

# Rapport d'activité 2024

Mars 2025

<b>Introduction .....</b>	<b>7</b>
<b>A. Département ministériel .....</b>	<b>10</b>
<b>I. Administration Générale .....</b>	<b>10</b>
1. Travaux en matière législative et réglementaire .....	10
1.1. Lois et règlements grand-ducaux.....	10
1.2. Projets de loi et projets de règlements grand-ducaux .....	14
2. Commission d'harmonisation .....	15
3. Commission paritaire .....	15
4. Création d'une nouvelle cellule Qualité pour les évaluations .....	15
5. Bénévolat .....	16
5.1. Service Bénévolat .....	16
5.2. Agence du Bénévolat.....	16
6. Les services de consultation .....	27
6.1. <i>Erzéiongs a Familljeberodung</i> .....	28
6.2. <i>Aide aux Victimes de la Route</i> .....	29
6.3. <i>Famillijecenter</i> .....	30
6.4. <i>Centre de Consultation et de Médiation Familiale</i> .....	31
6.5. <i>Haus 89</i> .....	32
6.6. <i>SOS Détresse</i> .....	33
6.7. <i>SOS Radicalisation</i> .....	34
6.8. <i>Centre d'écoute, de soutien et d'inclusion sociale</i> .....	34
6.9. <i>Nouveau(x) agrément(s) accordé(s) en 2024</i> .....	35
7. Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées .....	35
<b>II. Handicap .....</b>	<b>36</b>
1. Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées.....	36
2. Activités internationales .....	37
3. Politique gouvernementale .....	38
4. Conseil supérieur des personnes handicapées (CSPH) .....	40
5. Interprétations en langue des signes.....	42
6. « Alles normal » Lëtz Celebrate Inclusion (LCI).....	42
7. Conventions de collaboration .....	43
8. Agrément .....	45
<b>III. Solidarité .....</b>	<b>78</b>
1. Politique nationale .....	78
1.1. <i>Exclusion sociale liée au logement et stratégie nationale contre le sans-abrisme</i> .....	78

1.2.	<i>Services conventionnés pour adultes</i> .....	97
1.3.	<i>Personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et intersexes (LGBTI)</i> .....	107
1.4.	<i>Aides financières octroyées par la division Solidarité</i> .....	107
1.5.	<i>Surendettement</i> .....	108
1.6.	<i>Formation</i> .....	112
1.7.	<i>Observatoire des politiques sociales</i> .....	113
1.8.	<i>Offices sociaux</i> .....	113
1.9.	<i>Rapport national de mise en œuvre du Plan National Développement Durable</i> .....	119
2.	<i>Politique internationale</i> .....	119
2.1.	<i>Fonds social européen plus (FSE+)</i> .....	119
2.2.	<i>Comité de la protection sociale (CPS)</i> .....	120
2.3.	<i>Programme national de réforme dans le cadre du Semestre européen</i> .....	121
2.4.	<i>Plateforme européenne de lutte contre le sans-abrisme (European Platform on Combatting Homelessness – EPOCH)</i> .....	121
<b>IV.</b>	<b><i>Personnes âgées</i></b> .....	<b>122</b>
1.	<i>Politique gouvernementale</i> .....	122
1.1.	<i>L'année 2024 marquée par la mise en vigueur d'une nouvelle loi pour le secteur des services pour personnes âgées</i> .....	122
1.2.	<i>Les plans d'action nationaux</i> .....	128
2.	<i>Le Bien Vieillir</i> .....	130
2.1.	<i>Les objectifs du Bien Vieillir</i> .....	130
2.2.	<i>Appel(s) à projet</i> .....	130
2.3.	<i>Les services conventionnés et agréés pour personnes âgées</i> .....	131
2.4.	<i>Les Clubs Aktiv Plus</i> .....	132
2.5.	<i>Les Activités seniors</i> .....	133
2.6.	<i>Les services conventionnés Gardes de nuit, Accompagnement soins palliatifs et tarification sociale</i> .....	141
3.	<i>Les services agréés pour personnes âgées</i> .....	144
3.1.	<i>Les structures d'accueil pour personnes âgées</i> .....	145
3.2.	<i>Les services de consultation et de formation pour personnes âgées et activités dans le cadre du vieillissement actif :</i> .....	149
3.3.	<i>Les services pour personnes âgées dans le cadre du maintien à domicile :</i> .....	151
4.	<i>Procédures d'agrément</i> .....	152
<b>V.</b>	<b><i>Infrastructures socio-familiales</i></b> .....	<b>155</b>
1.	<i>Généralités</i> .....	155
2.	<i>Projets de constructions, transformations, rénovations et 1ier équipement</i> .....	155
2.1.	<i>Secteur « Personnes âgées »</i> .....	155

2.2.	Secteur « adultes / solidarité » .....	160
2.3.	Secteur « handicap » .....	162
2.4.	Secteur « égalité des genres et de la diversité » .....	168
2.5.	Services de consultation .....	170
2.6.	ONIS.....	170
3.	Contrôle des conditions d'agrément .....	170
<b>VI.</b>	<b>Division Vivre ensemble.....</b>	<b>171</b>
1.	Introduction .....	171
2.	Le Conseil supérieur du vivre-ensemble interculturel.....	171
3.	Lutte contre le racisme et la discrimination raciale.....	171
4.	Etudes, rapports et évaluations .....	172
4.1.	Etude sur le vivre-ensemble au Luxembourg .....	172
4.2.	Rapport final Zesummeliewen an ärer Gemeng .....	173
4.3.	Participation électorale des étrangers : élections communales de 2023, élections européennes de 2024.....	173
4.4.	Monitoring de la campagne d'information et de sensibilisation des résidents ressortissants UE en vue des élections européennes du 9 juin 2024 .....	174
5.	Communication.....	174
5.1.	La campagne « Je peux voter » .....	174
6.	Partenariats – Volet associations.....	175
6.1.	Appels à projets « Promouvoir le vivre-ensemble interculturel » .....	175
6.2.	Conventions.....	177
6.3.	Subsides aux associations .....	181
7.	Partenariats – Volet communes.....	182
7.1.	Gemengepakt vum interkulturellen Zesummeliewen .....	182
7.2.	Forum fir d'Zesummeliewen an eise Gemengen (ancien GRESIL).....	183
7.3.	Commissions communales du vivre-ensemble interculturel (CCVEI) .....	183
7.4.	Biergerguide .....	184
7.5.	Subsides.....	184
7.6.	Site web Zesummeliewen an ärer Gemeng.....	184
8.	Le Biergerpakt et le Contrat d'accueil et d'intégration.....	185
8.1.	Le Biergerpakt – Pacte citoyen du vivre-ensemble interculturel.....	185
8.2.	Le Contrat d'accueil et d'intégration (CAI).....	186
8.3.	Les Séances d'information sur la vie au Luxembourg (SIV-PIA) .....	186
9.	Pacte européen sur la migration et l'asile .....	187
10.	Perspective.....	187

<b>VII. Fonds « Asile, Migration et Intégration » .....</b>	<b>188</b>
1. Projets débutés en 2024 .....	188
2. Appels à projets lancés en 2024 .....	189
3. Autres projets soutenus avec une attribution directe en 2024.....	190
<b>VIII. Loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.....</b>	<b>192</b>
1. Introduction .....	192
1.1. Mission et organisation.....	192
2. Développement interne des structures de l'OSAPS .....	193
3. Sensibilisation des opérateurs économiques .....	194
<b>B. Administrations publiques.....</b>	<b>196</b>
<b>I. Office national de l'accueil (ONA) .....</b>	<b>196</b>
1. Accueil des demandeurs de protection internationale (DPI) .....	196
1.1. Evolution de l'arrivée de nouvelles personnes dans le réseau d'hébergement de l'ONA pour DPI.....	196
1.2. Structures d'hébergement pour DPI.....	196
1.3. Parcours des DPI.....	196
2. Accueil des bénéficiaires de protection temporaire (BPT) .....	198
2.1. Evolution de l'arrivée de nouvelles personnes dans le réseau d'hébergement de l'ONA pour BPT.....	198
2.2. Structures d'hébergement pour BPT.....	198
2.3. BPT suivis en privé.....	198
2.4. Prolongation du statut de protection temporaire.....	199
3. Evolution des chiffres-clés pour l'ensemble des structures d'hébergement et des personnes accueillies par l'ONA .....	199
3.1. Evolution des arrivées de nouvelles personnes dans le réseau d'hébergement de l'ONA (DPI et BPT) .....	199
3.2. Evolution de la capacité d'hébergement de l'ONA .....	200
3.3. Taux d'occupation des structures d'hébergement de l'ONA.....	200
3.4. Nationalités des personnes hébergées dans le réseau de l'ONA .....	201
3.5. Structure d'âge des personnes hébergées dans le réseau de l'ONA .....	201
3.6. Statuts des personnes hébergées dans le réseau de l'ONA.....	202
4. Fonctionnement de l'Office national de l'accueil .....	202
4.1. Ressources Humaines.....	202
4.2. Partenariats .....	203
4.3. Pacte européen sur la migration et l'asile.....	203
4.4. Projets supplémentaires en faveur des DPI et BPI : projets AMIF.....	203

<b>II. Office national d'inclusion sociale (ONIS) .....</b>	<b>204</b>
1. Mission et organisation.....	204
2. Exécution des dispositions de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale .....	205
2.1. Service Accueil.....	205
2.2. Coordination et guidance des agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS).....	206
2.3. Prestations financières.....	208
3. Collaboration avec les services de l'Etat.....	209
3.1. Fonds national de solidarité (FNS) .....	209
3.2. Agence pour le développement de l'emploi (ADEM).....	209
3.3. Offices sociaux.....	210
3.4. Formation des adultes.....	210
3.5. Contentieux .....	211
4. Acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures d'activation .....	211
4.1. Organismes d'affectation pour les mesures de type « travaux d'utilité collective » (TUC) .....	211
4.2. Organismes conventionnés (OAC) pour les mesures de type TUC .....	212
4.3. Organismes conventionnés pour mesures de stabilisation ou de préparation .....	216
5. Programmes européens et relations internationales.....	218
6. Statistiques administratives.....	218
6.1. Statistiques générales sur les bénéficiaires du REVIS.....	218
6.2. Statistiques sur les bénéficiaires du REVIS sous la compétence de l'ONIS .....	220
<b>C. Etablissements publics .....</b>	<b>227</b>
<b>I. Caisse pour l'avenir des enfants (CAE).....</b>	<b>227</b>
1. Le Conseil d'administration .....	227
2. L'effectif de la CAE .....	227
3. Direction « Administration générale ».....	227
4. Direction « Traitement des prestations » .....	228
5. Direction de la Coordination informatique et de la Méthodologie .....	230
6. La CAE en chiffres.....	232
6.1. L'allocation de naissance .....	232
6.2. L'allocation familiale.....	233
6.3. L'allocation spéciale supplémentaire.....	234
6.4. L'allocation de rentrée scolaire .....	234
6.5. Prestations abolies .....	235
6.6. L'indemnité de congé parental.....	235

a) Comparaison entre le 1er et le 2e congé parental - situation au 31 décembre de chaque exercice .....	238
b) Comparaison congé parental à plein-temps et à mi-temps - situation au 31 décembre de chaque exercice .....	238
6.7. <i>Dépense totale</i> .....	238
<b>II. Fonds national de solidarité (FNS) .....</b>	<b>241</b>
1. Administration et personnel .....	241
1.1. <i>Législation</i> .....	241
1.2. <i>Contact</i> .....	241
1.3. <i>Comité-directeur</i> .....	241
1.4. <i>Effectif du FNS</i> .....	242
1.5. <i>Organigramme</i> .....	243
1.6. <i>Effectif par service</i> .....	244
1.7. <i>Évolution des emplois</i> .....	246
2. Aperçu synoptique .....	249
3. Revenu d'inclusion sociale .....	254
4. Revenu pour personnes gravement handicapées (RPGH) .....	266
5. Forfait d'Éducation.....	271
6. Accueil gérontologique .....	276
7. Avance et recouvrement de pensions alimentaires .....	279
8. Allocation de vie chère et prime énergie.....	285
9. Allocation compensatoire .....	288
10. Allocation spéciale en faveur de personnes gravement handicapées.....	289
11. Service Recouvrement .....	290
12. Service Restitutions.....	291
13. Répression des fraudes .....	295
14. Enquêtes à domicile .....	295
15. Médecins-conseil .....	296
16. Contrôle annuel et convocations .....	297
17. Contentieux et médiateur .....	299
<b>III. SERVIOR.....</b>	<b>300</b>
1. La gouvernance .....	300
2. L'effectif de SERVIOR .....	301
3. Les activités de SERVIOR .....	301

## Introduction

Dans le suivi des années précédentes, le gouvernement fait de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale une priorité. Conscient du caractère transversal de ces enjeux, il a mis en place en 2024 un comité interministériel sous l'égide du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil (MFSVA). Ce comité assure la coordination des travaux du plan d'action national pour la prévention et la lutte contre la pauvreté, conformément à l'accord de coalition 2023-2028. Son rôle est d'élaborer, mettre en œuvre et évaluer les actions visant à réduire durablement la pauvreté et renforcer l'inclusion sociale.

