

**Grand-Duché de Luxembourg  
MINISTERE DE LA FAMILLE, DE LA SOLIDARITE  
ET DE LA JEUNESSE**

**Service national d'action sociale**

**Rapport d'activité 2002**

# Service national d'action sociale

En 2002, l'action du service national d'action sociale se situait principalement sur deux plans : 1) contribuer à la mise en œuvre du plan national de lutte contre l'exclusion sociale (PANincl) et 2) exécuter ses obligations lui incombant en vertu de la loi modifiée du 29 avril portant création d'un droit à un revenu minimum garanti (loi RMG).

## 1. Le plan luxembourgeois de lutte contre la pauvreté et l'inclusion sociale

### 1) Sur le plan national

En 2001, le service national d'action sociale avait pris de larges responsabilités en ce qui concerne la préparation et l'élaboration du premier plan national d'inclusion sociale retenu par le Gouvernement pour les années 2001 à 2003. L'année 2002, tout comme l'année 2003, seront consacrées à la mise en œuvre des mesures de ce plan. Parallèlement, l'élaboration du second plan pour l'inclusion sociale a commencé à la fin de l'année 2002.

Le service met lui-même en œuvre un certain nombre de mesures ; pour d'autres, il collabore avec le service solidarité du Ministère de la Famille, de la Solidarité sociale et de la Jeunesse, avec d'autres départements ministériels ainsi qu'avec des organismes gestionnaires privés.

En décembre 2002, l'état d'avancement des **principales mesures** du plan national peut être résumé de la façon suivante :

#### a) Accompagnement social

Le service d'accompagnement social, géré par la Ligue de prévention et d'action médico-sociales, a démarré ses travaux en septembre 2002. Son action à long terme se situe essentiellement dans le cadre des régimes légaux des mineurs et majeurs protégés ( tutelles, curatelles ), de la gestion volontaire des budgets, et du suivi des personnes surendettées et des personnes ayant demandé un accompagnement social conformément à l'article 16 de la loi RMG.

#### b) Le « Samu social »

Le « Samu social » qui garantit une intervention sociale d'urgence, 24 heures sur 24, sera opérationnel vers le milieu de l'an 2003. Intégré au service de proximité de la Croix Rouge luxembourgeoise, il fonctionnera, à titre de projet pilote, dans la région du Sud du Luxembourg, sur appel de la Protection civile et de la Police Grand-Ducale.

#### c) Structures pour adultes en détresse

Des concertations ont eu lieu avec les communes d'Esch/Alzette ( création d'un asyle pour les sans-abris ), de Bettembourg, de Dudelange, d'Ettelbruck, Diekirch, de

Hautbellain pour la création de logements encadrés. Les premières concrétisations seront attendues en 2003.

d) Modification de la loi RMG : Immunisation des revenus professionnels ( mesures no.6 du PANincl), obligation alimentaire des parents ( no. 67 ) et immunisation de l'actif de la succession ( no. 40 ).

Ces trois mesures ont été réalisées par l'entrée en vigueur de la loi du 28 juin 2002 : 1) adaptant le régime général et les régimes spéciaux de pension ; 2) portant création d'un forfait d'éducation ; 3) modifiant la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti.

e) Garantie locative

Après plusieurs séances de travail regroupant les services de l'Etat et les organismes privés intéressés, le Ministère du Logement a élaboré un avant-projet de règlement grand-ducal qui sera soumis aux instances législatives au cours de 2003.

f) Economie solidaire

Après plusieurs échanges de vue entre les représentants du Ministère de la Famille, de la Solidarité sociale et de la Jeunesse et ceux du Ministère du Travail et de l'Emploi, ce dernier a élaboré un avant-projet de loi sur le chômage social qui sera soumis en 2003 aux instances législatives. Cet avant-projet prévoit une collaboration étroite entre ces deux ministères, l'administration de l'emploi et le service national d'action sociale. Il définit également des lignes de conduite régissant le fonctionnement du secteur de l'économie solidaire.

g) Réforme de la législation sur les saisies et cessions

Le service national d'action sociale et le service solidarité du Ministère de la Famille ont été associés aux travaux du Ministère de la Justice qui a élaboré projet de loi portant réforme de la loi sur les saisies et les cessions. Ce projet a été adopté par le Conseil de Gouvernement le 12 avril 2002 et il est actuellement soumis aux instances législatives.

h) Avant-projet de loi portant modification de la loi RMG

Un avant-projet portant modification de la loi modifiée du 29 avril 1999 a été élaboré en 2002 et soumis une première fois au Conseil de Gouvernement en date du 29 novembre 2002.

Cet avant-projet vise en premier lieu à transposer en texte de loi quatre mesures prévues au plan d'action nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (PANincl), arrêté par le Gouvernement en date du 14 juin 2001.

Il s'agit des quatre mesures ci-après :

« 7. Prévoir dans la loi RMG, des aides financières pour les employeurs du secteur marchand ou non marchand embauchant, moyennant un contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée, un bénéficiaire du revenu minimum garanti soumis aux

mesures d'insertion professionnelle; ceci afin de permettre aux personnes bénéficiant d'une mesure d'insertion dans le cadre de la législation sur le RMG d'être le plus rapidement possible intégrées dans le marché du travail, si leurs capacités le permettent. »

« 17. Dans le cadre de l'article 10 (3) de la loi RMG, il y a lieu de développer les formations destinées à l'acquisition ou au perfectionnement d'une qualification professionnelle :

- Intensifier les collaborations SNAS - Service de la Formation Professionnelle.
- Introduire les dimensions du " bilan des compétences " et " évaluation des compétences professionnelles " avant et après les formations. »

« 18. Pour ce qui est de la formation en cours d'occupation , il est proposé d'accorder à cette mesure le statut d'activité d'insertion à part entière et d'étendre l'accès à cette mesure aux requérants de l'indemnité d'insertion qui n'ont pas pu terminer leur formation scolaire et professionnelle et dont la situation financière et/ou familiale ne leur permet pas de la terminer par la voie normale. »

« La loi RMG institutionnalise le Comité interministériel à l'action sociale. En tant qu'organe de coordination de tous les services chargés de l'exécution de la loi il a pour mission de garantir une approche intégrée de l'exclusion en veillant à la cohérence de leurs interventions.

Cette même loi prévoit le Conseil supérieur de l'action sociale dans sa fonction de «forum» réunissant toutes les parties intéressées dans le domaine de l'exclusion sociale. La composition et les compétences de ces deux organismes seront élargies. »

En ce qui concerne les mesures dont la mise en œuvre est à ses débuts, citons le règlement grand-ducal à prendre sur base de l'article 13 de la loi RMG, ainsi que les réflexions à faire au sujet de la loi de 1897 sur le domicile de secours et l'arrêté royal de 1846 sur les offices sociaux.

Sur le plan national, un fonctionnaire du service national d'action sociale se consacre, dans la mesure de ses disponibilités, à la réalisation des mesures du plan pour l'inclusion.

## **2) Sur le plan international**

Un fonctionnaire du service national d'action sociale est membre permanent du Comité de la Protection Sociale (CPS) de l'Union Européenne et du Comité du programme exclusion sociale. Il est chargé de suivre plus particulièrement les dossiers relatifs à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et notamment ceux qui se rapportent directement aux plans pour l'inclusion sociale des autres Etats membres de l'Union Européenne.

### **a) Le Comité de Protection Sociale (CPS)**

Au cours de l'année 2002, le CPS a notamment mené des travaux en relation avec les trois sujets prioritaires suivants :

1. évaluation de la première année de mise en oeuvre du processus inclusion et préparation du deuxième cycle de plans d'action nationaux dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale,
2. lancement, en étroite collaboration avec le Comité de Politique Economique, d'un processus de coordination ouverte dans le domaine des pensions,
3. préparation d'un rapport conjoint du Conseil et de la Commission sur les systèmes de santé et de soins de longue durée dans les Etats membres.

Dans ce contexte le CPS a e.a. :

- organisé, en septembre 2002, un séminaire spécialisé traitant de la problématique de l'intégration de la dimension du genre dans le processus inclusion,
- contribué à la préparation de la première Table ronde de l'Union européenne sur la pauvreté et l'exclusion sociale qui a eu lieu en octobre 2002,
- revu l'ensemble des objectifs communs de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ratifié par le Conseil européen de Nice de décembre 2000,
- élaboré, pour présentation au Conseil, un rapport dans lequel figurent des recommandations pour la suite du processus inclusion,
- arrêté un schéma commun pour l'établissement des plans d'action nationaux de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour 2003-2005.

En décembre 2002, le Conseil européen de Copenhague a approuvé le rapport du CPS. Les objectifs communs révisés qui y figurent sont destinés à orienter les prochains plans à préparer par les Etats membres pour juillet 2003, en vue de l'élaboration d'un deuxième rapport conjoint sur l'inclusion sociale à soumettre au Conseil européen au printemps 2004.

Au cours de l'année 2002, le CPS s'est réuni 11 fois.

