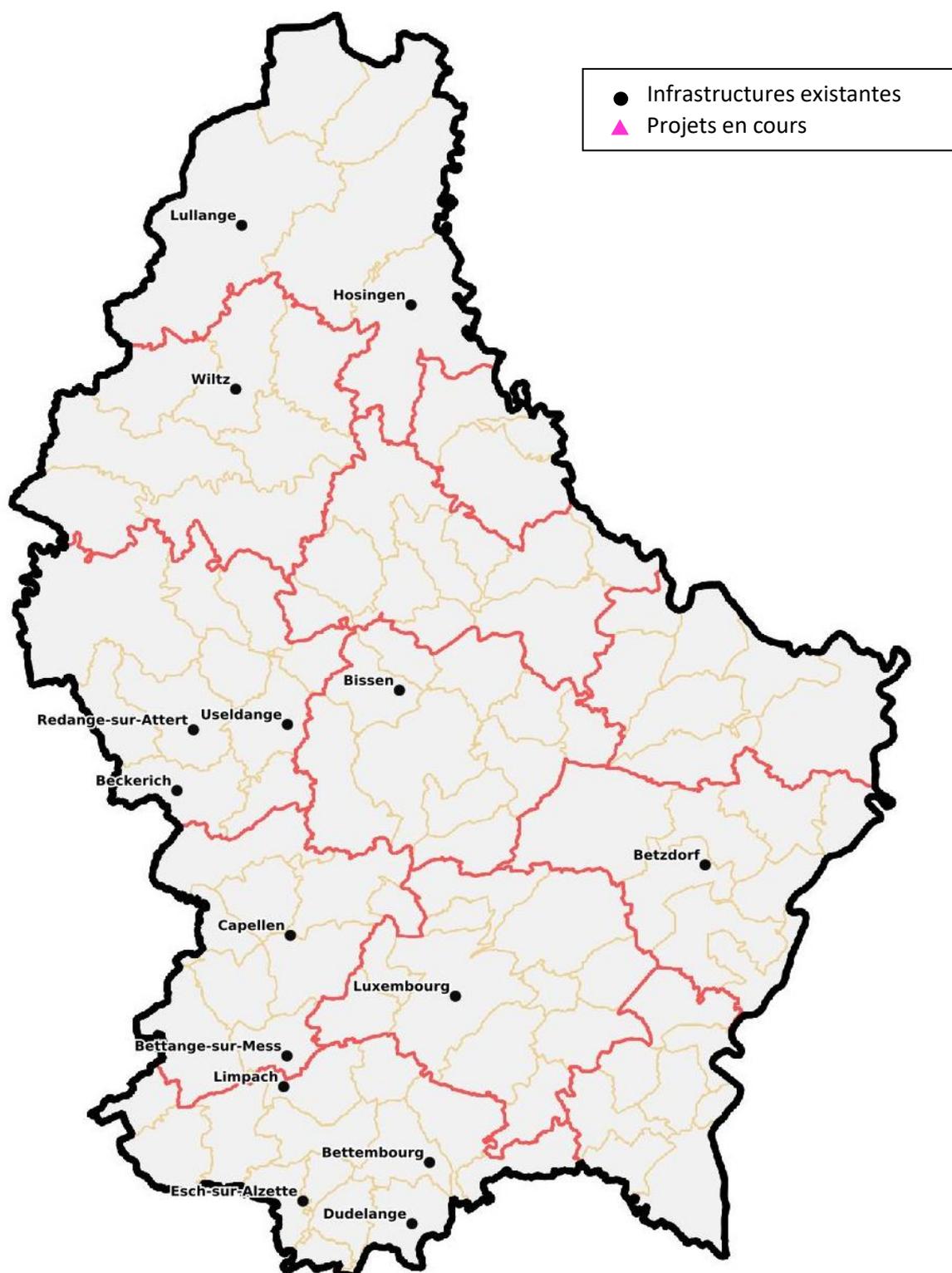
Ateliers protégés pour personnes handicapées



Services d'activités de jour pour personnes handicapées



Services de formation pour personnes handicapées



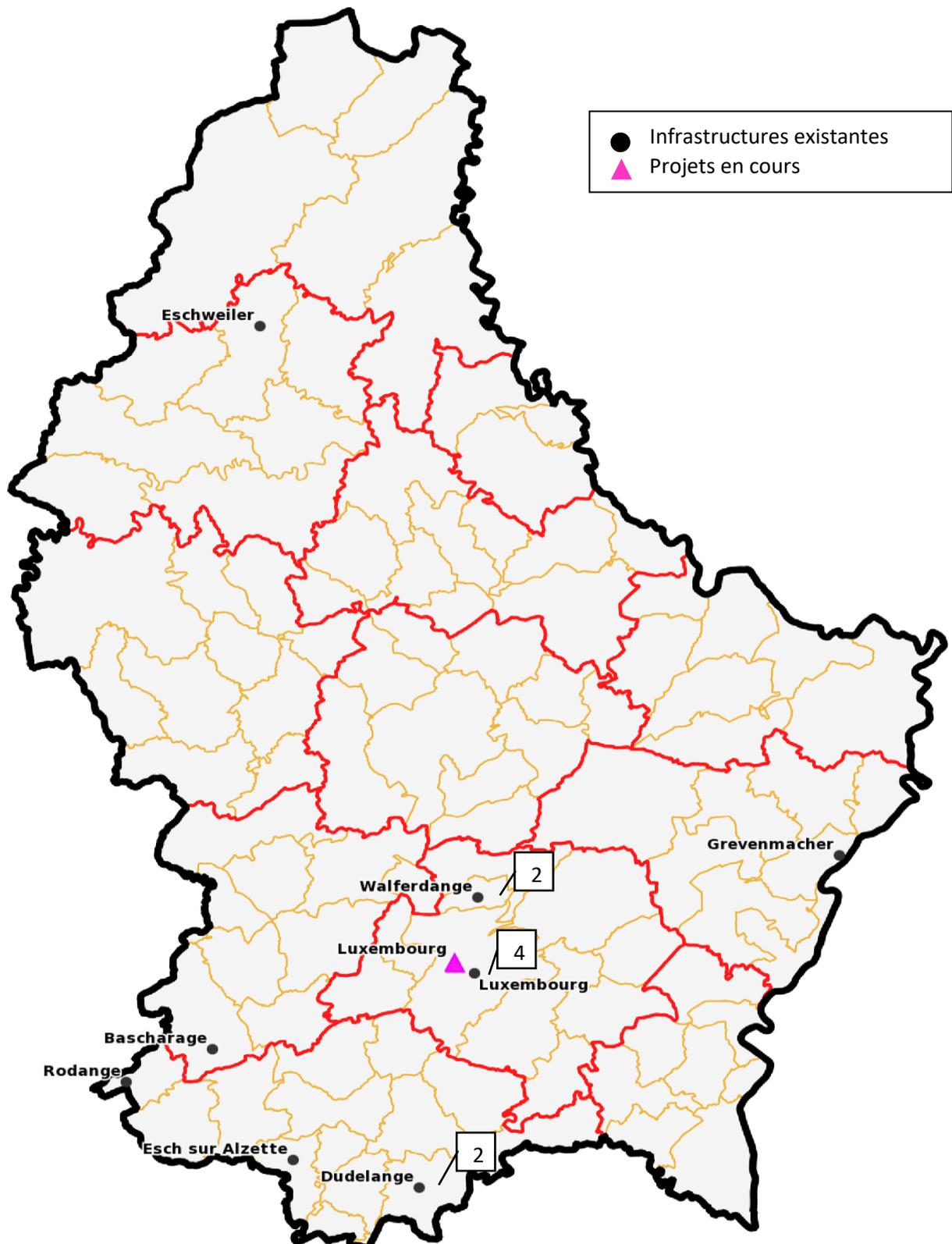
2.4. Secteur « égalité entre les femmes et les hommes »

En 2020 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.

	Nom et lieu du projet	Situation du projet
1	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 entre les femmes et les hommes », les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 103.471 €.

Structures d'accueil (Egalité entre les femmes et les hommes)



2.5. Secteur « Intégration »

Dans le cadre de l'exécution du programme du secteur « Intégration », les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 5.143 €.

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 94.520 €.

3. Contrôle des conditions d'agrément

En 2020, le service infrastructures socio-familiales a effectué 78 visites des lieux et 22 avis sur plans dans le cadre du contrôle des conditions d'agrément concernant les infrastructures socio-familiales dans les secteurs suivants :

- personnes handicapées (26),
- personnes âgées (34),
- personnes adultes seules ou avec enfants (5),
- égalité des hommes et des femmes (13),
- services de consultation (0).

VI. Administration publique – Office national d’inclusion sociale (ONIS)

1. Missions et organisation

L’Office national d’inclusion social (ONIS), créé par la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d’inclusion sociale (loi REVIS), 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.

Dans le cadre de la crise sanitaire liée à la COVID-19, l’année 2020 a été marquée par l’adaptation répétée des structures organisationnelles nécessaires à l’accomplissement des missions, en fonction des mesures prises dans la lutte contre la pandémie. Les outils de collaboration mis en place, et le niveau de digitalisation avancé des démarches, associé à des procédures aménageables et une flexibilité des agents, a facilité le passage en urgence au travail à distance tout en maintenant en grande partie le service public. Une attention particulière fut portée à la disponibilité des agents pour conseiller et rassurer les bénéficiaires en compétence de l’ONIS.

L’ONIS a informé régulièrement les organismes partenaires des dispositions applicables, avec un effort particulier pour les organismes d’affectation auprès desquels sont organisés des mesures d’activation de type « travaux d’utilité collective » (TUC). Afin de permettre aux bénéficiaires une certaine stabilité financière, l’ONIS a fait bénéficier les bénéficiaires du congé pour raisons familiales lié à la pandémie COVID-19 en analogie aux salariés, et a accordé des dispenses de service aux personnes affectés à des organismes qui ont dû interrompre ou réduire leurs activités à cause des restrictions légales.

Au niveau opérationnel, la digitalisation et la réduction de la conservation de documents imprimés se sont poursuivies, notamment par la finalisation de l’archivage de documents détenus par le Service national d’action sociale, ancêtre de l’ONIS, qui n’ont pas de rapport à la mission de l’ONIS, en collaboration avec les Archives nationales.

Finalement, l’administration a pu se consolider davantage au niveau des ressources humaines, avec 2 agents recrutés en 2020. L’organisation interne de l’ONIS comprend au 31 décembre 2020 23 agents dont 15 à temps plein, 8 à temps partiel.

2. Exécution des dispositions de la loi REVIS

• 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 tenant compte des 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, en français ou en luxembourgeois. En cas d’absence justifiée, elle est

convoquée à un deuxième ou à un troisième rendez-vous. 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 se voit attribuer un Agent régional d'inclusion sociale (ARIS) unique, et un premier rendez-vous avec cet ARIS est fixé pour la prise en charge individuelle. Au cas où un bénéficiaire ne se présente pas au rendez-vous fixé, et ne peut pas motiver son absence par un document justificatif, la personne est considérée comme ayant refusé la collaboration avec l'ONIS, ce qui entraîne la perte du droit aux prestations REVIS.

Compte tenu de la crise sanitaire, le service accueil de l'ONIS ne pouvait plus recevoir de personnes à diverses périodes au cours de l'année 2020. En raison de ces circonstances, l'ONIS a remplacé les réunions d'information en groupe par des entretiens individuels, en respectant les mesures sanitaires.

En 2020, 1 136 invitations ont été envoyées aux bénéficiaires, dont 121 pour une convocation à un entretien individuel lié aux mesures sanitaires en place, et 16 pour un entretien individuel sur base du dossier particulier. Les réunions et entretiens individuels ont mené à la signature de 982 déclarations de collaboration. Dans 294 cas, l'ONIS a procédé à l'envoi d'une demande de pièces justificatives. Dans 90 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 12 cas similaires signalés suite au non-respect du rendez-vous ultérieur auprès de l'ARIS.

Tableau 1 : Nombre d'invitations, de demandes de documents, de déclarations de collaboration signées et de refus de collaboration notifiés

Documents du service accueil	Nombre de bénéficiaires
Invitations	1 136
Demande de documents	294
Déclarations de collaboration signées	982
Refus de collaborer, art. 3(1)d	90
Refus de collaborer, art. 3(1)d pour non-collaboration avec ARIS	12

Source : fichier ONIS décembre 2020

En 2017, la Commission européenne a lancé un appel aux États membres à mettre à disposition 50 000 places de réinstallation pour réfugiés sur une période de deux ans. Au Luxembourg ces réfugiés pourront bénéficier du REVIS dès obtention du statut, et l'ONIS a participé aux échanges inter-administratives dans le cadre de la préparation des réinstallations, afin de permettre une prise en charge rapide et efficiente des personnes concernées par les agents publics compétents. A deux reprises l'ONIS a convoqué les personnes visées (18 personnes, pays d'origine : Somalie, Soudan, Éthiopie et Érythrée) à des réunions spécifiques, en présence d'interprètes assurant la traduction d'informations en arabe, tigrigna et somali.

- **Coordination et guidance des agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS)**

Au 31 décembre 2020, 78 ARIS, 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.

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 par 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 TUC, dans les régions respectives, est facilitée par l'ancrage régional 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**

Chaque nouvel ARIS recruté par un OS reçoit une formation initiale de la part des agents de l'ONIS de différentes unités organisationnelles afin de le familiariser à l'exercice de sa mission attribuée par la loi REVIS et précisée aux conventions entre l'ONIS et les Offices sociaux. L'agent est notamment familiarisé avec les procédures applicables pour une bonne exécution de la mission, les applications métiers et plateformes de collaboration. En 2020, 11 formations initiales ont été organisées par l'ONIS.

- **Agents référents supervision**

Sept 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.

Tableau 2 : Documents émis par l'ONIS en 2020

Type de documents	Nombre
Plans d'activation	12744
Conventions d'activation	5030
Invitations	2385
Notifications art. 24	627

Source : fichier ONIS décembre 2020

En 2020, l'ONIS a validé 12 744 plans d'activation et 5 030 conventions d'activation relatives aux mesures TUC, et a envoyé 2 385 invitations auprès d'un ARIS ou d'un organisme d'affectation. D'autre part, l'ONIS a également envoyé les notifications relatives aux prestations, plans d'activation, dispenses, mesures et sanctions, dont 627 notifications en application de l'art. 24.

Le détail des notifications relatives aux sanctions en application de l'art. 24 est présenté ci-dessous. De janvier à décembre 2020, l'ONIS a constaté un des comportements visés à l'article 24(1) pour un total de 627 cas. Dans 479 cas, il s'agissait de la première fois pendant la période d'un plan d'activation, dans 105 cas de la deuxième fois et dans 33 cas de la troisième fois. Dans sept 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
Art. 24(1) – Avertissement	218	264	482
Art. 24(2) – Réduction de 20%	34	71	105
Art. 24(3) – Suspension	13	20	33
Art. 24(4) – Motif grave – suspension avec effet immédiat	1	6	7
Total	266	361	627

Source : fichier ONIS décembre 2020

Le tableau 4 montre la répartition de ces sanctions selon le type de comportement constaté. Dans certains cas, des comportements tombant sous 2 ou plusieurs des catégories reprises ci-dessous ont conduit à une même sanction. Le type de comportement ayant conduit à une sanction le plus fréquemment constitue le non-respect des engagements du plan d'activation et le non-respect des modalités de la convention d'activation (227 et 183 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
Non-respect des engagements du plan d'activation	188	30	9	227
Non-respect du calendrier des démarches du plan d'activation	95	6		101
Refus de participer aux mesures d'activation	7	1	2	10
Non-respect des modalités de la convention d'activation (mesures TUC)	144	28	11	183
Absence non justifiée à un rendez-vous fixé par lettre recommandée de l'Office	79	55	16	150

Source : fichier ONIS décembre 2020

- **Groupe de travail supervision**

Le groupe de travail supervision, composé des sept agents référents supervision ainsi que des agents 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. Il émet 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. En 2020, ce groupe s'est réuni huit fois, soit en présentiel, soit via visioconférence.

- **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. 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. En 2020, sept réunions de travail ont été organisées, soit en présentiel, soit via visioconférence.

- **Outils mis à disposition des ARIS**

Une application développée 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.

D'autre part, l'ONIS gère 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. La même plateforme permet, sous forme d'application web de type Wiki, 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.

- **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 2020.

Tableau 5 : Détail mensuel des prestations pour 2020

Mois	Nombre des bénéficiaires	Montant brut de l'AA
Janvier	1 452	2 261 993.59€
Février	1 505	2 243 593.89€
Mars	1 442	2 273 181.86€
Avril	1 375	2 194 544.89€
Mai	1 352	2 159 465.54€
Juin	1 368	2 171 961.86€
Juillet	1 361	2 157 321.23€
Août	1 379	2 203 340.22€
Septembre	1 413	2 207 981.19€
Octobre	1 431	2 261 693.41€
Novembre	1 447	2 305 566.79€
Décembre	1 433	2 285 705.14€
Total		26 726 349.61€

En 2020, 1 906 personnes différentes ont participé à un TUC et ont bénéficié de la prestation précitée.

L'ONIS a reçu 58 sommations au cours de l'année 2020 (2 de la part du Centre commun de la sécurité sociale, 12 de la part de l'administration des contributions directes et 44 de l'administration de

l'enregistrement) et 94 demandes de cessions de la part de créanciers. De plus, 349 saisies-arrêts ont été réceptionnées de la part de la Justice de Paix et l'ONIS a été saisi de 14 demandes relatives à des pensions alimentaires. Le montant total versé s'élève à 349 413,03 € dont 339 457,01 € ont été versés aux créanciers et 9 956,02 € 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**

94 demandes relatives au remboursement des frais en question pour les bénéficiaires affectés à une mesure d'activation ont été introduites auprès de l'ONIS en 2020 (54 demandes par les organismes d'affectations et 40 demandes par les bénéficiaires). Un montant total de 13 226,24€ a été liquidé en 2020 (compte prévisionnel).

- **Participation aux frais de personnel**

L'article 13 de la loi relative au revenu minimum garanti (loi RMG, abrogée) 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 31/12/2020, les accords y relatifs concernaient 85 employeurs différents, pour 126 salariés sous contrat de travail. Le tableau qui suit reprend le détail mensuel relatif au coût de cette prestation pour l'année 2020 (mois 1-11, les demandes relatives à décembre 2020 seront traitées en 2021).

Tableau 6 : Détail mensuel relatif aux frais de personnel (art. 13 de la loi RMG)

Mois	Nombre des dossiers traités	Nombre des contrats éligibles	Montant
Janvier	209	264	426 544.28€
Février	199	259	401 862.03€
Mars	196	248	301 928.00€
Avril	142	228	229 508.46€
Mai	158	222	240 960.94€
Juin	161	216	302 719.64€
Juillet	155	201	288 777.62€
Août	165	199	333 235.65€
Septembre	149	194	290 196.02€
Octobre	142	184	279 296.70€
Novembre	139	175	263 129.88€
Décembre			- €
			3 358 159.22€

3. Collaboration avec les services de l'Etat

- **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 2020, des représentants du FNS ont participé à une réunion de travail ARIS afin de répondre aux questions auxquels les agents ARIS sont confrontés dans leur mission.

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 2020 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 2020, 119 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 TUC, 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, une version allégée de l'outil est à disposition des ARIS. Sur avis motivé de l'ONIS, 168 transferts de dossier en la compétence de l'ADEM ont été réalisés sur initiative de l'ONIS en 2020, dont 20 fois avec maintien temporaire de l'allocation d'activation.

Depuis février 2020, les bénéficiaires transférés en compétence de l'ADEM, participent au parcours d'évaluation et d'orientation organisé par le Centre d'orientation socio-professionnelle (COSP), et les transferts vers l'ADEM sont ainsi coordonnés avec les dates de début du parcours COSP. Ce parcours est organisé cinq fois par an pour chacun des deux groupes de public cible, sur les deux sites du COSP à Esch/Alzette et Bastendorf. Des exceptions existent pour permettre une prise en charge immédiate par l'ADEM.

A cause de la situation sanitaire seulement quatre groupes en total ont été organisés en 2020, deux groupes pour bénéficiaires âgés de moins de 30 ans et deux groupes pour bénéficiaires ayant accompli l'âge de 30 ans.

- **Offices sociaux**

Les Offices sociaux (OS) 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 OS. Les frais y résultant sont pris en charge par le budget de l'Etat.

30 réunions d'échange entre les représentants de l'ONIS et les représentants des OS ont eu lieu entre juillet et décembre 2020, afin de s'échanger sur des questions organisationnelles ou financières éventuelles.

Le décompte 2019 des conventions conclues entre les 30 OS et l'ONIS a donné le résultat suivant : Total des frais de fonctionnement éligibles : 7 476 063 € dont 6 062 956 € de frais de personnel (81%).

Dans le cadre des conventions conclues pour l'année 2020 entre les 30 OS et l'ONIS, les dépenses suivantes sont prévues : Un montant de 8 704 382 € est prévu pour les frais de fonctionnement, dont

7 176 442 € pour les frais de personnel (82%). 3,50 postes ETP ARIS ont été créés en 2020 ce qui porte le nombre total de postes ETP dans les 30 Conventions avec les OS à 64,50 ETP.

- **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 2020, 2 695 bons à tarif réduit pour la participation à des cours ont été émis, dont 1 800 pour des cours de langue française, 775 pour des cours de luxembourgeois et 120 pour d'autres types de cours.

Tableau 7 : Nombre de bons émis pour la participation aux cours de langues et autres formations

Type de cours	Nombre de bons émis
Français	1 800
Luxembourgeois	775
Autres	120
Total	2 695

Source : GICEA 2020

- **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 2020, cinq recours contre une telle décision ont été introduits devant les juridictions de la sécurité sociale. Trois de ces recours ont porté sur une décision en application de l'article 3(1)d) de la loi REVIS, les deux autres ont porté sur l'application respective des articles 24(2) et 24(3).

Dans le cadre des recours en cours contre des décisions prises par le SNAS, un agent de l'ONIS s'est présenté 2 fois au conseil arbitral des assurances sociales.

4. Acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures d'activation du type « travail d'utilité collective »

- **Organismes d'affectation**

Dans le cadre de la mise en œuvre de mesures TUC, l'ONIS a collaboré en 2020 avec 281 organismes d'affectation.

Tableau 8 : Nombre d'organismes d'affectation par type

Type	Nombre
ASBL et établissement d'utilité publique	170
Commune	26
Etablissement public	37
Etat	15
Fondation	24
Organisme de droit privé	9
Total	281

Il s'agit en grande partie d'organismes ayant déjà collaboré depuis longtemps avec l'ONIS. L'ancrage des ARIS dans toutes les régions du pays a permis d'établir des collaborations avec 54 nouveaux organismes, y compris des administrations communales et associations locales.

En 2020, un questionnaire à l'attention de tous les organismes d'affectation a été mis en place pour mieux connaître les organismes partenaires et leurs activités, identifier des potentiels de développement d'une collaboration et de recenser les pratiques de fonctionnement tout comme les problèmes éventuellement rencontrés dans le passé dans le cadre d'une collaboration. Ces informations permettent la mise en place d'un inventaire accessible aux ARIS, afin d'apprécier les particularités de l'offre des différents organismes d'affectation et ainsi mieux guider l'orientation de candidats potentiels aux postes proposés.

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

Organisme d'affectation	Domaines d'activité proposés
Caritas Accueil et Solidarité ASBL	Intégration dans une équipe technique, jardinage ou nettoyage
Comité national de défense sociale ASBL	Nei Aarbecht : Récupération, nettoyage, réparation et vente de meubles et objets d'occasion. Vollekskichen : cuisine, service, nettoyage et entretien de l'immeuble.
CNDS Services SARL (Services de l'entraide et Naturaarbechten)	Activités dans les domaines de l'environnement, l'entretien des espaces verts, le jardinage, la sous-traitance, la cuisine ou l'entretien des locaux.
Eng nei Schaff ASBL	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.
Projet Arcade de l'Office social Nordstad	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
Croix Rouge Luxembourgeoise	Activités d'appui dans différents services: Aides matérielles et alimentaires, service Migrants et Réfugiés, Lisko, Services Généraux, Siège CRL, Abricoeur ; Siège social.
Fondation Emile-Mayrisch-Croix Rouge Luxembourgeoise ASBL (Château de Colpach)	Activités au centre de Réhabilitation du Château de Colpach auprès des services déplacement, service accueil et réception et service logistique et transport
Femmes en Détresse ASBL – NAXI – Atelier de lavage et de repassage	Atelier de lavage et repassage et Atelier de couture
Co-labor2 ASBL – Projet pilote SEO	Ce projet accueille des bénéficiaires en différents ateliers pour effectuer des évaluations et élaborer un avis d'orientation. Les ateliers étaient les suivants : bûcheron, maraîcher bio, horticulteur, menuisier.

Dans le cadre des conventions conclues pour l'année 2020 entre les 9 organismes conventionnés et l'ONIS, ainsi que dans le cadre de deux projets du Fonds Social Européen (FSE) où l'ONIS prend en charge une partie de la contrepartie nationale publique, des dépenses d'un montant de 4 246 293,59 € sont prévues pour les frais de fonctionnement, dont 3 576 592,18 € pour les frais de personnel (84,2%).

- **Service de Santé au Travail Multisectoriel (STM)**

Tout bénéficiaire affecté à un TUC 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 2020, 438 examens ont été effectués par le STM. En outre, le STM a établi en total 296 avis en se prononçant sur un dossier sans effectuer un réexamen du bénéficiaire en 2020.

Dans le cadre de la crise sanitaire liée au coronavirus, 88 avis sur dossier par rapport à la vulnérabilité de personnes affectées à un TUC ont été établis par le STM en 2020.