Dans le cadre de la lutte contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement, phénomène complexe et diversifié, le MFSVA a poursuivi ses efforts en développant des projets s'inscrivant dans l'approche *Housing First*. Afin de diversifier et de décentraliser l'offre en matière d'hébergement et d'accompagnement social, le MFSVA, par le biais de sa division Solidarité a contribué activement à plusieurs initiatives, notamment l'augmentation des capacités d'accueil dans les structures d'hébergement d'urgence ainsi que le lancement, en mars 2024, d'un projet pilote visant à accueillir des personnes vieillissantes en situation de précarité au sein de la structure d'hébergement *Haaptmann's Schlass* de Elisabeth à Berbourg avec une capacité de 22 chambres. Par ailleurs, l'été 2024 a marqué l'aboutissement d'un logement accompagné et encadré à Mersch, géré par le CNDS Wunnen, pouvant accueillir jusqu'à 20 résidents.

En complément, deux recensements des personnes sans-abri ont été réalisés en 2024 –en juin et en décembre – afin de mieux appréhender l'évolution de la situation et de nourrir l'élaboration d'une nouvelle stratégie coordonnée, transversale et inclusive. Cette approche vise à identifier et exploiter de nouvelles opportunités pour renforcer durablement et diversifier les solutions de lutte contre de sans-abrisme et de l'exclusion sociale liée au logement.

L'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> janvier 2024, de la loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel a marqué un changement de paradigme pour tenir compte de la diversité dans la société luxembourgeoise. Précédé d'une large consultation publique, le nouveau texte remplace la loi relative à l'« intégration » de 2008 par le concept plus large du « vivre-ensemble interculturel ». La loi met en place un processus participatif et dynamique qui permet à chaque personne qui réside ou travaille au Luxembourg de vivre, de travailler et de décider ensemble. Les objectifs principaux sont de faciliter l'accès à l'information et de favoriser la participation citoyenne. Dans cette optique, les instruments et organes prévus par la loi du 23 août 2023 précitée prévoient l'implication systématique des parties prenantes afin de répondre en continu aux besoins changeants de la société.

Dans le domaine des personnes handicapées, l'année 2024 a été marquée par plusieurs événements importants qui mettent en évidence le fort engagement du Luxembourg dans la mise en œuvre de la convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006 (CRDPH).

Les négociations menées au niveau européen, auxquelles la division des personnes handicapées a participé activement, ont abouti, en novembre 2024, à la publication de deux directives importantes, à savoir la directive établissant la carte européenne du handicap et la carte européenne de stationnement pour personnes en situation de handicap ainsi que la directive étendant le champ d'application de la directive précédente aux ressortissants de pays tiers résidant légalement dans un Etat membre.

Au niveau national, la fin du plan d'action national 2019 – 2024 avec ces 29 priorités, 55 objectifs et 97 actions, marque le coup d'envoi, dès 2025, d'une phase d'évaluation des actions mises en œuvre au cours de la période ainsi que d'une phase de consultation des actions à prévoir dans le prochain plan d'action.

Enfin, il convient de signaler que l'année 2024 a aussi été l'année de la première édition de "Alles normal – Letz celebrate inclusion", évènement inclusif de grande envergure qui a réuni de nombreux acteurs afin de mettre en lumière les thèmes de l'inclusion, du vivre ensemble et de la solidarité.

L'année 2024 a également été marquée par la mise en vigueur d'une nouvelle loi pour le secteur des services pour personnes âgées. En effet, la loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2024.

Cette nouvelle loi met l'accent sur la qualité et la transparence des services et des prestations dont peuvent bénéficier les personnes âgées, et ce dans un souci de respect, de dignité et dans l'intérêt de ces personnes. L'évaluation de la qualité est effectuée de manière régulière par un service dédié du ministère sur base de contrôles administratifs et sur base d'entretiens avec les résidents et clients des services ainsi qu'avec les professionnels. La loi prévoit la création d'un registre des structures d'hébergement pour personnes âgées dans lequel seront publiés les services et prestations proposés par les services pour personnes âgées ainsi que leur coût et les modèles types des contrats pour chaque service.

Est dorénavant mis en place un service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées, dirigé par un médiateur dédié au domaine des personnes âgées. Un comité d'éthique doit être établi dans les services du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement et offre un point de repère pour tous les résidents, les familles, mais également le personnel encadrant et la direction. La loi institue le Conseil supérieur des personnes âgées (CSPA) et instaure la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées qui réunit tous les acteurs clés du secteur.

Les activités de l'Office national de l'accueil (ONA), administration placée sous l'autorité du ministre ayant l'Accueil dans ses attributions, s'inscrivent dans un contexte géopolitique complexe. Comme ses pays limitrophes, le Grand-Duché est confronté au phénomène d'un afflux continu de demandeurs de protection internationale et de protection temporaire, et ce depuis des années. Chargé d'organiser l'accueil de ces personnes en quête d'abris, l'ONA gère des structures d'hébergement et est responsable de l'allocation des aides prévues par les dispositions en la matière.

L'ONA s'emploie à garantir un accueil décent et à préparer au mieux les arrivants à une vie au Grand-Duché, notamment par un dispositif d'évaluation des vulnérabilités, des cours d'autonomisation et un encadrement social au quotidien. Dans ce cadre, le Fonds Asile, Migration et Intégration (AMIF) de l'Union européenne géré par la division Accueil du Ministère est à même de porter main forte aux exigences du terrain afin de faciliter le vivre ensemble de ces populations diverses au sein d'une société pluriculturelle qu'est la nôtre.

Dans le cadre de la politique de lutte contre la pauvreté afin de soutenir les ménages à faible revenu, les ménages en situation de précarité ou en situation de pauvreté ainsi que les personnes menacées d'exclusion sociale, de nombreuses améliorations au niveau des prestations du Fonds national de solidarité (FNS) sont à relever. L'allocation de vie chère, comprenant une augmentation globale de 10% de son montant et la prime énergie, dont le montant va tripler, se retrouvent reconduites, une prime énergie réduite est créée et les critères d'obtention pour les prestations visées sont allégés substantiellement.

Par ailleurs, l'équivalent crédit d'impôt (ECI) pour les bénéficiaires du montant forfaitaire de base par adulte dû au titre de la loi du 18 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS) ainsi que pour les bénéficiaires du revenu pour personnes gravement handicapées (RPGH) au titre de la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées sera pérennisé et adapté à la hausse de 84 à 90 euros suivant décision du Gouvernement du 5 juin 2024.

## A. Département ministériel

### I. Administration Générale

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

Au courant de l'année 2024, la Cellule juridique du ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil a participé aux travaux en matière législative et réglementaire suivants :

##### 1.1. Lois et règlements grand-ducaux

#### a. Textes visant le domaine des personnes âgées

- **Qualité des services**

Règlement grand-ducal du 1<sup>er</sup> février 2024 relatif au fonctionnement de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, aux procédures à suivre et à l'indemnisation des membres, des experts et du secrétaire administratif

Mémorial A N° 44 du 6 février 2024

Objectif : Le texte a comme objet d'établir le fonctionnement de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. Il a comme base légale l'article 102 de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Il détermine les attributions du Président de la Commission permanente ainsi que celles du secrétaire administratif, tout comme l'organisation, le déroulement et le mode de délibération des réunions de la Commission permanente et des sous-commissions. Il fixe également le montant des indemnités auxquelles les membres et experts auront droit.

Loi du 12 mars 2024 portant modification des articles 6, 101 et 106 de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées

Doc. parl. : 8349

Mémorial A N° 102 du 12 mars 2024

Objectif : Le texte a pour objet de réviser le nombre minimum de personnel d'encadrement requis dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées pendant les heures de nuit, régi par l'article 6, paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 2 de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, en liant le ratio d'encadrement non seulement au nombre de résidents mais aussi à leur degré de dépendance, conformément au programme gouvernemental 2023-2028 qui dispose ce qui suit :

*« Le Gouvernement révisera le nombre minimum de personnel d'encadrement requis dans les établissements d'hébergement pendant les heures de nuit en liant le ratio d'encadrement non seulement au nombre de résidents mais aussi à leur degré de dépendance. »*

Le nouveau libellé de l'article 6, paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 2 de la loi du 23 août 2023 sur la qualité des services pour personnes âgées fait en sorte qu'à partir du 1<sup>er</sup> mars 2024 chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit assurer une permanence d'encadrement en aides et soins,

avec la présence obligatoire d'un infirmier et d'un agent faisant partie du personnel d'encadrement, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept.

S'y ajoute que pour chaque tranche complète de soixante résidents avec un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins allant de 1 à 5 ou bénéficiant d'un forfait soins palliatifs tels que définis à l'article 350, paragraphes 3 et 10, du livre V du Code de la sécurité sociale, ainsi que pour chaque tranche complète de trente résidents avec un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins supérieur ou égal à 6, la présence continue d'un agent supplémentaire du personnel d'encadrement est requise.

Pour une durée ne dépassant pas 90 jours, les tranches précitées peuvent être dépassées de 10 pour cent sans que la présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement ne soit requise. Cela offre une souplesse à l'organisme gestionnaire pour faire face aux fluctuations des résidents et de leurs besoins en aides et soins, tout en garantissant la continuité des services et la qualité de prise en charge dans ces établissements.

- **Surcoût énergétique**

Loi du 13 décembre 2024 portant modification de la loi modifiée du 16 décembre 2022 autorisant l'État à participer au financement du surcoût des produits énergétiques et d'électricité supporté par les centres intégrés pour personnes âgées, maisons de soins, logements encadrés pour personnes âgées et centres psycho-gériatriques agréés en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Doc. parl. : 8423

Mémorial A N° 520 du 16 décembre 2024

Objectif : Le texte a pour objet de protéger les résidents des structures d'hébergement des augmentations excessives des coûts, tout en garantissant le soutien continu de l'État face à la crise énergétique.

Face à cette crise énergétique, l'État avait initialement mis en place une participation financière pour aider les structures d'hébergement à couvrir la hausse des frais énergétiques. Cette mesure a été indispensable pour atténuer les répercussions économiques sur ces structures, qui supportent une charge disproportionnée du coût de l'énergie. Les besoins du secteur montrent, à la suite de l'évaluation des demandes de la première période éligible du 1<sup>er</sup> octobre 2022 au 31 décembre 2023, que 87 % des structures d'hébergement pour personnes âgées et 73 % des logements encadrés ont sollicité cette aide pour la première période éligible, démontrant l'ampleur du besoin.