#### b) Le Comité du programme exclusion sociale (PES)

Le PES fait partie de la méthode ouverte de coordination et sa finalité est de renforcer l'efficacité des politiques d'inclusion et d'incorporer la lutte contre l'exclusion sociale dans l'ensemble des instruments et mesures communautaires en:

- améliorant la compréhension de l'exclusion sociale et de la pauvreté (volet 1 du PES) ;
- organisant des échanges sur les politiques menées et en promouvant des enseignements mutuels dans le contexte des plans d'action nationaux (volet 2 du PES) ;
- développant la capacité des acteurs à aborder l'exclusion sociale et la pauvreté avec efficacité et à promouvoir des approches novatrices, en particulier par le travail en réseau au niveau européen (volet 3 du PES).

L'année 2002 fut la première année de fonctionnement du PES. Trois études thématiques ont été lancées au cours de l'année 2002 :

- analyse et identification de politiques et de programmes culturels contribuant à une meilleure inclusion sociale,
- analyse et identification des mesures politiques qui préviennent la pauvreté infantile et brisent le cycle de l'héritage intergénérationnel de la pauvreté,
- analyse de la situation sociale des pays candidats et de leurs approches politiques de l'inclusion sociale.

En outre, le PES a accepté en vue d'un co-financement 65 projets transnationaux proposés par la Commission européenne.

Il a retenu également pour un financement les cinq réseaux suivants:

- Réseau européen des associations de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
- Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abri
- Réseau européen transrégional pour l'inclusion sociale
- Forum européen ' Child Welfare'
- Plateforme sociale européenne publique

Au cours de l'année 2002, le PES s'est réuni 5 fois.

## **2. Missions traditionnelles du service national d'action sociale**

### **1) Mesures législatives**

a) En 2002, dans la foulée du « Rentendesck » et du plan national pour l'inclusion sociale, le projet de loi 1) adaptant le régime général et les régimes spéciaux de pension ; 2) portant création d'un forfait d'éducation ; 3) modifiant la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti, a été voté par la Chambre des Députés. (Le détail de ce projet a été décrit au rapport d'activité 2001, voir aussi la remarque sous I,1,d) ).

b) Le 29 novembre 2002, un nouvel avant-projet de loi portant modification de la loi RMG a été soumis au Conseil de Gouvernement. Dicté principalement par la mise en œuvre de mesures du plan national pour l'inclusion (voir la remarque sous I,1, h) ci-avant), il comporte également un certain nombre d'autres amendements découlant de l'expérience faite sur le terrain depuis la mise en vigueur de la loi RMG depuis le 1er mars 2000.

Les principaux amendements sont les suivants :

- L'article 3, qui détermine les personnes qui ne peuvent pas prétendre au bénéfice d'une prestation RMG, est précisé et complété, notamment en ce qui concerne les personnes bénéficiant des effets de la loi du 26 juillet 1986 relative à certains modes d'exécution des peines privatives de liberté, ainsi que les personnes ayant été licenciées pour fautes graves ;
- La durée de suspension du droit au RMG est limitée à trois mois ;
- Le contenu du contrat d'insertion est précisé ;

- Les motifs pouvant justifier une dispense des mesures d'insertion professionnelle sont complétés;
- L'allocation complémentaire des bénéficiaires affiliés pendant 25 ans au moins à la sécurité sociale, peut être soumise également au paiement des cotisations en matière d'assurance pension.

L'avant-projet de loi comporte également un certain nombre d'adaptations techniques mineures qui, depuis la mise en oeuvre de la loi le 1<sup>er</sup> mars 2000, se sont révélées comme étant utiles, voire nécessaires.

c) En novembre 2002, un projet de règlement grand-ducal portant nouvelle fixation des montants du revenu minimum garanti a été élaboré et soumis aux instances compétentes.

Ce règlement grand-ducal est devenu nécessaire afin d'éviter que l'augmentation des pensions et rentes de 3,5% prévue par le projet portant ajustement des pensions et rentes accident au niveau de vie de 2001 et modifiant le Code des assurances sociales et la loi modifiée du 28 juillet 2000 ayant pour objet la coordination des régimes légaux de pension, ainsi que le relèvement des taux du salaire social minimum, prévu par le projet de loi modifiant l'article 14 de la loi modifiée du 12 mars 1973 portant réforme du salaire social minimum, ne soient annihilés dans le chef des bénéficiaires du revenu minimum garanti qui disposent de revenus de remplacement ou de revenus professionnels.

Voilà pourquoi, il proposait d'augmenter les montants du revenu minimum garanti prévus à l'article 5, paragraphes (1), (2) et (3) de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti de 3,5 % à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2003.

Le coût total de cette augmentation a été évalué à 2 869 570 € pour l'exercice 2003.

## **2) Exécution des dispositions du chapitre II de la loi RMG**

### **1. Rappel des principales tâches**

En ce qui concerne les bénéficiaires du RMG éligibles pour l'indemnité d'insertion, les principales tâches du service national d'action sociale peuvent être esquissées comme suit :

Tout requérant d'une prestation RMG doit obligatoirement solliciter l'octroi de l'indemnité d'insertion s'il est jugé apte à suivre les mesures d'insertion professionnelle prévues à l'article 10 de la loi.

Cette obligation de se soumettre aux mesures d'insertion professionnelle (recherche assistée d'un emploi, travail d'utilité collective, stage en entreprise, formation en cours d'emploi) concerne tous les adultes qui ne sont pas dispensés en vertu d'une des dispositions légales énumérées ci-après :

Est dispensée de la participation aux activités d'insertion professionnelle:

- la personne âgée de plus de 60 ans;
- la personne inapte à suivre les activités d'insertion professionnelle;
- la personne qui élève un enfant si des motifs sérieux par rapport à l'enfant s'opposent à l'accomplissement de mesures d'insertion;
- la personne qui soigne une personne infirme nécessitant une aide constante;
- la personne dont l'état de santé physique ou psychique est tel que l'accomplissement des mesures d'insertion s'avère temporairement ou durablement contre-indiquée ou irréalisable (il s'agit de personnes qui tombent malades pendant la durée des mesures).

La personne dispensée a droit à l'allocation complémentaire pendant la durée de la dispense.

Il s'ensuit que la tâche première du service national d'action sociale consiste à instruire la demande du requérant de l'indemnité d'insertion, de se prononcer sur son aptitude à suivre les mesures d'insertion et d'examiner s'il remplit les conditions prescrites pour obtenir une des dispenses légales. Les résultats de ces examens donnent lieu à une notification susceptible de recours devant le conseil arbitral des assurances sociales.

Cette mission exige l'examen et, très souvent, un ou plusieurs réexamens de la situation sociale et des antécédents professionnels des bénéficiaires du RMG. Au 31 décembre 2002, sur 10 497 bénéficiaires du RMG, 2003 (19,08 %) devaient se soumettre aux activités d'insertion professionnelle et 1 038 (9,89 %) étaient obligés de se présenter en outre aux bureaux de placement de l'administration de l'emploi.

Pour les personnes non dispensées, le service national d'action sociale organise des mesures d'insertion professionnelle auprès des services de l'Etat et des communes, auprès des organismes privés travaillant dans un but non lucratif et auprès des entreprises du secteur marchand. Il organise en outre l'accompagnement social de ces bénéficiaires et veille à ce que les demandeurs d'emploi fréquentent régulièrement les bureaux de placement de l'administration de l'emploi et acceptent les travaux qui leur sont assignés.

## 2. Organisation du service national d'action sociale

Dans l'exécution de ses missions, le service national d'action sociale comprend actuellement 11,5 agents publics et 2 collaborateurs bénéficiaires de l'indemnité d'insertion.

Le service national d'action sociale – particulièrement en ce qui concerne l'organisation et le suivi des activités d'insertion professionnelle prévues à l'article 10(1) de la loi – est assisté par les services régionaux d'action sociale (SRAS). Ceux-ci ont été créés sur base de l'article 38 de la loi RMG et sont gérés par des organismes gestionnaires privés ou par des offices sociaux communaux. Les droits et devoirs de ces services sont réglés par convention à passer avec le Gouvernement.

Le tableau qui suit reprend les conventions en vigueur pendant l'exercice 2002 :

<b>ORGANISME</b>	<b>SERVICE</b>	<b>POSTES</b>
Ligue de prévention et d'action médico-sociales	Centre médico-social Nord Centre médico-social Centre Centre médico-social Sud	3,5 assistants sociaux 7 assistants sociaux 3 assistants sociaux
OS Dudelange	OS Dudelange	2 assistants sociaux
OS Esch/Alzette	OS Esch/Alzette	3 assistants sociaux
OS Bettembourg	OS Bettembourg	1 éducateur gradué
OS Ettelbruck	OS Ettelbruck/ CHNP	1 assistant social
OS Differdange	OS Differdange	1 assistant social
OS Pétange	OS Pétange	1 assistant social
Caritas	Luxembourg	$\frac{3}{4}$ sociologue $\frac{3}{4}$ assistant social
Comité national de défense sociale	Luxembourg	1 assistant social
<b>Total</b>		<b>25 postes</b>

Le nombre des dossiers pris en charge par les services régionaux s'élèvent à 3347 à la fin de l'année 2002<sup>1</sup>.