- **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 2020, 100 accidents ont été déclarés auprès de l'AAA (86 accidents de travail et 14 accidents de trajet) dont 80 accidents ont été reconnus (71 accidents de travail et 9 accidents de trajet), 4 déclinés ou classés sans suites (1 accident de travail et 3 accidents de trajet) et 16 (14 accidents de travail et 2 accidents de trajet) sont toujours en cours de traitement.

5. Mesures d'activation dites de stabilisation ou de préparation

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.

- **Association de Soutien aux Travailleurs Immigrés asbl (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 issues de l'immigration sont initiées aux exigences minimales linguistiques des métiers spécifiques, en l'occurrence le métier d'agent polyvalent en restauration et le métier de l'ouvrier polyvalent. Une convention relative à une participation au cofinancement national par l'ONIS est en vigueur depuis 2019.

Cette convention devait s'achever en 2020, mais au vu de la situation sanitaire, un cycle a dû être interrompu ; une prolongation exceptionnelle s'étalant jusqu'au début de l'année 2021 a été accordé au projet permettant de finaliser tous les cycles.

- **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 a été signée en 2020.

6. Projets en collaboration avec la division solidarité du Ministère

- **Colabor2 ASBL - Service d'Évaluation et d'Orientation**

Le Service d'Évaluation et d'Orientation (SEO) est un projet-pilote de co-labor2 ASBL qui a pour mission d'évaluer la culture de travail et l'employabilité des bénéficiaires afin de fournir un avis d'orientation détaillé à l'ONIS. Cette mission est concrétisée par un parcours à travers plusieurs ateliers associés à des entretiens d'évaluation individuels et en groupe. Ayant débuté avec retard en raison de la crise sanitaire, le projet pilote s'est déroulé sur deux sessions consécutives du mois de juin au mois de décembre 2020 avec un total de 27 participants.

- **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 2020, 20 personnes bénéficiaires du REVIS (dont 11 hommes et 9 femmes) ont participé à un des trois ateliers socio-professionnels organisés par « Inter-Actions ».

7. Projets en collaboration avec le département intégration du Ministère

- **Le Jardin des possibles asbl - Pierres et partage**

Un projet réalisé dans le cadre du PAN-intégration, mis en œuvre par l'a.s.b.l Le Jardin des possibles, a permis de proposer une offre de mesure d'activation inédite et adaptée aux besoins d'un grand nombre de bénéficiaires du REVIS. L'objectif du projet intitulé Pierres et Partage, à savoir l'éducation et la pratique linguistique de la langue française de personnes présentant des déficits à ce niveau, associé à un travail artisanal et artistique en groupe, s'intègre dans les démarches au niveau national en matière d'inclusion linguistique.

- **Fondation ABBL pour l'éducation financière - Zuumer Academy**

La Zuumer Academy est une initiative de la Fondation ABBL pour l'éducation financière lancée dans le cadre d'un appel à projets PAN-intégration en 2019. Il s'agit d'une formation qui se compose de différents modules visant l'inclusion financière de personnes vulnérables à travers l'éducation, portant sur l'environnement bancaire au Luxembourg, les moyens de paiement, l'accès au compte bancaire, la maîtrise du budget, l'accès aux produits bancaires et autres produits tels que prêts et autres produits d'épargne.

- **Office social de Strassen - PINSS**

En collaboration avec l'Office social de Strassen a été initié le Projet d'Intégration Sociale à Strassen : valorisation des compétences par des ateliers (PINSS). L'objectif du PINSS, à savoir l'éducation et la pratique linguistique de la langue française de bénéficiaires du REVIS, associé à un partage de connaissances et compétences à travers des activités manuelles, permet d'associer deux types de mesures prévues à la loi REVIS.

- **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.

8. 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 deux conférences d'apprentissage mutuel entre états membres sous le thème de l'impact de la crise sanitaire et au sujet de la collecte de données, de l'évaluation et du monitoring en matière de revenu minimum.

9. Statistiques administratives

- **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 2020, que pour la situation au 31 décembre 2020.

En 2020, le taux de membres de ménages bénéficiaires du REVIS par rapport à la population totale se situait à 3,76%. Ce taux se situe de 0,17 points de pourcentage au-delà du taux de 2019. La carte ci-après indique la répartition par Office social en terme de pourcentage de la population totale.

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 16% des personnes.

L'ONIS prend en charge les bénéficiaires adultes présentant des besoins spécifiques en matière d'activation sociale et professionnelle. Comme l'année précédente, 22% des personnes se trouvent dans la compétence de l'ONIS.

Répartition des bénéficiaires du REVIS par office social (%) au 31 décembre 2020

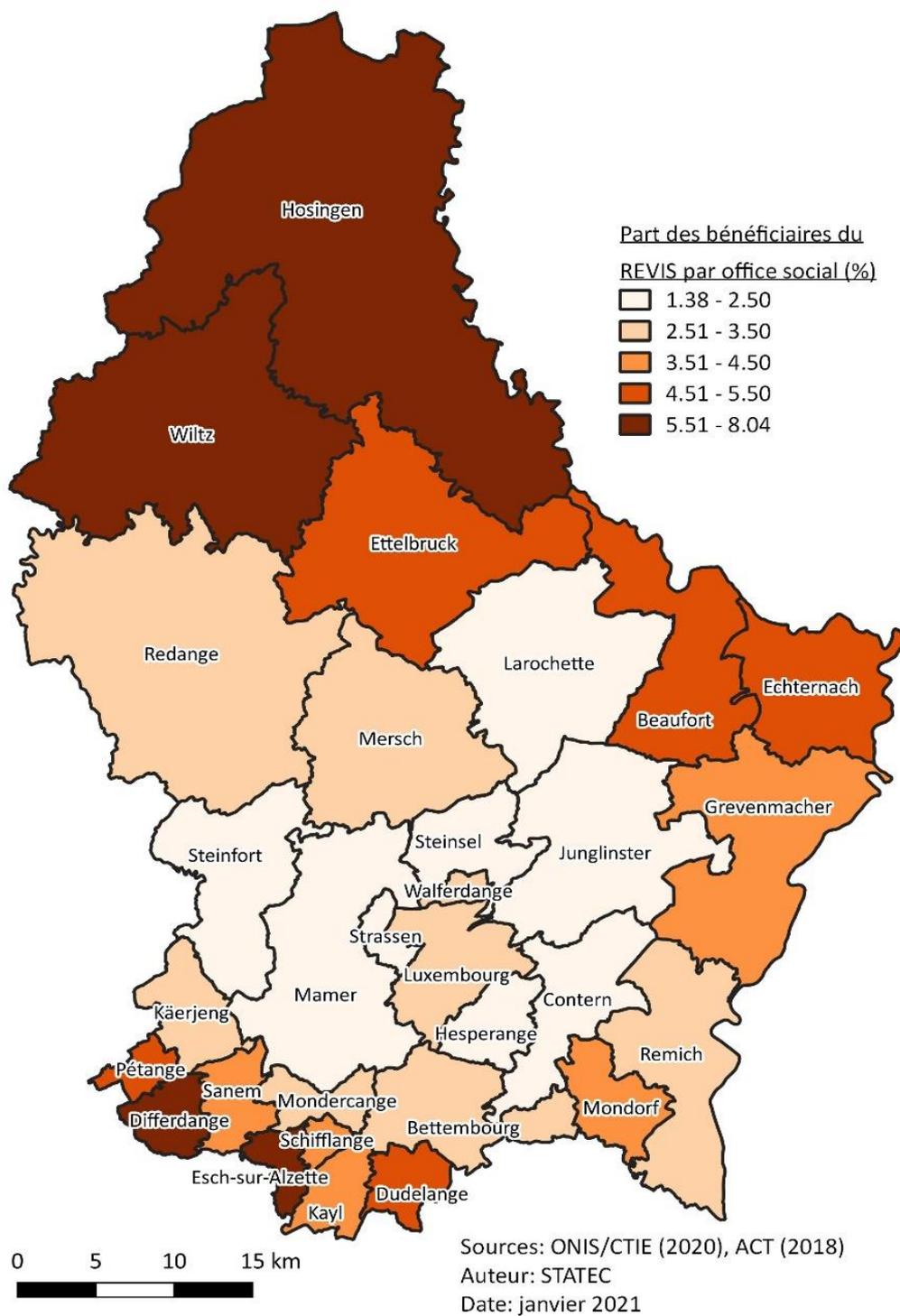


Tableau 10 : Âge des membres des ménages bénéficiaires, dans la compétence du FNS, de l'ADEM et de l'ONIS

Âge	FNS			ADEM			ONIS			MNB*	Total
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total		
<18	3 531	3 721	7 252	1	1	2				485	7 739
18-24	401	438	839	47	8	55	98	9	107	898	1 899
25-29	46	76	122	174	157	331	343	219	562	192	1 207
30-34	74	111	185	314	251	565	411	218	629	82	1 461
35-39	86	135	221	420	289	709	447	253	700	84	1 714
40-44	102	232	334	382	292	674	465	302	767	69	1 844
45-49	108	190	298	323	289	612	427	329	756	59	1 725
50-54	128	214	342	225	231	456	450	292	742	53	1 593
55-59	236	257	493	134	182	316	323	274	597	47	1 453
60-64	310	314	624	82	88	170	221	167	388	24	1 206
>=65	1 202	826	2 028	1	3	4	1		1	35	2 068
Total	6 224	6 514	12 738	2 103	1 791	3 894	3 186	2 063	5 249	2 028	23 909
% total			53,3			16,3			22,0	8,5	100

*membres non-bénéficiaires d'un ménage bénéficiaire

Source : fichier ONIS décembre 2020

• Statistiques sur les bénéficiaires du REVIS dans la compétence de l'ONIS

Les caractéristiques des bénéficiaires du REVIS dans la 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 trouve 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 sous la compétence de l'ONIS.

Concernant le niveau de formation, comme indiqué au tableau 11, la majorité des bénéficiaires est peu qualifiée : un peu moins d'un tiers a terminé au maximum l'enseignement primaire et un peu plus d'un tiers le premier cycle secondaire, l'équivalent d'une classe de 11^{ème} de l'enseignement secondaire général ou de 3^{ème} 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 11 : Niveau de formation des bénéficiaires par sexe

Niveau formation	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Education de la petite enfance ou primaire	830	31.0	513	29.4	1 343	30.4
Premier cycle de l'enseignement secondaire	907	33.9	630	36.1	1 537	34.7
Deuxième cycle de l'enseignement secondaire	618	23.1	396	22.7	1 014	22.9
Enseignement post-secondaire non-supérieur	40	1.5	33	1.9	73	1.7
Enseignement supérieur de cycle court	87	3.2	50	2.9	137	3.1
Licence ou niveau équivalent	154	5.8	87	5.0	241	5.4
Master, Doctorat ou niveau équivalent	41	1.5	38	2.2	79	1.8
Total	2 677	100.0	1 747	100.0	4 424	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2020

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 presque 60% des bénéficiaires (3.050) en compétence de l'ONIS, l'ARIS a noté une restriction ou inaptitude à la participation aux mesures d'activation. Parmi ces personnes, 114 bénéficiaires présentent des restrictions ou inaptitudes en raison d'une dépendance à une substance psychoactive.

Tableau 12 : 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
Total	1 806	1 244	3 050

Source : fichier ONIS décembre 2020

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 la présence permanente d'un parent, et les contraintes horaires relatives à l'organisation au sein des familles. Pour 1 162 personnes, l'ARIS a noté cet obstacle, la majorité (88%) étant des femmes. Parmi ces personnes, 528 (dont 90% de femmes) sont actuellement à la recherche d'une place de garde.

Tableau 13 : Nombre de bénéficiaires présentant un obstacle à l'activation lié aux enfants du ménage

Obstacle	Femmes	Hommes	Total
Total	1 021	141	1 162
○ dont recherche place de garde	474	54	528

Source : fichier ONIS décembre 2020

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. 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 (80%).

Tableau 14 : Nombre de bénéficiaires présentant un obstacle à l'activation lié à une personne tierce

Obstacle	Femmes	Hommes	Total
Total	173	44	217
○ dont statut d'aidant informel reconnu	120	24	144

Source : fichier ONIS décembre 2020

L'orientation des bénéficiaires se base sur les deux types de mesures d'activation définies à l'article 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.

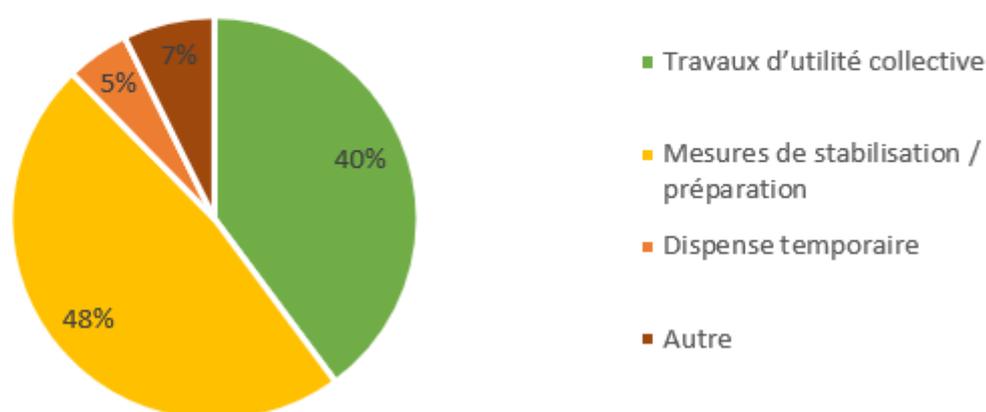
Au 31 décembre 2020, 40% des bénéficiaires, dont environ un tiers des femmes et la moitié des hommes étaient orientés en priorité vers les TUC, n'excluant cependant pas la participation en parallèle à des mesures de stabilisation ou préparation. En revanche, plus que la moitié des femmes et 38% des hommes étaient orientés exclusivement vers les mesures de stabilisation ou de préparation, tout en étant dispensés de la participation aux TUC. 5% 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 7% 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 15 : Orientation des bénéficiaires par sexe

Orientation	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Travaux d'utilité collective	1 020	32.0	1 074	52.1	2 094	39.9
Mesures de stabilisation / préparation	1 723	54.1	788	38.2	2 511	47.8
Dispense temporaire	206	6.5	57	2.8	263	5.0
Autre	237	7.4	144	7.0	381	7.3
Total	3 186	100.0	2 063	100.0	5 249	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2020

Orientation prioritaire des bénéficiaires du REVIS sous la compétence de l'ONIS



Parmi les 4 762 bénéficiaires (2 879 femmes et 1 883 hommes) avec un plan d'activation en cours de validité au 31 décembre 2020, la démarche la plus fréquente après la recherche et la participation aux TUC est celle du suivi médical et/ou thérapeutique, avec 40 % des femmes (1 171) et des hommes (747) ayant cette démarche reprise dans leur plan d'activation. 20 bénéficiaires, dont 7 femmes et 13 hommes sont engagés à entamer un sevrage.

De plus, 17% (817) des bénéficiaires sont engagés à remettre un certificat médical de restriction ou d'inaptitude à l'ARIS ou à se faire établir un avis par un expert du domaine médical mandaté par l'ONIS.

Une autre démarche de plus en plus 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, 32% des bénéficiaires (1 543), dont 34% des femmes (984) et 30% des hommes (559) se sont engagés à y participer. Dans 83 % des cas il s'agit de cours de langue française, dans les autres cas de cours de langue luxembourgeoise ou allemande (16% et 1%, respectivement). 3% des bénéficiaires se sont engagés à participer à un cours d'alphabétisation (109 femmes et 50 hommes).

Tableau 16 : Démarches fréquentes du plan d'activation

Démarches	Femmes	Hommes	Total
Suivi médical et/ou thérapeutique	1 171	747	1 918
Sevrage	7	13	20
Remise certificat médical inaptitude ou restriction ou avis expert mandaté du domaine médical	505	312	817
Participation aux cours de langue	984	559	1 543
Participation aux cours d'alphabétisation	109	50	159

Source : fichier ONIS décembre 2020

En ce qui concerne les personnes orientées vers les mesures de type TUC, 39% étaient retenues pour une activité correspondant à la durée normale de travail des salariés, mais 61% faisaient valoir des motifs pour une activité à temps partiel. 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 retenu que pour 25% des femmes.

Tableau 17 : Nombre de bénéficiaires orientés vers une mesure TUC selon la durée du travail maximale

Durée du travail (h/sem)	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
40	256	25.1	564	52.5	820	39.2
30-39	179	17.5	108	10.1	287	13.7
20-29	548	53.7	389	36.2	937	44.7
1-19	37	3.6	13	1.2	50	2.4
Total	1 020	100.0	1 074	100.0	2 094	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2020

Les motifs de la réduction des heures de travail possibles peuvent être consultés au tableau 18. Il en ressort que la majorité des personnes est orientée vers des TUC à temps partiel pour des raisons de santé (45%). Une autre raison fréquente, particulièrement chez les femmes (29%), est celle de la disponibilité, qui s'explique en général par la présence d'enfants dans le ménage nécessitant une garde. De plus, un nombre assez important de personnes (19%) 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.

Tableau 18 : Motifs de la réduction des heures de travail de bénéficiaires orientés vers un TUC à temps partiel

Motif temps partiel	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Initiation	144	18.8	102	20.0	246	19.3
Maximum possible suivant aptitude (avis médical)	339	44.4	238	46.7	577	45.3
Maximum possible suivant disponibilité	221	28.9	129	25.3	350	27.5
Autre	60	7.9	41	8.0	101	7.9
Total	764	100.0	510	100.0	1 274	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2020

Alors que, malgré la difficulté d'organiser de nouvelles mesures TUC dans un contexte de crise sanitaire, le nombre de bénéficiaires ayant effectivement participé à un TUC en décembre 2020 (1 433) est supérieur à celui de décembre 2019 (1.393). Le taux d'activation (68%) des personnes orientées vers les TUC a légèrement diminué par rapport à 2019 (72%) à cause du plus grand nombre de bénéficiaires en compétence de l'ONIS. La majorité des hommes (57%) était affectée à un TUC à temps plein, alors que la majorité des femmes (74%) était affectée à un TUC à temps partiel.

Tableau 19 : Nombre de bénéficiaires affectés à un TUC et durée du travail par semaine

Heures par semaine	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
40	167	25.9	445	56.5	612	42.7
30-39	132	20.4	86	10.9	218	15.2
20-29	319	49.4	240	30.5	559	39.0
1-19	28	4.3	16	2.0	44	3.0
Total	646	100.0	787	100.0	1 433	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2020

Plus que la moitié des mesures sont organisées auprès d'associations sans but lucratif, suivies des administrations communales.

Le tableau qui suit donne un résumé des types de postes auxquels les bénéficiaires sont affectés. On observe une forte prépondérance des secteurs de l'entretien, du jardinage et de la restauration pour les hommes ainsi que de l'entretien intérieur, de la restauration et des soins du linge pour les femmes.

Tableau 20 : Nombre de bénéficiaires affectés à un TUC en décembre 2020 selon le type de poste

Type de poste	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Accueil	12	1.9	6	0.8	18	1.3
Administratif	45	7.0	27	3.4	72	5.0
Artisanal	12	1.9	14	1.8	26	1.8
Assemblage / tri / emballage / recyclage	23	3.6	59	7.5	82	5.7
Culturel	7	1.1	2	0.3	9	0.6
Entretien extérieur	5	0.8	3	0.4	8	0.6
Entretien intérieur	13	2.0	216	27.4	229	16.0
HORECA	193	29.9	89	11.3	282	19.7
Intellectuel	154	23.8	86	10.9	240	16.7
Jardinage / Nature	11	1.7	97	12.3	108	7.5
Logistique	4	0.6	41	5.2	45	3.1
Production en industrie	5	0.8	4	0.5	9	0.6
Soins animaux	6	0.9	6	0.8	12	0.8
Soins du linge	54	8.4	10	1.3	64	4.5
Technique	5	0.8	54	6.9	59	4.1
Travail avec enfants	20	3.1	4	0.5	24	1.7
Travail avec personnes âgées	28	4.3	3	0.4	31	2.2
Travail avec personnes malades	8	1.2	2	0.3	10	0.7
Travail avec personnes handicapées	5	0.8	1	0.1	6	0.4
Travaux publics	5	0.8	29	3.7	34	2.4
Vente	20	3.1	6	0.8	26	1.8
Autre	11	1.7	28	3.6	39	2.7
Total	646	100.0	787	100.0	1 433	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2020

Le tableau 21 renseigne sur l'activation des ménages avec plus d'un adulte en âge de travailler. La loi REVIS permet l'affectation aux mesures TUC à tous les adultes en compétence de l'ONIS, de sorte que, en décembre 2020, l'ONIS a recensé 35 ménages avec 2 bénéficiaires affectés à un TUC, dont 29 ménages avec une activation en TUC cumulée de plus de 40h. Cette constellation étant impossible avant l'introduction du REVIS, elle reste limitée et dans le même ordre qu'en 2019 (38 ménages biactifs en TUC). De plus, 73 ménages comprenaient un membre affecté à un TUC et un membre avec une activité salariale.

Tableau 21 : Taux d'activation par ménage

Type de ménage	Nombre de ménages
Ménages à 2 bénéficiaires affectés à un TUC	35
○ dont ménages à 2 bénéficiaires affectés à un TUC totalisant à plus de 40h/semaine	29
Ménages à 1 bénéficiaire affecté à un TUC	1 363
○ dont ménages à 1 bénéficiaire affecté à un TUC et 1 bénéficiaire avec activité salariale	73
Total	1398

Source : fichier ONIS décembre 2020

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 2020. 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 22 : Nombre de TUC ayant pris fin en 2020 et motifs de fin

Motif de fin	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Autre mesure	113	23.4	143	29.4	256	26.4
Décès	0	0.0	3	0.6	3	0.3
Dispense	51	10.6	57	11.7	108	11.2
Fin de droit (art. 21)	17	3.5	16	3.3	33	3.4
Insertion professionnelle	36	7.5	39	8.0	75	7.7
Pension de vieillesse ou d'invalidité	11	2.3	12	2.5	23	2.4
Renonciation	1	0.2	0	0.0	1	0.1
Reprise FNS	232	48.1	188	38.7	420	43.4
Transferts ADEM	21	4.4	28	5.8	49	5.1
Total	482	100.0	486	100.0	968	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2020

En 2020, 968 mesures TUC ont pris fin sans renouvellement. Dans 256 cas, la raison était le début d'un autre TUC consécutivement à la mesure en question. Pour 49 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. 75 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 108 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 2020, le Conseil d'administration a siégé à 9 séances et a tranché sur 385 dossiers, contre 529 en 2019 et 538 en 2018.

Suite à la crise sanitaire et du confinement, les réunions physiques du Conseil d'administration des mois de mars et d'avril 2020 ont été remplacées par des consultations écrites. En outre, jusqu'à la fin de l'année 2020, toutes les réunions physiques ont eu lieu via vidéoconférence.

1.2. L'effectif de la CAE

En 2020, 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 130 agents.

1.3. Le travail dans les différentes directions et départements de la CAE

Pour la Direction de la Coordination informatique et de la maîtrise d'ouvrage, 2020 a été l'année de tous les changements.

Avec l'avènement de la crise sanitaire et les mesures de confinement strictes mises en place dès le 16 mars 2020 afin d'éviter la propagation massive du virus, l'instauration en urgence du travail à distance s'est avérée incontournable pour assurer la continuité opérationnelle de la Caisse.

Grâce à la mise en place rapide d'un accès VPN par le CISS, de la fourniture et l'installation d'ordinateurs portables pour les collaborateurs ne disposant pas d'appareils personnels et du déploiement généralisé du softphone, la Caisse a basculé en mode 100% télétravail (pour les fonctions éligibles) en l'espace de quelques semaines et ce sans impact notable pour les clients.

Face à la fermeture des guichets physiques, de nouveaux services à distance, tel l'envoi de documents électroniques au moyen d'une démarche MyGuichet non-authentifiée, ont été mis en place.

Afin de maintenir les échanges professionnels permettant à la Caisse de fonctionner et de préserver le lien social avec ses collaborateurs, une solution digitale de réunion distancielle ainsi qu'une messagerie instantanée ont été déployées.

Forte de son retour d'expérience dans le contexte de la crise Covid-19, la CAE a décidé d'inscrire le télétravail dans la durée. Combiné à la fermeture définitive des guichets et la mise en service du 3ème et dernier bureau régional à Belval, début décembre 2020, ces mesures ont permis de libérer des surfaces de bureaux devenues inutiles au siège de la CAE. Il s'en est suivi - courant décembre 2020 - une vaste action de déménagement des équipements et du matériel informatique.

Toutefois, l'impact de la crise COVID-19 a contraint la CAE à réévaluer les calendriers des projets.

Ainsi, le déploiement du nouveau client GED basé sur celui du Centre informatique de la Sécurité sociale et planifié pour le 1er semestre 2020, a d'abord été décalé au dernier semestre 2020 pour finalement être retardé de trois mois supplémentaires en raison d'un problème technique de dernière minute.

Quant au projet EESSI, les prérequis indispensables à l'utilisation de l'application RINA pour l'échange d'informations entre institutions de la sécurité sociale ont pu être réalisés en collaboration avec le CISS. Ainsi, la notification des documents électroniques structurés (SED) entrants par le biais de la GED, leur rendu au format PDF ainsi que le pré-remplissage des SED sortants à partir de l'application signalétique sont désormais en place.

Pour ce qui concerne la maintenance de l'application centrale de la CAE (PF2), plus de 160 demandes de développements ont été réalisées et plus de 195 nouvelles demandes ont été formulées. Au total, plus de 257 demandes restent ouvertes ou sont en cours de réalisation.

Au sujet des projets d'évolution de PF2, à savoir « Qualité » et « Recouvrement », on retient la finalisation du cahier des charges fonctionnel, réalisé en collaboration avec un prestataire externe.

En 2020, le défi principal de la Direction du Traitement des Prestations a été de garantir aux assurés un service rapide et de qualité ainsi qu'une accessibilité continue et ce malgré un environnement de travail fortement perturbé.