Ainsi, le texte apporte des modifications ponctuelles à la loi modifiée du 16 décembre 2022 autorisant l'État à participer au financement du surcoût des produits énergétiques et d'électricité supporté par les centres intégrés pour personnes âgées, maisons de soins, logements encadrés pour personnes âgées et centres psycho-gériatriques agréés en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique afin, suite à une prolongation de la mesure jusqu'au 31 décembre 2024 conformément à l'accord tripartite du 7 mars 2023 qui prévoyait également une participation de l'État au financement de la hausse des frais d'énergie des structures d'hébergement, de renforcer et prolonger les mesures de soutien financier pour une troisième période éligible, à savoir du 1<sup>er</sup> janvier 2025 au 31 décembre 2025.

## **b. Textes visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

### **Règlement du Gouvernement en Conseil du 17 juillet 2024 relatif à l'octroi d'une allocation de vie chère au titre de l'année 2025**

Mémorial A N° 289 du 18 juillet 2024

**Objectif :** Afin d'être en mesure d'accorder aux ménages à revenu modeste une allocation de vie chère (AVC) au titre de l'année 2025, il est nécessaire de prendre un nouveau règlement du Gouvernement en conseil.

En effet, l'accord de coalition 2023-2028 relève que « La lutte contre la pauvreté constitue une priorité absolue pour le Gouvernement. La précarité reste un phénomène d'actualité et la lutte contre la pauvreté un des enjeux majeurs des années 2023 à 2028. Les politiques de lutte contre la pauvreté seront poursuivies afin de soutenir les ménages à faible revenu, les ménages en situation de précarité ou en situation de pauvreté ainsi que les personnes menacées d'exclusion sociale ».

Le texte s'inscrit dans cette volonté du Gouvernement de prendre toute une série de mesures pour atteindre le but affiché. C'est la raison pour laquelle il n'a pas seulement pour objet de reconduire au titre de l'année 2025 l'allocation de vie chère et la prime énergie, mais il va plus loin en augmentant matériellement l'allocation de vie chère et la prime énergie tout en créant une prime énergie réduite et en allégeant substantiellement les critères d'obtention pour les prestations visées.

Le règlement du Gouvernement en conseil du 26 mai 2023 relatif à l'octroi de l'allocation de vie chère au titre de l'année 2024 sera dès lors repris pour 2025 avec toute une série de modifications améliorant substantiellement l'accès aux prestations en question. Ces modifications comprennent une réduction de la période de résidence minimale sur le territoire luxembourgeois exigée, la fixation des limites de revenus à prendre en compte pour déterminer le droit aux trois prestations prévues non plus sur une base annuelle, mais sur une base mensuelle, la non prise en compte au titre des revenus déterminant le droit aux prestations prévues des allocations ou prestations touchées de la part d'un organisme public ou privé, la non prise en compte des revenus professionnels des enfants âgés de moins de 30 ans jusqu'à concurrence d'un montant de l'allocation d'inclusion pour un adulte, l'augmentation globale de 10% des montants de l'allocation de vie chère, le report de la date butoir de la demande du 31 octobre au 31 décembre de l'année.

### **Loi du 13 décembre 2024 portant modification :**

- 1° de la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées ;
- 2° de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale

Doc. parl. : 8424

Mémorial A N° 521 du 16 décembre 2024

**Objectif :** Le texte a pour objet de pérenniser l'équivalent crédit d'impôt (ECI) pour les bénéficiaires du montant forfaitaire de base par adulte dû au titre de la loi du 18 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS) ainsi que pour les bénéficiaires du revenu pour personnes gravement handicapées (RPGH) au titre de la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées. Le montant de l'ECI est également adapté à la hausse de 84 à 90 euros suivant décision du Gouvernement du 5 juin 2024.

Le point 14 de l'accord entre le Gouvernement et l'Union des Entreprises luxembourgeoises (UEL) et les organisations syndicales OGBL, LCGB et CGFP à l'issue de la réunion du Comité de coordination

tripartite du 3 mars 2023 a été transposé par la loi du 29 juin 2022 portant transposition de certaines mesures prévues par l'accord tripartite du 31 mars 2022 qui avait prévu le maintien de l'équivalent crédit d'impôt pour les bénéficiaires du REVIS et du RPGH jusqu'au 31 décembre 2024.

Des calculs opérés avec des données disponibles en 2023 avaient montré que les bénéficiaires du REVIS et notamment ceux qui perçoivent un autre revenu (surtout les familles) ne profitaient pas à suffisance des crédits d'impôts prévus (dont celui institué temporairement en 2023 pour anticiper l'adaptation du barème des impôts à l'inflation de l'ordre de deux tranches et demie indiciaires). Ces ménages essuieraient des pertes en cas de suppression de l'ECI, les charges demeurant par ailleurs invariablement élevées.

### **c. Texte visant le domaine du vivre ensemble**

Règlement grand-ducal du 28 février 2024 relatif aux modalités d'élection, à l'organisation, au fonctionnement et à l'indemnisation du Conseil supérieur du vivre-ensemble interculturel

Mémorial A N° 94 du 8 mars 2024

Objectif : Le texte se réfère à la loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel qui vise, dans son chapitre 2, à donner une base légale au conseil supérieur du vivre-ensemble interculturel.

Le conseil supérieur a notamment pour mission de conseiller et d'assister le ministre dans le domaine du vivre-ensemble interculturel, d'identifier les priorités dans le domaine du vivre-ensemble interculturel, tout en tenant compte des spécificités locales et régionales et d'aviser le plan d'action national du vivre-ensemble interculturel.

Le texte prévoit que le conseil supérieur soit composé de trente membres effectifs et de trente membres suppléants. Quatorze membres effectifs et suppléants sont nommés par le ministre dont six représentants de l'État, six représentants d'associations œuvrant dans le domaine du vivre-ensemble interculturel et deux représentants du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises (SYVICOL).

En plus, seize membres effectifs et suppléants représentant les communes sont élus selon les modalités définies par le texte sous rubrique.

Le texte définit les délais pour les différentes étapes des élections. Il retient que les candidats doivent être membres des commissions communales du vivre-ensemble interculturel définies dans la loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel. Ce sont également ces membres qui peuvent élire les représentants des communes au conseil supérieur du vivre-ensemble interculturel. Les élections se font par voie électronique.

Le texte prévoit également l'introduction d'un tirage au sort en cas de partage des voix des candidats à élire au Conseil supérieur du vivre-ensemble interculturel ainsi que l'introduction des modalités de fonctionnement, de délibération et de vote du conseil supérieur.

Le texte précise finalement le montant de l'indemnité par séance plénière et groupe de travail revenant aux membres et aux experts appelés à collaborer aux travaux du conseil supérieur du vivre-ensemble interculturel.

#### **d. Textes visant le domaine du handicap et le volet du REVIS**

Loi du 20 décembre 2024 portant modification de:

- 1° la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées;
- 2° la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale

Doc. parl. : 8458

Mémorial A N° 554 du 23 décembre 2024

**Objectif :** Le texte a pour objet de proposer une adaptation de 2,6% des montants du revenu d'inclusion sociale (REVIS) et du revenu pour personnes gravement handicapées (RPGH) identique à celle fixée aux termes de la loi du 20 décembre 2024 portant modification de l'article L. 222-9 du Code du travail qui relève le taux du salaire social minimum au 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Cette adaptation est effectuée par le biais d'une modification de l'article 25, alinéa 1<sup>er</sup>, de la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées ainsi que des articles 5, paragraphe 1<sup>er</sup> et 49, paragraphe 3, de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale.

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.

##### *1.2. Projets de loi et projets de règlements grand-ducaux*

- **Fonds national de solidarité**

Projet de loi portant modification de la loi modifiée du 30 juillet 1960 concernant la création d'un Fonds national de solidarité

**Objectif :** Le texte a pour objet la réforme de la loi modifiée du 30 juillet 1960 concernant la création d'un Fonds national de solidarité (FNS) devenue nécessaire suite au développement des missions du FNS ainsi que de son personnel.

Cette réforme est axée principalement sur les trois volets suivants :

- Adaptation du processus de décision relatif aux prestations du FNS et des moyens et voies de recours y relatifs,
- Création d'un cadre supérieur au FNS (relevant de la catégorie de traitement A, groupe de traitement A1),
- Redressements des incohérences ou inélégances dans le texte actuel.

Le texte apporte à la loi de 1960 les modifications nécessaires pour aligner la procédure relative aux décisions prises par le FNS sur celle qui est prévue au niveau des différentes institutions de la sécurité sociale par le Code de la sécurité sociale. Le texte du projet reprend à ce titre mutatis mutandis les articles correspondants du Code de la sécurité sociale régissant les institutions de la sécurité sociale. Les dispositions de la loi relatives aux recours à former devant les juridictions sociales sont également adaptées en conséquence.

Le texte reprend les dispositions du règlement grand-ducal modifié du 4 avril 1964 concernant le statut du personnel du FNS au niveau du texte de la loi du 30 juillet 1960 en y insérant après l'article

16 les dispositions relatives au personnel du FNS. Du fait que l'ancienne structure des carrières n'est plus adaptée à la situation actuelle au vu des nombreuses tâches et de l'expertise requise, le FNS doit également se doter d'un cadre supérieur à l'instar de toutes les administrations et établissements de taille comparable.

Finalement, le projet de loi remédie à certaines incohérences rédactionnelles, assure la mise en phase avec la législation actuelle et adapte certaines terminologies afin d'apporter la clarté requise à l'application du régime actuel.

## 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 2024 la Commission d'Harmonisation s'est réunie à 4 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 le 16 juillet 2024 en vue de formuler son avis final suite à l'évaluation de l'impact financier de l'accord salarial du 9 décembre 2022. Cet avis est prévu dans le cadre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 précitée à chaque fois qu'il est nécessaire d'adapter l'enveloppe financière constituée par les dépenses de personnel du secteur ASFT à la suite des dispositions légales et réglementaires ayant porté modification des rémunérations, conditions de travail et avantages sociaux des agents de l'Etat.

## 4. Création d'une nouvelle cellule Qualité pour les évaluations

La loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2024. Une cellule Qualité a été créée au sein du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil avec pour mission d'évaluer la qualité des processus et des concepts mis en œuvre par les organismes gestionnaires de services pour personnes âgées.

Les évaluations portent sur trois types de services, à savoir les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile, et les centres de jour pour personnes âgées.

L'évaluation se déroule en plusieurs phases :

- La planification et la préparation de l'évaluation, comprenant la phase d'évaluation documentaire ;
- La réalisation de l'évaluation, comprenant une phase de vérifications sur site et d'interviews des résidents / usagers ;
- Le suivi et la clôture de l'évaluation.

La première évaluation a été faite en novembre 2024.

## 5. Bénévolat

### 5.1. Service Bénévolat

La loi du 7 août 2023 sur les associations sans but lucratif et les fondations vise à actualiser et simplifier le droit des associations et des fondations. Entrée en vigueur le 23 septembre 2023, elle laisse un temps de transposition de vingt-quatre mois aux associations sans but lucratif (ASBL) et fondations déjà existantes pour mettre leurs statuts en conformité.

Le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, ci-après « ministère », en charge du bénévolat au Luxembourg, a organisé en collaboration avec l'Agence du Bénévolat sept réunions d'informations dans les différentes régions du Grand-Duché pour informer et sensibiliser les associations sur les changements engendrés par la loi tout en donnant des explications et conseils sur les modifications concrètes à faire pour se mettre en conformité. Les réunions ont eu lieu aux communes de Parc Hosingen, Leudelage, Mersch, Junglinster, Hesperange, Bettembourg et Flaxweiler. Environ 850 personnes au total ont participé à ces réunions.

Un juriste engagé par l'Agence du Bénévolat a fait des présentations d'environ 45 minutes et a ensuite répondu aux questions du public. Un document reprenant les questions fréquemment posées et les réponses du juriste ainsi qu'un modèle des statuts basé sur le guide pour la mise en conformité sont disponibles [ici](#).

Une deuxième vague de réunions est prévue pour le premier semestre 2025.