Le service national d'action sociale assure en son sein:

- a) l'accueil des personnes demandant l'indemnité d'insertion ;
- b) la recherche assistée d'un emploi et la préparation aux mesures de l'article 10 de la loi RMG principalement par l'élaboration d'un bilan des compétences ;
- c) la coordination et la guidance des services régionaux d'action sociale ;
- d) le contact avec les organismes gestionnaires prévus à l'article 13 de la loi RMG ;
- e) les tâches administratives ;
- f) la collaboration avec d'autres services de l'Etat et organismes privés.

Ci-joint un aperçu de ces activités :

#### a) L'accueil des bénéficiaires

A partir du 15 juillet 2002, deux agents du service national d'action sociale assurent l'accueil des nouvelles demandes en obtention de l'indemnité d'insertion. Avant cette date l'accueil a été assuré par les services régionaux d'action sociale. Les motifs qui sont à la base de cette expérience sont : a) fournir des renseignements identiques et suffisants sur les dispositions de la loi RMG et particulièrement sur les droits et devoirs des bénéficiaires de l'indemnité d'insertion ; b) assurer l'exécution des articles 6 et 14 de la loi RMG en appliquant des critères et un traitement identique à tous les requérants de l'indemnité d'insertion ; c) mettre les services régionaux d'action sociale en mesure de se consacrer davantage à l'élaboration des contrats d'insertion, à la réalisation des mesures d'insertion professionnelle et à suivre l'évolution des personnes participant à ces activités.

Du 15 juillet au 31 décembre 2002, 462 personnes ont été convoquées et 637 entretiens ont été menés avec elles<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Pour le détail, le lecteur est prié de consulter l'annexe 1.

## b) Le service de recherche assistée d'un travail et de préparation aux mesures

Une équipe interne du service national d'action sociale se charge de la mise en œuvre de la mesure prévue à l'article 10(1)a) de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti. Cette mesure vise, d'une part, la recherche assistée d'un emploi sur le premier marché du travail et, d'autre part, la préparation des candidats à l'insertion professionnelle et aux activités d'insertion professionnelle.

Pour garantir la réussite de cette mesure, il est nécessaire d'établir pour chaque bénéficiaire un bilan de ses capacités, déficiences et obstacles à l'insertion, qui peuvent résulter de diverses caractéristiques personnelles (santé physique ou psychique, difficultés relationnelles, etc.) mais aussi à des facteurs objectifs en rapport avec le milieu de vie du concerné. Dresser un tel bilan, avec avis d'orientation, déceler les facultés et compétences, permet de motiver et de redonner confiance aux concernés et d'établir un projet d'insertion individualisé, qui aide le SRAS à organiser la mesure adéquate.

Pour y parvenir, le service national d'action sociale a élaboré pour la période de 2001 à 2003 un projet soutenu financièrement par le Fonds social européen (objectif 3). Ce projet, dont la mise en œuvre a débuté au cours de l'année 2001, vise à orienter directement certains bénéficiaires (voir les statistiques y relatives ci-après) vers l'activité d'insertion professionnelle la plus apte à restaurer, améliorer ou maintenir leur « employabilité » (stage en entreprise, travaux d'utilité collective, formation, thérapie), sur base d'un bilan de compétence, avec avis d'orientation.

Au cours de l'année 2002, 243 personnes ont ainsi été évaluées. Ces évaluations ont donné lieu à 243 entretiens individualisés, (consultations, orientation, problèmes médicaux/sociaux, formations,...), à 5 tests d'aptitudes et de capacités professionnelles, à 24 activités de groupe (actions ADEM, cours luxembourgeois, groupes d'orientations,...) avec un total de 287 participants, à 8 séminaires d'orientation et un « Assessment Center » avec un total de 91 participants.

120 bilans de compétence ont été établis assortis d'une proposition d'orientation<sup>3</sup>.

Ces activités ont débouché sur 68 affectations temporaires, 51 stages en entreprise, 31 insertions professionnelles et 9 mesures de formation.

Alors qu'en 2001 l'accent fût mis sur la méthode « séminaire » en vue d'établir les bilans, une 2<sup>ème</sup> méthode « Assessment Center » a été mise sur pieds en 2002 ; celle-ci permet d'établir, à court terme, des bilans pour la population susceptible de réintégrer le 1<sup>er</sup> marché de l'emploi.

A l'échéance du projet financé par le Fonds social européen, en 2003, le service national d'action sociale compte disposer d'une méthodologie propre et des instruments appropriés pour les différents groupes cibles.

---

<sup>2</sup> Pour le détail, le lecteur est prié de consulter l'annexe 2

<sup>3</sup> Pour le détail, le lecteur est prié de consulter l'annexe 3.

### c) Coordination des services régionaux d'action sociale

Un agent du service national d'action sociale coordonne l'action des services régionaux d'action sociale afin de garantir un traitement identique des bénéficiaires devant la loi. Il a également pour mission de veiller à ce que les mesures d'insertion professionnelle et sociale soient appropriées autant que faire se peut. Il conseille et guide les services régionaux, principalement par des réunions de groupe hebdomadaires et par des entretiens individuels. Il intervient également si les relations entre le bénéficiaire et l'agent du service régional d'action sociale risquent de devenir conflictuelles.

En 2002, 11 réunions d'une demi-journée avec tous les agents d'un secteur régional ont été organisées, 15 réunions thématiques avec une partie des agents des services régionaux d'action sociale et 314 entretiens individuels (parfois en présence du client) d'une durée d'environ d'une heure ont eu lieu.

Ce même agent a fait pendant trois mois une étude sur les activités des services régionaux d'action sociale afin d'y dégager les caractéristiques principales.

La période de la saisie des données s'est étendue du 1<sup>er</sup> mars 2002 jusqu'au 31 mai 2002 ce qui équivaut à 62 jours de travail. 28 agents des services régionaux d'action sociale et 3 agents du service national d'action sociale y ont participé. Pour chaque jour de travail une feuille d'observation a été mise à leur pour enregistrer, suivant une grille, chaque intervention. 1.521 feuilles portant sur un total de 21.530 interventions furent incluses à l'analyse des tâches journalières.

Les premières conclusions à tirer de cette étude peuvent être résumées comme suit.

<b>Répartition des interventions selon leur type</b>	
34,1 %	travaux administratifs
45,1 %	contacts avec clients (entretiens personnels, entretiens téléphoniques et entrevues)
6,4 %	contacts avec collaborateurs (SNAS, FNS, assistants sociaux, ADEM)
5,0 %	contacts avec les lieux d'affectation
9,4 %	Autres activités (formation, entretiens avec tierces personnes)
100,0%	Total des heures enregistrées

Si les contacts avec les clients prennent la majorité du temps des activités les travaux administratifs en occupent un tiers des activités. Il ressort des discussions de ces résultats et notamment des discussions avec les lieux d'affectation qu'il y a lieu de diminuer encore les travaux administratifs en faveur des contacts avec les lieux d'affectation.

<b>La répartition des différentes activités par rapport à la situation du client</b>	
13,5 %	Clients dont la demande en obtention de l'indemnité d'insertion est en instance
17,2 %	Clients dispensés suivant article 14 de la loi
9,6%	Clients qui ne sont pas dispensés et ne sont pas encore soumis à une mesure
57,8%	Clients qui participent à des activités d'insertion professionnelle
1,8%	Autres
100,0%	Total

La répartition des différentes activités par rapport à la situation du client montre que 57,8 % du temps de travail ont été consacrés à des clients qui participent à une des activités prévues à l'article 10 de la loi RMG alors qu'ils représentent 37,5 % de tous les clients seulement. Les services ont consacré 17,2 % du temps de travail aux personnes dispensées alors qu'elles représentent 38,6 % du total des clients. L'accent des activités est donc mis clairement sur les clients soumis aux activités d'insertion professionnelle.

Une analyse plus détaillée de cette étude sera présentée dans le cadre du rapport à adresser à la Chambre de Députés en 2003.

#### d) Contact avec les organismes gestionnaires prévus à l'article 13 de la loi RMG

En vertu de cet article, les administrations et services de l'Etat, des communes, des établissements publics, les syndicats d'intérêts notamment touristiques, ainsi que les organismes gestionnaires fonctionnant sous le régime du droit privé dont les frais de fonctionnement sont principalement à charge du budget de l'Etat, collaborent avec le service national d'action sociale en vue d'organiser des travaux d'utilité collective permettant d'y affecter des bénéficiaires de l'indemnité d'insertion.

La finalité de l'affectation à des travaux d'utilité collective de personnes bénéficiaires d'une prestation dans le cadre de la loi précitée est de maintenir ou de rétablir l'employabilité de ces personnes, de favoriser ainsi leur insertion professionnelle et de contribuer à leur intégration sociale.

A cet effet, les organismes qui occupent ces personnes sont appelés à leur assurer une guidance professionnelle et un encadrement appropriés. De ce fait il leur incombe, dans le cadre de la mise en œuvre de la loi précitée, un rôle d'une importance décisive.

Un fonctionnaire du service national d'action sociale est chargé de l'entretien des relations avec ces organismes. Il exécute cette mission dans la mesure de ses disponibilités, soit en organisant des réunions, soit en les visitant sur place. En 2002, des contacts ont existé avec une cinquantaine d'organismes.

Cet agent a également pour mission de veiller au respect de la législation du travail énumérés à l'article énumérés à l'article 12 de la loi RMG.