Le Département Prestations familiales a su s'adapter à la situation de crise et le traitement des demandes a été assuré sans faille ni retard. Sur base des expériences accumulées au cours des dernières années, mais aussi durant les phases exceptionnelles de confinement et de déconfinement, le Département Prestations familiales a connu une profonde restructuration en fin d'année 2020. Dans un but d'affectation optimale des ressources disponibles, la taille des équipes de traitement a été élargie et leur nombre est passé de dix à trois unités. Le responsable du département s'est vu attribuer trois adjoints dont les missions englobent non seulement l'encadrement d'une équipe de traitement mais aussi l'amélioration continue de la performance et de la qualité du travail accompli.

Tout comme les années précédentes, le Département Congé parental a connu en 2020 une augmentation du nombre des demandes. 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. Du fait de la crise sanitaire, la CAE a été confrontée à de nombreuses demandes d'interruption de congés parentaux en cours, le plus souvent justifiées par une nécessité de reprise d'activité professionnelle. Ainsi, une cinquantaine de demandes d'interruption ont été accordées par la CAE et ce essentiellement en faveur de personnes actives dans le secteur hospitalier.

En 2020, le Département Relations Clients a connu une profonde restructuration : le département a été scindé en deux services distincts, un service Front Office et un service Back Office, avec des attributions spécifiques et un cadre d'agents défini. Le responsable du département s'est vu attribuer deux adjoints, chacun en charge d'un service. Un effort particulier a également été fourni en matière de formation des agents Relations Clients afin de garantir un service professionnel de qualité à tous les assurés.

L'accessibilité de la CAE restant une priorité, les horaires du standard téléphonique ont été adaptés et garantissent ainsi une accessibilité en continu.

La fermeture des guichets pour des raisons sanitaires a été partiellement compensée par une accessibilité électronique accrue, dont notamment la mise en place d'un système permettant l'envoi de documents par voie électronique. La mise en place d'un accueil physique sur rendez-vous est en cours de finalisation et sera opérationnel début 2021.

L'Administration générale, regroupe les Départements des Ressources humaines, des Finances, le Secrétariat général et le Département logistique. En font également partie, le service juridique et le service recouvrement.

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 de la Coordination informatique et le département Logistique a organisé la mise en place du télétravail lors de l'intervention de la crise sanitaire du Covid 19. Un cadre réglementaire a été élaboré et des conventions de télétravail ont été signées avec tous les agents qui peuvent profiter de ces mesures. En fonction de l'évolution de la crise, la CAE a adapté à plusieurs reprises son mode de fonctionnement avec des variantes de télétravail plus ou moins intenses et des plans de travail adaptés à la situation. Les bureaux ont été réorganisés tout en respectant la distance physique instauré dans le cadre des précautions de la crise sanitaire. Durant l'année 2020, la CAE a poursuivi ses mesures de conciliation de la vie professionnelle et privée avec l'ouverture de trois bureaux régionaux à Clervaux, Echternach et Belval. D'importants travaux de mise en place et de déménagement ont eu lieu pendant toute l'année et ceci malgré les contraintes imposées par la crise sanitaire. Un guichet avec deux postes de travail pour la prise de rendez-vous a été aménagé au siège de la Caisse. Le suivi des mises en quarantaine successives du personnel a provoqué un travail de coordination accru pour garantir le bon déroulement et la continuation des activités et pour préserver la santé de tous les collaborateurs.

Le service Formation a été rattaché au Département Méthodes de travail pour profiter des synergies de rédaction de documents de formation. Le Département des RH continue à s'occuper de la formation générale. Une formation du middle management a été lancée et a constitué un investissement conséquent dans la gestion du changement et du développement d'une vision commune. Des cours de langues en anglais et en français et des cours de perfectionnement du contact client ont eu lieu.

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. Un travail conséquent de recherche d'adresses a été organisé avec les partenaires européens et de nombreuses contraintes ont été émises. En parallèle en vue du développement du nouveau programme informatique de recouvrement, les dossiers sans perspective de recouvrement ont été déchargés.

La centralisation des saisies et cessions a porté ses fruits. Un programme de gestion des saisies cessions a été implémenté en PF2.

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 poursuivi ses efforts pour contrôler continuellement le respect des procédures et le bien-fondé des paiements effectués.

Ensemble avec la Direction de la Coordination informatique et de la maîtrise d'ouvrage, le projet « EESSI » a fait l'objet d'avancées sur le plan technique et au niveau métier. Ce projet européen, issu des règlements européens 883/2004 et 987/2009 sur la coordination des systèmes de sécurité sociale vise pour la CAE à implémenter l'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale (EESSI) entre organismes de sécurité sociale dans l'UE pour la branche prestations familiales. La transition vers EESSI permettra aux institutions de sécurité sociale des Etats membres de communiquer entre elles de manière électronique pour instruire et traiter les dossiers des travailleurs européens en situation de mobilité. Afin de préparer et d'adapter la façon de travailler des agents, qui se traduira en clair par le remplacement progressif de l'échange papier vers l'échange électronique de données, et afin que les agents du département prestations familiales puissent utiliser les formulaires électroniques structurés, des formations internes générales et spécifiques ont été proposées au courant de l'année 2020 et se poursuivront en 2021 dès que la CAE sera déclarée opérationnelle pour échanger à travers EESSI.

Au sein du Département Contrôle, un effort continu a été fourni afin de réaliser des contrôles ciblés destinés à garantir l'exactitude des dossiers et le bien-fondé des prestations versées. A côté des contrôles automatiques continus grâce à l'application PF2 qui garantissent une réactivité immédiate en cas d'apparition d'anomalie dans un dossier, en 2020, deux campagnes de contrôle spécifiques des données déclaratives ont pu être clôturées sur environ 1500 dossiers luxembourgeois et étrangers. Pour ce faire, la CAE s'est donné les outils de suivi techniques nécessaires afin de pouvoir suivre, tout au long de ces campagnes, l'évolution et l'avancement ainsi que le résultat des contrôles administratifs effectués. 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 et étrangères ont permis d'élargir le périmètre des contrôles et de limiter la problématique des paiements indus.

Pour garantir le bon fonctionnement des contrôles automatiques continus au niveau technique dans l'application PF2, le Département Contrôle, soutenu par un agent du département Administration générale et les agents nouvellement engagés, a entamé un important travail pour compléter les bases de données de la CAE. Entre mars et novembre 2020, les données d'environ 7.300 bénéficiaires de l'allocation familiale ont ainsi pu être contrôlées.

Le contrôle externe a dû réduire ses sorties en raison de la pandémie, mais a toutefois pu clôturer 42 enquêtes externes suite à des informations confuses ou de soupçons d'irrégularités. La collaboration avec des organismes étrangers des pays limitrophes a été soignée ceci pour se donner des moyens rapides de contrôle en cas de doute sur une irrégularité dans un dossier ou de soupçon de fraude.

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. La mise à disposition aux agents de la CAE d'une plateforme méthodologique regroupant les instructions métier au début de l'année 2019 a été bien établie en 2020 et a été constamment mise à jour. Des efforts seront continuellement nécessaires afin de retranscrire tous les éléments pertinents dans des fiches d'instructions métier et des fiches opérationnelles à destination des agents de traitement, de faciliter l'information contenue dans les fiches et de garantir un accès rapide et logique au thème recherché par l'agent. Au courant de 2020, des discussions ont été entamées en vue de migrer cette plateforme vers un intranet spécifique offrant une communication plus rationnelle et des possibilités de recherche plus approfondies.

Le Département Méthodes de travail a encore connu au courant des derniers mois de 2020 une réorganisation interne en raison de deux départs en retraite de deux agents de longue date. Avec l'objectif d'harmoniser les informations mises à disposition des agents – nouveaux et anciens – et afin de mettre en place la transition vers EESSI au niveau métier, il a été convenu d'intégrer dès 2021 le département formation dans le nouveau département Méthodes de travail et formation. A partir de 2021, un objectif défini du nouveau département sera d'organiser des séances de formation continue internes afin d'expliquer les adaptations dans les procédures internes et d'illustrer certaines problématiques récurrentes dans les dossiers.

Au début de 2020, le Département Expertise et contentieux a été scindé en deux départements distincts, l'un compétent pour les prestations familiales, l'autre pour le congé parental. Les deux départements ont poursuivi leur travail et leur appui aux agents du traitement des prestations en vue de la résolution de problèmes soulevés dans la gestion de dossiers standard ou non standard. Ce travail a permis d'améliorer et de préciser en continu les procédures de travail. Au courant de l'année 2020, les deux départements ont 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 des deux départements ont également géré en 2020 les oppositions aux décisions prises par la CAE conformément à l'article 316 du Code de la sécurité sociale et ont soumis un total de 385 dossiers au Conseil d'administration de la caisse.

1.4. La CAE en chiffres

En 2020, le montant du volume global payé par la CAE (prestations familiales et indemnités de congé parental) atteint 1.259.606.560,42€ contre 1.245.723.017,69€ en 2019. Cette hausse s'explique principalement par la hausse du congé parental.

- **L'allocation familiale**

En 2020, le montant total de l'allocation familiale s'élevait à 944.659.279,27 € contre 953.460.664,51€ en 2019, ce qui constitue une diminution à raison de 8,8 millions d'euros.

Au 31 décembre 2020, 116.773 familles avec 195.310 enfants ont bénéficié du montant complet des allocations familiales, contre 116.329 familles avec 195.621 enfants au 31 décembre 2019.

La progression du nombre moyen annuel des familles bénéficiaires des allocations familiales se chiffre à +1,28% en 2020 contre +1,49% en 2019. Le nombre moyen annuel d'enfants bénéficiaires affiche une progression de +0,80% en 2020 contre +1,16% en 2019.

Avec la mise en vigueur de la loi du 23 juillet 2016, on distingue les familles qui sont entièrement sous l'ancienne législation, ceux qui tombent entièrement sous la nouvelle législation et les familles qui relèvent d'un régime mixte. Depuis, tous les enfants tombant sous la nouvelle législation bénéficient du même montant et on ne distingue plus selon le groupe d'enfants. Par contre, les enfants nés sous l'ancienne législation gardent en principe leur montant déterminé en fonction du groupe familial, appelé « montant freeze ».

Voici un tableau qui reflète la situation momentanée au 31 décembre. Il est clair qu'au fil du temps, l'ancien régime va diminuer en faveur des deux autres régimes.

Nombre de familles	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2020
Ancien régime	55.964	52.928	49.805	46.222
Nouveau régime	54.241	57.944	62.236	65.839
Mixte	2.225	3.448	4.288	4.712
Total	112.430	114.320	116.329	116.773

Depuis le 31.12.2018, une majorité de familles relèvent du nouveau régime.

Actuellement, le montant par enfant s'élève à 265 euros par mois auquel s'ajoute le cas échéant une majoration d'âge à raison de 20 euros par enfant de plus de 6 ans et à 50 euros par enfant de plus de 12 ans.

- **L'allocation de naissance**

En 2020, 7.486 femmes ont bénéficié de l'allocation prénatale contre 7.302 en 2019. Le montant versé s'élève à 4.342.104,58 € contre 4.235.379,06 € en 2019.

L'allocation de naissance proprement dite a été versée à 7.606 femmes en 2020 contre 7.309 en 2019 pour un montant de 4.411.708,18 € contre 4.239.439,27 € en 2019.

Ces deux tranches de l'allocation de naissance sont réservées aux femmes.

Finalement, 7.236 parents ont bénéficié en 2020 de l'allocation postnatale contre 7.133 en 2019 pour un montant de 4.197.097,08 € contre 4.136.830,59 € en 2019.

En comparant les chiffres de 2020 par rapport à 2019, on constate que le nombre des allocations de naissance a augmenté en nombre à raison de 584 unités, ce qui représente une hausse de +2,69%.

Le montant global des trois tranches de l'allocation de naissance en 2020 s'élève à 12.950.909,84 € contre 12.611.648,92 € en 2019, ce qui représente une augmentation de +2,69% par rapport à 2019.

- **L'allocation de rentrée scolaire**

La dépense pour l'allocation de rentrée scolaire s'élève à 31.199.530,86 € en 2020 contre 31.364.753,76 € en 2019, ce qui correspond à une diminution de -0,53%.

Le nombre d'enfants bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire du mois d'août se répartit comme suit :

Catégorie	2018	2018/2019	2019	2019/2020	2020
6-11 ans	59.954	+621	60.575	+942	61.517
plus 12 ans	66.648	-459	66.189	+793	66.982
Total enfants	126.602	+162	126.764	+1.735	128.499
Var. en %		+0,13%		+1,37%	

- **L'allocation d'éducation**

Au 31 décembre 2020, 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. La dépense annuelle n'affiche que 84.241,88 € en 2020 contre 943.436,40 € en 2019.

- **L'allocation spéciale supplémentaire**

Au 31.12.2020 on comptait 2.316 bénéficiaires de l'allocation spéciale supplémentaire contre 2.570 au 31.12.2019, ce qui constitue une diminution de 254 bénéficiaires ou -9,88%.

Le montant afférent s'élève à 7.066.454,25 € en 2020 contre 7.729.041,92 € en 2019.

- **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 inclus dans celui de l'allocation familiale.

La dépense n'affiche que 378.775,41 € en 2020 contre 468.006,98 € en 2019.

- **L'indemnité de congé parental**

La dépense pour l'indemnité de congé parental affiche en 2020 une hausse de +9,50 % avec une dépense totale de 270.333.823,16 € contre une dépense de 246.874.507,12 € pour 2019.

Le congé parental est en constante augmentation. La flexibilisation des périodes et l'augmentation de l'indemnité du congé parental contribuent largement à la poursuite du succès qu'il connaît depuis la réforme intervenue en 2016.

Les tableaux ci-dessous illustrent plus en détail l'évolution du congé parental depuis son introduction en 1999.

a. Comparaison entre le 1er et le 2e congé parental - situation au 31 décembre de chaque exercice

	Femmes 1 ^{er} congé	Hommes 1 ^{er} congé	Femmes 2 ^e congé	Hommes 2 ^e 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
2020	4555	486	529	5316

Depuis la réforme du congé parental en 2016, le congé parental est devenu plus attractif pour les 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. Au 31.12.2019, les hommes ont dépassé les femmes de 10%. Au 31.12.2020, 5.802 hommes contre 5.084 femmes ont pris le congé parental ce qui constitue un écart de 14%.

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
2020	1092	3411	581	1297	1702	2803

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 également, le congé parental à mi-temps a régressé par opposition au congé fractionné qui augmente de 10,2% pour les hommes.

• **Dépense totale**

Évolution de la dépense totale par prestation

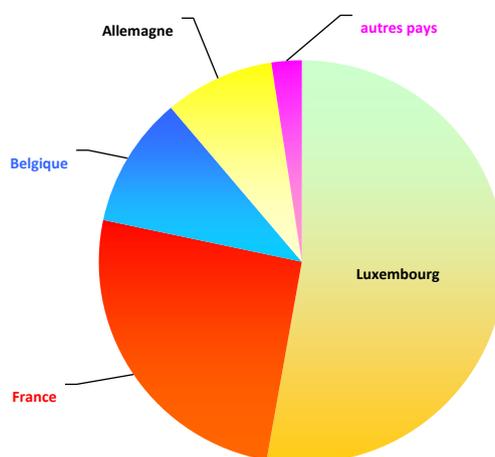
Année	Allocation de maternité	Allocations de naissance	Allocations familiales avec boni pour enfants	Allocation de rentrée scolaire	Allocation d'éducation	Congé parental	Total
2016	29.381,63 €	11.591.329,23 €	936.112.570,03 €	30.495.471,08 €	39.283.098,60 €	84.022.821,49 €	1.101.534.672,06 €
2017	3.104,32 €	12.037.124,23 €	937.069.422,84 €	29.377.948,75 €	15.216.764,36 €	166.256.167,23 €	1.159.960.531,73 €
2018	-6.208,64 €	12.352.512,23 €	947.682.233,67 €	31.137.148,27 €	6.639.186,15 €	221.307.607,49 €	1.219.112.479,17 €
2019	0,00 €	12.611.648,92 €	953.928.671,49 €	31.364.753,76 €	943.436,40 €	246.874.507,12 €	1.245.723.017,69 €
2020	0,00 €	12.950.909,84 €	945.038.054,68 €	31.199.530,86 €	84.241,88 €	270.333.823,16 €	1.259.606.560,42 €

On a constaté que les allocations familiales ont diminué. Cette diminution est largement compensée par l'augmentation importante du congé parental, de sorte que la dépense totale augmente de 13,9 millions d'euros ou de +1,11%.

Evolution de la dépense totale par pays de destination

Année	Luxembourg	Allemagne	Belgique	France	Autres pays UE	Pays hors UE	Total
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€
2020	664.841.143,63€	110.189.407,18€	132.552.953,49€	321.744.020,01€	29.891.421,03€	387.615,08€	1.259.606.560,42€

Dépense totale 2020



Ce diagramme souligne la situation exceptionnelle du Luxembourg qui exporte 47,2% 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

- **Comité-directeur**

Président : Pierre Lammar

Membres :

Romain ALFF

Christian BINTENER

Tom GOEDERS

Georges KERGER

Fernand LEPAGE

Marc VANOLST

Gaby WAGNER

Assiste : Patrick BISSENER (administrateur)

Secrétaire : Nathalie REDING

En 2020, le comité-directeur du FNS a siégé à 12 reprises. Au cours des séances, le comité-directeur a validé toutes les décisions relatives aux diverses prestations du FNS, il a approuvé les décharges et tranché les recours en matière d'allocation de vie chère. Certaines questions d'ordre général qui se rapportent à la mise en pratique des dispositions législatives ont été résolues.

Le comité-directeur délibère sur les décisions en matière de personnel, le rapport d'activité, les comptes annuels et le budget relatif au prochain exercice. Les demandes de dépassements et de transferts de crédits budgétaires lui sont soumises pour approbation.

- **Effectif du FNS**

Au 31.12.2020, l'effectif du Fonds s'élevait à

51	employés assimilés
25	employés
27	employés bénéficiant du statut de salarié handicapé ou du statut du reclassement professionnel
5	employés bénéficiant d'un emploi d'insertion pour chômeurs de longue durée

soit un total de 108 collaborateurs.

87 Agents occupent leur tâche à 100 %, tandis que 21 agents travaillent à temps partiel.

Les services à temps partiel varient entre 50 % et 90 %.

Au courant de l'année 2020 le Fonds a engagé 8 agents (1 assistant social, 2 rédacteurs, 1 chargé technique, 2 employés CDI, 1 employé CDD et 1 employé bénéficiant du statut de salarié handicapé).

2 membres du personnel ont fait valoir leur droit à la retraite.

1 agent a quitté le Fonds par changement d'administration.

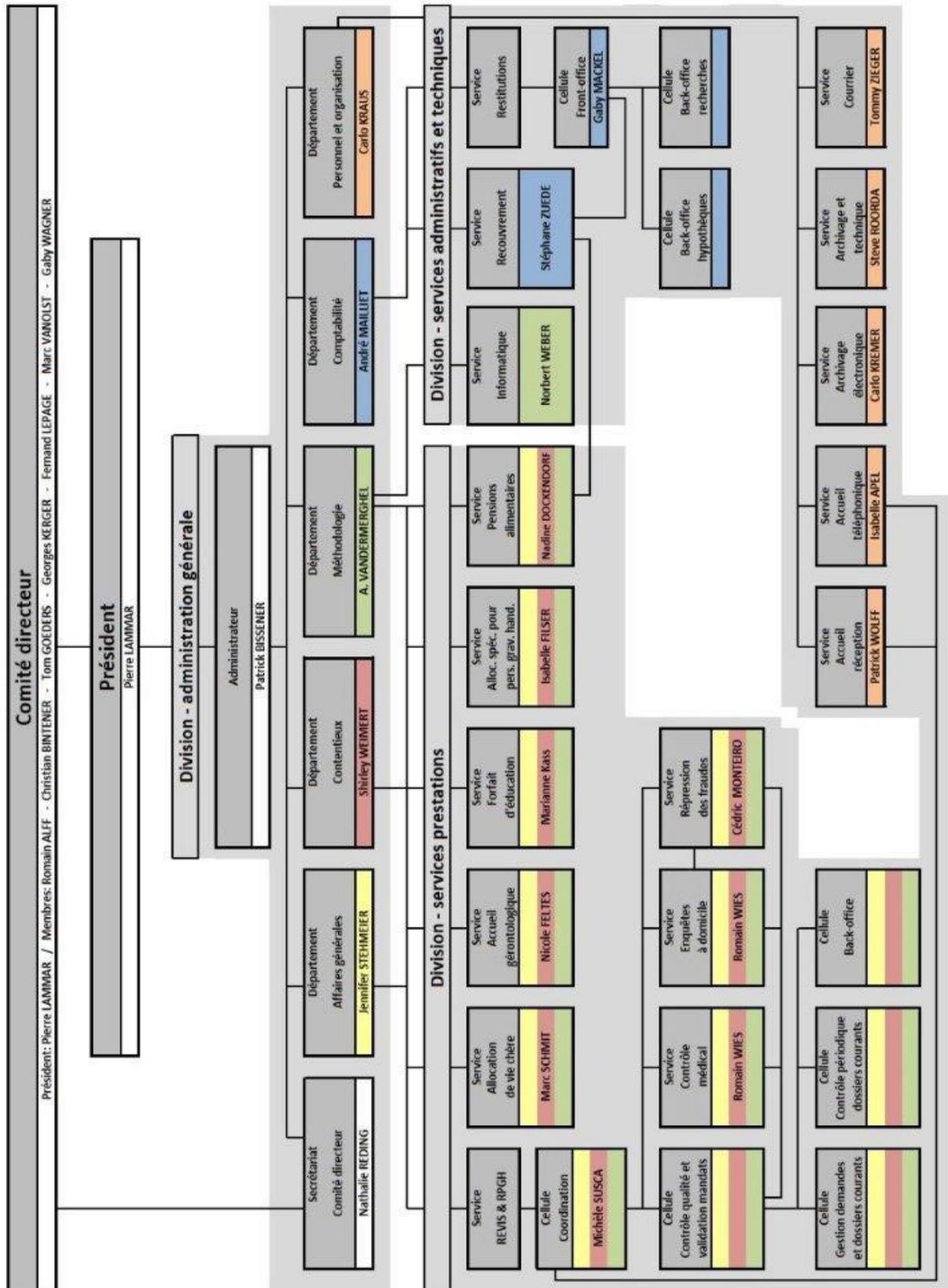
3 contrats à durée déterminée ont pris fin au cours de l'année.

Répartition par sexe :	
51 agents masculins - 47 %	57 agents féminins - 53 %

Pyramide des âges :		
< 20 ans - 0 agent	20 - 29 ans - 26 agents	30 - 39 ans - 26 agents
40 - 49 ans - 27 agents	50 - 59 ans - 23 agents	60 - 65 ans - 6 agents

L'âge moyen des agents du Fonds est de 40,62 ans.