### 5.2. Agence du Bénévolat

#### 5.2.1. L'Agence du Bénévolat : soutenir l'engagement bénévole associatif

##### 5.2.1.1. *Le projet associatif*

L'Agence du Bénévolat est une organisation à but non lucratif qui vise à encourager et à faciliter l'engagement bénévole au Grand-Duché de Luxembourg.

Créée en 2002, l'Agence du Bénévolat est soutenue par le ministère et travaille en étroite collaboration avec de nombreuses organisations et associations pour promouvoir le bénévolat et renforcer l'impact de leurs actions.

Le projet associatif se décline en trois missions :

- 1° Favoriser l'engagement bénévole associatif du plus grand nombre ;
- 2° Accompagner les associations et les aider à renforcer la valorisation de leurs bénévoles ;
- 3° Développer les solidarités afin de contribuer aux grands défis sociétaux de notre pays.

### 5.2.1.2. Les services

#### **Pour les bénévoles**

Le monde associatif regorge de nombreuses causes à défendre et d'activités à réaliser. L'Agence du Bénévolat accompagne les personnes intéressées dans la recherche d'un bénévolat qui leur correspond en fonction de leurs centres d'intérêt, de leurs talents et du temps qu'elles souhaitent accorder à leur bénévolat. Cet accompagnement comprend :

- Une orientation dans le cadre de la recherche d'un bénévolat (plateforme digitale de recherche d'une mission, benevolat.lu) ;
- Des informations sur le bénévolat, de la recherche à la valorisation de l'engagement des personnes intéressées ;
- Une invitation à la découverte des associations à côté de chez soi et des initiatives solidaires ;
- Une formation aux « soft-skills » du bénévolat solidaire (sur demande).

#### **Pour les associations**

L'Agence du Bénévolat propose des formations sur la création et la gestion d'une ASBL ainsi que des consultations juridiques individuelles afin de soutenir les différents projets associatifs. Un coaching peut être dispensé sur demande en vue d'accompagner les associations dans la gestion du bénévolat. Cet accompagnement comprend :

- Une mise en relation avec des bénévoles (plateforme digitale pour publier les missions de bénévolat des associations) ;
- Une inspiration avec le partage d'initiatives et de projets d'acteurs engagés ;
- Des informations sur le bénévolat et les actualités associatives ;
- Une formation à la création d'une association ainsi qu'à la gestion d'une ASBL et du bénévolat.

#### **Pour les communes**

La promotion du bénévolat permet de renforcer le soutien des communes au tissu associatif ainsi que le lien social au niveau local en favorisant la rencontre entre associations et bénévoles. Cet accompagnement comprend :

- La promotion du bénévolat auprès des habitants et des associations de la commune via la plateforme benevolat.lu ;
- Le développement de la visibilité des associations auprès des bénévoles ;
- Des formations pour les associations sur la gestion du bénévolat (sur demande) ;
- Un soutien à la création d'une association.

#### **Pour les entreprises**

En encourageant le bénévolat auprès de leurs employés, les entreprises soutiennent les missions d'intérêt général des associations qui ont besoin de bénévoles aux compétences variées. Elles ouvrent de nouvelles perspectives et encouragent l'innovation en soutien aux communautés locales. Ceci comprend :

- La promotion du bénévolat auprès des collaborateurs de l'entreprise ;
- Le bénévolat de compétences ;
- L'accompagnement des futurs retraités.

## Des rencontres et formations pour tous les acteurs engagés

Lors de ces événements, l'Agence offre à tous les acteurs engagés la possibilité :

- de rencontrer des bénévoles et des associations pour réaliser ensemble de beaux projets;
- de développer des compétences et de partager des bonnes pratiques ;
- d'en apprendre plus sur les questions d'actualité autour du bénévolat ;
- de contribuer à une société plus inclusive et tournée vers l'autre ;
- de mutualiser les idées afin de soutenir et développer le bénévolat associatif.

### 5.2.1.3. Les missions prioritaires

Pour 2024, l'Agence du Bénévolat s'est fixée six **missions prioritaires** :

1. La mise en place d'une campagne multilingue de sensibilisation au bénévolat « Ech si Bénévole » pour inciter le grand public à une citoyenneté active et supporter les associations dans leur recherche de bénévoles ;
2. La célébration et la valorisation de l'engagement bénévole à l'occasion de la Journée du Bénévolat du 5 décembre 2024 ;
3. Une tournée d'information (roadshow) en collaboration avec le ministère dans sept communes afin d'aider les associations avec la mise en conformité de leur statut avec la nouvelle loi du 7 août 2023 précitée ;
4. L'animation et l'évolution de la plateforme benevolat.lu afin de faciliter la mise en relation des bénévoles et de mieux soutenir l'engagement bénévole associatif ;
5. La promotion du Label de Qualité BÉNÉVOLAT pour soutenir le développement de la vie associative au Luxembourg grâce à un bénévolat de qualité ;
6. L'offre de formations dans les domaines juridiques et numériques pour le milieu associatif.

### 5.2.1.4. L'équipe

L'Agence du Bénévolat est conventionnée par le ministère depuis 2003. Elle compte dix-huit membres dont neuf siègent au Conseil d'Administration.

Depuis novembre 2024, l'Agence dispose d'un contingent de 3,5 ETP. L'équipe est soutenue par un juriste externe ainsi que par des formateurs et intervenants pour des formations ponctuelles.

Assemblée Générale 04.07.2024	1
Conseils d'Administration	5

### 5.2.2. Campagne multilingue de sensibilisation au bénévolat « Ech si Bénévole »

La campagne « **Ech si Benevole** », menée en collaboration avec le ministère entre le 8 novembre 2024 et le 20 janvier 2025, visait à sensibiliser la population luxembourgeoise à l'importance du bénévolat et à encourager l'engagement citoyen. Conçue comme une initiative multicanale et inclusive, elle a mobilisé divers instruments de communication pour toucher un public large et varié.

#### 5.2.2.1. Objectifs principaux :

1. Mettre en lumière des bénévoles inspirants : En racontant leurs histoires personnelles, associant vie professionnelle et engagement bénévole, pour créer un lien émotionnel avec le public.
2. Renforcer la notoriété du bénévolat : Souligner que le bénévolat est accessible à tous et constitue un élément essentiel du tissu social luxembourgeois.
3. Promouvoir la plateforme benevolat.lu : Encourager les citoyens à explorer les opportunités de bénévolat et à s'inscrire pour contribuer activement.

#### 5.2.2.2. Stratégie multicanale :

La campagne a utilisé une combinaison de canaux complémentaires pour maximiser sa portée et son impact :

- Réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn) : diffusion de contenus dynamiques et engageants, principalement des vidéos ;
- Affichages publicitaires (Digital Out-Of-Home – DOOH) : présence physique dans des zones stratégiques grâce à des affiches lenticulaires et des écrans digitaux ;
- Contenus sponsorisés : articles et publicités natives sur RTL.lu, wort.lu et lessentiel.lu ;
- Presse écrite : annonces et memostick dans des journaux nationaux ;
- Radio : participation à la rubrique « LIVING » sur RTL Radio pour toucher une audience diversifiée.

#### 5.2.2.3. Publics cibles :

Citoyens actifs : individus en âge de contribuer activement au bénévolat, qu'ils soient jeunes professionnels, retraités ou étudiants et les organisations (associations, écoles et entreprises) souhaitant promouvoir le bénévolat au sein de leurs structures.

Avec une population de 672 000 habitants en 2024, le Luxembourg représente une mosaïque culturelle unique. La campagne visait à surmonter les barrières linguistiques et sociales en adoptant une approche inclusive et multilingue, avec le slogan #EchSiBenevole décliné en luxembourgeois, français, allemand et anglais.

Initialement prévue jusqu'à mi-décembre, la campagne a été prolongée jusqu'au 20 janvier 2025, permettant de maintenir une présence sur les réseaux sociaux pendant les fêtes de fin d'année et les premières semaines de janvier.

#### 5.2.2.4. Performance des différents canaux de communication :

##### **Réseaux sociaux**

Les réseaux sociaux ont permis de :

- Toucher rapidement un large public à travers des formats variés et engageants.
- Générer des interactions directes avec le public, mesurables via les likes, partages et clics.
- Renforcer la visibilité globale de la campagne en amplifiant les autres canaux (DOOH, radio, presse).

Les vidéos ont été le pilier central de la stratégie numérique, tandis que les carrousels et stories l'ont complétée en maintenant une présence continue.

- ⇒ 569 nouveaux abonnés
- ⇒ Personnes touchées estimées<sup>1</sup> : **49 564 personnes**

### Affichage publicitaire

L’affichage publicitaire, à travers des supports physiques et digitaux (DOOH), a joué un rôle clé pour renforcer la notoriété visuelle de la campagne « Ech si Benevole » dans des lieux stratégiques au Luxembourg. Ce canal a permis d’atteindre un public qui n’est pas nécessairement actif sur les réseaux sociaux, élargissant ainsi la portée globale et augmentant l’inclusivité de la campagne.

De plus, les affichages ont renforcé la mémorisation du message et du slogan #EchSiBenevole, en maintenant une présence physique dans des zones fréquentées.

- ⇒ Personnes touchées estimées : **35 000 - 49 000 personnes**

### Contenus sponsorisés

Les contenus sponsorisés ont été un pilier central pour générer du trafic qualifié vers la plateforme benevolat.lu et renforcer la visibilité de la campagne auprès d’un public actif en ligne. Ces formats ont permis de diffuser des articles et des publicités natives sur des plateformes stratégiques, tout en maintenant une expérience utilisateur fluide et non intrusive.

- ⇒ Personnes touchées estimées : **100 000 personnes**

### La presse écrite

La presse écrite a été également intégrée à la campagne « Ech si Benevole » pour renforcer la notoriété du message auprès d’une audience plus traditionnelle, souvent fidèle aux journaux papier et moins présente sur les canaux numériques. Ce canal a également permis de consolider la crédibilité de la campagne grâce à son association avec des médias nationaux respectés.

Supports et formats utilisés Memostick ; annonces dans les journaux nationaux : Luxemburger Wort (7 décembre 2024), Revue (24 décembre 2024), Tageblatt (15 janvier 2025), l’essentiel (16 janvier 2025).

- ⇒ Audience touchée estimée : **87 500 lecteurs**

#### 5.2.2.5. Synthèse globale des résultats en termes de Portée globale (Reach) et Taux de pénétration

La campagne « Ech si Benevole » a touché **environ 235 000 personnes uniques**, ce qui représente un taux de pénétration de presque **35 %** de la population luxembourgeoise (670 000 habitants).

Canal	Reach estimé net après ajustement (personnes uniques)
Réseaux sociaux	49 564
DOOH (affichage)	35 000 – 49 000
Contenus sponsorisés	100 000
Presse écrite	87 500
Radio (RTL Living)	90 000
Total Reach estimé :	~235 000 - 255 000 personnes uniques

<sup>1</sup> Les chiffres correspondent aux estimations après application d’un taux de déduplication de 50% pour éviter les doublons. Les estimations ont été fournies par les prestataires/fournisseurs de service.

## Conclusion générale : Une campagne multicanale réussie

Avec un Reach d'environ 235 000 personnes uniques et un taux de pénétration de presque 35 %, la campagne « Ech si Benevole » a démontré son efficacité en combinant innovation numérique, supports traditionnels, et storytelling émotionnel.

Les résultats mettent en évidence la complémentarité des canaux pour toucher une audience variée, renforcer la notoriété, et inciter les citoyens à s'engager dans le bénévolat. 308 nouveaux bénévoles se sont inscrits sur la plateforme (25% sur l'année) et 511 propositions d'aide ont été lancées pendant la campagne (23% sur l'année).