#### e) Les tâches administratives

Les principales tâches qui incombent sur le plan administratif sont la préparation des lois et règlements relatifs au RMG, la rédaction de rapports et la correspondance, le calcul des salaires (en moyenne 1581 par mois), le traitement des saisies et des cessions (583 créances par mois), la gestion de la banque de données, l'affiliation et la désaffiliation à la sécurité sociale, l'envoi des convocations et des notifications en tant que recommandées, l'élaboration et le contrôle des conventions, les secours urgents, la constitution et l'archivage des dossiers.

Vers la fin de l'an 2002, le service national d'action a préparé le dossier en vue d'une soumission publique pour confier l'ensemble des tâches en rapport avec la gestion des salaires et des saisies et cessions à une fiduciaire.

Le service national d'action sociale assure la gestion et l'envoi des notifications et contrats d'insertion qui sont en règle générale préparés par le service accueil et les services régionaux d'action sociale. Comme il s'agit d'écrits souvent délicats, il en vérifie le contenu et la forme et examine si ces documents sont conformes aux lois et règlements et aux directives des lettres circulaires émises par le service national d'action sociale.

Ainsi en 2002, 1189 notifications et 1680 contrats d'insertion ont été émis.

Le SNAS a également pour mission de conférer un avertissement à ceux qui compromettent le déroulement normal des mesures d'insertion et leurs chances de réintégration. En cas de récidive, il peut retirer le droit de participer aux activités d'insertion professionnelle. La personne ainsi sanctionnée perd donc le bénéfice de l'indemnité d'insertion et également le droit à l'allocation complémentaire. Avant de prendre ces sanctions graves (prévues à l'article 15 de la loi RMG), le service national d'action sociale procède à une vérification minutieuse des faits reprochés aux bénéficiaires et leur donne l'occasion de prendre position à l'occasion de deux entretiens au minimum, l'un accompagnant l'avertissement conféré et l'autre précédant le retrait éventuel du droit de participation à une mesure. Il est à rappeler dans ce contexte que toutes ces décisions sont susceptibles de recours devant les juridictions de la sécurité sociale.

En 2002, 169 avertissements ont été conférés et 52 retraits (perte de l'indemnité d'insertion et de l'allocation complémentaire pendant une durée de 6 mois) ont été opérés.

L'administration intervient également lorsque des personnes se trouvent en situation d'urgence extrême et ne sont pas aidées par des associations privées ou par les offices sociaux. Ainsi en 2002, 74 personnes ont été secourues par le service national d'action sociale.

#### f) Collaboration avec des services de l'Etat et des organismes privés:

##### L'administration du contrôle médical de la sécurité sociale

Les personnes dont l'état de santé physique ou psychique est tel que la disponibilité pour le marché de l'emploi ou l'accomplissement d'une mesure d'insertion professionnelle s'avère temporairement ou durablement contre-indiquée, peuvent être dispensées temporairement ou définitivement de l'obligation de la participation à une mesure d'insertion professionnelle et/ou de se présenter aux bureaux de placement de l'administration de l'emploi.

Le service national d'action sociale peut accorder une telle dispense, entre autres, sur la base d'un avis médical demandé à l'administration du contrôle médical de la sécurité sociale.

Le service national d'action sociale a aussi la possibilité de s'adresser au contrôle médical afin de déterminer les limites de l'aptitude au travail de la personne, ce qui

permet de chercher un poste de travail plus adapté. Il s'agit ici des personnes âgées de plus de 25 ans et déjà bénéficiaires soit de l'allocation complémentaire, soit de l'indemnité d'insertion.

En cas de besoin (absentéisme, doutes sérieux) le service national d'action sociale peut également demander à l'administration du contrôle médical de la sécurité sociale de vérifier la pertinence des constats d'incapacité de travail remis par le bénéficiaire.

En 2002, 134 personnes ont été convoquées au contrôle médical <sup>4</sup>

#### Collaboration avec le service national de santé au travail

Toute personne affectée à des travaux d'utilité collective ou à un stage en entreprise doit être examinée par un médecin du service national de santé au travail. Le service national de santé au travail transmet la fiche de l'examen médical au service national d'action sociale. Lorsqu'une institution encadre plusieurs bénéficiaires d'une affectation temporaire pouvant difficilement se déplacer sans être accompagnés par une tierce personne, il existe la possibilité qu'un médecin du service national de santé au travail se déplace vers l'institution.

En 2002, 1575 personnes ont été soumises aux examens du service national de santé au travail.

#### Collaboration avec le Fonds national de solidarité (FNS)

La collaboration entre le service national d'action sociale et le fonds national de solidarité est excellente. Un agent du service national d'action sociale fait partie du comité directeur du FNS. En 2001, le principe d'une banque de données commune aux deux instances a été décidé, malheureusement il n'a pas été possible de concrétiser ce projet en 2002.

Il en est de même en ce qui concerne la collaboration du service national d'action sociale avec le service solidarité du Ministère de la Famille, de la Solidarité sociale et de la Jeunesse.

#### Conseil arbitral des assurances sociales

Toute décision prise par le service national d'action sociale sur base du chapitre II de la loi RMG étant susceptible d'un recours devant le conseil arbitral, 2 recours ont été introduits en 2002. Ce nombre est insignifiant par rapport aux nombre des contrats d'insertion et notifications.

#### Collaboration avec le service d'accompagnement social

Le service d'accompagnement social géré par la Ligue de prévention et d'action médico-sociales est chargé de l'accompagnement social à long terme, dépassant la durée

---

<sup>4</sup> Pour le détail, le lecteur est prié de consulter l'annexe 4

de quatre mois. Il s'agit avant tout d'assurer les tutelles et curatelles, les gestions volontaires du budget, le suivi des personnes surendettées et l'accompagnement social dans le cadre de l'article 16 de la loi RMG.

En effet, cet article prévoit que le bénéficiaire de l'indemnité d'insertion et la personne dispensée conformément à l'article 14 ont le droit de bénéficier, sur demande, d'un accompagnement social adapté à leur situation et à leurs besoins. Le service national d'action sociale veille à la réalisation de ce droit.

L'insertion socioprofessionnelle du bénéficiaire peut poser des problèmes, voire devenir impossible si sa prise en charge sociale n'est pas assurée.

Au cours de l'année 2002, le service national d'action sociale a recensé 153 demandes d'accompagnement social. Chaque demande fait état d'un ou de plusieurs types d'aide à fournir au bénéficiaire<sup>5</sup>.

### Collaboration avec l'administration de l'emploi

La loi modifiée du 29 avril 1999 a introduit un changement important à ce niveau: l'inscription comme demandeur d'emploi n'est plus automatiquement requise au moment de la demande, mais elle est précédée d'une évaluation effectuée par le service national d'action sociale en application de l'article 6, alinéa 2 de la loi.

La collaboration entre l'administration de l'emploi et le service national d'action sociale s'est intensifiée dès la mise en vigueur en juillet 2002 du service accueil au sein du SNAS. En effet, depuis cette date, 625 personnes ont pu être évaluées conjointement en application de la loi précitée.

Chaque mois, un échange de données concernant les bénéficiaires de l'indemnité d'insertion inscrits comme demandeurs d'emploi est opéré par voie électronique. La nature des données à communiquer a été complétée d'un commun accord et la technique de transmission des données a été améliorée.

Des actions communes, organisées avec une certaine régularité entre le service national d'action sociale et des agences de l'administration de l'emploi, ont connu un vif succès, tant au niveau de l'intégration des clients sélectionnés au premier marché du travail, qu'au niveau de prises de décision communes concernant la dispense de la condition de rester inscrit à l'administration de l'emploi. Cette pratique permet de mieux sélectionner les bénéficiaires du RMG qui ont une chance d'intégrer le premier marché de l'emploi et d'éviter des inscriptions qui sont vouées à l'échec dès le début.

Le tableau à l'annexe 2 donne un aperçu du nombre de requérants et bénéficiaires de l'indemnité d'insertion ayant fait l'objet de mesures d'insertion de l'administration de l'emploi.

---

<sup>5</sup> Pour le détail, le lecteur est prié de consulter l'annexe 5

## Présence aux réunions des offices sociaux

Les agents du service national d'action sociale, dans la mesure de leur disponibilité, ont essayé d'assister aux réunions des offices sociaux auxquelles ils ont été invités conformément à l'article 43 de la loi RMG. Des invitations leur sont parvenues de la part des offices sociaux de Luxembourg, Esch, Dudelange, Mondorf, Schifflange, Kayl, Rumelange, Pétange et Bettembourg.

## Page Internet

En 2002, le service national d'action sociale a maintenu, avec ses propres moyens, son site Internet (qui a vu le jour en janvier 2000). Ce site est en français et en allemand. Le nombre de visiteurs s'élevait, au 31.12.2002, à 16.911, ce qui porte la fréquentation quotidienne moyenne à 15 visites par jour.

48 demandes d'information par courrier informatique sont parvenues au service national d'action sociale. La nature de ces demandes était la suivante :

Demande de renseignements sur la loi RMG ou sur l'aide sociale en général:	9
Autres renseignements (législation, adresses utiles):	9
Commande de brochures (online):	17 commandes 37 exemplaires
Demandes d'informations pour recherches scientifiques ou statistiques:	12
Demandes d'emploi (spontanées):	1

Le nombre de visiteurs et de courriers électroniques démontrent l'intérêt du site Internet du service national d'action sociale, qui permet un accès rapide aux informations, sans engagement ni déplacement.