- Organigramme



- **Effectif par service**

DIVISION - AFFAIRES GENERALES	Total emplois temps plein
Administrateur	1
Secrétaire Comité directeur	0,4
Département - Affaires générales	1,2
Département - Comptabilité	2
Département - Contentieux	0,6
Département - Méthodologie	2
Département - Personnel et organisation	4
	11,20

DIVISION - SERVICES PRESTATIONS	Total emplois temps plein
Service - Accueil gérontologique	1,35
Service - Allocation de vie chère	14,85
Service - Allocation spéciale pour personnes gravement handicapées	0,1
Service - Contrôle médical	0,5
Service - Enquêtes à domicile	2,5
Service - Forfait d'éducation	1
Service - Pensions alimentaires	2,1
Service - Répression des fraudes	2
Service - REVIS & RPGH - Cellule coordination	1,1
Service - REVIS & RPGH - Cellule contrôle qualité et validation mandats	3,4
Service - REVIS & RPGH - Cellule gestion demandes et dossiers courants	18
Service - REVIS - Cellule contrôle périodique dossiers courants	3
Service - REVIS & RPGH - Cellule back-Office	1,8
	51,7

DIVISION - SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES	Total emplois temps plein
Service - Accueil téléphonique	3
Service - Accueil réception	1,45
Service - Archivage et technique	2
Service - Archivage électronique	8,55
Service - Courrier	5
Service - Informatique	4,8
Service - Recouvrement	3,75
Service - Restitutions - Cellule front-office	4,15
Service - Restitutions - Cellule back-office recherches	2,
Service - Restitutions - Cellule back-office hypothèques	2,45
	37,15

Total emplois temps plein	100,5
----------------------------------	--------------

- Évolution des emplois

Évolution des emplois temps plein par carrière / statut

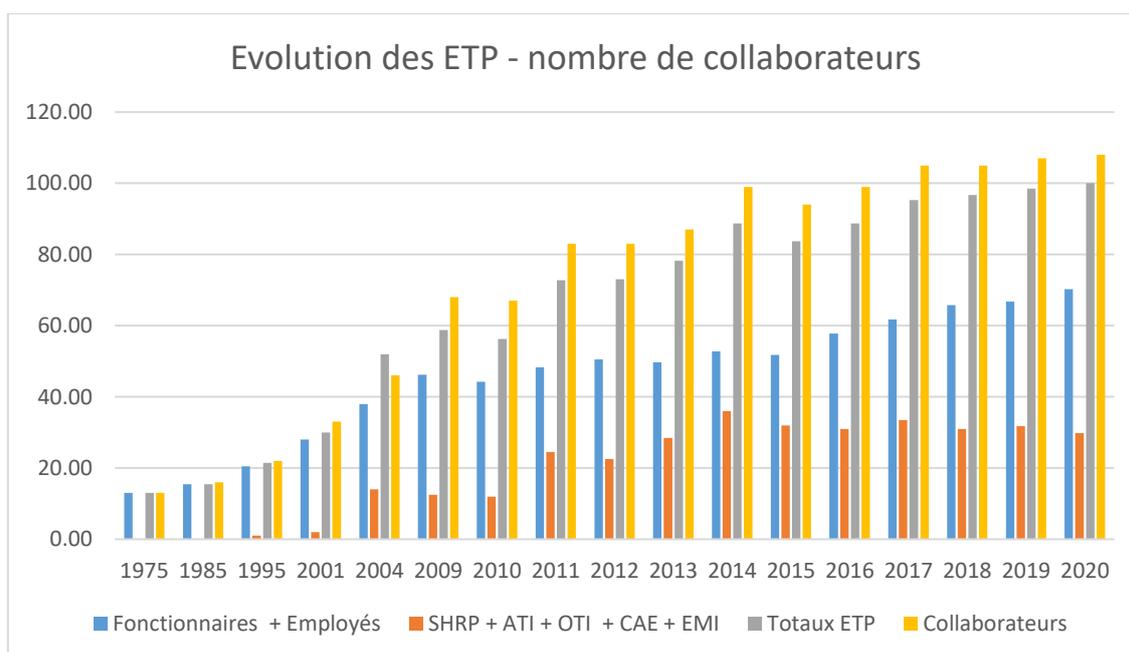
Année	Fonctionnaires	Employés CDI	Employés CDD	Totaux
1975	11,00	2,00		13,00
1985	13,50	2,00		15,50
1995	17,50	3,00		20,50
2001	24,00	4,00		28,00
2004	31,50	6,50		38,00
2009	36,00	7,75	2,50	46,25
2010	34,25	9,00	1,00	44,25
2011	34,25	9,50	4,50	48,25
2012	34,50	14,75	1,25	50,50
2013	34,25	13,50	2,00	49,75
2014	35,25	15,50	2	52,75
2015	34,00	17,75		51,75
2016	40,00	17,75		57,75
2017	39,50	21,25	1	61,75
2018	39,90	22,35	3,5	65,75
2019	44,90	20,35	1,50	66,75
2020	48,40	21,85		70,25

Année	SHRP*	ATI**	OTI***	CAE****	EMI*****	Totaux
1975						0,00
1985						0,00
1995	1,00					1,00
2001	2,00					2,00
2004	4,00			10,00		14,00
2009	5,50	7,00				12,50
2010	5,50	6,50				12,00
2011	6,50	6,00	10,00	2,00		24,50
2012	7,50	7,00	8,00			22,50
2013	7,50	6,00	15,00			28,50
2014	10,00	6,00	19,00	1,00		36,00
2015	12,00	6,00	12,00	2,00		32,00
2016	15,00	5,00	11,00			31,00
2017	25,50	3,00	5,00			33,50
2018	25,00	2,00	4,00			31,00
2019	26,80				5,00	31,80
2020	24,80				5,00	29,80

<p>* salarié handicapé / reclassement professionnelle</p> <p>** affectation temporaire indemnisée</p> <p>*** occupation temporaire indemnisée</p>	<p>**** contrat appui-emploi</p> <p>***** emploi d'insertion pour chômeurs de longue durée</p>
---	--

Évolution des emplois temps plein et du nombre des collaborateurs

Année	Totaux des emplois temps plein	Totaux des collaborateurs
1975	13,00	13
1985	15,50	16
1995	21,50	22
2001	30,00	33
2004	52,00	56
2009	58,75	68
2010	56,25	67
2011	72,75	83
2012	73,00	83
2013	78,25	87
2014	88,75	99
2015	83,75	94
2016	88,75	99
2017	95,25	105
2018	96,75	105
2019	98,55	107
2020	100,05	108



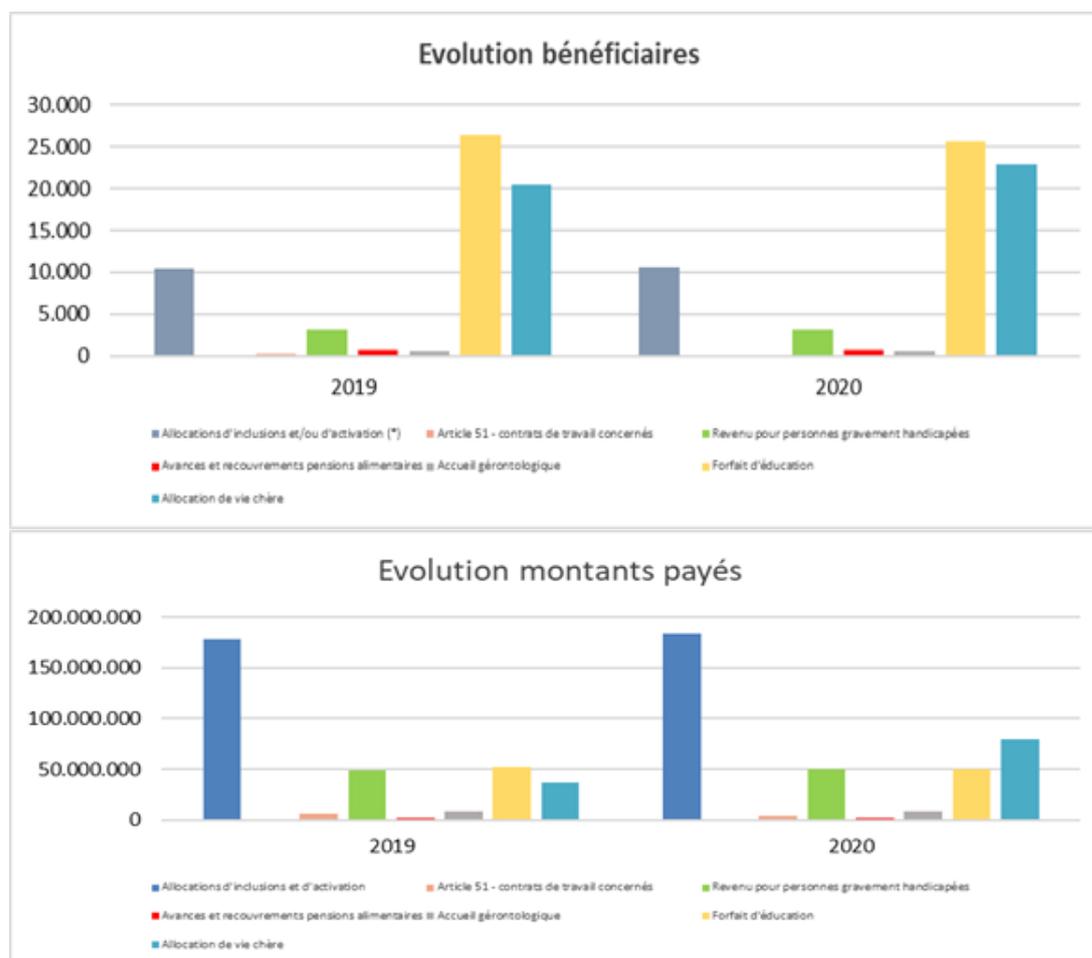
2.2. Aperçu synoptique des bénéficiaires des prestations du FNS

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
2019	10.377	278	3.090	663	615	26.456	20.463
2020	10.663	126	3.139	657	612	25.583	22.899

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
2019	178.007.311	6.464.650	49.298.537	2.035.033	7.886.486	51.719.822	36.266.110
2020	184.060.288	3.621.289	50.236.027	2.027.804	8.018.645	50.152.533	79.901.570



Nombre de décisions relatives aux diverses prestations

REVIS	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Décisions d'attribution	238	298	324	280	295	291	264	276	269	298	313	370	3516
Décisions modificatives (augmentation)	210	214	245	192	163	174	255	229	238	234	262	267	2683
Décisions modificatives (diminution)	290	350	334	148	97	192	316	313	343	370	376	405	3534
Décisions d'annulation	229	239	300	158	118	138	234	316	326	361	274	271	2964
Décisions de restitution	235	251	275	212	244	321	118	132	178	253	267	295	2781
Décisions de refus	80	98	108	88	109	128	134	118	121	135	148	141	1408
Décisions paiement unique	12	16	21	12	17	16	26	14	15	19	13	26	207
Décisions maintien (calcul rétroactif)	19	16	18	14	28	11	24	35	29	35	20	35	284
Décisions succession/RMF	16	19	0	8	3	14	15	18	12	17	8	12	142
Décisions article 6	6	9	0	6	0	3	6	0	10	4	3	0	47
Totaux	1.335	1.510	1.625	1.118	1.074	1.288	1.392	1.451	1.541	1.726	1.684	1.822	17.566

RPGH	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Décisions d'attribution	22	23	24	18	33	22	19	13	24	19	16	17	250
Décisions modificatives (augmentation)	6	4	3	5	0	1	4	4	7	2	4	3	43
Décisions modificatives (diminution)	10	21	11	5	13	18	16	16	12	17	9	13	161
Décisions d'annulation	14	18	15	6	9	14	9	9	8	11	10	0	123
Décisions de restitution	16	19	15	13	27	18	8	15	24	18	12	18	203
Décisions de refus	3	1	0	1	5	6	4	3	1	1	0	7	32
Décisions paiement unique	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	5
Décisions maintien (calcul rétroactif)	1	0	1	2	3	2	0	0	1	0	3	1	14
Décisions succession/RMF	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Décision Article 27bis:	1	1	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	8
Totaux	73	88	69	56	90	84	60	62	77	68	54	61	842

Forfait d'éducation	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Décisions d'attribution	62	65	91	60	97	61	80	81	65	97	79	68	906
Décisions modificatives (augmentation)	7	4	2	1	3	1	2	2	0	4	4	0	30
Décisions modificatives (diminution)	31	66	21	19	36	24	22	16	20	19	21	10	305
Décisions d'annulation	4	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	10
Décisions de restitution	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décisions de refus	12	18	10	7	10	14	22	9	16	19	12	16	165
Décisions paiement unique	7	2	2	3	0	13	8	3	1	11	4	2	56
Décisions maintien (calcul rétroactif)	4	0	3	4	0	0	0	2	0	0	0	2	15
Totaux	127	155	129	95	147	114	135	114	102	151	120	98	1.487

Accueil gérontologique	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Décisions d'attribution	11	10	14	19	5	7	13	17	23	10	23	10	162
Décisions modificatives (diminution)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décisions d'annulation	7	1	2	0	4	1	4	1	0	5	3	2	30
Décisions de refus	3	3	2	0	3	2	2	2	3	4	2	1	27
Décisions de restitution	0	0	0	0	1	4	0	0	0	2	4	0	11
Décisions paiement unique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décisions de successions	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	5
Totaux	21	14	18	19	13	14	21	22	26	21	32	14	235

Allocation spéciale pour personnes gravement handicapées	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Décisions de retrait	1	1	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	8
Totaux	1	1	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	8

Avance et recouvrement de pensions alimentaires	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Décisions d'attribution	6	7	4	7	6	1	3	5	4	3	9	10	65
Décisions modificatives (augmentation)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Décisions modificatives (diminution)	0	2	1	3	0	1	0	1	4	0	5	3	20
Décisions d'annulation	7	4	5	3	4	1	7	8	2	7	7	9	64
Décisions de renonciation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décisions de refus	13	9	13	1	7	4	12	13	11	15	16	21	135
Décisions recouvrement débiteurs	52	76	41	32	23	22	20	39	53	67	35	23	483
Décisions saisies employeurs	6	9	1	3	0	0	7	0	6	2	0	0	34
Décisions mise en demeure	4	2	2	0	5	0	2	2	2	3	0	0	22
Décisions maintien décision	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décisions dossiers incomplets	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaux	88	109	67	49	45	29	51	68	83	97	72	67	825

2.3. Revenu d'inclusion sociale

- **Législation**

- ✓ Loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale
- ✓ Règlement grand-ducal du 1^{er} 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. L'article 49 règle les dispositions transitoires lorsque l'ancien RMG reste plus favorable jusqu'au moment du prochain recalcul de la prestation. Pour la liquidation de décembre 2020 on comptait 7.507 (74,05%) bénéficiaires de l'article 5 et 2.631 (25,95%) bénéficiaires pour l'article 49. Le nombre de ménages monoparentaux a progressé de 15,11% pour s'établir à 1.661 au 31.12.2020.

Au 31 décembre 2020 le nombre de ménages bénéficiaires de l'allocation d'inclusion s'élevait à 10.138 contre 9.690 au 31 décembre 2019, soit une augmentation de 448 ménages. Parmi les 10.138 ménages bénéficiaires d'une allocation d'inclusion, ±32,2% 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 78 unités pour atteindre le niveau de 1.433 unités au 31 décembre 2020 (2019 : 1.355).

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 46,88% en ce qui concerne le nombre d'entreprises et de 54,68% pour les salariés.

Barème REVIS - article 5

Composition communauté domestique	1.1.2020 - 31.12.2020		
	N.I. 834,76		
	NI 100	NI 834,76	Point de sortie
un adulte	180,04	1.502,91	2.003,88
un adulte + un enfant	229,76	1.917,95	2.557,27
un adulte + deux enfants	265,97	2.220,22	2.960,29
un adulte + trois enfants	302,18	2.522,48	3.363,31
un adulte + quatre enfants	338,39	2.824,75	3.766,33
un adulte + cinq enfants	374,60	3.127,02	4.169,36
2 adultes	270,06	2.254,36	3.005,81
deux adultes + un enfant	311,52	2.600,45	3.467,27
deux adultes + deux enfants	339,47	2.833,76	3.778,35
deux adultes + trois enfants	367,42	3.067,08	4.089,44
deux adultes + quatre enfants	395,37	3.300,40	4.400,53
deux adultes + cinq enfants	423,32	3.533,71	4.711,61
trois adultes	360,08	3.005,81	4.007,75
trois adultes + un enfant	401,54	3.351,90	4.469,20
trois adultes + deux enfants	429,49	3.585,22	4.780,29
trois adultes + trois enfants	457,44	3.818,53	5.091,37
trois adultes + quatre enfants	485,39	4.051,85	5.402,47
trois adultes + cinq enfants	513,34	4.285,16	5.713,55

Barème REVIS - article 49(3)

Composition communauté domestique	N.I. 100 par mois	1.1.2020 - 31.12.2020	
		N.I. par mois	834,76 immun. 30% (1)
1	2	3	4
1er adulte	179,89	1.501,65	1.952,15
2ème adulte	269,85	2.252,59	-
adulte subséquent	51,48	429,74	-
supplément pour enfant	16,36	136,57	-
un adulte + un enfant	196,25	1.638,22	2.129,69
un adulte + deux enfants	212,61	1.774,79	2.307,23
un adulte + trois enfants	228,97	1.911,35	2.484,76
un adulte + quatre enfants	245,33	2.047,92	2.662,30
un adulte + cinq enfants	261,69	2.184,49	2.839,84
deux adultes	449,74	3.754,25	4.880,53
deux adultes + un enfant	466,10	3.890,82	5.058,07
deux adultes + deux enfants	482,46	4.027,39	5.235,61
deux adultes + trois enfants	498,82	4.163,95	5.413,14
deux adultes + quatre enfants	515,18	4.300,52	5.590,68
deux adultes + cinq enfants	531,54	4.437,09	5.768,22
trois adultes	501,22	4.183,99	5.439,19
trois adultes + un enfant	517,58	4.320,56	5.616,73
trois adultes + deux enfants	533,94	4.457,12	5.794,26
trois adultes + trois enfants	550,30	4.593,69	5.971,80
trois adultes + quatre enfants	566,66	4.730,26	6.149,34
trois adultes + cinq enfants	583,02	4.866,82	6.326,87

**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 535,50 (NI 834,76)**

(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	décompte provisoire	augment./ diminution en %
	31.12.2019	31.12.2020		2019	2020	
Allocation d'inclusion	9.690	10.138	4,62%	151.674.820,60	155.726.959,42	2,67%
Allocation d'activation	1.355	1.433	5,76%	26.332.490,18	28.333.328,85	7,60%
Totaux (1)	10.377	10.663		178.007.310,78	184.060.288,27	3,40%
Article 51 - organismes bénéficiaires	160	85	-46,88%	6.464.649,55	3.621.289,00	-43,98%
Article 51 - contrats de travail concernés	278	126	-54,68%			
Totaux				184.471.960,33	187.681.577,27	1,74%
Cotizat. sociales (patronales)				7.144.615,29	7.488.074,43	4,81%
Art. 6(3) - (remarque 2)				1.261.689,15	1.651.336,11	30,88%
Total dépenses				192.878.264,77	196.820.987,81	2,04%
Loterie nationale				7.700.760,49	7.275.097,23	-5,53%
Revenus à meilleure fortune				14.184.590,24	12.401.190,40	-12,57%
Successions				834.549,48	2.484.184,55	197,67%
Recouvrements REVIS constatés				2.402.601,54	2.136.007,78	-11,10%
Revenus divers				92,49	3.634,50	3829,61%
Total recettes				25.122.594,24	24.300.114,46	-3,27%
Dépense budgétaire				167.755.670,53	172.520.873,35	2,84%

(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.

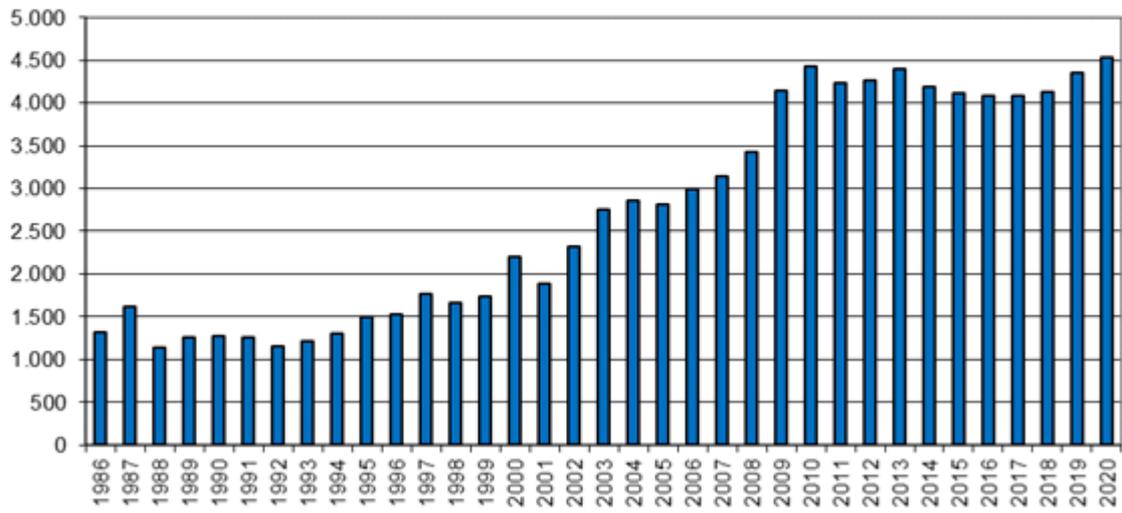
(2) L'allocation d'inclusion est soumise au paiement de cotisations en matière d'assurance pension, si le bénéficiaire, non éligible pour l'obtention de l'allocation d'activation, justifie d'une affiliation à l'assurance pension au titre de l'article 171 du Code de la Sécurité sociale de vingt-cinq années 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%
2020	4.527	4,19%

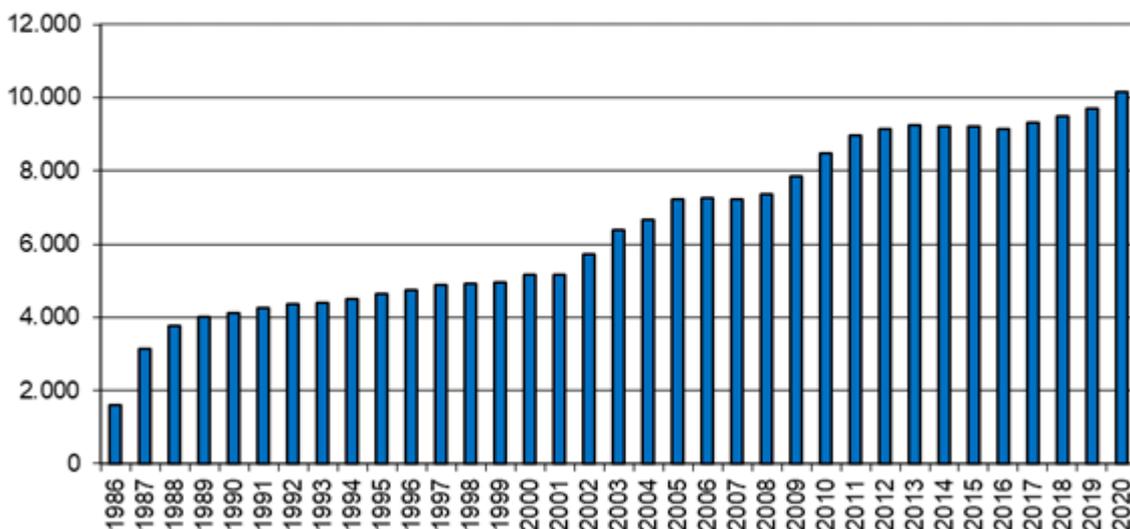
Evolution nouvelles demandes REVIS



Evolution des ménages bénéficiaires d'une allocation d'inclusion REVIS

Exercice	Nbre au 31.12.	Variation
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%
2020	10.138	4,62%

Evolution nombre de ménages bénéficiaires d'une allocation d'inclusion



- **Recettes**

Les recettes provenant de la loterie nationale ont régressé de 5,53%.

Les recettes cumulées provenant des successions et des bénéficiaires revenus à meilleure fortune baissent légèrement de l'ordre de 0,89%.

On constate une stabilisation des montants recouverts qui n'augmentent que de 0,12% par rapport à 2019.

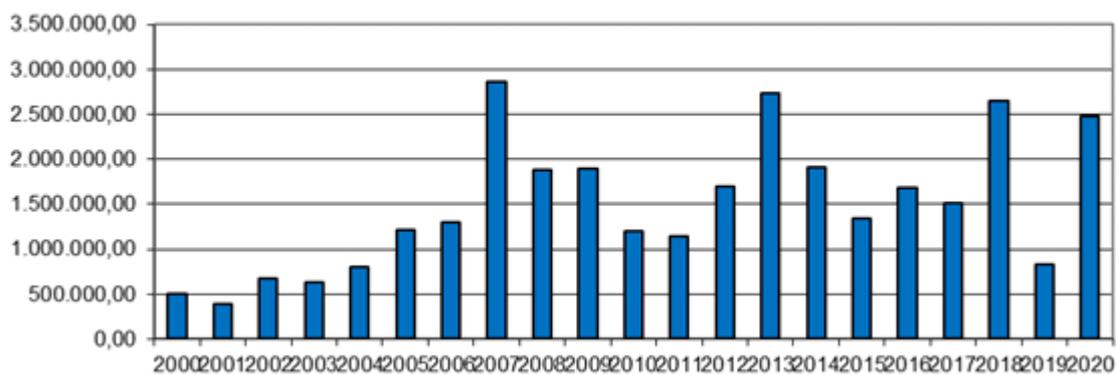
1. Œuvre Gr.-D. Charlotte et loterie nationale	7.275.097€
2. Recettes provenant des restitutions contre la succession du bénéficiaire de l'allocation d'inclusion	2.484.185€
3. Recettes provenant des demandes en restitution contre les bénéficiaires revenus à meilleure fortune	12.401.190€
4. Recouvrements de prestations indûment touchées	7.732.833 €

(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%
2020	145	133,87%	2.484.184,55	197,67%

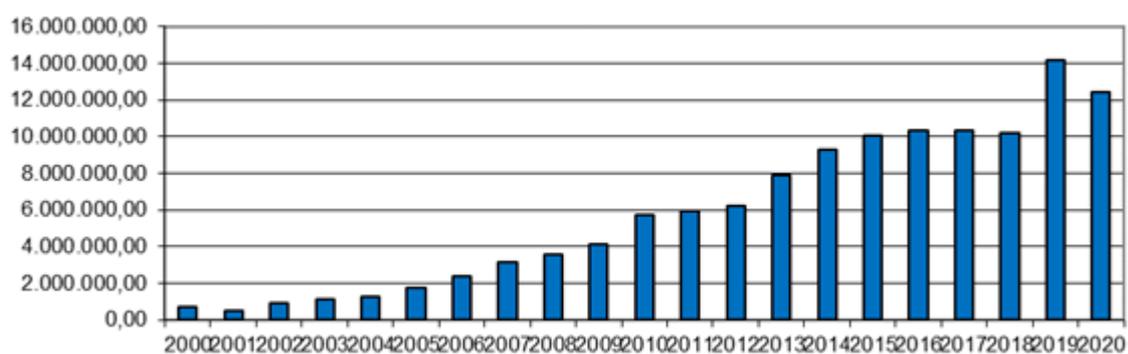
Evolution - successions



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%
2020	541	-11,89%	12.401.190,40	-12,57%

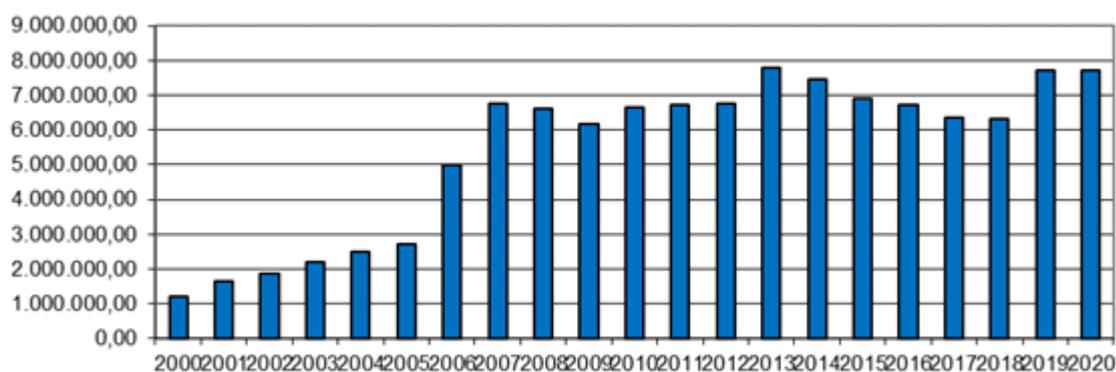
Evolution - revenus à meilleure fortune



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%
2020	7.732.833,42	0,12%

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**

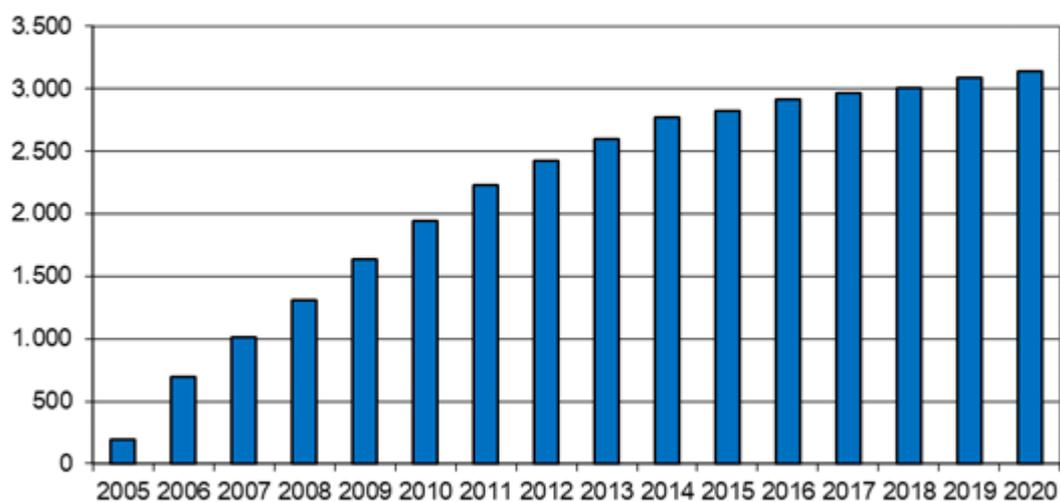
La loi modifiée du 12 septembre 2003 avait introduit un revenu en faveur des personnes handicapées qui présentent soit une diminution de la capacité de travail de 30% au moins, soit une inaptitude générale pour travailler. Les personnes inaptes au travail perçoivent le RPGH de même que celles, reconnues 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 1.447,28 € (N.I. 834,76). Le nombre de bénéficiaires au 31.12.2020 était de 3.139 unités pour une dépense annuelle, compte tenu des recettes, de 49.869.047,80 € (+ 3,21%).