### 5.2.3. Journée du Bénévolat 2024

La Journée du Bénévolat tient particulièrement à cœur de l'Agence du Bénévolat et se veut être un événement annuel phare, car elle vise à célébrer et à reconnaître l'importance de l'engagement bénévole associatif dans la société. La Journée du Bénévolat encourage la participation communautaire, souligne les contributions des bénévoles et sensibilise à l'impact positif du bénévolat sur les individus et la collectivité. Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Grande-Duchesse, les initiatives présentées sont soutenues par le ministère ainsi que par l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte.

La Journée du Bénévolat du 5 décembre 2024 a eu lieu dans le centre culturel à Hespérange en présence du Ministre Max Hahn et 240 représentants de la société et du secteur social.

L'Agence a également décerné le Label de Qualité BÉNÉVOLAT à cinq associations engagées pour un bénévolat de qualité ainsi que le Prix du Mérite du Bénévolat à un bénévole particulièrement méritant qui s'engage pour améliorer la qualité de vie de personnes vulnérables.

#### **Valoriser l'engagement bénévole grâce au Prix du Mérite du Bénévolat**

Prix de Mérite 2024 : une reconnaissance pour un engagement exceptionnel

Un moment fort en émotion de la célébration a été la remise du **Prix du Mérite pour le bénévolat** à Marie-Josée Weber (Maredoc asbl), qui a été récompensée pour son engagement de longue date dans des services à bas seuil et l'amélioration de la qualité de vie des personnes vulnérables.

Le Prix se veut symbolique et honore un bénévole qui représente l'ensemble des personnes engagées dans le secteur d'activité défini pour l'année en cours. Au-delà de la simple contribution, le Prix souligne l'impact réel de l'engagement bénévole sur la vie des personnes vulnérables.

Une surprise particulière a été la remise du **Prix Spécial 2024** à l'initiative du CHL « Mir kënnen Iech hëllefen », qui se distingue par son soutien unique aux patients hospitalisés et à leurs visiteurs. Ce projet comble une lacune pour laquelle ni les plans hospitaliers, ni les effectifs, ni les caisses de santé ne sont responsables. Un petit stand accueillant à l'entrée de l'hôpital, où une personne aimable et compétente aide les gens à s'orienter.

#### **Soutenir et promouvoir le bénévolat grâce au Label de Qualité BÉNÉVOLAT**

En outre, cinq organisations ont reçu le **Label de Qualité BÉNÉVOLAT**, symbole d'excellence et d'engagement dans le domaine du bénévolat. Les lauréats de cette année sont FNEL - Scouts & Guides Lëtzebuerg, Fondatioun Kriibskrank Kanner, Yolande asbl, Institut St. Joseph - Elisabeth Handicap, Trisomie21 Lëtzebuerg asbl, et SOS Détresse asbl.

Cette certification distingue les associations et les organisations qui s'engagent à offrir des opportunités de bénévolat de qualité grâce à des normes élevées en matière de fonctionnement de l'organisation et de gestion des bénévoles. Le Label de Qualité BÉNÉVOLAT garantit aux bénévoles une expérience enrichissante et reconnue, favorisant ainsi l'attractivité du bénévolat.

#### 5.2.4. Roadshow sur la nouvelle loi ASBL

La nouvelle loi sur les ASBL et les fondations, présentée le 7 août 2023 par le ministère de la Justice, est certes une mesure importante pour éviter le blanchiment d'argent, mais elle a aussi suscité de nombreuses questions et inquiétudes parmi les ASBL. Ainsi, afin de répondre aux demandes de renseignement et d'offrir aux associations une meilleure information, le ministère et l'Agence du Bénévolat ont lancé une série de séances d'informations (roadshow) à travers sept communes en 2024. 850 représentants de différentes associations ont suivi l'invitation pour venir s'informer.

#### **Le programme en bref :**

- Mots de bienvenue du Ministre Max Hahn ;
- Présentation des différentes missions et services de l'Agence du Bénévolat et explication sur la plateforme en ligne [benevolat.lu](http://benevolat.lu), qui fait office de guichet unique pour l'engagement bénévole et la mise en relation efficace avec les aidants ;
- Présentation sur la nouvelle loi sur les ASBL et les fondations par Roland Jaeger, juriste, qui a expliqué en détail les subtilités de la nouvelle loi ainsi que les changements et les conséquences qui en découlent pour les ASBL et les fondations existantes et futures. En effet, les textes juridiques constituent souvent un obstacle, et cet événement était donc l'occasion de présenter la loi sous une forme compréhensible et de dissiper les malentendus potentiels ;
- Séance de questions-réponses au cours de laquelle chaque participant a pu poser ses questions restées en suspens.

#### **Les dates des séances d'information tenues :**

- 13 mai 2024, 19:00 - Centre culturel et sociétaire an der Eech – Leudelange
- 21 mai 2024, 19:00 - Hall Irbicht, Rue Irbicht, Beringen (Mersch)
- 23 mai 2024, 19:00 - Centre culturel Gaston Stein, 1, rue Emile Nilles, Junglinster
- 3 juin 2024, 19:00 - Centre Nicolas Braun, 474, route de Thionville, Hesperange
- 5 juin 2024, 19:00 - Centre culturel Hunchereng, 8, rue de l'école, Huncherange
- 6 juin 2024, 19:00 - Centre culturel Gouschteng, 8, rue Bildgen, Gostingen

#### 5.2.5. Communication

##### 5.2.5.1. *Plateforme benevolat.lu*

#### **Objectifs**

Le projet « Animation de la plateforme » consiste à proposer des contenus sur [benevolat.lu](http://benevolat.lu) en faveur des bénévoles et des associations en vue :

- D'informer le grand public et animer le bénévolat ;
- D'accompagner les bénévoles potentiels et actuels ainsi que les associations dans leurs recherches et besoins ;
- D'améliorer la visibilité de leurs services (missions, formations, actualités, etc.) et actions sur les moteurs de recherche (SEO) ;

- De valoriser l'image de marque et la notoriété de l'Agence du Bénévolat ;
- D'inciter et de fidéliser les bénévoles à l'engagement associatif ;
- De booster leur développement et leur impact au service de l'engagement bénévole associatif ;
- Contribuer à soutenir les attributions du ministère.

### **Évolutions de la plateforme pour soutenir le bénévolat dans les communes**

Afin de toujours mieux répondre aux besoins externes, mais aussi internes au service de l'engagement bénévole associatif, l'Agence du Bénévolat a procédé à des évolutions de sa plateforme, benevolat.lu. Une priorité en 2024 portait sur le développement de modules et l'interface de programmation d'application (API), permettant aux communes de soutenir la vie associative au niveau local grâce au bénévolat (page personnalisable pour afficher les missions de bénévolat et les associations au niveau local).

### **Statistiques**

- 321 associations inscrites au 31/12/2024 ;
- 2 162 bénévoles inscrits sur benevolat.lu au 31/12/2024 ;
- 221 missions proposées, principalement dans les domaines d'action Social, Éducation, Formation, Vivre ensemble en 2024 ;
- 1 987 propositions d'aide de bénévoles pour des missions de bénévolat en 2024 ;
- 670 prises de contacts avec l'Agence du Bénévolat en 2024.

#### *5.2.5.2. Présence sur les médias sociaux*

En complément de la campagne de sensibilisation, l'Agence du Bénévolat a développé sa présence sur les médias sociaux. Déjà présente sur Facebook et LinkedIn, elle a ouvert sa page Instagram en 2024 afin de communiquer sur ses initiatives en faveur du bénévolat.

Les publications de l'Agence du Bénévolat en 2024 ont porté notamment sur les sujets suivants :

- Mission de bénévolat de la semaine,
- Journées internationales et lien avec le bénévolat associatif,
- Partage d'informations de leurs partenaires,
- Relances régulières de la campagne « Ech si Bénévole »,
- Promotion et suivi des événements (p.ex. Journée du Bénévolat),
- Information sur les fonctionnalités de benevolat.lu,
- Promotion des formations et des ressources proposées aux associations par l'Agence.

#### *5.2.6. Formations juridiques*

L'année 2024 marque un tournant majeur pour le paysage associatif luxembourgeois avec la sortie de la nouvelle loi du 7 août 2023 sur les associations sans but lucratif et les fondations. Les changements ont entraîné une augmentation des demandes de renseignements juridiques par les associations.

Le milieu associatif contribue activement à apporter des réponses aux principaux enjeux de notre société. C'est pourquoi, il est essentiel de soutenir la création d'association et de faciliter les démarches relatives à la gestion d'une ASBL afin que l'engagement associatif reste toujours un plaisir.

Les sessions d'information juridiques constituent le principal point d'entrée de l'Agence du Bénévolat avec de nombreuses associations (déjà créées ou en cours de création) et offrent à l'Agence la possibilité, le cas échéant, d'un soutien dans le cadre de la gestion du bénévolat.

#### 5.2.6.1. Formations relatives à la création et à la gestion d'association

Afin de répondre à la demande croissante des ASBL de les soutenir et de les conseiller sur les thématiques autour de la création, gestion et dissolution d'une association et des questions juridiques à la vie associative d'une ASBL en général et des questions sur la nouvelle loi, l'Agence a mis en place trois modules de formations juridiques complémentaires.

Lors des séances d'information en petits groupes d'environ douze personnes, et si possible une à deux fois par mois, un juriste externe apporte son expertise aux participants :

- 1 formation de 2,5 heures « Création de votre a.s.b.l. » en français, en octobre avec 16 participants ;
- 1 formation de 2,5 heures « Gestion de votre a.s.b.l. » en français, en septembre avec 10 participants ;
- 3 formations de 2,5 heures « Création et Gestion de votre a.s.b.l. » en français, avec 50 participants ;
- 5 formations de 2,5 heures « Création et Gestion de votre a.s.b.l. » en luxembourgeois, avec 58 participants.

Etant donné le nombre croissant de demandes de la formation en luxembourgeois, il a été proposé une formation tous les 2 mois.

Au total, 134 participants ont participé aux sessions d'information relatives à la création et à la gestion d'une ASBL en 2024. Une augmentation considérable de **46%** de participants en 2024 par rapport à 2023 a été constatée.

L'Agence constate également une forte sollicitation de leurs services de consultations juridiques pendant l'année 2024 avec plus de 172 consultations juridiques. Un certain nombre de raisons sont à l'origine de cette forte croissance de la demande de conseils juridiques. Du fait d'une législation de plus en plus complexe et l'absence d'autres structures fournissant de l'assistance juridique gratuite aux ASBL, l'Agence devient un hub des consultations juridiques pour les ASBL au Luxembourg.

Une autre raison de cette hausse s'explique par le fait que la House of Entrepreneurship de la Chambre de Commerce transmet toutes les demandes concernant les ASBL directement à l'Agence du Bénévolat.

Une autre raison est l'introduction de la nouvelle loi ASBL de 2023. Beaucoup d'ASBL se sentent dépassées par l'adaptation de leur statut, leur dépôt dans le RCS ou la documentation comptable nécessaire.

#### 5.2.7. Consultations d'informations juridiques

- 182 consultations d'informations juridiques en 2024 (+ **6%** par rapport à 2023) ;
- 146 consultations par téléphone (- **10%**) ;
- 36 consultations en présentiel (+ **300%**) – rdv personnalisé d'1 heure avec leur juriste au sujet de la mise en conformité des statuts à la nouvelle loi du 7 août 2023 précitée.

Les collaborateurs de l'Agence ont été particulièrement sollicités par de nombreuses associations suite à la publication de la nouvelle loi sur les ASBL et les fondations.

#### 5.2.8. Séances d'information sur des solutions informatiques et digitales à prix réduits

Dans le cadre de son action de soutien à la vie associative, l'Agence du Bénévolat a organisé, en partenariat avec SOCIALware des séances d'information sur des solutions informatiques et digitales à prix réduits pour les associations. SOCIALware est une ASBL dont la mission est d'aider les associations à s'équiper de la technologie dont elles ont besoin pour réaliser leurs missions.

Au total :

- 2 séances d'information de 1,5 heure sur les solutions informatiques et digitales à moindre coût pour les associations avec 28 participants (+ 86,7% par rapport à 2023).