## **3 Statistiques administratives**

### **3.1 Remarque préliminaire**

Les statistiques qui suivent reflètent l'état des données encodées dans la base de données du SNAS au 31 décembre 2002. L'encodage et les mises à jour se font selon la nature des données de la façon suivante:

- de façon électronique pour tout ce qui concerne les nouvelles demandes, le nombre et la composition des ménages bénéficiaires et les allocations complémentaires octroyées par le FNS (importation des fichiers FNS);
- de façon électronique pour ce qui concerne le contrôle des présentations obligatoires des bénéficiaires aux bureaux de placement de l'ADEM (échange de fichiers avec l'ADEM);
- de façon manuelle traditionnelle pour tout ce qui concerne les contrats et activités d'insertion.

La base de données est stockée sur le serveur central du SNAS, accessible aux services régionaux d'action social par réseau informatique moyennant une application commune, développée à ces fins.

### **3.2 Nombre et composition des ménages bénéficiaires du RMG**

#### **3.2.1 Données générales**

Dans la banque de données du SNAS, on peut distinguer entre les ménages touchant :

- uniquement l'indemnité d'insertion (donc sans allocation complémentaire RMG),
- une allocation complémentaire RMG de la part d'un office social, et dont le service n'a pas encore été repris par le FNS,
- une allocation complémentaire RMG de la part du FNS.

Le tableau ci-dessous en donne la répartition en nombre:

TABLEAU 1: *Données générales*

	MENAGES	MEMBRES		
		FEMMES	HOMMES	TOTAL
Ménages touchant uniquement l'indemnité d'insertion	888	409	528	937
Ménages à charge d'un office social	26	11	16	27
Ménages à charge du FNS	5332	5223	4310	9533
TOTAL	6246	5643	4854	10497

Fichiers SNAS du 31.12.2002

Concernant le nombre de ménages touchant uniquement l'indemnité d'insertion, on constate une diminution significative par rapport au nombre relevé en décembre 2001 (1045 ménages). C'est probablement la conséquence de l'augmentation de la tranche immunisable des revenus professionnelles pour le calcul du rmg, qui a augmenté de 20 à 30 pour cent suite à la loi du 28 juin 2002 1. adaptant le régime général et les régimes spéciaux de pension; 2. portant création d'un forfait d'éducation; 3. modifiant la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti (article IV). En effet, en l'absence d'autres revenus à prendre en considération pour le calcul du RMG, tout bénéficiaire de l'indemnité d'insertion qui a des frais de loyer est actuellement susceptible d'avoir droit à une allocation complémentaire.

### 3.2.2 Composition des ménages

Comme les années passées, une nette prépondérance des ménages à une personne seule est constatée. En deuxième position, bien que nettement moins nombreuses, suivent les familles monoparentales. Parmi ces dernières, l'adulte est normalement du sexe féminin (95,92 %).

TABLEAU 2: *Composition des ménages*

	NOMBRE	
1 adulte sans enfant	4011	64,22%
1 adulte avec 1 ou plusieurs enfants	760	12,17%
2 adultes sans enfant	519	8,31%
2 adultes avec 1 ou plusieurs enfants	538	8,61%
3 adultes et plus sans enfant	21	0,34%
3 adultes et plus avec enfants	16	0,26%
Autres	381	6,10%
<b>Total</b>	<b>6246</b>	<b>100,00%</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

### 3.2.3 Répartition des ménages suivant le nombre d'enfants bénéficiaires

TABLEAU 3: Répartition des ménages suivant le nombre d'enfants

	NOMBRE	
sans enfant	4725	75,65%
1 enfant	646	10,34%
2 enfants	463	7,41%
3 enfants	274	4,39%
4 enfants	88	1,41%
5 enfants et plus	38	0,61%
Autres	12	0,19%
<b>Total</b>	<b>6246</b>	<b>100,00%</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

### 3.3. Analyse des membres des ménages bénéficiaires du RMG

#### 3.3.1 Age des membres

Parmi les membres des ménages bénéficiaires de l'une des prestations ci-dessus, il est utile, pour l'analyse qui suivra, de distinguer entre les différentes catégories d'âge des membres.

Même si les proportions entre les groupes d'âges n'a guère changée, on peut néanmoins constater, par rapport à l'année passée, une nette diminution des bénéficiaires du sexe féminin âgés de 60 ans et une augmentation des groupes d'âges de 18 à 29 ans.

TABLEAU 6: Age des membres

	FEMMES		HOMMES		TOTAL	
âgés de <18 ans	1107	19,62%	1248	25,71%	2355	22,43%
âgés de 18-24 ans	405	7,18%	400	8,24%	805	7,67%
âgés de 25-29 ans	328	5,81%	237	4,88%	565	5,38%
âgés de 30-34 ans	402	7,12%	317	6,53%	719	6,85%
âgés de 35-39 ans	531	9,41%	438	9,02%	969	9,23%
âgés de 40-44 ans	478	8,47%	466	9,60%	944	8,99%
âgés de 45-49 ans	451	7,99%	464	9,56%	915	8,72%
âgés de 50-54 ans	366	6,49%	382	7,87%	748	7,13%
âgés de 55-59 ans	329	5,83%	293	6,04%	622	5,93%
âgés de >=60 ans	1246	22,08%	609	12,55%	1855	17,67%
TOTAUX	5643	100,00%	4854	100,00%	10497	100,00%

Fichiers SNAS du 31.12.2002

#### 3.3.2 Situation des membres par rapport à l'ADEM

En ce qui concerne les bénéficiaires mineurs, la loi ne prévoit pas, pour des raisons évidentes, de condition de disponibilité pour le marché de l'emploi. La majorité des enfants concernés sont encore en âge scolaire ou n'ont pas encore terminé leurs études. Voilà pourquoi ils sont dispensés .

Le tableau 7 ci-dessous montre que ca. 15,34 % des membres bénéficiaires étaient dispensés en raison de leur âge trop élevé et que 25,18 % étaient en âge scolaire.

La catégorie « en instance » concerne les bénéficiaires récents, dont les dossiers sont en voie d'instruction, ou bien ceux dont la situation a changé et dont les contrats d'insertion sont à redéfinir. Bon nombre de ces dossiers concernent également des jeunes membres devenus majeurs, parmi lesquels la majorité seront normalement dispensés pour pouvoir suivre leurs études ou formation professionnelle.

Dans la catégorie « incapacité permanente ou transitoire », sont regroupées les dispenses accordées par le médecin du Contrôle médical, les dispenses transitoires pour raisons diverses et les hospitalisations.

Les articles 2(3)b) et 2(3)c) de la loi prévoient des dispenses pour les bénéficiaires qui élèvent un enfant ou qui soignent une personne atteinte d'une infirmité grave, nécessitant l'aide constante d'une tierce personne.

En ce qui concerne la catégorie des bénéficiaires dispensés pour occupation professionnelle, il s'agit de personnes qui ont un emploi et dont le revenu immunisé est inférieur au revenu minimum garanti à leur ménage.

Dans quelques ménages il y a également des membres non bénéficiaires.

Le tableau 7 donne le relevé des membres des ménages bénéficiaires suivant leur dispense vis-à-vis de la condition de disponibilité pour le marché de l'emploi. Par rapport à l'année précédente, il n'y a pas de changement majeur, sauf pour les bénéficiaires du sexe féminin âgées de plus de 59 ans, ce qui correspond à la constatation faite à l'alinéa précédent. Notons quand-même une légère diminution du nombre de non-dispensés, surtout chez les hommes, accompagnée d'une augmentation sensible du nombre de bénéficiaires dispensés pour incapacité permanente ou transitoire.

TABLEAU 7: *Dispense de l'ADEM*

	FEMMES		HOMMES		TOTAL	
Non dispensés ADEM	474	4,52%	564	5,37%	1038	9,89%
<b>DISPENSES POUR:</b>						
Age élevé du bénéficiaire	1090	10,38%	520	4,95%	1610	15,34%
Enfants en âge scolaire	1298	12,37%	1345	12,81%	2643	25,18%
Incapacité permanente ou transitoire	1463	13,94%	1439	13,71%	2902	27,65%
Enfants à élever/personne à soigner	395	3,76%	16	0,15%	411	3,92%
En instance	89	0,85%	128	1,22%	217	2,07%
Occupation professionnelle	191	1,82%	161	1,53%	352	3,35%
Membres non bénéficiaires	354	3,37%	484	4,61%	838	7,98%
Autres	289	2,75%	197	1,88%	486	4,63%
<b>TOTAUX</b>	<b>5643</b>	<b>53,76%</b>	<b>4854</b>	<b>46,24%</b>	<b>10497</b>	<b>100,00%</b>

### 3.3.3 Situation par rapport aux activités d'insertion professionnelle

Le nombre de personnes dispensées des conditions de l'article 10 (activités d'insertion professionnelle) est moins important que celui des personnes dispensées de l'ADEM. En effet, l'inaptitude pour le marché de l'emploi, dont les exigences sont élevées, ne signifie pas nécessairement qu'un bénéficiaire soit incapable de fournir un travail d'utilité collective adapté à ses capacités.