1.229 bénéficiaires touchaient le RPGH en vertu de l'article 28(1) (personnes inaptes au travail) et 1.910 bénéficiaires en vertu de l'article 28(2) (personnes ayant le statut de salariés handicapés).

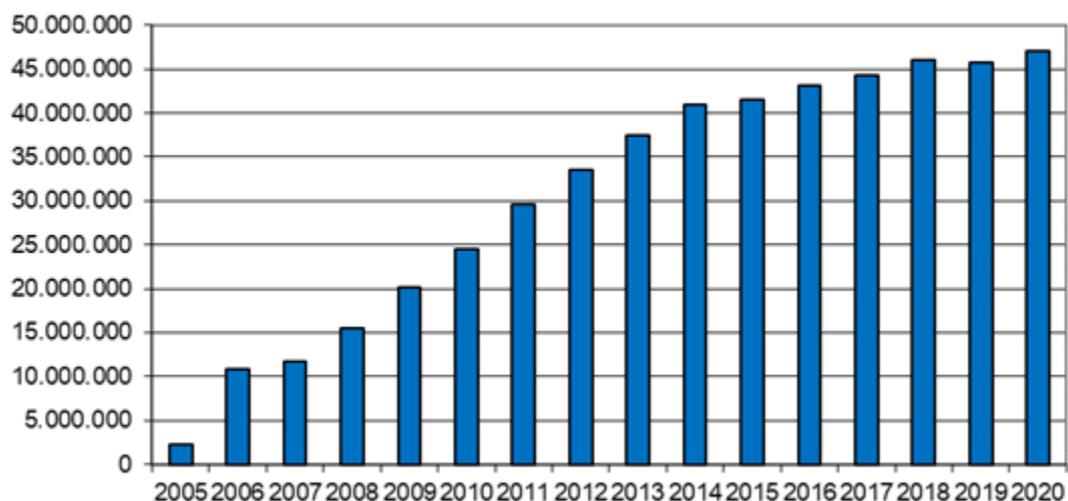
nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution en %	décompte 2019	décompte provisoire 2020	augment./ diminution en %
31.12.2019	31.12.2020				
3.090	3.139	1,59	49.275.211,38	50.699.647,43	2,89
% RECETTES		:	958.077,40	830.599,63	-13,31
Dépense budgétaire		:	48.317.133,98	49.869.047,80	3,21%

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%
2020	3.139	1,59%	47.114.101	2,94%

Evolution bénéficiaires



Evolution dépenses nettes

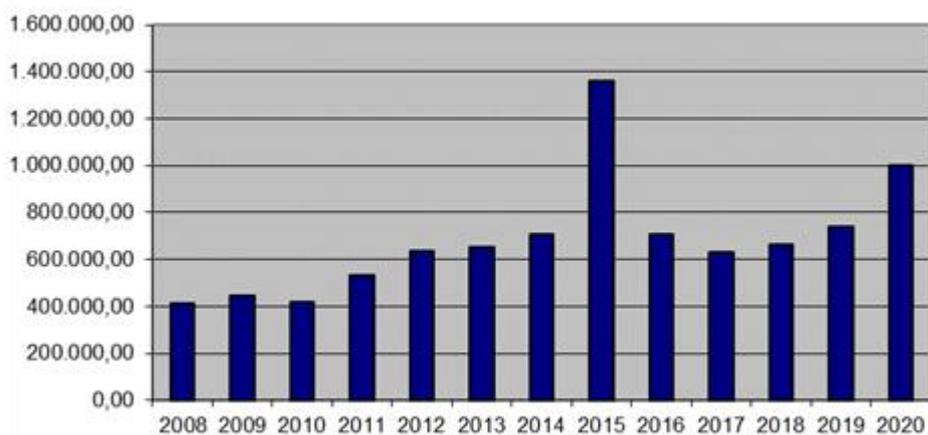


Exercice	Total	Dossiers au 31.12 tombant sous le champ d'application de	
		l'article 28(1)	l'article 28(2)
2011	1.738	463	1.275
2012	1.988	623	1.365
2013	2.229	682	1.547
2014	2.506	744	1.762
2015	2.827	818	2.009
2016	2.910	857	2.053
2017	2.964	882	2.082
2018	3.006	931	2.075
2019	3.090	1.169	1.921
2020	3.139	1.229	1.910

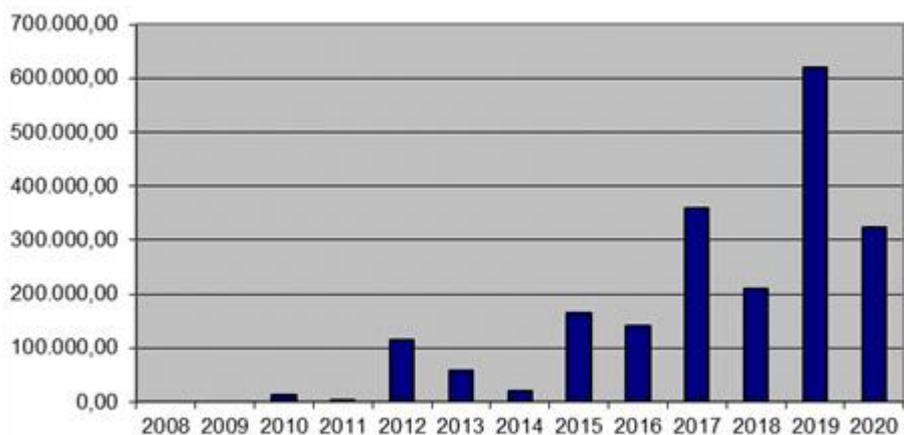
- Recettes

Exercice	Total remboursements		recouvrement		restitutions	
	Montant	Variation	Montant	Variation	Montant	Variation
2008	414.893,39 €		414.893,39		0,00	
2009	446.404,22 €	7,59%	446.404,22	7,59%	0,00	
2010	433.429,38 €	-2,91%	420.547,62	-5,79%	12.881,76	
2011	535.664,91 €	23,59%	532.165,91	26,54%	3.499,00	-72,84%
2012	749.063,49 €	39,84%	634.574,20	19,24%	114.489,29	3172,06%
2013	708.112,81 €	-5,47%	650.275,02	2,47%	57.837,79	-49,48%
2014	729.031,64 €	2,95%	709.342,31	9,08%	19.689,33	-65,96%
2015	1.523.365,81 €	108,96%	1.359.601,78	91,67%	163.764,03	731,74%
2016	846.830,57 €	-44,41%	706.643,48	-48,03%	140.187,09	-14,40%
2017	986.989,79 €	16,55%	628.978,44	-10,99%	358.011,35	155,38%
2018	873.648,40 €	-11,48%	664.159,25	5,59%	209.489,15	-41,49%
2019	1.357.771,76 €	55,41%	738.112,07	11,13%	619.659,69	195,80%
2020	1.327.296,93 €	-2,24%	1.003.912,20	36,01%	323.384,73	-47,81%

Evolution - recouvrements



Evolution - restitutions



2.5. Forfait d'Education

- **Législation**

Loi modifiée du 28 juin 2002 portant création d'un forfait d'éducation

- **Commentaires**

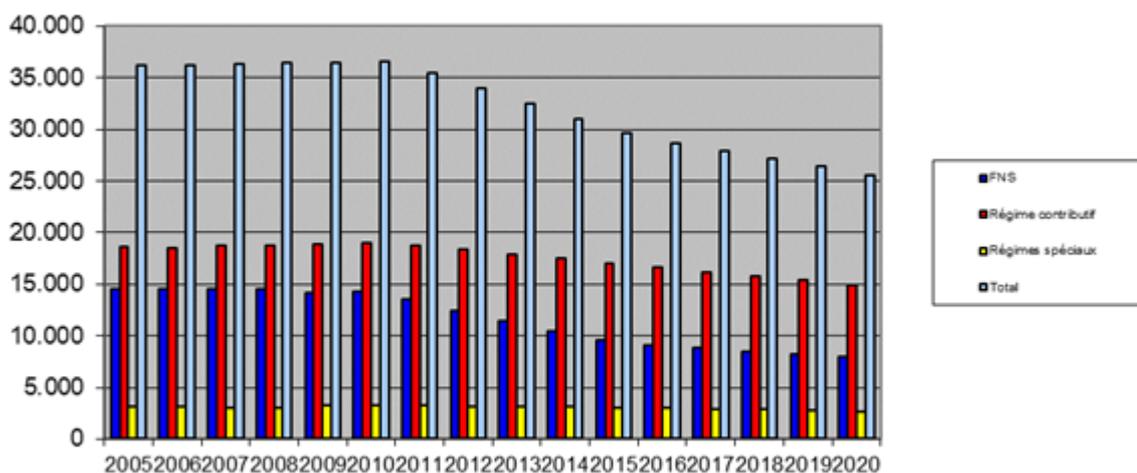
Le nombre de bénéficiaires s'élevait à 25.583 au 31.12.2020. Pendant l'exercice 2020, le montant de 50.152.533,14 € a été liquidé. La dépense à charge du budget de l'Etat diminue par rapport à l'exercice précédent de l'ordre de 1.676.097,42 €. L'âge d'entrée pour cette prestation a été relevé à 65 ans 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 (713 pour l'exercice 2020 par rapport à 842 en 2019) 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 en %	décompte 2019	décompte provisoire 2020	augment./ diminution en %
	31.12.2019	31.12.2020				
FNS	8.256	7.959	-3,60	17.548.286,94	16.817.013,08	-4,17
CNAP	15.392	14.913	-3,11	28.095.494,28	27.471.788,40	-2,22
Etat	1.698	1.661	-2,18	3.589.260,45	3.498.998,42	-2,51
FEC	429	412	-3,96	907.894,93	882.192,32	-2,83
CFL	681	638	-6,31	1.594.958,38	1.482.540,92	-7,05
Total brut	26.456	25.583	-3,30	51.735.894,98	50.152.533,14	-3,06
Ass. maladie / part patr.			:	1.380.651,63	1.337.997,48	-3,09
Total Forfait d'éducation			:	53.116.546,61	51.490.530,62	-3,06
% RECETTES			:	48.642,61	98.724,04	102,96
Dépense budgétaire			:	53.067.904,00	51.391.806,58	-3,16%

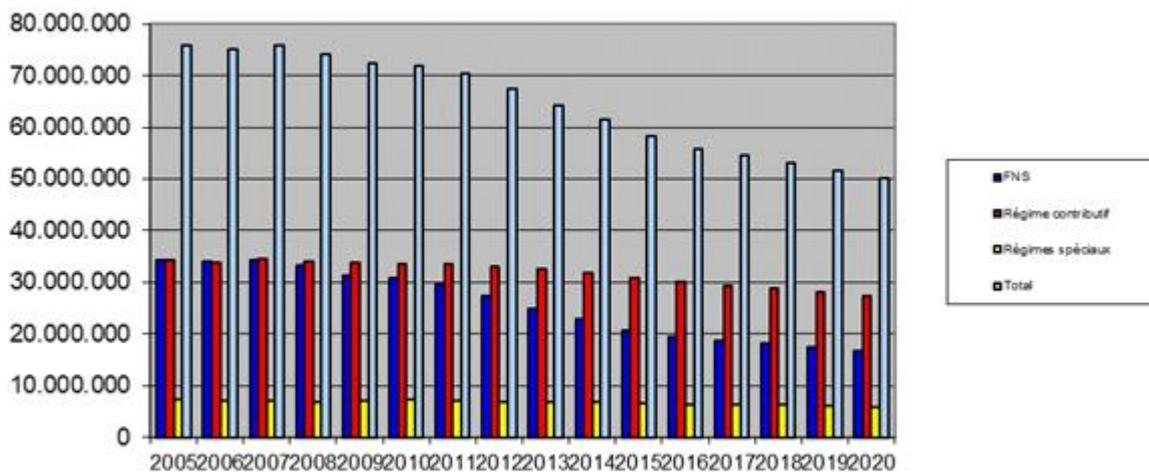
Exercice	Dossiers au 31.12				Variation
	FNS	Régime contrib.	Rég. Spéciaux	Total	
2005	14.585	18.598	3.087	36.270	
2006	14.572	18.557	3.098	36.227	-0,12%
2007	14.490	18.750	3.055	36.295	0,19%
2008	14.601	18.738	3.070	36.409	0,31%
2009	14.225	18.919	3.289	36.433	0,07%
2010	14.340	18.960	3.298	36.598	0,45%
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%
2020	7.959	14.913	2.711	25.583	-3,30%

Evolution bénéficiaires - forfait d'éducation



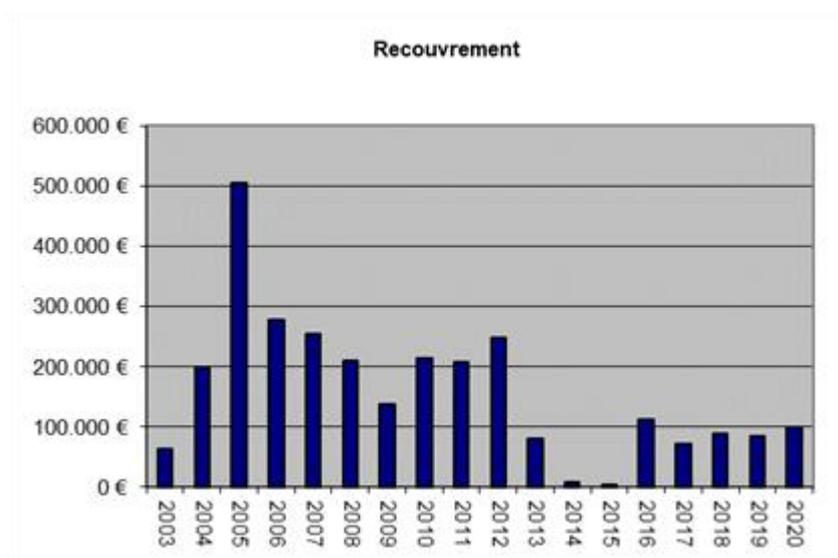
Exercice	Dépenses brutes				Variation
	FNS	Régime contrib.	Rég. Spéciaux	Total	
2005	34.399.136	34.215.572	7.345.307	75.960.016	
2006	34.038.117	33.848.265	7.127.454	75.013.836	-1,25%
2007	34.279.314	34.507.645	6.980.018	75.766.977	1,00%
2008	33.398.390	34.030.681	6.757.926	74.186.998	-2,09%
2009	31.416.428	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%
2020	16.817.013	27.471.788	5.863.732	50.152.533	-3,03%

Evolution dépenses brutes - forfait d'éducation



- Recettes

Exercice	Recouvrements	
2003	62.859 €	
2004	198.351 €	215,55%
2005	506.185 €	155,20%
2006	277.298 €	-45,22%
2007	254.709 €	-8,15%
2008	209.817 €	-17,63%
2009	137.393 €	-34,52%
2010	214.023 €	55,77%
2011	208.325 €	-2,66%
2012	248.937 €	19,49%
2013	80.652 €	-67,60%
2014	7.438 €	-90,78%
2015	3.605 €	-51,54%
2016	111.193 €	2984,64%
2017	72.089 €	-35,17%
2018	88.377 €	22,59%
2019	83.657 €	-5,34%
2020	98.724 €	18,01%



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

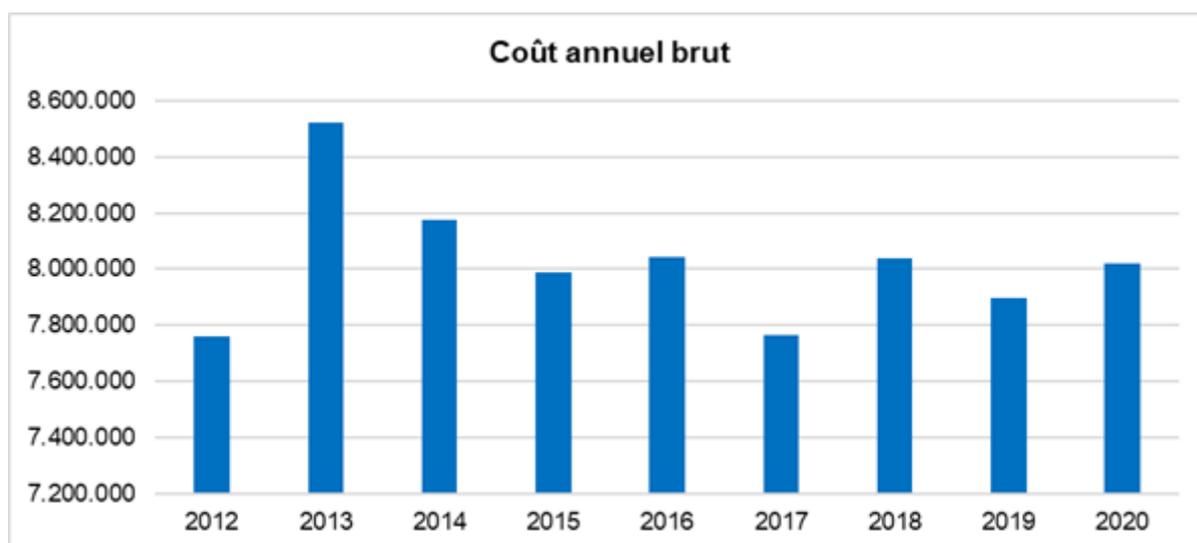
• Commentaires

Pour l'exercice 2020 le nombre des nouvelles demandes introduites se chiffre à 185 (2019 : 169) dont 27 ont été refusées, 148 cas ont été annulés (dont 122 décès) et 15 demandes sont restées en instruction au 31.12.2020. Le nombre de bénéficiaires au 31.12.2020 a diminué de 3 pour atteindre 612 unités (-0,49%). Les prestations nettes au montant total de 8.018.644,64 € ont augmentées de 1,55% par rapport à l'exercice précédent, pour lequel la dépense se chiffrait à 7.895.969,87 €. Le montant moyen mensuel payé a légèrement augmenté de 0,11% pour s'établir à 126,05€ (indice 100).

	nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution	décompte	décompte provisoire	augment./ diminution
	31.12.2019	31.12.2020	en %	2019	2020	en %
	615	612	-0,49	7.895.969,87	8.018.644,64	1,55
% RECETTES			:	1.021.698,14	1.231.324,55	20,52
Dépense budgétaire			:	6.874.271,73	6.787.320,09	-1,26%

• Evolution pluriannuelle

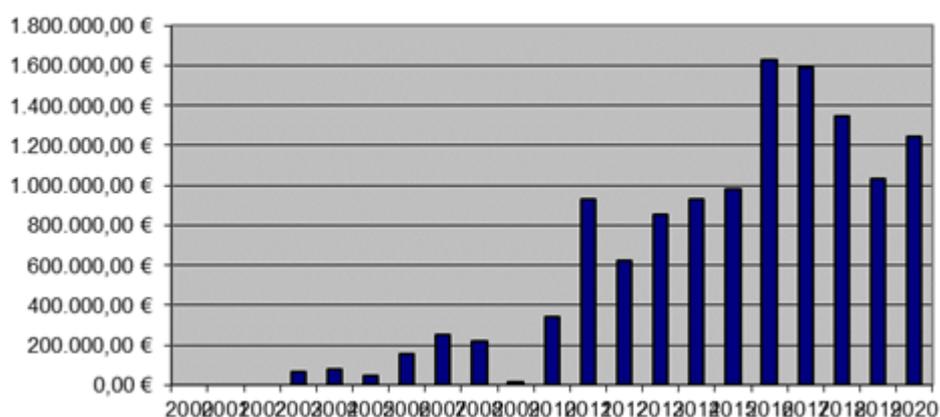
Exercice	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Coût annuel brut	7.762.350	8.524.466	8.177.653	7.989.050	8.044.501	7.766.177	8.036.385	7.895.970	8.018.645
Variation		9,82%	-4,07%	-2,31%	0,69%	-3,46%	3,48%	-1,75%	1,55%
bénéficiaires au 31.12.	726	715	684	694	661	626	634	615	612
Variation		-1,52%	-4,34%	1,46%	-4,76%	-5,30%	1,28%	-3,00%	-0,49%
Recettes	623.450	853.734	928.135	983.140	1.616.786	1.583.238	1.338.418	1.021.698	1.231.325
Dépense budgétaire en milliers	71.389	76.707	72.495	70.059	64.277	61.829	66.980	68.743	67.873



- **Recettes**

Exercice	Total remboursements		recouvrement		restitutions	
	Montant (€)	%	Montant (€)	%	Montant (€)	%
2003	67.252,88 €		0,00		0,00	
2004	77.792,61 €	15,67%	0,00		0,00	
2005	46.793,71 €	-39,85%	0,00		0,00	
2006	157.838,15 €	237,31%	0,00		0,00	
2007	251.325,00 €	59,23%	0,00		0,00	
2008	221.976,18 €	-11,68%	209.629,99		12.346,19	
2009	13.528,90 €	-93,91%	13.528,90	-93,55%	0,00	-100,00%
2010	339.484,33 €	2409,33%	15.978,65	18,11%	323.505,68	
2011	930.649,75 €	174,14%	31.322,16	96,03%	899.327,59	177,99%
2012	623.449,70 €	-33,01%	0,00	-100,00%	623.449,70	-30,68%
2013	853.733,66 €	36,94%	10.824,03		842.909,63	35,20%
2014	928.134,63 €	8,71%	21.054,51	94,52%	907.080,12	7,61%
2015	983.139,91 €	5,93%	62.735,81	197,97%	920.404,10	1,47%
2016	1.628.583,30 €	65,65%	20.771,84	-66,89%	1.607.811,46	74,69%
2017	1.591.408,70 €	-2,28%	34.778,94	67,43%	1.556.629,76	-3,18%
2018	1.344.938,92 €	-15,49%	14.525,43	-58,23%	1.330.413,49	-14,53%
2019	1.035.413,43 €	-23,01%	62.595,32	330,94%	972.818,11	-26,88%
2020	1.242.103,17 €	19,96%	51.638,91	-17,50%	1.190.464,26	22,37%

Evolution globale



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 2020 le nombre de créanciers se chiffrait à 657 contre 663 à la fin de l'exercice précédent.

Le service a été saisi de 184 demandes, dont 139 ont été refusées. 38 cas ont été annulés.

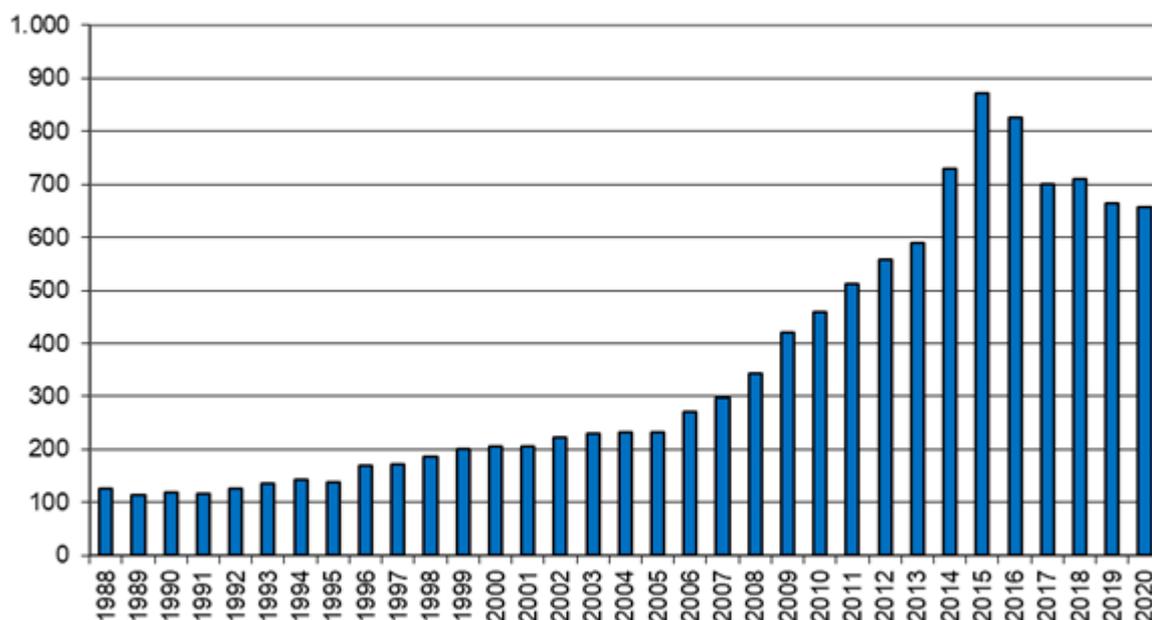
Compte tenu du recouvrement de pensions qui atteint le montant de 1.371.504,69 € et des restitutions et recouvrement auprès des créanciers, s'élevant au montant total de 224.962,92€, la dépense à charge du budget de l'Etat est de 431.338,90€ pour l'exercice 2020.