#### 5.2.9. Consultations de bénévoles

Une vingtaine de consultations individuelles pour bénévoles ont été réalisées.

L'Agence reste un point de contact important pour les bénévoles qui souhaitent avoir un contact direct avec leurs collaborateurs. Tout le monde n'a pas la possibilité ou le savoir de recourir à la plateforme numérique et aux offres digitales proposées par l'Agence. Ce sont, en particulier, les personnes âgées et les personnes socialement défavorisées qui sollicitent un conseil et un échange personnel, que ce soit en présentiel dans leurs locaux ou par téléphone.

Les thèmes abordés lors de ces séances sont très variés et très individuels. Les collaborateurs aident à trouver une offre sur mesure pour répondre aux besoins des bénévoles.

De plus, l'Agence peut aider les bénévoles à entrer directement en contact avec une association, notamment via la plateforme, benevolat.lu.

#### 5.2.10. Prises de contact auprès de l'Agence

Les thèmes des demandes sont variés :

- L'orientation de bénévoles ;
- Le recrutement des bénévoles, la publication d'une annonce sur le portail ;
- La fidélisation des bénévoles ;
- Les formations disponibles pour bénévoles/associations ;
- La création d'ASBL, SIS, fondation, ONG ;
- La nouvelle loi sur les ASBL et les fondations ;
- Le RCS / enregistrement ;
- Les cas de médiation et/ou de résolution de conflits ;
- La couverture des assurances ;
- La recherche de bénévoles pour accompagner les personnes isolées ;
- La recherche d'opportunités pour les entreprises de s'engager auprès des associations.

#### 5.2.11. Réunions avec le ministère

Réunions de travail avec la responsable du bénévolat (MFSVA)	5
Plateforme ministérielle	1
Réunions avec le ministre Max Hahn	2

#### 5.2.12. Réunions, meetings, conférences et stands pour accroître la visibilité de l'Agence et promouvoir le bénévolat auprès des associations

- 23.01 **Fondatioun Kriibskrank Kanner** : réunion l'Agence du Bénévolat
- 31.01 **BGL BNP Paribas** – bénévolat de compétence – Visio
- 31.01 : **GERO Asbl** – réunion à l'Agence du Bénévolat
- 01.02 : **CHL** - projet bénévoles à l'hôpital : réunion l'Agence du Bénévolat
- 07.02 : **Me Marc Elvinger** - réunion en visio-conférence - Mécénat de compétence
- 05.03 : **FLMP - Lëtzebuerger Wandersportfederatioun** : réunion l'Agence du Bénévolat
- 06.03 : Réunion **au Tricentenaire** - Fräiwëlleg Ënnerstëtzung fir Leit mat reduzéierter Mobilitéit
- 09.03: **Journée de d'Orientation** – Zesummeliwwen – MIFA – AdB
- 14.03: **Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse** - Microsoft Teams Meeting -Françoise Chotro
- 19.03: **Natur & ëmwelt** – Réunion avec la Direction et la responsable du bénévolat
- 20.03 : **Info-Handicap** – Nouvelle Direction - réunion l'Agence du Bénévolat
- 30.04 : **Informatiounsversammlunge zum neien ASBL-Gesetz** – Kulturzenter Housen – Hosingen
- 06.05: Réunion au **HRS Kirchberg** – Bénévolat – Dr Mousel
- 13.05 : **Informatiounsversammlunge zum neien ASBL-Gesetz** - Centre culturel et sociétaire an der Eech - **Leudelange**
- 21.05 : **Informatiounsversammlunge zum neien ASBL-Gesetz** - Hall Irbicht – **Beringen** – Mersch
- 23.05 : **Informatiounsversammlunge zum neien ASBL-Gesetz** - Kulturzenter Gaston Stein – **Junglinster**
- 29.05 : **FAL Asbl** – Marienthal - Tournage Label de Qualité Bénévolat
- 03.06: **Informatiounsversammlunge zum neien ASBL-Gesetz**, Centre Nicolas Braun, **Hesperange**
- 05.06: **Informatiounsversammlunge zum neien ASBL-Gesetz**, Hunchereng, **Bettembourg**
- 06.06: **Informatiounsversammlunge zum neien ASBL-Gesetz**, Gouschteng, **Gostingen**
- 13.06 : **MEC Asbl** - Echternach - Tournage Label de Qualité Bénévolat
- 15.06 : **ASTI Asbl** - Tournage Label de Qualité Bénévolat
- 19.06 : **Séance d'information Label de qualité Bénévolat 2024** – Associations candidates au Label
- 02.07 : **Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte** - Projet Zeitpolster
- 06.07 : **Journée du Bénévolat** – Noordstrooss (Stand d'information)
- 06.08 : **Croix-Rouge luxembourgeoise** - Tournage Label de Qualité Bénévolat
- 03.09 : **CSR Grupp bei Losch Lëtzebuerg** – Mme Nilles, Monsieur Stebens, réunion à l'ADB
- « Bénévolat Konzept » - Corporate – présentation

- 15.10 : Jury Label de Qualité du Bénévolat
- 16.10 : Jury Prix du Mérite
- 21.10 : Jury Label de Qualité du Bénévolat
- 22.10 : **Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte** - Projet Zeitpolster
- 30.10 : **FEDAS** – Formation
- 09.11 : **Journée de d’Orientation** – Zesummeliewen – MIFA – AdB
- 19.11 : **Golden ME** – digitalisation seniors
- 05.12. : **Journée du Bénévolat 2024** – Centre CELO – Hesperange

#### 5.2.13. Axes de développement

- Une plus grande sensibilisation du grand public pour soutenir les associations est prévue par le développement de la communication externe et l’augmentation de la visibilité de l’Agence ;
- Facilitation de la mise en relation des bénévoles avec les associations, notamment via la plateforme benevolat.lu ;
- Mise en place d’approches innovantes pour répondre aux nouveaux défis d’engagement : favoriser le développement d’offres à bas seuil pour le secteur social et de soins, développer le corporate volunteering, modèles d’épargne temps, etc ;
- Le bénévolat devrait disposer d’une définition univoque au Luxembourg et à l’international afin de rendre les rôles et compétences plus claires pour les parties prenantes ;
- Promotion du Label de Qualité « BÉNÉVOLAT » auprès du milieu associatif. Ce label est une démarche qualitative qui permet aux associations de se distinguer parce qu’elles organisent et accompagnent le bénévolat dans leurs structures avec soin. Le Label est un gage de qualité pour chaque bénévole qui s’engage dans une structure labellisée ;
- Soutenir tous les projets de bénévolat qui ont été définis dans l’accord de coalition.

#### 6. Les services de consultation

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

- Accueil et animation,
- 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 sont les suivants :

Services	Gestionnaires	Activités agréées et conventionnées
Erzéiongs- a Familljeberodung	AFP Solidarité Familles asbl	consultation thérapeutique, formation socio-éducative, conseil socio-familial
Aide aux Victimes de la Route	AVR - Association nationale des Victimes de la Route	consultations, rencontres et service d'information
Familljencenter	Consultation et Préparation Familiale asbl	consultation thérapeutique, formation socio-éducative, conseil socio-familial, médiation socio-familiale
Centre de Consultation et de Médiation Familiale	Fondation Pro-Familia	consultation thérapeutique, formation socio-éducative, conseil socio-familial, médiation socio-familiale
Haus 89	Liewens- Partner- Famillje Berodung asbl	consultation thérapeutique
SOS Détresse	SOS Détresse Hellef iwwer Telefon asbl	formation socio-éducative, conseil socio-familial
SOS Radicalisation	Centre contre la radicalisation – respect.lu	consultation thérapeutique, formation socio-éducative, conseil socio-familial
Centre d'écoute, de soutien et d'inclusion sociale	La Main Tendue asbl Angela	service d'aide, de conseil et d'assistance pour adultes, accueil de jeunes adultes en difficultés

Le budget global (frais de personnel et frais de fonctionnement) inscrit au budget de 2024 pour l'ensemble de ces services s'élève à 8.975.919 euros.

### 6.1. Erzéiongs a Familljeberodung

Le service « Erzéiongs-a Familljeberodung » offre des consultations pédagogiques, psychologiques et thérapeutiques aux familles vivant des situations difficiles ou qui sont confrontées à des défis importants en raison des étapes de développement au niveau des relations parents/enfants, de problèmes de couples et de questions relatives à la vie en famille en général.

Dans ce cadre, le service de consultation répond d'une part à sa mission préventive d'information et d'orientation, mais offre d'autre part un soutien et un accompagnement psychopédagogique concret ainsi que des consultations et des interventions thérapeutiques.

Erzéiongs-a Familljeberodung s'adresse aux familles, parents, couples, enfants, jeunes et aux institutions qui travaillent en contact de ces publics-cibles.

Le service « Erzéiongs- a Familljeberodung » offre des consultations individuelles et familiales, des consultations juridiques ainsi que des ateliers et activités familiaux.

Les consultations sont proposées au sein des sites de Luxembourg-Ville, Ettelbruck et Remich.

L'année 2024 en chiffres :

609 nouvelles demandes sont parvenues au service.

Dans le contexte de la consultation, 896 personnes ont été accueillies et accompagnées, dont 628 adultes et 268 enfants et adolescents. Ces derniers ont été accompagnés pédagogiquement et psychologiquement, avec un total de 3094 heures de consultations. Sur la base d'une formation continue spécifique, une offre de groupe spécialisée a pu être proposée aux parents et à leurs enfants dans des situations de séparation et de divorce hautement conflictuelles. Un cours s'est déroulé en luxembourgeois et un en français.

En outre, 9 consultations juridiques ont été proposées dans le cadre de questions liées au contexte de la séparation/du divorce.

Dans le cadre de la formation des professionnels psychosociaux, un cours Marte Meo Practitioner a commencé en 2024 et un cours pour Marte Meo Therapist/Colleague Trainer (total de 21 participants).

197 jeunes ont été formés dans le cadre de 12 cours de formation de baby-sitters.

D'importantes activités de sensibilisation, campagnes et actions ont été proposées en coopération avec des partenaires, notamment dans le cadre de la semaine de la santé mentale, des journées des droits de l'enfant, du Back-to School, ...

La campagne de sensibilisation sur l'importance de jouer ensemble en famille lors de la "Journée mondiale du jeu" a pu avoir lieu pour la première fois à Remich avec les différents partenaires de longue date ainsi qu'avec de nouveaux partenaires et a été bien acceptée.

## 6.2. Aide aux Victimes de la Route

L'Association nationale des Victimes de la Route (AVR) défend les intérêts des personnes ayant subi un accident de la circulation ainsi que de leurs proches. L'équipe professionnelle offre de l'aide et du soutien à toute personne souffrant d'un traumatisme physique ou psychique, lié à la circulation, indépendamment qu'elle soit victime, proche de celle-ci, témoin, responsable ou non. L'association s'engage activement à responsabiliser et sensibiliser la population et à soutenir les différentes instances compétentes dans ce sens.

L'activité de l'AVR a été fortement impactée durant l'année 2024 par le départ successif, pour des raisons diverses, de la quasi-totalité des salariés de l'ancienne équipe de permanents. Ces départs ont été relativement regroupés et ont débuté dès février 2024. Bien qu'ayant débuté rapidement le recrutement de la nouvelle équipe a pris du temps et celle-ci est en place depuis la fin du 4<sup>e</sup> trimestre 2024. L'activité de l'AVR a donc été fortement réduite pendant 6 mois.

L'année 2024 en chiffres :

Le service a ouvert 101 nouveaux dossiers pour des personnes ayant sollicité un ou plusieurs services offerts par l'AVR.

24 personnes ont eu un accompagnement social/administratif et 52 un suivi psychologique.

L'AVR a pu observer que des 97 nouvelles prises en charge 40 sont liées à un accident de voiture, 21 à des accidents de piétons, 10 à des accidents en motocyclette et 26 à d'autres moyens de transport ou ce dernier ne fut pas connu.