Les définitions des catégories de dispensés reprises dans le tableau qui suit sont plus ou moins les mêmes que celles données pour le tableau ci-devant.

Sauf pour la catégorie « incapacité permanente ou transitoire », les résultats sont également comparables.

En ce qui concerne les dispenses accordées pour garde d'enfants, il y a une différence très nette entre hommes et femmes. Une analyse plus profonde des caractéristiques des ménages de ces femmes donne les résultats suivants:

TABLEAU 8: *Caractéristiques des ménages des femmes dispensées pour garde d'enfants*

Femmes vivant seules avec leur(s) enfant(s)	174	46,28 %
Femmes vivant avec leur(s) enfant(s) et un partenaire non ayant droit	36	9,57 %
Femmes vivant en couple avec un enfant	21	5,59 %
Femmes vivant en couple avec plus d'un enfant	124	32,98 %
Autres	21	5,59 %
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100 %</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

TABLEAU 9: *Dispense des activités d'insertion professionnelle*

	FEMMES		HOMMES		TOTAL	
Non dispensés MSC	890	8,48%	1113	10,60%	2003	19,08%
<b>DISPENSES POUR:</b>						
Age élevé du bénéficiaire	1072	10,21%	490	4,67%	1562	14,88%
Enfants en âge scolaire	1307	12,45%	1352	12,88%	2659	25,33%
Incapacité permanente ou transitoire	1077	10,26%	894	8,52%	1971	18,78%
Enfants à élever/personne à soigner	376	3,58%	16	0,15%	392	3,73%
En instance	92	0,88%	133	1,27%	225	2,14%
Occupation professionnelle	198	1,89%	171	1,63%	369	3,52%
Membres non bénéficiaires	358	3,41%	488	4,65%	846	8,06%
Autres	273	2,60%	197	1,88%	470	4,48%
<b>TOTAUX</b>	<b>5643</b>	<b>53,76%</b>	<b>4854</b>	<b>46,24%</b>	<b>10497</b>	<b>100,00%</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

## 3.4 Activités d'insertion professionnelle

### 3.4.1 Activités d'insertion en cours au 31.12.2002

Les activités d'insertion, organisées par les SNAS, ensemble avec ses services régionaux conventionnés, ont été les suivantes:

TABLEAU 10: *Activités en cours*

	FEMMES		HOMMES		TOTAL	
Mesures de formation	4	0,25%	5	0,32%	9	0,57%
Préparation et recherche assistée	14	0,89%	13	0,83%	27	1,72%
Cures	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Affectations temporaires indemnisées	659	41,87%	850	41,87%	1509	95,87%
Stages en entreprise	9	0,57%	21	1,33%	30	1,91%
<b>TOTAUX</b>	<b>686</b>	<b>43,58%</b>	<b>889</b>	<b>56,48%</b>	<b>1575</b>	<b>100,00%</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

## Remarques:

### a. Les durées moyennes des activités en cours étaient les suivantes

TABLEAU 11: *Durée moyenne des mesures en cours*

Mesures de formation	15,57 mois
Préparation et recherche assistée	1,54 mois
Affectations temporaires indemnisées	22,80 mois
Stages en entreprise	6,32 mois

Fichiers SNAS du 31.12.2002

La durée moyenne des affectations temporaires indemnisées est passée de 16 (en 2000), 19,7 (en 2001) à 22,80 mois en 2002 (tendance croissante)!

### b. Les saisies, cessions et pensions alimentaires

Au 31 décembre 2002, 215 (13,65%) indemnités d'insertion furent grevées d'une retenue en matière de saisie/cession. Les retenues peuvent se rapporter à une ou plusieurs saisies ou cessions, ainsi qu'à une pension alimentaire.

TABLEAU 12: *Situation au 31/12/2002 des saisies, cessions et pensions alimentaires*

	Nombre	Montant
Nombre total de saisies	874	103001,11
Nombre de cessions	170	22946,16
Nombre de pensions alimentaires	17	6267,12
<b>Total des SCA du mois</b>	<b>1061</b>	<b>132214,39</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

### c. Les personnes non dispensées sans activité en cours au 31.12.2002

Le nombre de personnes obligées d'être disponible pour le marché de l'emploi au 31 décembre 2002 s'élevait à 1038 (cf. tableau 7), dont 898 étaient inscrits comme demandeurs d'emploi à l'ADEM. De ces derniers 648 participaient à une activité d'insertion, ce qui correspond à un taux d'occupation de 72,16% des demandeurs inscrits.

En ce qui concerne les personnes soumises à l'obligation d'être disponibles pour les activités d'insertion professionnelle, leur nombre s'élevait au 31 décembre 2002 à 2003 (cf. tableau 9), dont 1506 participaient aux activités d'insertion. Cela correspond à un taux d'occupation de 75,19% des bénéficiaires concernés.

#### **d. Bénéficiaires en congé de maladie au 31.12.2002**

Au cours du mois de décembre 2002, 339 bénéficiaires ont pris 404 congés de maladie. A la fin du mois, 118 congés de maladie étaient en cours. La durée moyenne de ces derniers, calculée à partir du début, comportait 93,75 jours.

#### **e. Bénéficiaires de l'indemnité d'insertion affectés aux ateliers spécialisés**

Parmi les 1575 bénéficiaires de l'indemnité d'insertion au 31.12.2002, il y en a 368 qui sont considérés comme personnes majeures qui ne sont pas en état de gagner leur vie dans les limites prévues par la loi RMG. Ils ont été soumis à des activités d'insertion professionnelle auprès des ateliers adaptés à leurs besoins.

TABLEAU 13: *Bénéficiaires de l'indemnité d'insertion affectés aux ateliers spécialisés*

Nom de l'établissement	Nombre d'activités
APEMH	134
Atelier protégé "Op der Schock" Rédange/Attert	10
ATW Ateliers thérapeutiques Walferdange	47
ATN Ateliers thérapeutiques Nord	26
Centre de réadaptation Capellen (Ligue HMC)	83
Coopérations asbl, Wiltz	22
E.S.P.O.I.R. asbl. Luxembourg	21
Atelier thérapeutique "Dittgesbaach"	10
Autres	15
<b>Total</b>	<b>368</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

#### **f. Niveau d'études des bénéficiaires non dispensés de la participation aux activités d'insertion**

TABLEAU 14: *Niveau d'études des bénéficiaires non dispensés*

Niveau de formation	Nombre de bénéficiaires
Education différenciée	7
Etudes primaires complémentaires	664
Etudes primaires non terminées	194
Etudes professionnelles (CAP/CATP)	178
Etudes professionnelles (maîtrise)	6
Etudes professionnelles inachevées	9
Etudes secondaires	62
Etudes secondaires inachevées	102
Etudes secondaires premier cycle (11ème)	23
Etudes supérieures achevées	48
Etudes supérieures inachevées	14
Niveau de formation non saisi	696
<b>Total</b>	<b>2003</b>

### g. Antécédents professionnels des bénéficiaires non dispensés de la participation aux activités d'insertion

TABLEAU 15: *Antécédents professionnels des bénéficiaires non dispensés*

Domaine d'activité principal	Nombre
Alimentation	53
Ateliers et Artisanat	83
BT-G.O.Génie civil	67
BT-S.O.	60
Bureautique	103
Commerce	136
Education et soins	24
Garage et Ateliers MEC.	21
Horesca	130
Industrie	62
Industrie métallique	24
Métiers de la terre	6
Secteur de santé	20
Services	154
Services divers	3
Terre et nature	38
Transport	43
Pas d'antécédents professionnels (ou non saisis)	976
<b>Total</b>	<b>2003</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

### h. Service national de santé au travail

Pour toute participation à une activité d'insertion, un examen d'embauche est demandé au service national de santé au travail (SNST). Pour les 1575 activités d'insertion en cours au 31.12.2002, la situation concernant le SNST était la suivante :

TABLEAU 16: Situation des examens d'embauche au SNST

Validité à durée indéterminée	67
Validité avec échéance au-delà du 31.12.2002	1217
Echéance échue en cours du mois de décembre 2002	21
Echéance échue avant le mois de décembre 2002	160
Validité non saisie/demandes patronales à faire	110
<b>Total</b>	<b>1575</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

### 3.4.2 Résultats annuels des mesures en 2002

#### a. Les indemnités d'insertion

TABLEAU 17: *Résultats annuels concernant les indemnités d'insertion*

Type de mesure indemnisée	N <sup>6</sup>	Durée moyenne <sup>7</sup>	Total en EUR	Impôts retenus	Saisies/Cessions
---------------------------	----------------	----------------------------	--------------	----------------	------------------

<sup>6</sup> N donne le nombre de mesures réalisées, pas le nombre de bénéficiaires. En effet, un bénéficiaire peut avoir suivi plusieurs mesures au courant de l'année 2002.

Affectations temporaires indemnisées	2345	9,64	21286293,49	200608,22	327832,35
Cures	2	10,63	7820,74	0	19636
Formations	22	10,32	144846,95	615,24	1761,35
Préparation et recherche assistée	131	7,54	338103,36	3737,68	3449,04
Stages en entreprise	82	8,31	539624,91	7265,36	14181,36
<b>TOTAUX</b>	<b>2582</b>	<b>9,49</b>	<b>22316689,45</b>	<b>212226,5</b>	<b>366860,1</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

Le nombre total des affectations temporaires indemnisées effectuées en cours d'année a diminué de 2605 en 2001 à 2582 en 2002 (= -0,88%).