Les frais de recouvrement (10%) des pensions alimentaires effectivement récupérées s'élèvent à 137.150,47 et sont versés au Trésor à la fin de l'exercice.

nombre de bénéficiaires au	augment./ diminution en %	décompte	décompte	augment./ diminution en %
31.12.2019	31.12.2020	2019	2020	
663	657	2.048.486,75	2.027.806,51	-1,01
Recouvrements (débiteurs)		1.236.093,50	1.371.504,69	10,95%
Restitutions et recouv. (créanciers)		103.235,86	224.962,92	117,91%
Total Recettes		1.339.329,36	1.596.467,61	19,20%
Dépense budgétaire		:	709.157,39	431.338,90
				-39,18%

Exercice	Dossiers pensions alimentaires au 31.12	Variation	Cumul
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%
2020	657	-0,90%	417,32%

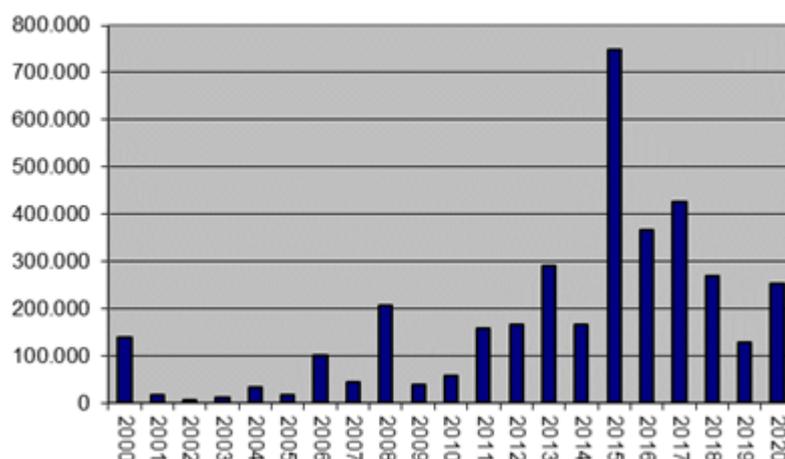
Evolution bénéficiaires



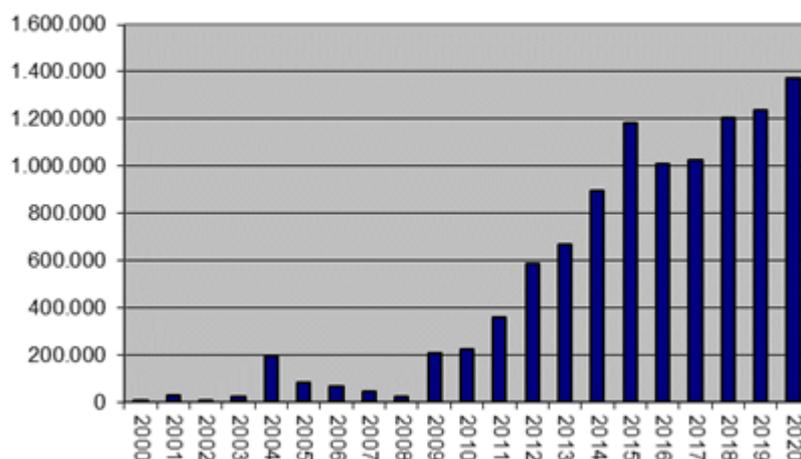
- Recettes

Exercice	Total rembourse.		recouvr. débiteurs		restitutions + TP créancier	
	Montant	Évolution	Montant	Évolution	Montant	Évolution
2000	148.517 €		8.474		140.043	
2001	45.193 €	-69,57%	28.293	233,88%	16.900	-87,93%
2002	15.967 €	-64,67%	8.629	-69,50%	7.338	-56,58%
2003	36.132 €	126,29%	23.869	176,61%	12.263	67,12%
2004	232.779 €	544,25%	199.212	734,61%	33.567	173,73%
2005	102.415 €	-56,00%	84.182	-57,74%	18.233	-45,68%
2006	167.578 €	63,63%	65.402	-22,31%	102.176	460,39%
2007	88.892 €	-46,95%	43.359	-33,70%	45.533	-55,44%
2008	233.186 €	162,33%	26.407	-39,10%	206.779	354,13%
2009	248.362 €	6,51%	210.468	697,02%	37.894	-81,67%
2010	285.954 €	15,14%	226.782	7,75%	59.172	56,15%
2011	515.525 €	80,28%	357.814	57,78%	157.711	166,53%
2012	751.263 €	45,73%	585.222	63,55%	166.041	5,28%
2013	958.812 €	27,63%	667.480	14,06%	291.332	75,46%
2014	1.061.739 €	10,73%	895.059	34,10%	166.680	-42,79%
2015	1.931.255 €	81,90%	1.183.400	32,21%	747.855	348,68%
2016	1.380.241 €	-28,53%	1.012.315	-14,46%	367.926	-50,80%
2017	1.452.992 €	5,27%	1.027.780	1,53%	425.212	15,57%
2018	1.473.202 €	1,39%	1.202.932	17,04%	270.270	-36,44%
2019	1.364.436 €	-7,38%	1.236.094	2,76%	128.342	-52,51%
2020	1.624.697 €	19,07%	1.371.505	10,95%	253.192	97,28%

Evolution - restitutions (créanciers)



Evolution - recouvrement (débiteur)



2.8. Allocation de vie chère

- **Législation**

Règlement du Gouvernement en Conseil du 8.11.2019 relatif à l'octroi d'une allocation de vie chère pour l'année 2020

Règlement du Gouvernement en Conseil du 20.5.2020 relatif au doublement de l'allocation de vie chère pour l'année 2020

- **Commentaires**

L'allocation de vie chère constitue une prestation annuelle afin de faire bénéficier les ménages à faibles revenus d'un support financier. Cette allocation n'est pas soumise à restitution et les demandeurs

doivent se prévaloir d'une résidence minimale d'une année précédant les mois de la présentation de la demande. Les bénéficiaires de l'année précédente recevront d'office le nouveau formulaire en début de l'année suivante.

En date du 20 mai, le gouvernement a adopté une modification du règlement relatif à l'octroi de l'allocation de vie chère (AVC) afin d'accorder aux bénéficiaires, pour l'année 2020, le double des montants prévus.

Cette modification a pour objectif d'accorder un soutien spécifique aux personnes à faible revenu qui ont été frappées d'une façon particulièrement grave par la crise du Covid-19. Ainsi, les personnes travaillant dans les secteurs où les revenus correspondent souvent au salaire social minimum ou sont légèrement supérieurs à celui-ci, ont été très touchées par le chômage partiel.

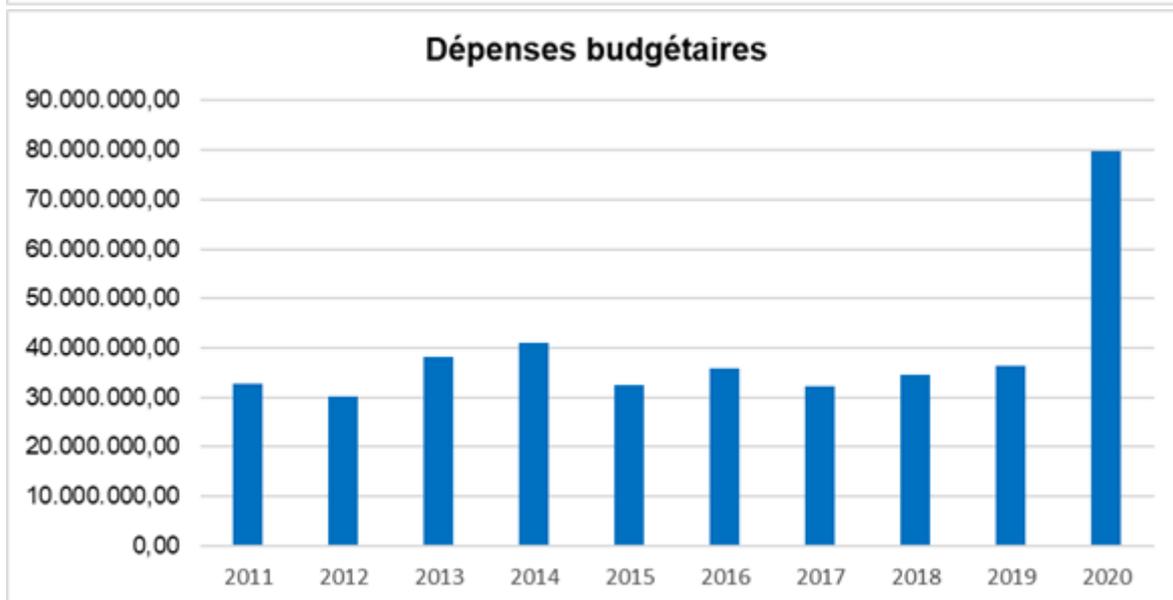
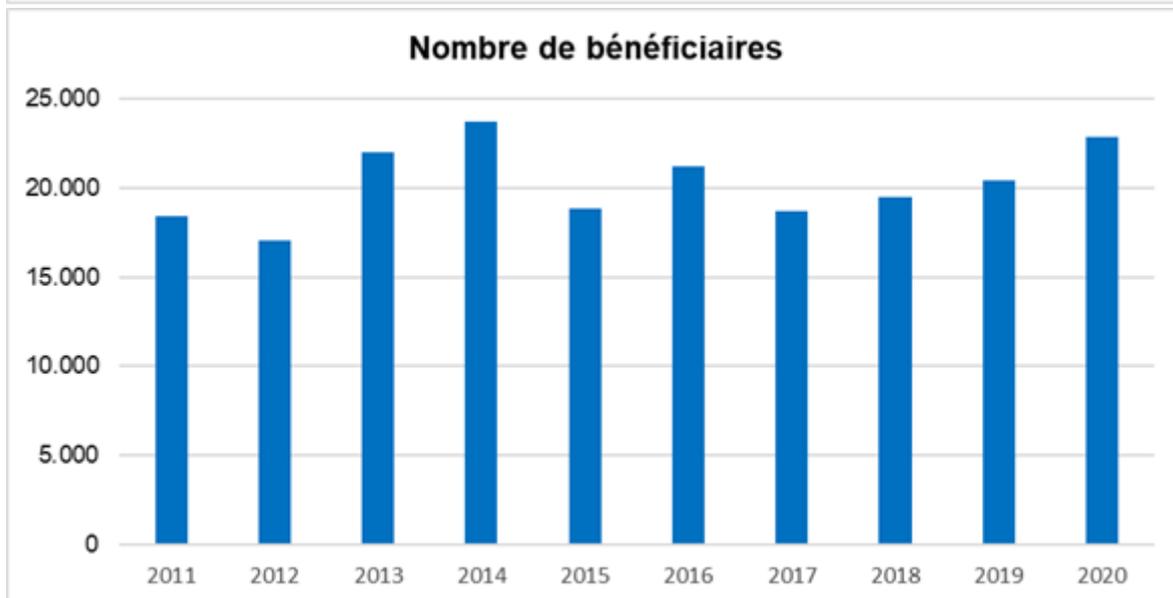
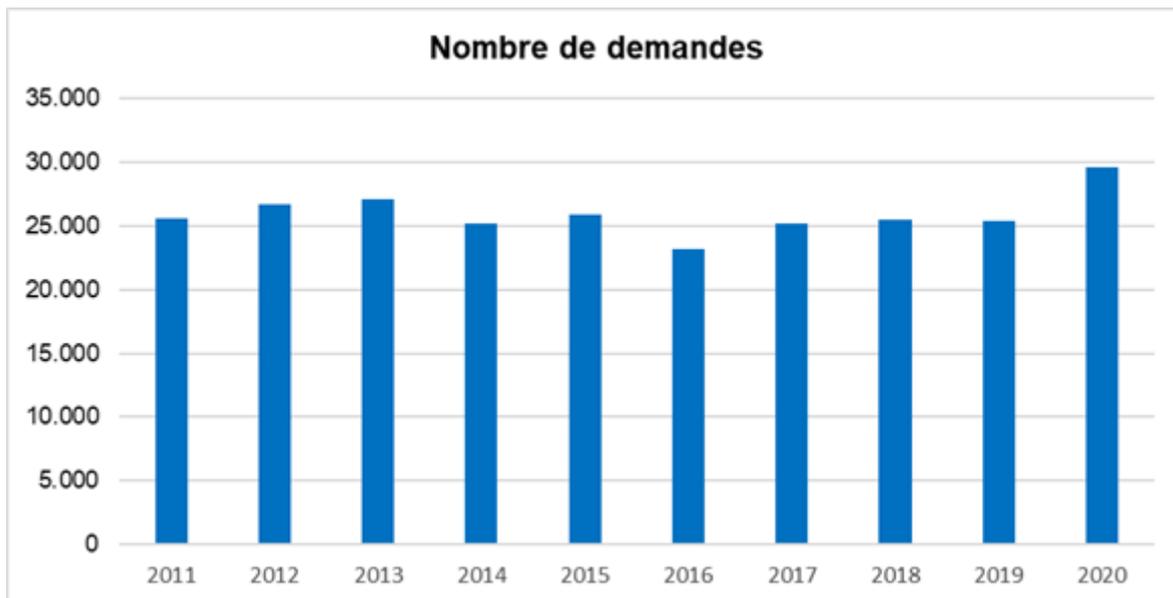
La décision quant à l'octroi de l'allocation sert souvent comme condition d'attribution d'autres prestations similaires payées par les administrations communales.

nbre de ménages bénéf. pour l'exercice		augment./ diminution en %	décompte 2019	décompte provisoire 2020	augment./ diminution en %
2019	2020				
20.463	22.899	11,90%	36.266.366,56	79.900.745,12	120,32%

- **Evolution allocation de vie chère 2012 - 2020**

Exercice	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020		
Nombre de demandes	25.594	26.749	27.086	25.247	25.869	23.224	25.246	25.525	25.436	29.659		
Variation		4,51%	1,26%	-6,79%	2,46%	-	10,22%	8,71%	1,11%	-0,35%	16,60%	
Bénéficiaires (*)	18.460	17.088	22.010	23.705	18.863	21.228	18.688	19.541	20.463	22.899		
Variation		-7,43%	28,80%	7,70%	-	20,43%	12,54%	11,97%	4,56%	4,72%	11,90%	
Dépense budgétaire (en millions)	32,69	30,27	38,25	41,09	32,63	35,89	32,21	34,49	36,27	79,90		
Variation		-7,40%	26,37%	7,41%	-	20,59%	10,00%	-	10,26%	7,06%	5,16%	120,32%

(*) 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 31.12.2020, le nombre de bénéficiaires s'élevait à 145 contre 169 pour l'année précédente.

La dépense pour l'exercice 2020 s'élève à 125.954,24 €. La diminution des dépenses de 17.383,08€ par rapport à 2019 résulte exclusivement de la régression du nombre de bénéficiaires.

Caisses	nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution en %	décompte 2019	décompte provisoire 2020	augment./ diminution en %
	31.12.2019	31.12.2020				
CNAP	168	144	-14,29%	142.462,76	125.079,68	-12,20%
CFL	1	1	0,00%	874,56	874,56	0,00%
TOTAL :	169	145	-14,20%	143.337,32	125.954,24	-12,13%

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 521 allocations ont été payées (2019 : 550).

Montants des allocations au 31.12.2020

N.I. 100	N.I. 834,76
89,24 €	744,94 €

La dépense a atteint le montant de 4.747.148,64 €. La diminution de 79.346,56 € par rapport à 2019 (-1,64%) résulte de la régression constante du nombre des bénéficiaires, conséquence de l'introduction de la loi créant l'assurance-dépendance.

nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution	décompte	décompte provisoire	augment./ diminution
31.12.2019	31.12.2020	en %	2019	2020	en %
550	521	-5,27%	4.826.495,20	4.747.148,64	-1,64%

2.11. Service Recouvrement

Le service recouvrement s'occupe principalement de la procédure de recouvrement et de 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. La collaboration avec les avocats belges et français a été entérinée. Les premiers remboursements ont déjà eu lieu et des jugements ont été prononcés.

Au 31.12.2020, le service a enregistré pour les cas de recouvrement forcé

- 612 cas en cours de traitement pour un total de 2.893.037,07 €
- 64 cas en cours de traitement à l'étranger pour un total de 387.368,01 €
- 642 cas ont été remboursés pour un total de 1.435.076,80 €

Le solde à récupérer s'élève à ±23,54 Mio euros.

Affaires plaidées devant les différents tribunaux en 2020

Exercice 2020	Déplacements	Dossiers
Justice de Paix Esch	21	28
Justice de Paix Luxembourg	17	20
Justice de Paix Diekirch	12	22
Tribunal d'Arrondissement Luxembourg	2	2
Tribunal d'Arrondissement Diekirch	2	2
Cour Supérieure	0	0
Totaux	54	74

2.12. Service Restitutions

Le service restitutions a pour mission de réclamer la restitution des prestations :

- Contre le bénéficiaire de l'allocation d'inclusion, du complément de l'accueil gérontologique ou de l'avance de la pension alimentaire revenu à meilleure fortune (par exemple : vente d'un bien immobilier, héritage, perception de sommes-capital.)
- 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, de l'avance de la pension alimentaire et le débiteur de la pension alimentaire.

Le service collabore avec le service recouvrement en ce qui concerne le 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 revendications à l'égard des bénéficiaires sont formulées.

Le service s'occupe des courriers émanant de cabinets d'avocats et d'instituts financiers tendant à recouvrer des créances moyennant saisie-arrêt spéciale sur les prestations liquidées (injonctions judiciaires). 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.

Le service réclame la restitution de certaines allocations (le complément de l'accueil gérontologique, l'allocation d'inclusion du Revis) contre le tiers responsable du fait qui a rendu nécessaire le paiement de la prestation.

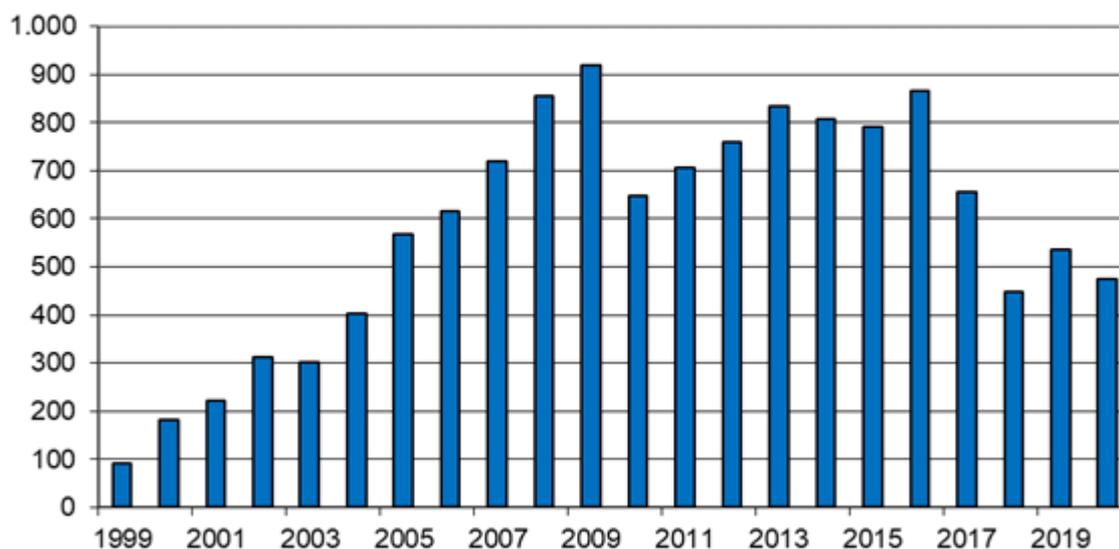
Le service restitutions se concerte avec les receveurs de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines en vue de la vérification ou de l'ajustement des valeurs données aux biens immobiliers repris dans les déclarations de succession et parfois dans les actes notariés. L'accès à la consultation 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 des prestations allouées à un bénéficiaire décédé, à défaut de successeurs ou en cas de renonciation des successeurs, le service lance la procédure pour voir déclarer 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 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	1.338
2014	808	181	2	445	13	1.449
2015	791	217	2	435	26	1.471
2016	865	229	1	496	28	1.619
2017	657	265	0	515	16	1.453
2018	449	263	1	434	16	1.163
2019	537	281	10	585	16	1.429
2020	475	269	1	448	27	1.220

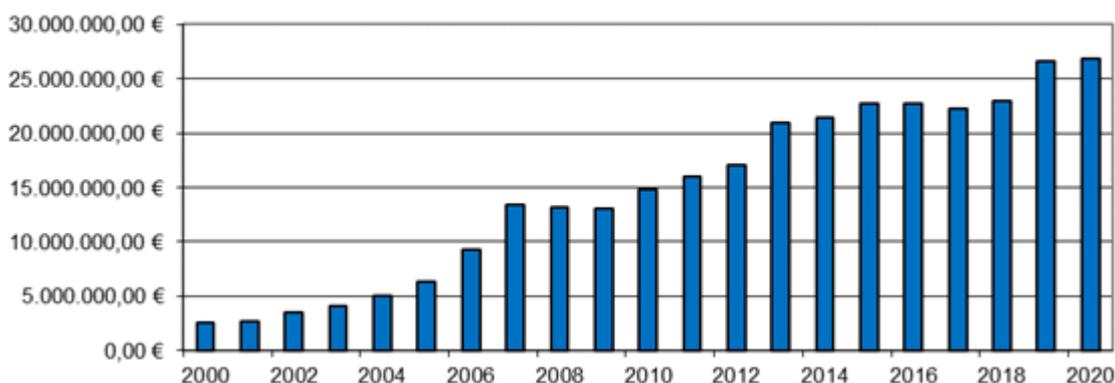
Evolution nouvelles inscriptions



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	26.583.989,43 €	22.742.711,72 €	1.357.771,76 €	1.364.435,82 €	1.035.413,43 €	83.656,70 €
2020	26.911.029,48 €	22.618.208,37 €	1.327.296,93 €	1.624.696,97 €	1.242.103,17 €	98.724,04 €

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 réciproque avec les différentes administrations (ADEM, MAE, CAE, Douane, ITM etc.) est également mise en place pour certains dossiers conjoints. Le nombre de contrôles sur place durant l'exercice 2020 s'élevait à 192. Le service est amené, le cas échéant, à devoir se déplacer plusieurs fois à l'adresse des intéressés avant de pouvoir conclure l'enquête. En plus des contrôles sur place, le service est amené à effectuer des convocations ponctuelles pour des entretiens au guichet si nécessaire.

En effet, suite aux mesures sanitaires COVID, le service répression des fraudes a été restreint dans ses déplacements et convocations en 2020, de ce fait des démarches administratives ont dû être privilégiés dans la mesure du possible.

Il prépare les dossiers en vue d'introduction de plaintes aux Parquets de Luxembourg et de Diekirch et en assure le suivi en témoignant lors des audiences. Les demandes de partie-civile en justice sont également rédigées et représentées par le service. En accord avec le comité-directeur du FNS, le service répression des fraudes a déposé 4 plaintes auprès des tribunaux luxembourgeois en 2020.

Finalement, le service représente le FNS auprès de la justice de paix lors de requêtes introduites dans le cadre de l'article 437 du CSS (gestion tutélaire aux prestations sociales). Le FNS a été saisi de 8 demandes au cours de l'exercice 2020.

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.

Au 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. Le nombre total de visites au cours de l'année 2020 s'élève à 968 (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.

2.15. Médecins-conseil

L'article 2, paragraphe 5, lettre b) prévoit qu'une personne peut prétendre au Revis sans remplir la condition de l'article 2, paragraphe 1er, lettre d) si la personne empêchée pour des raisons de santé physique ou psychique moyennant avis médical établi par un médecin mandaté par le président du Fonds.

Exercice	Nombre d'examens
2019	186
2020	215

2.16. Contrôle annuel et convocations

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. Le nombre de contrôles effectués durant l'exercice 2020 s'élève à 6.761 et reste inférieur, vu les circonstances aggravantes dues à la crise COVID, à la moyenne des exercices précédents.

Le FNS procède généralement aussi à des convocations de bénéficiaires à l'accueil en vue de vérifier la condition de résidence et 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 en 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.

Durant l'exercice 2020, le FNS n'était pas en mesure de convoquer des bénéficiaires, vu que la pandémie nécessitait la fermeture des guichets.

2.17. Contentieux et médiateur

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 (CSSS).

Le service contentieux fait une analyse des nouveaux recours, avant la transmission du dossier administratif au tribunal saisi, pour savoir si la décision prise ne peut pas faire l'objet d'un réexamen interne.