L'AVR a organisé 7 groupes de parole avec une moyenne de 12 participants par séance, 1 rencontre avec des associations et services professionnels et 2 ateliers « No Crash Workshop » destinés à sensibiliser la population.

L'AVR a également participé à 5 groupes de travail sur la sécurité routière et le droit des personnes handicapées.

### 6.3. Famillijencenter

L'A.s.b.l. « Consultation et Préparation Familiale », appelée « Familljen-Center », propose un échantillon d'activités ciblées qui regroupent les compétences des 4 agréments accordés par le ministère (dans le cadre de la loi modifiée du 8 septembre 1998, dite ASFT) totalisant 5.436 heures prestées avec 1.978 participations en 2024.

#### 6.3.1. Consultations

##### **Service de consultation psychologique**

- Agrément : Consultation thérapeutique :

605 clients ont été accueillis et accompagnés totalisant 3.977 heures de consultation thérapeutique (différents settings : thérapie individuelle, thérapie de couple, thérapie familiale).

- Agrément : Conseil socio-familial :

S'y ajoutent 226 heures de prise en charge psychologique (entretiens d'accueil et d'orientation) pour 330 personnes dans le cadre de la permanence téléphonique et 39 heures d'entretiens de guidance et de travail au réseau d'aides.

Lancement du projet « Permanence externe » au centre LGBTQ+ CIGALE.

32 unités (16 h) d'informations juridiques ont été organisées pour 31 participants visant l'orientation juridique face à la séparation, le divorce ou autres questions dans le domaine du droit familial.

##### **Service de médiation socio-familiale**

- Agrément : Médiation socio-familiale

Au total 96 médiés avec un total de 639 heures prestées (séances de médiation, rapports, accords de médiation) ont été enregistrées en 2024. S'y ajoutent 46 entretiens préalables pour 68 participants.

##### **Service accompagnement socio-éducatif**

- Agrément : Conseil socio-familial, Formation socio-éducative

162 heures d'accompagnement de situations familiales précaires et de soutien socio-éducatif/sensibilisation pour 32 personnes furent comptabilisées.

De plus, 223 heures de rendez-vous au vestiaire (« Kleederstuff ») et livraisons « Banque alimentaire » pour 146 personnes ont été enregistrées.

### 6.3.2. Activités de groupe et prévention

#### **Activités de groupe**

- Agréments : Formation socio-éducative et conseil socio-familial

a) Focus famille : 36,5 heures ont été prestées dans le cadre de 8 activités familiales ponctuelles avec 122 participations, visant à un approfondissement des compétences parentales et relationnelles.

b) Focus séparation et divorce : 6 soirées d'information pour des parents en séparation ou en divorce pour un total de 30 personnes et un total de 7 heures ont été organisées.

c) Focus ressourcement personnel pour adultes, parents et couples : 17 activités visant la promotion de l'affirmation, l'estime de soi par rapport à la vie familiale et au réseau social, le soutien psychologique, la gestion du stress et les ressources psychiques avec 208 participations ont été réalisées en 2024 (p.e. « la prévention du burnout parental », « Däerf et mir gutt goen, wann et him/hier schlecht geet ? », Männergrupp « Ier mir de Plafong op de Kapp fällt »).

#### **Prévention**

- Agréments : Formation socio-éducative et conseil socio-familial

a) Focus LGBTIQ+ : Conception, organisation et réalisation de 9 conférences/formations/tables-rondes/événements d'information et groupes de parole avec 310 participants en coopération e.a. avec Intersex & Transgender Luxembourg A.s.b.l., Cigale A.s.b.l., l'IFEN et le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil (p.ex. « Einführung in die Geschlechtervielfalt », « therapeutische und pädagogische Fachtage trans\*/inter\* », « Transthemen und CNS », « Surgical techniques », « Rechtliches Wissen zu Intergeschlechtlichkeit », « Trans\* : Wie finde ich meine Stimme ? »).

b) Supervision de multiplicateurs : Offres de plusieurs groupes de supervision pour les professionnels du secteur psycho-social luxembourgeois (p.e. Kanner- a Jugendtelefon KJT, les médiateurs\*trices de l'ALMA).

c) Formation de multiplicateurs, conférences pour le grand public & workshops interdisciplinaires : Conception, coorganisation et coréalisation de plusieurs workshops, activités conférences/formations, p.ex. le « La foire d'échange pour les acteurs de l'aide sociale » en Coopération avec le Ministère de la Famille, « La Journée des Droits de l'Enfant », « en bonne entente dans le quartier de Bonnevoie ».

4 activités ont eu lieu avec un volume de 86 heures de présence sur le terrain (sans compter la préparation).

d) Publications & médias : Publication de plusieurs articles (spécialisés) dans la presse écrite, p.e. journal.lu « Papperechter, Trennung & Scheedung ». Plusieurs interviews/conférences de presse sur différents thèmes spécifiques à la télévision, la radio ou la presse écrite, p.e. RTL « Koppeltherapie, Trennung & Scheedung », Radio 100,7 « Les besoins des enfants face à la séparation des parents, Kinder im Blick, Koppeltherapie ».

### 6.4. Centre de Consultation et de Médiation Familiale

En 2024, 1014 personnes ont sollicité le service pour bénéficier d'une prise en charge psychologique, donnant lieu à 7765 interventions.

Les consultations s'adressent aux adultes, adolescents et enfants à diverses problématiques liées à la vie familiale, notamment :

- des conflits relationnels ou affectifs ;
- des événements familiaux traumatisants ;
- des difficultés liées à une période de transition dans la vie familiale ;
- une séparation ou un divorce.

L'offre de service comprend des consultations psychologiques et thérapeutiques, de la médiation familiale ainsi que des groupes de parole destinés aux enfants. Ces consultations sont dispensées à Dudelange et à Ettelbruck.

En 2024, cinq groupes de parole ont été organisés pour les enfants, totalisant 25 séances. Parallèlement, l'équipe s'est investie dans la formation professionnelle des multiplicateurs socio-éducatifs à travers quatre modules de formation.

Le service a également contribué à plusieurs initiatives de sensibilisation autour de la santé mentale et des dynamiques familiales, notamment lors de :

- la Journée de la famille et la Matinée de la santé à Dudelange, la Semaine de la santé mentale, la Journée des droits de l'enfant, la Foire d'échange des acteurs de l'aide sociale et le Parents Day de PwC ;
- ateliers organisés dans le cadre de journées pédagogiques scolaires.

Finalement l'équipe du Centre de Consultation et de Médiation Familiale a poursuivi son engagement en formation continue afin de renforcer la qualité des prestations, notamment à travers la formation « thérapie EMDR – niveau 2 » (Ludwig Cornil) et une formation à l'approche interculturelle.

#### 6.5. Haus 89

Avec son activité principale qui est la consultation thérapeutique, le centre de consultation « Haus 89 » s'adresse à des personnes en souffrance, voire en détresse psychique et/ou relationnelle.

De manière plus détaillée, le Centre de consultation « Haus 89 » s'adresse à toute personne en difficulté psychique,

- avec elle-même: possibilités et limites personnelles, estime de soi, sexualité, ... ;
- avec autrui: famille, partenaire, enfants, collègues, supérieurs, amis, ... ;
- lors de situations de crise: séparation, divorce, deuil, chômage, maladie, retraite, solitude, violence ... ;

qui, à travers des entretiens psychologiques individuels, de couple ou de famille désire alléger sa souffrance psychique et/ou relationnelle.

Le Centre de consultation « Haus 89 » propose par ailleurs à intervalles irréguliers des groupes, conférences et séminaires.

Les groupes organisés par le Centre de consultation « Haus 89 » s'adressent également à des personnes en difficulté ou en souffrance psychique afin de les aider à renforcer leur équilibre psychique. Les groupes sont par ailleurs aussi ouverts à des personnes, qui sans nécessairement souffrir, désirent aboutir à un plus grand épanouissement personnel.

Les conférences et les séminaires proposés par le Centre de consultation « Haus 89 » ont pour but d'informer et de sensibiliser sur des thèmes du domaine de la santé psychique. Alors que les séminaires s'adressent plus particulièrement à des professionnels désireux d'élargir leur champ de savoir et donc leurs aptitudes professionnelles, les conférences s'adressent quant à elles au grand public. Elles s'adressent en effet à des personnes - professionnelles ou pas, en difficulté ou pas - qui, sur un thème précis, désirent, soit acquérir un savoir, soit l'approfondir.

L'année 2024 en chiffres : au total, 305 personnes - 117 hommes, 188 femmes - âgées de 15 à 81 ans ont été accueillies et suivies dans le cadre des consultations thérapeutiques (212 suivis thérapeutiques individuels, 39 suivis thérapeutiques de couple, 6 suivis thérapeutiques familiaux).

En tout, 3741 consultations thérapeutiques (3467 entretiens individuels, 248 entretiens de couple, 26 entretiens familiaux) équivalant à 4015 heures d'encadrement direct ont été proposées.

En fin de compte, 3038 consultations thérapeutiques (2849 entretiens individuels, 174 entretiens de couple, 15 entretiens familiaux) équivalant à 3227 heures d'encadrement direct ont été réalisées.

Au cours de l'année 2024 ni groupes, ni séminaires ou conférences n'ont été proposés.

Aucun nouveau projet n'a été mis en place.

#### 6.6. SOS Détresse

SOS Détresse est un service d'écoute et d'aide au 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 à 23 :00 heures, les vendredis et samedis de 11 :00 à 3 :00 heures du matin.

Elle est assurée par 59 collaborateurs bénévoles, 9 nouveaux bénévoles sont en cours de formation.

Le service d'écoute téléphonique en anglais est disponible tous les mercredis de 11h00 à 23h00, et également les samedis depuis mars 2024. Le service est assuré par 11 collaborateurs bénévoles. 11 nouveaux bénévoles sont en cours de formation pour l'écoute en anglais.

9 collaborateurs bénévoles assurent le service d'aide en ligne «SOS OnlineHelp».

L'année 2024 en chiffres :

- 3632 appels téléphoniques ont été réceptionnés ; parmi les nombreux thèmes évoqués lors des appels, les trois les plus fréquents furent :
  - des difficultés relationnelles et sociales (2220) ;
  - des problèmes et troubles psychiques (997) ;
  - ainsi que la solitude et l'isolement (529) ;
- 127 appels concernaient des personnes à pensées, voire en crise suicidaire ;
- 396 appels ont été transférés à des services spécialisés appropriés.

Au service « SOS OnlineHelp » 907 messages ont été échangés par mail avec 139 usagers, dont 122 nouvelles inscriptions en 2024.

Depuis le lancement du chat, le 4 mars 2024, le service « SOS Onlinehelp » propose des séances de chat tous les lundis et jeudis de 17 :00 à 21 :00 et a effectué 61 consultations.

### 6.7. SOS Radicalisation

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. En plus des consultations le service organise des formations ainsi que des activités de sensibilisation.

L'année 2024 en chiffres :

71 personnes ont contacté ou ont été en relation avec le service, dont 15 dans le cadre du programme « Dialoguer au lieu de haïr ».

En 2024, le long-métrage « *D'Land am Schiet* » a été présenté en avant-première exclusive au Luxembourg Film Festival et a célébré sa première publique le 2 octobre. Le film, projeté dans plusieurs cinémas au Luxembourg, a également donné lieu à des ciné-débats avec des écoles.

SOS Radicalisation a organisé et a collaboré avec d'autres associations sur environ 15 événements, incluant des tables rondes et des conférences, atteignant près de 1 000 personnes.

Un poste de « streetworker en ligne » a été créé, accompagné d'un concept stratégique visant à renforcer leurs interventions dans les espaces numériques.

Enfin, 22 journées de formation sur des sujets liés à la radicalisation ont rassemblé 400 participant-e-s.

### 6.8. Centre d'écoute, de soutien et d'inclusion sociale

La Main Tendue Asbl Angela, est un service d'aide, de soutien et d'inclusion sociale qui offre principalement des consultations thérapeutiques aux bénéficiaires en demande ainsi que des séances d'écoute et d'accompagnements administratifs et juridiques.