Le montant total des impôts retenus a diminué de 289 724,62 (11 687 462 LUF) à 215 934,3 euros, ce qui correspond à une diminution de 34,17% vis-à-vis de l'an 2001.

### Evolution mensuelle du nombre d'activités d'insertion professionnelle

TABLEAU 18: *Evolution mensuelle du nombre d'activités d'insertion professionnelle*

	Préparation et recherche assistée	Activité de Formation	Cure	Affectation temporaire indemnisée	Stages en entreprise	TOT/MOIS
Janvier	51	18	1	1478	37	1585
Février	49	16	1	1488	38	1592
Mars	31	15	1	1506	39	1592
Avril	25	14	2	1526	38	1605
Mai	24	12	1	1543	37	1617
Juin	27	11	1	1541	35	1615
Juillet	18	10	1	1524	35	1588
Août	16	8	0	1501	33	1558
Septembre	8	5	0	1502	34	1549
Octobre	10	5	0	1498	34	1547
Novembre	18	5	0	1499	32	1554
Décembre	27	3	0	1515	30	1575
<b>MOYENNE</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1510</b>	<b>35</b>	<b>1581</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

Contrairement aux années précédentes, le nombre mensuel d'activités d'insertion professionnelle n'a plus augmenté. A partir du mois d'août, on note même un léger recul. Ceci correspond à la constatation déjà faite au paragraphe précédent concernant le total des affectations indemnisées réalisées en 2002.

### Evolution mensuelle du nombre de saisies, cessions et pensions alimentaires

TABLEAU 19: *Evolution mensuelle du nombre de saisies, cessions et pensions alimentaires*

	N Débiteurs	N Créances	Montant saisi
Janvier	233	593	33539,28
Février	238	596	33467,53
Mars	227	599	30621,15
Avril	227	591	30051,20
Mai	225	573	30019,10

<sup>7</sup> Il s'agit de la durée moyenne des contrats pour la période allant du 01/01/2002 au 31/12/2002. Ne sont pas comptabilisées les mesures qui n'avaient pas encore pris fin au 31/12/2002.

Juin	222	567	30494,78
Juillet	229	581	31027,70
Août	227	587	30624,63
Septembre	227	589	24648,68
Octobre	219	576	24338,74
Novembre	222	585	24525,40
Décembre	215	560	23865,92
<b>TOTAL</b>	<b>226 (moyenne)</b>	<b>583(moyenne)</b>	<b>347224,11</b>

Fichiers SNAS au 31.12.2002

## b. Analyse des raisons d'expiration des activités d'insertion venues à terme au courant de 2002

Vu le caractère temporaire des mesures et malgré leur durée moyenne relativement élevée, les changements sont néanmoins très fréquents au cours de l'année. Ce fait est bien illustré par le nombre important de mesures qui ont pris fin au courant de l'année 2002.

L'analyse des raisons pour lesquelles elles ont pris fin donne les résultats suivants:

TABLEAU 20: *Fréquence et raisons d'expiration des activités d'insertion*

Cause Fin	Affectations indemnisées		Cures		Formations		Préparation et recherche assistée		Stages en entreprise		TOTALX	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Autre mesure	185	29%	2	100%	10	56%	40	42%	12	26%	249	31%
Dispense	86	14%	0	0%	1	6%	7	7%	2	4%	96	12%
Fin 52 semaines <sup>8</sup>	41	6%	0	0%	0	0%	2	2%	2	4%	45	6%
Fin de droit	54	9%	0	0%	0	0%	5	5%	4	9%	63	8%
Rupture/Suspens	54	9%	0	0%	0	0%	2	2%	1	2%	57	7%
Reprise FNS	110	17%	0	0%	3	17%	29	30%	8	17%	150	19%
Ins. professionnelle	103	16%	0	0%	4	22%	11	11%	18	38%	136	17%
<b>TOTAL</b>	<b>633</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>796</b>	<b>100%</b>

Fichiers SNAS au 31.12.2002

Dans 31 % des cas, l'arrêt de mesure fut suivi d'une autre activité d'insertion. Il s'agissait d'un changement du type d'activité ou d'un changement du lieu d'affectation. Dans 7 % des cas il y avait rupture de la part du bénéficiaire concerné, suivie du retrait de l'indemnité d'insertion.

Le taux des mesures aboutissant à une insertion professionnelle au 1<sup>er</sup> marché du travail est passé de 10% en 2000 à 19% en 2001 pour revenir à 17% en 2002.

A noter que le pourcentage des bénéficiaires parvenus à réintégrer le marché normal du travail est le plus élevé pour les stages en entreprise (38 %), suivi des formations (22%) et des affectations temporaires (16%). Pour les mesures de préparation et de recherche assistée d'un emploi, ce taux s'est élevé de 7% en 2001 à 11% en 2002. Le tableau indique également le nombre de cas pour lesquels le SNAS a assuré la continuation de paiement en cas de maladie.

## d. Congés de maladie

<sup>8</sup> C'est le cas des activités d'insertion auxquelles il est mis fin après 52 semaines de congé de maladie, pendant lesquels le SNAS a assuré la continuation du paiement de l'indemnité d'insertion

La durée totale des congés de maladie en 2002 était de 86281 jours, ce qui donne une moyenne de 4,55(3,97 en 2001) jours par bénéficiaire.

TABLEAU 21: *Evolution mensuelle des congés de maladie*

	Bénéficiaires indemnisés	Bénéficiaires en congé de maladie	Nombre de congés de maladie	Nombre de jours de maladie	Jours/ bénéficiaires malade
Janvier	1585	490	638	7861	4,96
Février	1592	507	650	7271	4,57
Mars	1592	498	635	7905	4,97
Avril	1605	438	539	7047	4,39
Mai	1617	441	563	6854	4,24
Juin	1615	431	541	7062	4,37
Juillet	1588	453	581	7547	4,75
Août	1558	375	443	6440	4,13
Septembre	1549	462	593	7171	4,63
Octobre	1547	526	724	7995	5,17
Novembre	1554	471	632	7425	4,78
Décembre	1575	339	404	5703	3,62
<b>MOYENNES</b>	<b>1581</b>	<b>453</b>	<b>579</b>	<b>7190</b>	<b>4,55</b>

Fichiers SNAS au 31.12.2002

### **3.5 Nouvelles demandes**

TABLEAU 22 : *Répartition des nouvelles demandes/premiers entretiens par mois*

MOIS	Nombre de ménages	Nombre de membres à considérer <sup>9</sup>				
		TOT	<18	>60	Membres à convoquer	Effectivement convoqués
Janvier	192	330	127	21	182	174
Février	134	236	99	14	123	112
Mars	167	266	106	14	146	107
Avril	134	238	94	9	135	159
Mai	140	224	75	12	137	109
Juin	122	178	60	11	107	58
Juillet	164	298	121	19	158	94
Août	108	169	66	4	99	60
Septembre	115	194	66	9	119	83
Octobre	191	381	151	19	211	97
Novembre	139	243	88	11	144	87
Décembre	105	152	44	18	90	92
<b>TOTAL</b>	<b>1711</b>	<b>2909</b>	<b>1097</b>	<b>161</b>	<b>1651</b>	<b>1232</b>

Fichiers SNAS au 31.12.2002

1711 demandes en obtention d'une indemnité d'insertion parvenaient au SNAS en 2002. Elles concernaient un total de 3542 membres, dont 1258 furent dispensés d'office pour raison d'âge, 127 pour d'autres raisons et le reste ne remplissaient pas la condition pour l'obtention d'une prestation au titre du RMG.

Les demandeurs restants (1651) furent convoqués à un entretien auprès d'un service régional ou, à partir du 15 juillet 2002, auprès du service accueil du SNAS.

<sup>9</sup> Ont été déduits les membres dispensés, refusés et les non ayant droit d'office.

La colonne « Effectivement convoqués » donne le nombre de tous les 1<sup>er</sup> entretiens effectués au fil des mois. A noter qu'il n'y a pas correspondance exacte entre cette colonne et les autres colonnes du tableau, puisque qu'un certain nombre d'entretiens se rapportent à des demandes faites avant 2002. De même, pour certaines demandes, faites vers la fin de l'année, le 1<sup>er</sup> entretien a été fixé à une date au-delà du 31 décembre 2002. Ces réserves expliquent la différence entre le nombre de premiers entretiens mensuels (1232) et le nombre de demandeurs potentiellement ayant droits (1651).

**TABEAU 23 : Délais moyens concernant les nouvelles demandes**

	Délais moyens	N jours
entre la date à laquelle la demande est réputée <sup>10</sup> faite et l'ouverture du dossier		83
entre la date demande et le 1 <sup>er</sup> entretien		87

Fichiers SNAS du 31.12.2002

A noter que ces délais moyens ont considérablement augmenté par rapport à l'année 2001, où ils n'étaient que de 60, respectivement 68 jours.