Statistiques

Contentieux	Nombre
Nombre de recours enregistrés de la part du CASS	150
Nombre de recours plaidés par le service contentieux devant le CASS	127
Nombre d'audiences au CASS assurées par le service contentieux	27
Arrêts rendus par le CASS	59
Arrêts rendus par le CSSS	14

Réclamations de la part du Médiateur	Nombre
concernant un dossier REVIS	8
concernant un dossier RPGH	1
concernant un dossier AVC	6
concernant un dossier PALIM	2
totaux	17

3. Servior

3.1. La gouvernance

SERVIOR est un établissement public qui a été créé en 1998 au service des personnes âgées.

Les administrateurs de l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » sont nommés pour une durée de 6 ans. Depuis le 1^{er} 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

Le conseil d'administration, ensemble avec la direction générale, prépare l'entreprise aux évolutions du secteur en général et élabore une stratégie définissant les objectifs que SERVIOR veut se donner pour relever les futurs défis.

La direction générale du groupe est assurée par

- Alain Dichter, directeur général
- Corinne Theis, directrice Ressources humaines et Services clients
- Raoul Vinandy, directeur opérationnel.

3.2. L'effectif de SERVIOR

Avec un effectif de 2.196 personnes, SERVIOR figure parmi les 20 plus grands employeurs du Grand-Duché de Luxembourg.

En 2020, SERVIOR a engagé 196 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 (1.514 salariés soit 68,9 %). Le personnel de l'économie domestique (cuisine, restauration et ménage) représente 23,2 % et les 7,9 % restants se répartissent sur les volets administration et technique.

Le personnel féminin représente 78,3 % et la moyenne d'âge de l'ensemble du personnel est d'environ 41 ans.

3.3. Les activités de SERVIOR

En effet, en raison de la crise sanitaire liée à la pandémie du Covid-19, SERVIOR a dû adapter son mode de gestion pour faire face aux multiples défis découlant de la crise. Aussi, durant la première phase de la pandémie, SERVIOR s'est centré sur l'acquisition de matériel de protection individuelle afin de garantir la sécurité de ses résidents et de son personnel. Suite aux mesures sanitaires décidées par les

autorités nationales et internationales - comme par exemple la fermeture temporaire des frontières limitrophes-SERVIOR a entrepris plusieurs démarches afin de garantir la présence du personnel. SERVIOR a ainsi organisé un système de navette permettant d'assurer le transfert vers des structures d'accueil des enfants des agents qui n'ont pas opté pour le congé pour raisons familiales. Afin d'éviter l'épuisement de son personnel frontalier, SERVIOR a organisé, conjointement avec les instances nationales, l'hébergement des collaborateurs dans différents hôtels luxembourgeois.

En ce qui concerne l'encadrement de ses résidents, plusieurs adaptations au mode de fonctionnement habituel ont dû être opérées, comme par exemple l'organisation d'un service en chambre à la suite de la fermeture des restaurants des structures d'hébergement. Etant donné que les visites étaient interdites durant la phase de confinement, SERVIOR a mis en place plusieurs canaux de communication (site internet, courrier, vidéoconférence, sms) afin de tenir les proches informés et de permettre aux résidents d'entrer en contact avec leurs familles. Suite au dé-confinement successif, une reprise des visites dans des lieux dédiés a été possible. Finalement, afin d'éviter l'isolation et l'isolement des résidents, l'encadrement de ces derniers a été réorganisé en vue du maintien d'activités d'encadrement ponctuelles, dans le respect des mesures hygiéniques.

L'activité principale qui est l'hébergement de quelque 1.670 clients dans ses 15 centres (8 CIPA, 6 maisons de soins et 1 résidence services) à travers le pays fut fortement impactée par la pandémie. En effet, pendant la phase de confinement et par la suite durant les phases critiques, les nouvelles admissions de clients furent interrompues. Ces mesures temporaires furent décidées pour permettre aux sites de stabiliser leur organisation, permettre aux équipes présentes sur site de s'adapter à la nouvelle situation (fermeture des restaurants, service plateaux en chambre, organisation de visites dans des lieux dédiés, adaptation de l'encadrement des clients au niveau des activités...), de faire face au manque de ressources (mise en quarantaine du personnel) et enfin pour permettre de garantir aux clients présents sur site un maximum de sécurité, d'attention et de d'encadrement.

Malgré ces mesures décidées dans le contexte pandémique, 418 nouvelles admissions de clients d'une moyenne d'âge de 83 ans ont pu être opérées.

Depuis quelques années déjà, le nombre d'admissions consécutives à une hospitalisation est en augmentation, ce qui a amené SERVIOR à intensifier sa collaboration avec les hôpitaux afin de permettre aux clients qui ne peuvent plus réintégrer leur domicile d'être transférés directement dans une structure d'hébergement pour personnes âgées.

C'est dans cet esprit qu'un Memorandum of Understanding a pu être signé en 2020 entre SERVIOR et le CHEM (Centre hospitalier Emile Mayrisch), deux partenaires qui collaborent depuis 2013 dans le cadre de la production alimentaire pour le site de Dudelange du CHEM. Cette collaboration a été entérinée avec la création au 1^{er} janvier 2021 de la société « Alliance Saveurs et Santé » visant le développement d'un programme de production et restauration alimentaire en commun pour les besoins du CHEM, soulignant la complémentarité des deux entités au niveau de ces services.

En plus du précité, SERVIOR a poursuivi ses activités dont certaines furent fortement impactées par la pandémie.

SERVIOR a offert son service Repas sur roues aux habitants de 31 communes. Il s'agit d'un service 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. Avec la pandémie, ce service a trouvé un nouvel intérêt pour l'ensemble de la population. En effet, les demandes de repas auprès des communes furent tellement fortes que la production et le stockage des productions tout comme la livraison constituaient pour le service à presque saturation de réels défis. Avec l'appui de

partenariats, SERVIOR a pu augmenter la production et faire face à la demande croissante. En effet, la production régulière se chiffrant à 167.000 unités en 2019 est passée à 218.000 en période de pandémie.

Les activités du Foyer de jour, la Table de midi ou encore les Chambres de vacances se sont également trouvées tributaires des situations créées par la pandémie.

Le partenariat dans le cadre de l'informatique avec l'Hospice Civil de la Ville de Luxembourg fut poursuivi.

Enfin, SERVIOR a veillé à poursuivre la modernisation de son parc immobilier, base essentielle de son activité principale qui est l'hébergement et l'encadrement des clients. La construction de Differdange tout comme la construction du site de Bascharage, en collaboration avec l'Administration des Bâtiments Publics, furent poursuivies. L'ouverture de ces deux sites est prévue en 2022, respectivement 2023. SERVIOR a par ailleurs su solutionner le litige dans le cadre du dossier de Rumelange, relancer les travaux conceptuels et architecturaux avec pour visée un lancement des travaux en 2022/2023.

De plus amples informations sur les activités sont disponibles sur www.servior.lu.

B. Département de l'Intégration

1. Introduction

Le présent rapport met en contexte les activités du Département de l'intégration au cours de l'année 2020. La loi du 4 décembre 2019 était le point de départ pour la création du département au sein du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Ainsi, la fin de l'année 2019 a été marquée par les préparatifs destinés à instaurer le Département de l'intégration, qui a pu développer une panoplie d'actions et établir de nombreuses collaborations en 2020.

Le Département de l'intégration a plusieurs domaines d'action :

- La coordination du comité interministériel à l'intégration
- Les projets d'intégration
- Les programmes d'intégration
- L'intégration communale et régionale

Font également partie du Département de l'Intégration :

- Une unité dédiée aux études et consultations avec des acteurs externes
- Depuis juin 2020 : un service de communication

Fin 2020, le Département de l'intégration compte une équipe de 24 personnes.

2. Le comité interministériel à l'intégration

Depuis 2018, le Luxembourg dispose d'un Plan d'action national Intégration (PAN Intégration). Le comité interministériel à l'intégration élabore et suit, sous la coordination du Département de l'intégration, la mise en œuvre du PAN Intégration.

Ce comité, qui a principalement pour but de répondre à un besoin de coordination, de mise en commun, d'échange et de création de synergies en vue de réaliser une politique d'intégration transversale et durable, réunit notamment les ministères et administrations suivants :

- Agence pour le Développement de l'Emploi
- Ministère de l'Economie
- Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
- Ministère de l'Egalité entre les femmes et les hommes
- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- Ministère de l'Intérieur
- Ministère de la Culture
- Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région
- Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative
- Ministère de la Justice

- Ministère de la Santé
- Ministère des Affaires Etrangères et Européennes (Direction de l'Immigration et Office national de l'accueil)
- Ministère du Logement
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire

En 2020, les travaux du comité interministériel à l'intégration ont ciblé la sélection des projets dans le cadre de l'appel à projets 2020 ainsi que la préparation de l'appel à projets PAN 2021.

En outre, le comité s'est réuni pour la première fois en 2020 en comité élargi en ayant invité des représentants de la société civile. Afin de continuer les échanges réguliers entre les membres du comité et la société civile, il a été retenu d'organiser en 2021 plusieurs réunions communes.

3. Unité des projets d'intégration

- **Plan d'action national d'intégration (PAN intégration)**

Le Département de l'intégration du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région coordonne la politique en matière d'intégration, afin de mettre en œuvre le Plan d'action national (PAN Intégration) en étroite collaboration avec les différents acteurs.

L'appel à projets PAN 2020, lancé en novembre 2019, a visé le financement de projets se situant dans les 3 domaines suivants :

- Etudes et des recherches en vue d'une meilleure connaissance des besoins en matière d'intégration au Luxembourg
- Projets visant à renforcer les compétences afin de favoriser l'intégration au Grand-Duché de Luxembourg.
- Projets visant à promouvoir la participation à la vie sociale, politique, culturelle et économique et/ou la sensibilisation en matière d'intégration.

Cet appel, qui est un des instruments de financement mis en œuvre dans le cadre du PAN intégration, a connu un grand succès avec quelques 58 projets reçus.

Suite à la sélection effectuée par le comité interministériel à l'intégration, 13 projets ont finalement été retenus pour un montant d'environ 730.000€. Initialement prévus d'être mis en œuvre entre avril et décembre 2020, les projets ont toutefois dû être ajustés pour faire face aux défis de la crise sanitaire et par conséquent, le début de certains projets a dû être reporté de plusieurs mois.

Liste des projets :

Porteur du Projet	Intitulé du projet
Centre de Documentation sur les Migrations Humaines (CDMH)	A fleur de peau : être afro-descendant au Luxembourg

Coopération Nord-Sud	Jouer la connexion , parcours d'intégration entre jeunes réfugiés, migrants et luxembourgeois à travers le sport et l'art
De Reso	Write4Inclusion - Série d'ateliers d'écriture et de restitutions sur le thème de l'intégration partagée
Inlingua Luxembourg	Le Français Langue d'Intégration en 3 actes
Le Jardin des Possibles	Pierres et Partages
Lëtzt Rise Up	Peanut Project
Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER)	Analyse des choix de localisations des immigrés au Luxembourg
Mamie et Moi	Collectif au Carré
Multi-LEARN	Parcours d'enquête d'information
Respect.lu / Centre contre la radicalisation	Dialog statt Hass / dialoguer au lieu de häir
Université du Luxembourg	Le capital social dans l'intégration des jeunes adultes issus de la migration au Luxembourg. Théorie et pratique
Université du Luxembourg	Le vieillissement actif au Luxembourg (VAL) : besoins des résidents luxembourgeois et non-luxembourgeois et leur participation et non-participation aux activités offertes par les différents services
Work in Progress	Designing Futures : Can social companies change the future of refugees and migrants ?

En outre, l'appel à projets PAN 2021 a été lancé en novembre 2020 avec la date limite de soumission des demandes fixée au 6 janvier 2021. Ledit appel à projets s'articule autour de deux axes d'intervention :

- Diversité et lutte contre les discriminations
- Apprentissage et pratique des langues

Deux séances d'information en ligne à l'attention des porteurs de projets intéressés ont été organisées en novembre 2020.

- **Le 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 millions d'euros 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.

En juin 2020, le Département de l'intégration, autorité déléguée du fonds AMIF, a lancé ensemble avec l'Office National de l'Accueil, un appel à projet pour le financement de projets réalisés entre le 1^{er} janvier 2021 et le 30 juin 2022. Dans le cadre de l'objectif spécifique « Intégration des ressortissants de pays tiers », deux projets d'études ont été sélectionnés à savoir le projet « *Identification et intégration des ressortissants à la vie du pays pour une meilleure résilience et participation* » d'EcoTransFaire et le projet « *Participation à la vie associative et intégration des ressortissants de Pays Tiers du Luxembourg* » du LISER.

En outre, le Département de l'intégration a participé aux travaux de préparation en matière d'élaboration et de mise en place du nouveau programme AMIF 2021-2027.

- **Les conventions et accords de collaboration**

Afin de soutenir et promouvoir des activités en faveur de l'intégration sur le terrain, le Département de l'intégration s'engage à soutenir des projets et des missions d'intégration. Le département conclut des conventions et accords de collaboration avec certaines associations, à savoir l'ASTI, le CLAE, le CEFIS et Caritas. Cette collaboration, complémentaire aux mesures d'intégration proposées par le MIFA-DI, permet d'agir sur les publics cibles directement concernés par l'intégration, que ce soit les communes, les associations ou les individus, dans un but de faciliter l'intégration à tous les niveaux et de promouvoir le rôle de multiplicateurs.

Ainsi, les activités et missions suivantes ont été entreprises dans le cadre des conventions et accords de collaboration 2020 :

L'ASTI a couvert 3 domaines d'action :

- L'accompagnement des communes dans le cadre de la mise en place d'actions et de politique en matière d'intégration locale par l'agence interculturelle ;
- La gestion du Service de traduction orale directe (TOD) ;
- La structuration de l'offre en matière d'information sur la loi portant sur la libre circulation des personnes et l'immigration.

Le CLAE a mis en place cinq axes afin de créer un espace interculturel pour favoriser le devenir citoyen des personnes venues en migration :

- Favoriser l'accueil, l'information, l'orientation et l'éducation de base des personnes et familles à travers un espace d'accueil citoyen et des séances d'information et de formation à destination des signataires du Contrat d'Accueil d'Intégration (CAI) ;
- Favoriser et appuyer les expressions associatives et citoyennes liées aux recompositions sociales et culturelles ;
- Créer, partager et diffuser des outils favorisant les dynamiques associatives et citoyennes ;
- Créer des espaces de transmission et d'échanges ;

- Donner l'impulsion à de nouveaux paradigmes citoyens.

Le CEFIS a mis en œuvre une recherche-action sur le terrain local visant à développer, tester et évaluer des méthodologies et des outils pour la réalisation d'un état des lieux et diagnostic des besoins en vue d'un Plan Communal d'Intégration.

Caritas est intervenue à travers 2 projets spécifiques :

- Le « Centre Oasis » visant à promouvoir l'autonomie des résidents non-luxembourgeois et d'améliorer leur participation à la vie sociétale luxembourgeois ;
- La structuration de l'offre d'informations de base sur la vie au Luxembourg permettant l'accueil des DPI et BPI à travers des séances d'informations et de sensibilisation.

Les conventions sont renouvelées annuellement permettant ainsi une adaptation des activités à l'évolution des besoins de terrain identifiés.

- **Les subsides aux associations**

Par le biais de l'article budgétaire « Subsides à des projets dans le domaine de l'intégration et de la lutte contre les discriminations », le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région offre un soutien financier ponctuel aux associations et/ou fédérations qui initient des actions en faveur de l'intégration.

En 2020, 11 demandes de subsides ont été soumises par des associations. 3 projets ont pu bénéficier d'un subside pour un montant d'environ 87.000€ :

Association	Intitulé du projet
CLAE	37 ^e Festival des Migrations, des Cultures et de la Citoyenneté
Jesuit Refugee Service Luxembourg	Académie d'été pour jeunes réfugiés
Lëtzt Rise Up	Ateliers sur les « aspects structurels et institutionnels des discriminations raciales »

- **Le Diversity Day**

Depuis 6 années, le Diversity Day Lëtzebuerg est une occasion unique pour toute entreprise, organisation publique ou association d'illustrer son engagement quotidien et de promouvoir la diversité. En 2021, de nombreuses organisations se sont investies avec au programme : ateliers, groupes de discussion, tables rondes, conférences ou visioconférences.

Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration, Corinne Cahen, et marraine de la Charte de la Diversité Lëtzebuerg, a visité des organisations en action et a assisté entre autres à une table ronde sur le multiculturalisme ou encore au lancement de campagnes de sensibilisation. La ministre a également assisté virtuellement à 3 événements.

Le Diversity Day 2020 a été clôturé par la 10^e session de signature officielle de la Charte de la Diversité. La session de signature virtuelle a regroupé plus de 100 participants. La Charte de la Diversité Lëtzebuerg compte désormais plus de 200 signataires.

Les 26 nouveaux signataires de 2020 sont: Aberdeen Standard Investments Luxembourg, Advanzia Bank, Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL), Association for Luxembourg Fund Industry (ALFI), ArcelorMittal Belval & Differdange, Bunker Palace, CFL - Société nationale des chemins de fer luxembourgeois, CHAMP Cargosystems, Clearstream, Confédération Luxembourgeoise du Commerce (CLC), Dupont de Nemours, Ergo Life, Felten & Associés, Fiducial Office Solutions, Groupement Montessori Luxembourg, HITEC Luxembourg, Keter Luxembourg, LuxCSD, Nordea Investment Funds, NTT Nippon Telegraph and Telecom, Payconiq International, Société Européenne des Satellites (SES), Silver Holdings, Spuerkeess, Talkwalker et Voyages Emile Weber.

4. Unité Intégration communale et régionale

L'unité Intégration communale et régionale dispose d'une enveloppe budgétaire lui permettant d'octroyer des subsides aux entités publiques du secteur communal initiant et soutenant des projets en vue de l'intégration des Non-Luxembourgeois. Au début de chaque année, un appel à projets est donc envoyé par une circulaire aux communes du Grand-Duché. Celles-ci peuvent introduire leurs projets tout au long de l'exercice budgétaire en cours jusqu'à épuisement des fonds. Parmi les demandes de subsides figurent entre autres l'organisation de fêtes interculturelles, des publications et des événements servant à l'accueil des nouveaux arrivants ou encore des activités autour de la pratique des langues. La situation sanitaire liée au COVID ayant fortement impacté les activités des communes, les demandes de subsides étaient par conséquent peu nombreuses en 2020.

- **Renforcement de l'équipe**

L'équipe de l'unité Intégration communale et régionale a été renforcée à deux reprises au cours de l'année 2020. Ce renforcement des effectifs a été d'autant plus important que l'accompagnement des communes et notamment des commissions consultatives communales d'intégration (CCCI) fait partie des volets qu'il importe au Département de l'intégration de renforcer.

- **L'accompagnement des commissions consultatives communales d'intégration (CCCI)**

Plusieurs rendez-vous avaient été fixés en début d'année pendant lesquelles l'unité Intégration communale et régionale a assisté aux réunions des CCCI pour faire connaissance du terrain et échanger des bonnes pratiques. Les réunions des CCCI en présentiel ayant été annulées avec le confinement du mois de mars, cette activité a dû être interrompue pendant quasi la totalité de l'année 2020, à part quelques exceptions.

L'équipe a cependant lancé un projet d'analyse du fonctionnement et des besoins des CCCI en deux étapes. La première étant un sondage en ligne en deux langues invitant tous les membres effectifs et suppléants des CCCI à participer. Des membres de deux tiers des communes du Grand-Duché ont répondu positifs à la phase quantitative de l'analyse.

La deuxième étape a été réalisée par un expert externe, notamment l'entreprise de consultation *Deloitte*. Les entretiens qualitatifs avec les membres d'une trentaine de CCCI, choisies selon une représentativité géographique, ont permis à *Deloitte* de rédiger son rapport d'analyse final et d'y inclure non seulement des constats mais aussi des recommandations qui pourraient être repris par le MIFA-DI pour mieux encadrer les CCCI et aux CCCI d'optimiser leur fonctionnement. Ces résultats seront rendus publics et présentés aux communes en 2021.

- **Le GRESIL**

Depuis 2018, le GRESIL (GRoupe d'Echange et de Soutien en matière d'Intégration au niveau Local) est un rendez-vous fixe dans l'agenda des membres des commissions consultatives communales

d'intégration. Cet événement biennuel est à la fois un moment convivial d'échange et de networking entre les membres des CCCI et une formation continue dont le but est de leur faciliter leur travail de bénévoles au sein de leur commune. Les mesures sanitaires en vigueur n'ayant pas permises au MIFA-DI et ses partenaires d'organiser cet événement en présentiel au printemps, les préparatifs ont dû être gelés et seront repris lors d'un futur événement. La situation sanitaire a finalement contraint les organisateurs de reporter également la session d'automne mais des préparatifs ont néanmoins débuté fin 2020 pour une version digitale du GRESIL qui se tiendra fin janvier 2021.

Les résultats des éditions précédentes du GRESIL ont été compilés en des brochures « 5 clés ». Ce travail de rédaction, de formatage et de traduction a été effectué au deuxième trimestre 2020 en collaboration avec les co-organisateurs du GRESIL. Les brochures sont désormais disponibles en français et en allemand en format papier et digital. Elles servent de « guide » aux membres des CCCI lors de l'organisation de leurs activités locales et régionales. Une version digitale a été envoyée aux participants des quatre éditions du GRESIL précédentes.

- **Le nouveau Plan communal d'intégration (PCI 2.0)**

Le Plan communal d'intégration (PCI) est un instrument politique permettant aux communes de donner un caractère durable à leurs actions en faveur de l'intégration et de poursuivre une vraie stratégie d'intégration. Une analyse des PCI en place ou en élaboration a cependant révélé les failles de cet instrument et il s'est avéré nécessaire de le réviser pour l'optimiser. Une nouvelle approche « PCI 2.0 » a ainsi vu le jour qui a été présentée et discutée avec les partenaires conventionnés du MIFA-DI. Des communes potentielles ont été désignées pour préparer une phase pilote qui devrait débuter en 2021 et des réunions avec les responsables politiques de ces communes ont été organisées pour s'assurer de leur engagement dans le projet.

Dans le même contexte, le MIFA-DI, en collaboration avec deux de ses partenaires conventionnés, l'ASTI et le CEFIS, a préparé en 2020 le recrutement de deux conseillers à l'intégration qui accompagneront les communes pilotes dans la réalisation de leur PCI 2.0.

L'équipe de l'unité Intégration communale et régionale, en collaboration avec le service de la communication du département, a conceptualisé un dépliant qui sera distribué aux communes. Il est destiné aux nouveaux arrivants et rappelle, sous forme visuelle simple, comment ils peuvent participer à la vie dans la commune et au vivre ensemble de celle-ci. Un accent particulier sera mis sur la participation politique. Il sera disponible à la fin du premier trimestre 2021.

5. Unité des programmes d'intégration

Le Département de l'intégration est en charge de la gestion des programmes de l'intégration de l'Etat, à savoir le Parcours d'intégration accompagné (PIA) pour les demandeurs et bénéficiaires de protection internationale et le Contrat d'accueil et d'intégration (CAI) qui s'adresse aux résidents non-luxembourgeois âgés de 16 ans et plus, nouveaux arrivants ou installés depuis plus longtemps au Grand-Duché de Luxembourg. Au cours de l'année 2020, ces deux programmes ont été regroupés dans une unité organisationnelle afin de réaliser des synergies en termes de gestion administrative et de contenu.

Le concept du PIA vise l'intégration des demandeurs de protection internationale dès les premières semaines après leur arrivée au Luxembourg. Au vu des origines hétérogènes des participants, le programme repose sur deux éléments, à savoir l'apprentissage des langues nationales et administratives ainsi que la compréhension du fonctionnement de la vie quotidienne au Luxembourg.

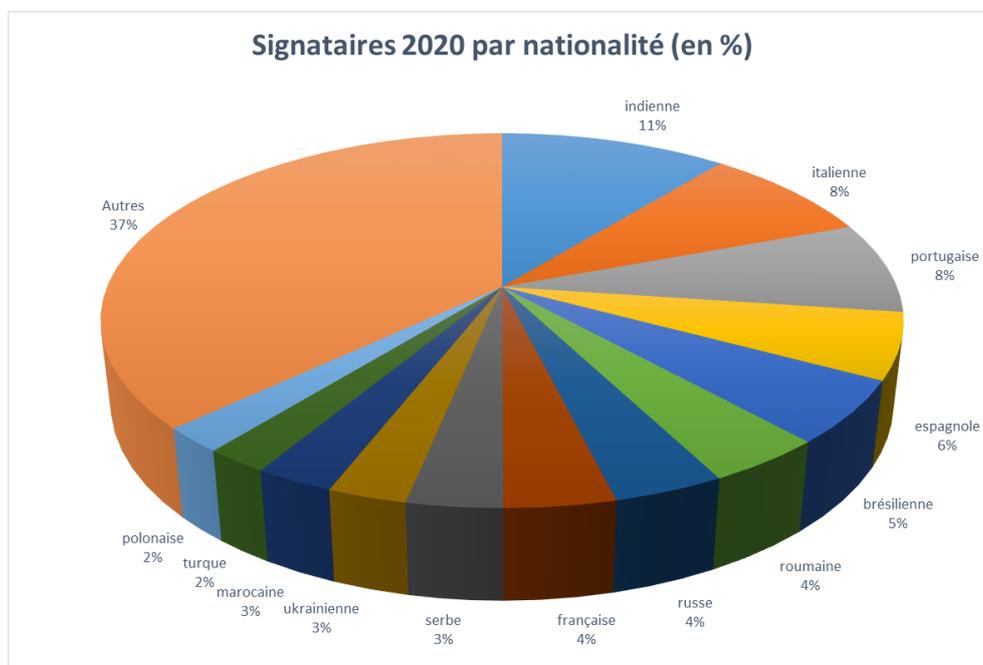
Les cours d'intégration linguistique sont organisés par le Service de la Formation des Adultes du Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Le Département de l'intégration de sa part propose des séances d'information qui permettent de se familiariser avec le fonctionnement de la vie au Luxembourg tout en invitant les participants à s'engager activement dans leur parcours d'intégration.

Le Contrat d'accueil et d'intégration permet aux candidats signataires de participer aux prestations suivantes :

- Des cours de langues à tarif réduit en luxembourgeois, français ou allemand, qui donnent un premier accès au trilinguisme qui caractérise la vie quotidienne au Grand-Duché.
- Des cours d'instruction civique qui ont un caractère participatif et qui aident à mieux connaître et comprendre par exemple les traditions et coutumes, l'histoire, la culture et le système politique du Grand-Duché.
- Une journée d'orientation qui facilite l'orientation dans la vie quotidienne, comme par exemple l'accès aux autorités compétentes pour des démarches administratives et aux acteurs de la vie associative, culturelle et sportive au Luxembourg.

Ces prestations sont organisées en étroite collaboration avec des nombreux partenaires institutionnels et associatifs du Département de l'intégration, notamment le Service de la Formation des adultes du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

Depuis le lancement du programme, en total 9632 Contrats d'accueil et d'intégration ont été signés jusqu'à fin décembre 2020, dont 368 au courant de l'année 2020. 59% de ces signataires sont des femmes, 41% des hommes. En 2020, 10,9% des signataires étaient de nationalité indienne, 8,4% de nationalité italienne, suivi par des signataires portugais (7,9%), espagnols (5,7%) et brésiliens (5,4%). En tout, des ressortissants de 76 pays ont signé CAI en 2020.



Source : Base de données FMCAI

Les personnes ayant accomplies les prestations de leur contrat, reçoivent un certificat faisant preuve de leur engagement d'intégration. L'accomplissement du contrat est pris en compte – sous certaines conditions – pour l'obtention du statut de séjour de longue durée et pour l'acquisition de la nationalité par option.

La mise en œuvre des programmes d'intégration qui se caractérisent en principe par le rencontre, l'échange personnel avec les participants et des événements bien fréquentés, a été gravement compromise par la crise Covid 19 en 2020. Par conséquent, un certain nombre de prestations ont dû être reportés en raison des mesures sanitaires en vigueur.

- **Modernisation et digitalisation**

Dans le contexte de la crise sanitaire mais aussi dans l'optique de rendre les programmes d'intégration accessibles à un plus grand nombre de personnes à l'avenir, il y avait lieu de digitaliser les prestations des programmes d'intégration dans la mesure du possible.

Les rendez-vous individuels du CAI sont proposées en ligne depuis le mois de septembre 2020, tout en assurant toujours un accueil en présentiel pour les personnes qui ne disposent pas de l'équipement informatique nécessaire. Il est dorénavant possible de contacter le service moyennant un formulaire en ligne qui permet de faciliter le traitement de demandes ainsi que la prise de rendez-vous des signataires, l'inscription aux prestations et les demandes de bon à tarif réduit pour les cours linguistiques.

Les cours d'instruction civique qui se tiennent de manière interactive, ont continué d'être assurés en présentiel, tout en respectant les mesures sanitaires en vigueur. En parallèle, les préparations nécessaires ont été effectuées durant l'année pour proposer davantage de cours en visioconférence à l'avenir. Les premiers cours en ligne se sont tenus en décembre 2020.

La Journée d'orientation du CAI a été organisée pour la première fois sous forme virtuelle fin octobre 2020. Plus de 500 participants du CAI y ont participé et ont eu l'occasion de se familiariser avec les démarches administratives et la vie associative au Grand-Duché grâce à la participation active des représentants de différents ministères, administrations et associations du Luxembourg qui ont été présents sur 24 stands virtuels. Les participants ont également pu choisir entre 11 ateliers thématiques sur l'intégration et ils ont eu l'occasion de s'échanger dans un forum virtuel multilingue (« Networking lounge »).

Suite à un appel à candidatures en été 2020, de nouveaux formateurs et formatrices freelance ont été recrutés et formés pour intervenir dans le cadre des programmes d'intégration, 30 intervenants pour le CAI ainsi que 6 pour le PIA. Ceci dans le but de pouvoir assurer de manière continue des prestations de qualité dans le cadre des programmes d'intégration, même en vue d'un nombre croissant de participants dans le futur.

6. Etudes et consultations

- **L'étude OCDE**

Suite à la création de son Département de l'intégration en janvier 2020, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA) a mandaté l'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE) pour réaliser une évaluation de courte durée des aspects spécifiques de la politique d'intégration du Grand-Duché de Luxembourg.

Ladite évaluation doit notamment permettre d'éclairer les différents aspects de l'actuel cadre légal réglant l'intégration au Luxembourg et d'analyser les instruments existants dans un contexte international. L'étude a pour principal objectif de formuler des recommandations concrètes d'orientation politique en vue de la révision de la loi du 16 décembre 2008 concernant l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg.

Dans le cadre de la réalisation de leur étude, les experts de l'OCDE ont notamment rencontré, au cours d'entretiens virtuels, de nombreux acteurs clés de la politique d'intégration, afin de pouvoir bénéficier de leur expérience et ainsi mettre à profit leur expertise et expérience de terrain.

- **L'étude Racisme et discrimination ethno-raciale**

Le 1er juillet 2020, la Chambre des Députés a adopté une motion invitant notamment le Gouvernement à faire élaborer une étude sur le phénomène du racisme et les discriminations au Luxembourg afin de développer une stratégie de lutte cohérente.

Afin de donner suite à cette motion émanant du pouvoir législatif, le Département de l'intégration du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA) a mandaté le Centre d'étude et de formation interculturelles et sociales (CEFIS Asbl) et le *Luxembourg Institute of Socio-Economic Research* (LISER) pour participer à la conception de ladite étude, la réaliser et en restituer les résultats pour fin 2021.

Sur la base de ces résultats, le CEFIS et le LISER formuleront des recommandations d'orientation politique en matière de lutte contre le racisme et les discriminations ethno-raciales au Luxembourg. A noter que les enjeux et méthodologies de ladite étude ont été discutés à la Commission parlementaire de la Famille et de l'Intégration en décembre 2020.

- **La consultation des Offices sociaux**

Dans le cadre de ses travaux en matière de politiques d'intégration, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA) a lancé une consultation des Offices sociaux (OS), acteurs de terrain et de proximité, afin de mieux évaluer la manière dont ces OS répondent aux besoins et aux demandes relatives à l'intégration dans la société luxembourgeoise.

Ladite consultation s'est déroulée en octobre 2020 au MIFA et a réuni des assistants sociaux d'un échantillon déterminé d'OS, afin de pouvoir mieux prendre en considération leur diversité régionale, sociale et culturelle : Beaufort et Centrest (par le biais d'un agent régional d'inclusion sociale), l'Entente des Offices Sociaux Asbl, Differdange, Esch-sur-Alzette, Larochette, Nordstad (par le biais d'une contribution écrite), Pétange, Resonord, Ville de Luxembourg et Wiltz.

Elle a notamment permis de dresser un premier « état des lieux » des mécanismes en place, de répertorier les ressources disponibles en matière de gestion de la diversité des usagers et de repérer d'éventuels besoins liés à l'intégration des résidents dans la société luxembourgeoise. Elle a débouché sur la rédaction d'un rapport de synthèse en vue de pouvoir alimenter le débat plus large dans le contexte de la révision de la loi sur l'intégration.

- **La consultation en vue d'une nouvelle loi sur l'intégration**

Les attentes et les besoins en matière du vivre ensemble ont évolué au Luxembourg de sorte que la loi modifiée du 16 décembre 2008 relative à l'intégration des étrangers nécessite une réforme afin d'adapter le cadre législatif aux défis de notre société d'aujourd'hui et de demain.

L'intégration et le vivre-ensemble concernent tous les aspects de la vie. Pour le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région il est essentiel d'impliquer tous les acteurs concernés dans le processus d'élaboration d'une nouvelle loi.

Ainsi, une large consultation a été lancée le 26 octobre 2020 ; une lettre a été adressée à 125 acteurs du Luxembourg et de la Grande Région, les invitant à partager leur vision de l'intégration au Luxembourg.

Lors de cette large consultation, de nombreux acteurs ont remis leur avis auprès de Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration, Corinne Cahen. Avec l'accord des acteurs, le service communication a publié ces avis sur le site web du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

Dans une deuxième phase début 2021, le Ministère organise quatre « focus groups » qui auront lieu en présence de Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration, Corinne Cahen, et dans le strict respect des gestes barrière et des mesures sanitaires.

7. Le service de communication

Une autre priorité du Département de l'intégration était en 2020 la mise en place d'un service de communication. Ce service a pour but de renforcer la communication avec tous les partenaires externes et de donner plus de visibilité aux projets et actions d'intégration, ainsi qu'aux programmes d'intégration du MIFA-DI. En 2020, le département a lancé plusieurs actions de communication, notamment :

- Le développement d'une nouvelle rubrique « Projets dans le cadre du Plan d'action national » sur le site web du Ministère afin de pouvoir montrer et promouvoir le travail des 13 projets PAN soutenu en 2020.
- Avec l'équipe de l'unité Intégration communale et régionale, conceptualisation d'un dépliant destiné aux communes. Il sera distribué aux nouveaux arrivants et rappelle, sous forme visuelle simple, comment ils peuvent participer à la vie dans la commune et au vivre ensemble de celle-ci. Un accent particulier sera mis sur la participation politique. Le dépliant sera disponible à la fin du premier trimestre 2021.

C. Département à 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 de la Grande Région, du Conseil Parlementaire Interrégional et des autres organes de la coopération transfrontalière.

Le Département a poursuivi sa mission de coordination de la coopération transfrontalière au sein de l'administration gouvernementale luxembourgeoise et a organisé des réunions, entrevues et visites de travail en étroite coopération avec le Ministère des Affaires étrangères et européennes et en concertation avec les autres ministères.

En raison de la pandémie du Covid-19, un nombre important d'activités du Département se sont déroulées sous la forme de visioconférences. Depuis le début de la crise, la communication au niveau opérationnel a été nettement intensifiée. Face à l'urgence et le besoin de concertation régulier entre partenaires de la Grande Région, la présidence sarroise du Sommet de la Grande Région a mis en place une Taskforce Covid-19. Les téléconférences et vidéoconférences hebdomadaires de cette Taskforce ont permis un échange entre les représentants personnels des Exécutifs de la Grande Région, les représentants des autorités sanitaires des cinq versants ainsi que les représentants du Ministère fédéral allemand de l'Intérieur et du Ministère des affaires étrangères fédéral allemand. L'objectif premier de cette Taskforce était de s'informer et de se concerter sur l'évolution de la situation épidémiologique, les dispositions en matière de quarantaine, les stratégies de dépistage, la mise en place ou la levée de restrictions et d'autres actualités dans les différents territoires.

Le Département a été impliqué activement dans la préparation, l'organisation et le déroulement des réunions, entrevues, visites et conférences auxquelles Madame le Ministre à la Grande Région, Corinne Cahen, a participé et qui sont reprises ci-dessous dans l'ordre chronologique :

1. Entrevue avec la secrétaire d'Etat française chargée des affaires européennes

Madame le Ministre à la Grande Région a eu une entrevue le 28 avril 2020 avec Amélie de Montchalin, secrétaire d'Etat française chargée des affaires européennes auprès du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Cet entretien a été l'occasion de souligner l'excellente coopération entre le Luxembourg et la France lors de cette crise sanitaire sans précédent, notamment en matière de libre circulation des travailleurs frontaliers. L'accueil au Grand-Duché de patients français atteints du Covid-19 est une illustration de la solidarité et de l'interdépendance entre nos régions frontalières.

Dans la perspective de la sortie progressive du confinement, il a été convenu de se concerter plus étroitement et d'organiser très prochainement une réunion bilatérale afin de discuter des défis qui pourraient se poser.

1.1. Conférence des Exécutifs du Sommet de la Grande Région, le 28 avril 2020

Sur invitation de Monsieur Tobias Hans, Président du Sommet de la Grande Région et Ministre-Président de la Sarre, Madame le Ministre à la Grande Région, Corinne Cahen, a participé le 28 avril 2020 à une vidéoconférence des Exécutifs de la Grande Région dédiée à la thématique des enjeux de la crise sanitaire du Covid-19.

Les discussions ont notamment porté sur la concertation de mesures, comme par exemple la coopération sanitaire transfrontalière mais également les fermetures des frontières dans la région européenne qui compte le nombre le plus élevé de travailleurs frontaliers.

Les participants ont évoqué les différentes actions de coordination qui ont été menées depuis le début de la crise du Covid-19, une stratégie de sortie de crise et l'abolition des obstacles aux frontières.

Madame le Ministre à la Grande Région a lancé un appel pour rétablir les libertés de circulation de Schengen et mettre fin dès que possible à toutes les mesures restrictives introduites aux frontières depuis le début de la crise. Elle a souligné que dans la Grande Région, où on vit l'Europe au quotidien, les fermetures des frontières n'ont pas qu'une valeur symbolique, mais causent de profonds bouleversements dans la vie de nos citoyens. Cette crise sanitaire a démontré, plus que jamais, à quel point la coopération transfrontalière est importante. La coordination avec nos voisins est cruciale pour sortir du confinement. Les Exécutifs du Sommet se sont prononcés d'une seule voix en faveur de la solidarité au sein de la Grande Région. Celle-ci a déjà fait ses preuves, par exemple par la prise en charge de patients en urgence issus des régions voisines ou le soutien apporté par le biais de matériel médical.

Il a également été retenu que la Task Force Grande Région Covid-19 doit poursuivre ses travaux par visioconférence et traiter les enjeux dus à des mesures nationales de gestion de crise, différentes d'un versant partenaire à l'autre.

Dans cet esprit, les Exécutifs ont convenu que le Sommet intermédiaire prévu pour le 18 juin 2020 devra traiter de la gestion sur le moyen et le long terme de la crise sanitaire ainsi que de son impact sur la Grande Région.

Une rubrique spéciale « Covid-19 » avec les informations sur les différentes mesures prises au sein de la Grande Région a par ailleurs été mise en place sur le site de la Grande Région (www.granderegion.net/COVID-19) à l'attention des citoyens, des institutions ainsi que des entreprises.

1.2. Réunion dédiée à la coordination franco-luxembourgeoise de sortie du confinement, le 5 mai 2020

Madame Amélie de Montchalin, secrétaire d'État auprès du Ministre français de l'Europe et des Affaires étrangères chargée des Affaires européennes, et Madame Corinne Cahen, Ministre luxembourgeoise à la Grande Région ont co-présidé par vidéoconférence le 5 mai 2020 une réunion dédiée à la coordination bilatérale des sorties de déconfinement, en présence de Monsieur Jean Rottner, président de la Région Grand Est. Cette réunion faisait suite à leur entretien téléphonique du 28 avril dernier.

Cette réunion a permis de marquer la volonté commune de coordonner la sortie du confinement entre la France et le Luxembourg. Plusieurs sujets transfrontaliers ont été évoqués : mesures sanitaires, reprise économique et travail transfrontalier, accès aux écoles et universités de part et d'autre, vie sociale et familiale, commerces, mobilité et transports transfrontaliers.

Les deux ministres sont convenues de poursuivre cette étroite coopération au bénéfice des régions frontalières dans les prochains jours, notamment en précisant les mesures de coordination concrètes, notamment sanitaires, prises en commun et en communiquant, ensemble, sur ces questions. Cette coopération s'exercera en lien avec les élus locaux du Grand Est. En leur capacité de Présidentes de la Commission intergouvernementale franco-luxembourgeoise pour le renforcement de la coopération transfrontalière (CIG), les deux ministres se sont aussi accordées sur l'objectif d'organiser la prochaine réunion de cette Commission intergouvernementale à l'automne 2020. En raison de la pandémie, cette réunion a dû être reportée à 2021.

2. Sommet intermédiaire des Exécutifs de la Grande Région, le 18 juin 2020

En date du 18 juin 2020, Madame le Ministre à la Grande Région a participé au Sommet intermédiaire des Exécutifs de la Grande Région sous la présidence sarroise, qui a eu lieu sous la forme d'un sommet virtuel.

La coopération dans la Grande Région pendant et après la crise du Covid-19 a constitué l'un des principaux thèmes de discussion. La Grande Région a tiré des enseignements de la crise sanitaire qui sont reflétées dans la déclaration de ce Sommet intermédiaire (voir site de la Grande Région www.granderegion.net).

Dans ce document de 19 points, les Exécutifs de la Grande Région ont préconisé, entre autres, une réflexion globale sur la consolidation de cellules de crise au niveau régional et local à l'instar de la Task Force Grande Région Covid-19. Cela permettra de pouvoir répondre, à l'avenir, de manière plus coordonnée et plus réactive en cas de nouvelle crise. Les équipes de crise doivent contribuer à établir de nouveaux rythmes et de nouvelles méthodes de travail.

La crise a mis en lumière la capacité de dialogue, en toute franchise, entre partenaires de la Grande Région, et a été marquée par une solidarité médicale exemplaire, caractérisée par la prise en charge de nombreux patients français atteints du Covid-19 hospitalisés au Luxembourg, en Sarre et en Rhénanie-Palatinat, mais également dans d'autres Länder. Les partenaires de la Grande Région ont été au cœur d'une dynamique européenne de solidarité, reconnue au niveau européen.

Les décisions prises au niveau national en matière de restrictions du passage aux frontières ont eu des conséquences directes sur la vie quotidienne des citoyens de la Grande Région, habitués à franchir les frontières régulièrement pour des raisons professionnelles, familiales ou personnelles. Le maintien de la libre circulation des travailleurs frontaliers, des marchandises et des services dans ce contexte, a été un grand défi commun.

Madame le Ministre à la Grande Région a salué le rétablissement des libertés de circulation et la levée de toutes mesures restrictives introduites aux frontières depuis la crise. Elle a lancé un appel pour que les pays voisins ne reviennent plus sur l'acquis de la libre circulation en cas de nouvelle crise

épidémiologique et elle a souligné que le Luxembourg était disposé à coopérer étroitement avec ses voisins.

Lors du Sommet intermédiaire, les différents versants ont aussi exprimé leur conviction que la crise va également insuffler un nouvel élan à la coopération dans différents domaines, par exemple dans l'articulation des investissements respectifs pour accompagner la reprise d'activités économiques et industrielles ou la coopération en matière de protection civile ou hospitalière. Ainsi, le Sommet de la Grande Région a invité le groupe de travail *Santé* à proposer des solutions pour répondre de manière plus coordonnée aux futurs risques épidémiologiques et sanitaires.

- **Participants du Sommet intermédiaire**

- Tobias Hans, Président du Sommet et Ministre-Président de la Sarre
- Corinne Cahen, Ministre de la Famille et de l'Intégration, Ministre à la Grande Région du Grand-Duché de Luxembourg
- Malu Dreyer, Ministre-Présidente du Land de la Rhénanie-Palatinat
- Josiane Chevalier, Préfète de la Région Grand Est
- Jean Rottner, Président de la Région Grand Est
- Mathieu Klein, Président du Conseil départemental de Meurthe-et-Moselle
- Stéphane Perrin, Vice-Président du Conseil départemental de la Meuse
- Patrick Weiten, Président du Conseil départemental de la Moselle
- Claude Wallendorff, Vice-Président du Conseil départemental des Ardennes
- Elio Di Rupo, Ministre-Président de Wallonie
- Pierre-Yves Jeholet, Ministre-Président de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- Oliver Paasch, Ministre-Président de la Communauté germanophone de Belgique

3. Réunion de travail avec le Président du Conseil départemental de la Moselle Patrick Weiten

Le 29 juin 2020, le Premier ministre Xavier Bettel et Madame le Ministre à la Grande Région, Corinne Cahen, ont eu une entrevue avec le Président du Conseil départemental de la Moselle Monsieur Patrick Weiten sur l'importance des frontières ouvertes, le besoin de concertation et de solidarité. Cette rencontre a aussi été l'occasion d'aborder de nouvelles perspectives en matière de coopération transfrontalière et de co-développement.

4. Mission économique transfrontalière « GET2Know Your Neighbours » au sein de l'espace économique EUREGIO Meuse-Rhin en format digital, du 21 au 24 septembre 2020

Madame le Ministre à la Grande Région a participé à la mission économique transfrontalière « GET2Know Your Neighbours » au sein de l'espace économique EUREGIO Meuse-Rhin, qui cette fois-ci a eu lieu en format digital, du 21 au 24 septembre 2020.

La première édition des missions économiques transfrontalières avait été lancée sous la présidence luxembourgeoise du Sommet de la Grande Région (2017-2018) en étroite coopération avec la Chambre de Commerce du Luxembourg. L'objectif premier de ces rencontres transfrontalières est 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.

La Chambre de Commerce du Luxembourg et le consortium de l'Enterprise Europe Network – Luxembourg ont décidé de maintenir et d'organiser cette nouvelle édition de mission économique transfrontalière « GET2Know Your Neighbours » en format digital. Ceci en vue de soutenir les micro-entreprises et PME dans leur développement, pour qui ce type d'événements revêt une importance stratégique, et par ailleurs, encore plus dans le contexte de la pandémie actuelle où les voyages d'affaires restent fortement impactés.

A caractère multisectoriel, un accent particulier a été mis lors de cette édition sur les nouvelles technologies et les services digitaux, l'éco-innovation, la R&D, l'économie circulaire, l'automobile, le transport et la logistique ainsi que les industries créatives. A côté de webinaires économiques visant à promouvoir les atouts économiques du Grand-Duché de Luxembourg, de la Grande Région et des différentes régions-hôtes, le programme a également proposé des rendez-vous b2b avec des entreprises des régions concernées et des visites virtuelles de campus technologiques et de parcs scientifiques.

5. Conférence « L'avenir des relations Sarre-Luxembourg », le 15 octobre 2020

Sur invitation de la Union Stiftung, Madame Corinne Cahen, en tant que Ministre luxembourgeoise à la Grande Région, a participé avec Peter Strobel, ministre sarrois des Finances et de l'Europe, à la conférence « L'avenir des relations Sarre-Luxembourg », qui s'est tenue à Sarrebruck le 15 octobre 2020.

Connectée par vidéoconférence en raison de la crise sanitaire, Corinne Cahen a souligné dans son allocution la nécessité de renforcer la coopération, en particulier en temps de crise. La pandémie a fait prendre conscience aux habitants de la Grande Région de l'importance de l'ouverture des frontières intérieures : pour l'économie, la vie sociale, la culture, les loisirs mais aussi pour la santé. Pour réussir à endiguer la pandémie du Covid-19, il est important de renforcer davantage la coopération transfrontalière avec nos voisins. En temps de crise, les frontières ne doivent plus nous diviser, mais nous unir.

Pour sa part, Monsieur Peter Strobel a souligné l'importance du Luxembourg en tant que pôle d'attraction majeur dans la région transfrontalière avec le plus grand nombre de travailleurs frontaliers d'Europe. Les deux membres du gouvernement ont convenu que les Luxembourgeois et les Sarrois devaient travailler en étroite collaboration pour façonner l'avenir.

6. Sommet intermédiaire des Exécutifs de la Grande Région, le 19 novembre 2020

Madame le Ministre à la Grande Région a participé le 19 novembre 2020 au Sommet intermédiaire des Exécutifs de la Grande Région sous la présidence du Ministre-Président sarrois Tobias Hans. Le Sommet était placé sous le thème « Ensemble nous sommes plus forts – Mesures grand-régionales de lutte contre la pandémie du Covid-19.

Les exécutifs ont échangé sur l'évolution épidémiologique et les mesures grand-régionales de lutte contre la pandémie du Covid-19. A cet égard, les responsables exécutifs se sont accordés sur le fait qu'aucune fermeture des frontières ne devra plus avoir lieu à l'avenir et que la réalité transfrontalière doit être mieux prise en compte lorsque des mesures sont prises au niveau national/fédéral.

Les opportunités de la digitalisation dans la lutte contre la pandémie ont également été abordées. Selon les responsables exécutifs, aucune région n'est mieux préparée à avancer que la Grande Région qui dispose d'instituts scientifiques leaders en Europe et dans le monde. En analysant les données médicales à l'aide de méthodes telles que l'intelligence artificielle et le big data, des enseignements pourront être tirés en cas de nouvelle pandémie.

Madame le Ministre à la Grande Région a présenté le projet de recherche Clinnova dans le domaine de la médecine personnalisée, qui est coordonné par le Luxembourg Institute of Health. Actuellement, il a comme partenaires la Région Grand Est, le Bade-Wurtemberg et le Grand-Duché de Luxembourg et vise à inclure d'autres versants de la Grande Région. L'objectif de Clinnova est de développer des solutions de santé numérique intégrées et à cette fin assurer l'interopérabilité des données entre les partenaires. Les capacités ainsi développées pourront également contribuer à une meilleure gestion d'une crise sanitaire au niveau de la Grande Région.

Les responsables exécutifs ont également échangé sur la possibilité d'un « plan de pandémie » dans la gestion de la crise au niveau de la Grande Région, qui sera discuté lors de la conférence ministérielle de la santé le 11 décembre 2020.

7. Visite de de courtoisie de Madame Valérie Beusert-Leick, Présidente du Conseil Départemental de Meurthe-et-Moselle, auprès du Premier Ministre Xavier Bettel et de Madame le Ministre à la Grande Région Corinne Cahen, le 2 décembre 2020

Le 2 décembre 2020, le Premier ministre Xavier Bettel et Madame le Ministre à la Grande Région, Corinne Cahen, ont reçu Madame Valérie Beusert-Leick, la Présidente du Conseil départemental de Meurthe-et-Moselle, pour une visite de courtoisie au Ministère d'Etat.

Cette rencontre a été l'occasion de s'entretenir sur l'excellente coopération franco-luxembourgeoise dans le contexte de la pandémie du Covid-19 et d'aborder de nouvelles perspectives en matière de coopération transfrontalière et de co-développement.