Au 31.12.2002, les décisions prises par le SNAS à l'égard des demandeurs convoqués à un premier entretien (dont le dossier a été ouvert en 2002) étaient les suivantes :

**TABEAU 24 : Décisions prises par le SNAS concernant les nouvelles demandes**

Décision SNAS	Nombre
Pas de dispense (octroi)	212
Dispenses raisons médicales	148
Dispenses pour occupation professionnelle	118
Dispense garde d'enfants	30
Dispenses autres raisons	93
Refus raisons ADEM	6
Refus dossier incomplet	6
Refus pour non participation	37
Demandes en instance	265
<b>Total</b>	<b>915</b>

Fichiers SNAS du 31.12.2002

Pour les 212 personnes effectivement convoquées et non dispensées de la condition de participer aux activités d'insertion, c'est-à-dire celles à qui l'indemnité d'insertion fut accordée, une première mesure fut organisée pour 137 personnes, dans un délai moyen de 94 jours à partir du premier rendez-vous.

## ANNEXE 1

Le tableau qui suit montre le nombre des dossiers qui est pris en charge par les services régionaux d'action sociale au 31 décembre 2002:

<sup>10</sup> Art. 3 du règlement grand-ducal du 16 janvier 2001 fixant les modalités d'application de la loi du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti." (...) La demande est réputée être faite à la date du dépôt, à condition qu'elle soit signée et qu'elle soit accompagnée des pièces visées à l'article 4 (1) ci-après. Au cas où toutes les pièces ne sont pas jointes, la demande est réputée être faite à la date où la dernière de ces pièces prévues parvient à l'organisme compétent."

ORGANISME	SERVICE	Nombre de clients			
		Dispensés <sup>11</sup> (a)	Non-dispensés (b)	Dont nombre clients en mesures <sup>12</sup>	Total (a+b)
Ligue de prévention et d'action médico-sociales	CMS Nord	274	280	247	554
	CMS Centre	502	509	397	1011
	CMS Sud <sup>13</sup>	123	128	120	251
OS Dudelange	OS Dudelange	101	116	114	217
OS Esch/Alzette	OS Esch/Alzette	213	188	162	401
OS Bettembourg	OS Bettembourg	48	66	56	114
OS Ettelbruck	OS Ettelbruck/CHNP	52	63	62	115
OS-Differdange	OS Differdange	74	57	53	131
OS-Pétange	OS Pétange	68	69	47	137
Caritas	Luxembourg	41	48	46	89
Comité national de défense sociale	Luxembourg <sup>**14</sup>	0	0	0	0
	Personnes handicapées	0	417	264	417
Total		1502	1935	1568	3437

## ANNEXE 2

### Statistiques du service accueil du 15/07/2002 au 31/12/2003

Requérants convoqués : 462 personnes

Nombre d'entretiens individuels : 637 entretiens

Parmi les 462 requérants convoqués :

Nombre de requérants vus :	416 personnes
Nombre de requérants dispensés :	153 personnes
Nombre de requérants non-dispensés (A1/A2) :	166 personnes
Nombre de requérants orientés vers le SRAP :	115 personnes
Nombre de notifications « refus de l'indemnité d'insertion » :	58 notifications refus
Nombre de notifications d'annulation (2 fois pas présentés, ni excusés) :	41 notifications d'annulation

## ANNEXE 3

### Service de recherche assistée d'un travail et de préparation aux mesures

Une équipe interne du service national d'action sociale se charge de la mise en œuvre de la mesure prévue à l'article 10(1)a) de la loi du 29 avril 1999 portant création d'un droit

<sup>11</sup> clients temporairement dispensés en application de l'article 14 de la loi

<sup>12</sup> clients qui participent aux activités d'insertion professionnelles définies à l'article 10 de la loi

<sup>13</sup> un agent à mi-tâche est spécialisé dans le cadre du service "Accueil"

<sup>14</sup> un agent est spécialisé dans le cadre du service "Service de recherche assistée d'un travail et de préparation aux mesures"

à un revenu minimum garanti. Cette mesure vise, d'une part, la recherche assistée d'un emploi sur le premier marché du travail et, d'autre part, la préparation des candidats à l'insertion professionnelle et aux activités d'insertion professionnelle.

Pour garantir la réussite de cette mesure, il est nécessaire d'établir pour chaque bénéficiaire un bilan de ses capacités, déficiences et obstacles à l'insertion, qui peuvent résulter de diverses caractéristiques personnelles (santé physique ou psychique, difficultés relationnelles, etc.) mais aussi à des facteurs objectifs en rapport avec le milieu de vie du concerné. Dresser un tel bilan, avec avis d'orientation, déceler les facultés et compétences, permet de motiver et de redonner confiance aux concernés et d'établir un projet d'insertion individualisé, qui aide le SRAS d'organiser la mesure adéquate.

Pour y parvenir, le service national d'action sociale a élaboré pour la période de 2001 à 2003 un projet soutenu financièrement par le Fonds social européen (objectif 3). Ce projet, dont la mise en œuvre a débuté au cours de l'année 2001, vise à orienter directement certains bénéficiaires (voir les statistiques y relatives ci-après) vers l'activité d'insertion professionnelle la plus apte à restaurer, améliorer ou maintenir leur « employabilité » (stage en entreprise, travaux d'utilité collective, formation, thérapie), sur base d'un bilan de compétence, avec avis d'orientation.

Dans le courant de l'année 2002, 243 personnes ont ainsi été évaluées. Ces évaluations ont donné lieu à 243 entretiens individualisés, (consultations, orientation, problèmes médicaux/sociaux, formations,...), à 5 tests d'aptitudes et de capacités professionnelles, à 24 activités de groupe (actions ADEM, cours luxembourgeoises, groupes d'orientations,...) avec un total de 287 participants, à 8 séminaires d'orientation et 1 AssessmentCenter avec un total de 91 participants.

Les 120 bilans de compétences ont donné lieu aux avis suivants :

Mesures d'insertion <sup>15</sup>	Nombre	%
AI, AI encadrée, AI + FO, AI + thérapie amb., AI + test, AI + mesure ADEM	52	43,33%
SE, SE + test, SE + FO, SE + mesure ADEM, SE + thérapie amb..	49	40,83%
Dispense (maladie)	7	5,83%
FO (apprentissage pour adultes, autres)	4	3,33%
Mesure ADEM	3	2,50%
Retrait, fin de droit	3	2,50%
IP	2	1,66%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Parmi ces 120 bilans, les SRAS ont suivi 106 des avis proposés et il peut être constaté, qu'après 3, respectivement 6 mois, cette orientation reste toujours valable.

Ces activités ont débouché sur 68 affectations temporaires, 51 stages en entreprise, 31 insertions professionnelles et 9 mesures de formation.

Alors qu'en 2001 l'accent fût mis sur la méthode « séminaire » en vue d'établir les bilans, une 2<sup>ème</sup> méthode « AssessmentCenter » a été mise sur pieds en 2002 ; celle-ci

<sup>15</sup>SE = stage en entreprise, AI = affectation temporaire, FO = formation, test = test d'aptitudes et de capacités professionnelles, IIP = insertion prof., thérapie amb. = thérapie ambulatoire

permet d'établir, à court terme, des bilans pour la population susceptible de réintégrer le 1<sup>ière</sup> marché de l'emploi.

A l'échéance du projet financé par le Fonds social européen, en 2003, le service national d'action sociale compte disposer d'une méthodologie propre et des instruments appropriés pour les différents groupes cibles.

## ANNEXE 4

### Contrôle médical

En 2002, 134 personnes ont été convoquées au contrôle médical

Décisions prises (dont 15 sur base du dossier) :

Apte, réexamen inutile	31
Apte, réexamen	32
Inaptitude transitoire avec réexamen	35
Inaptitude permanente, réexamen inutile	36
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>

## ANNEXE 5

### Demandes d'accompagnement social : types d'aides demandées

Type d'aide demandée	Fréquences	%
Aide administrative	25	17
Guidance sociale	18	12
Aide en relation avec la situation financière	32	22
Aide au niveau du logement	30	20
Aide par rapport à des problèmes psychiatriques	9	6
Aide éducative	15	10
Aide par rapport à des problèmes de santé	7	5
Orientation scolaire ou professionnelle	11	8

Le tableau relatif aux fréquences des types d'aides demandées a été établi sur base des notes<sup>16</sup> transmises au service national d'action sociale par le service d'accompagnement social de la Ligue de prévention et d'action médico-sociales :

- en application de l'article 4j) de la convention conclue conformément à l'article 38 de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti, (« le droit à l'accompagnement social prévu à l'article 16 est censé être réalisé, si le service d'accompagnement social fait parvenir au service national d'action sociale une note écrite au sujet de la mise en œuvre des interventions demandées, des moyens employés ainsi que, le cas échéant, les résultats obtenus »)

<sup>16</sup> 153 demandes d'accompagnement social introduites  
58 notes reçues en relation avec ces demandes (1 ou plusieurs types d'aide par note)

- conformément aux modalités de mise en œuvre de l'accompagnement social arrêtées en date du 2 octobre 2002 par la Ligue de prévention et d'action médico-sociales et le Ministère de la famille, de la solidarité sociale et de la jeunesse ( « la note prévue à l'article 4j de la convention est adressée au SNAS par la Ligue 6 mois après la date de l'accusé de réception adressée au demandeur suite à sa demande »)