Une permanence téléphonique est assurée de 8h30 à 12h et de 13h à 17h30 du lundi au vendredi et les consultations sont assurées du lundi au samedi dans diverses langues.

Au cours de l'année 2024, 36 nouvelles demandes ont été enregistrées, concernant majoritairement des femmes (28 sur 36). Parmi ces demandes, 1 demande a été réorientée et 7 sont restées sans suite.

44 personnes, dont 39 femmes et 5 hommes, ont bénéficié d'un suivi et d'une écoute adaptés à leurs besoins.

L'équipe s'est également renforcée avec la formation et l'intégration de deux nouvelles bénévoles.

Afin d'assurer un accompagnement de qualité, 296 heures de suivi psychologique ont été dispensées, ainsi que 27 heures d'écoute active.

La supervision a également occupé une place importante, avec 95,5 heures en individuel et 25 heures en groupe.

L'encadrement permanent des bénévoles a nécessité un investissement de 522 heures.

L'année s'est achevée avec une équipe composée de 11 bénévoles actifs, à laquelle se sont ajoutées deux nouvelles arrivées en décembre.

#### 6.9. Nouveau(x) agrément(s) accordé(s) en 2024

Conformément au règlement grand-ducal modifié du 10 novembre 2006 portant exécution des articles 1<sup>er</sup> et 2 de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique pour ce qui concerne l'agrément à accorder aux personnes physiques ou aux personnes morales entreprenant ou exerçant une activité de consultation, de formation, de conseil, de médiation, d'accueil et d'animation pour familles, deux agréments pour l'exercice des activités de médiation socio-familiale ont été délivrés en 2024.

#### 7. Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

La loi modifiée du 23 août 2023 relative à la qualité des services pour personnes âgées a instauré, dans son chapitre 12, le Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées (SIMPA). Ce service a pour mission principale d'assurer l'information, le conseil et la médiation dans ce domaine.

Le SIMPA vise à informer sur les dispositions légales et réglementaires encadrant les services pour personnes âgées. Ces services incluent les structures d'hébergement, les logements encadrés, les centres de jour, les services d'aides et de soins à domicile, les services repas à domicile, les services de téléalarme, ainsi que les activités pour seniors et les Clubs Aktiv Plus.

Au-delà de ses missions d'information et de conseil, le SIMPA joue un rôle essentiel en matière de médiation. En cas de conflit impliquant des résidents ou usagers, leur entourage et les organismes gestionnaires, le SIMPA intervient pour favoriser une résolution amiable. Cette approche de médiation contribue à rétablir et renforcer un climat de confiance entre les parties prenantes, condition indispensable à une coopération harmonieuse et efficace.

Durant la deuxième moitié de l'année 2024, l'équipe du SIMPA a été constituée. Madame Corinne Weis a été nommée médiatrice du SIMPA pour un mandat renouvelable de cinq ans, prenant effet le 15 mai 2024. Les activités du SIMPA ont officiellement débuté le 2 janvier 2025. Conformément aux dispositions légales, un rapport annuel distinct sera établi pour rendre compte de ses actions.

## II. Handicap

### 1. Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées

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

Dans ce cadre, le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil (ci-après « ministère ») a été désigné comme point de contact par rapport au comité des droits des personnes handicapées de l'ONU à Genève.

Le plan d'action national (détails au point suivant) est l'outil national de mise en œuvre de la CRDPH. Le deuxième plan d'action national a été approuvé en décembre 2019 par le Conseil de gouvernement et 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.

Le Conseil de gouvernement a approuvé en sa séance du 8 octobre 2021 la création d'un comité interministériel pour la promotion des droits des personnes en situation de handicap auprès du ministère. Ce comité est placé sous l'autorité du ministre ayant la Politique pour personnes handicapées dans ses attributions et est constitué de représentants de 18 ministères différents, tous impliqués dans la mise en œuvre de la CRDPH et responsables pour les domaines qui relèvent de leur compétence.

Ce comité a notamment pour missions :

- de préparer les rapports et examens prévus aux articles 35 et 36 de la CRDPH, ainsi que toutes demandes d'information complémentaires relatives à l'application de la CRDPH formulées par le Comité des droits des personnes handicapées à l'égard du Grand-Duché de Luxembourg ;
- d'assurer le suivi de l'implémentation du plan d'action « handicap » (PAN) et de participer à la rédaction de nouvelles priorités, objectifs et actions ;
- de préparer les évaluations des mesures, objectifs et actions prises, entre autres, dans le cadre de la mise en œuvre de la CRDPH et des plans d'action.

Dans le cadre de ces missions, le comité a participé activement à l'évaluation à mi-parcours du plan d'action 2019-2024 par KPMG. Les membres du comité directement impliqués dans la réalisation des actions du PAN, font partie du Groupe de pilotage PAN, en place depuis 2023. Tous les membres du comité sont invités aux réunions du Groupe de pilotage PAN et informés.

#### **Mise en œuvre du plan d'action handicap 2019-2024**

Le [plan d'action national 2019-2024](#) de mise en œuvre de la CRDPH, 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 2022, une évaluation à mi-parcours de l'implémentation des mesures prévues au PAN 2019-2024 (bilan des actions au 30 juin 2022) a été réalisée par KPMG Luxembourg, évaluateur externe. Une évaluation finale (bilan des actions au 31 décembre 2024) sera réalisée au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2025. Le ministère, qui assume le rôle de coordinateur de la politique nationale en faveur des personnes

handicapées et qui assure la coordination du plan d'action national luxembourgeois (PAN), coordonnera les travaux d'évaluation.

Le ministère, en concertation avec les membres d'autres ministères concernés du Comité interministériel pour la promotion des droits des personnes en situation de handicap, a mis en œuvre les recommandations émises par KPMG pour la suite des travaux de mise en œuvre du PAN jusque fin 2024. D'une part, un Groupe de pilotage PAN (GroPil PAN) constitué de membres actuels du Comité interministériel et impliqués dans la réalisation des actions annoncées, mis en place en 2023, s'est réuni 5 fois en 2024 les 23.01.2024, 16.04.2024, 02.07.2024, 24.09.2024 et 26.11.2024. En plus, afin de travailler plus efficacement, 8 groupes de travail par thème du PAN avec les agents déjà impliqués dans la réalisation concrète des actions ont été constitués et se sont réunis en fonction des actions et besoins. D'autre part, un Groupe de Suivi PAN (GroSuivi PAN), a été mis en place début 2023 avec pour mission de suivre les progrès de la mise en œuvre des actions du PAN et de faire, le cas échéant, des suggestions au GroPil PAN. Il est constitué par des personnes en situation de handicap, par des personnes d'organisations de et pour personnes en situation de handicap et de représentants des 3 mécanismes de contrôle de la mise en œuvre de la CRDPH au Luxembourg. Le GroSuivi PAN s'est réuni 4 fois au cours de l'année 2024, les 06.02.2024, 04.06.2024, 01.10.2024 et 11.12.2024.

## 2. Activités internationales

### **Participation d'une délégation à la 17<sup>e</sup> Conférence des États parties à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées à New-York**

Une délégation de deux membres a participé à la 17<sup>e</sup> session de la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, qui a eu lieu du 11 au 13 juin 2024, au siège de l'ONU à New York.

La thématique principale de la COSP17 a été axée sur la réflexion autour de l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la conjoncture internationale actuelle et dans la perspective du Sommet de l'avenir. Cette réflexion a été abordée à travers trois sous-thèmes, correspondant aux tables rondes suivantes : 1) Coopération internationale pour promouvoir les innovations technologiques et le transfert pour un avenir inclusif, 2) Les personnes handicapées dans les situations de risque et d'urgence humanitaire, 3) Promotion du droit des personnes handicapées à un travail décent et à des moyens de subsistance durables.

### **Plateforme européenne des personnes handicapées (European Disability Platform)**

La division Personnes handicapées représente le Luxembourg auprès de la Commission européenne, notamment au sein de la Plateforme européenne des personnes handicapées. Celle-ci est une initiative lancée en 2021 par la Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion (DG EMPL) de la Commission européenne. Elle est composée de tous les États membres de l'Union européenne, de quatorze organisations de la société civile et d'institutions européennes.

L'objectif de la Plateforme est d'engager une discussion sur les développements politiques pertinents, de partager les expériences et les bonnes pratiques, et de prendre en compte la diversité des handicaps lors de la mise en œuvre de la Stratégie européenne relative aux droits des personnes handicapées. Le tout dans le but de permettre aux personnes handicapées de jouir pleinement de leurs droits, conformément à la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées.

En 2024, la division Personnes handicapées a participé à trois réunions de la Plateforme. Les principaux thèmes abordés étaient les droits des passagers, la transition numérique et les technologies d'assistance, le suivi, l'évaluation et la révision de la stratégie en matière de handicap, la capacité juridique et la protection des adultes, les synergies entre la stratégie en matière de handicap et la stratégie en matière de soins (soins formels et informels), le budget de l'UE pour soutenir la désinstitutionalisation et l'inclusion des personnes en situation de handicap.

### **Directive du Parlement européen et du Conseil instituant la carte européenne du handicap et la carte européenne de stationnement pour personnes handicapées**

En date du 14 novembre 2024, la directive 2024/2841 établissant la carte européenne du handicap et la carte européenne de stationnement pour personnes en situation de handicap ainsi que la directive 2024/2842 étendant la directive 2024/2841 aux ressortissants de pays tiers résidant légalement dans un État membre, ont été publiées au Journal officiel de l'Union Européenne.

Ces deux directives sont entrées en vigueur le 4 décembre 2024 et la date de transposition par les États membres est le 5 juin 2027. A partir du 5 juin 2028, les États membres appliquent les dispositions législatives, réglementaires et administratives visant à transposer les deux directives. En octobre 2024, un groupe de travail interministériel a été créé dans le but de coordonner efficacement la transposition de ces deux directives.

### **Zero Project Conference - AccessibleEU European Event**

AccessibleEU est l'une des initiatives phares proposées par la stratégie de la Commission européenne en faveur des droits des personnes handicapées 2021-2030. Il s'agit d'un centre de ressources sur l'accessibilité qui travaille dans des domaines tels que l'environnement bâti, les transports, les technologies de l'information et de la communication afin d'assurer la participation des personnes handicapées dans tous les domaines de la vie sur la base de l'égalité avec les autres.

Les objectifs d'AccessibleEU sont multiples : renforcer les capacités des pays de l'UE et soutenir la mise en œuvre de la législation de l'Union européenne en matière d'accessibilité, mettre en relation les parties prenantes responsables de la mise en œuvre des règles d'accessibilité dans l'UE, créer un guichet unique européen commun sur l'accessibilité et former d'excellents professionnels à l'accessibilité. Pour les atteindre, AccessibleEU organise au total 88 événements par an au niveau européen et national, notamment en matière de sensibilisation, de mise en réseau et de formation.

C'est à ce titre qu'en février 2024 la division Personnes handicapées a participé à des ateliers ayant pour objectif de soutenir la mise en œuvre des politiques et de la législation européennes en matière d'accessibilité, organisés dans le cadre de la Zero Project Conference 2024 à Vienne en Autriche.

## **3. Politique gouvernementale**

### **Etude ASP**

En 2019, le ministère a commandité une étude auprès du Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER) sur l'accompagnement socio pédagogique (forfait ASP), en vue 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 2024, le projet de recherche « semaine type ASP » qui a débuté en 2023 a été finalisé et le LISER a présenté le rapport au ministère. Ce projet de recherche constituait la deuxième partie de l'analyse commencée en 2019 sur le modèle actuel du forfait ASP et visait à étudier plus en détail la mise en œuvre de cet accompagnement socio-pédagogique au sein des services d'hébergement. Les données collectées serviront de base pour le nouveau système de financement et d'encadrement adapté en favorisant l'autonomie des personnes handicapées.

En outre, le ministère a mené un projet pilote en collaboration avec le LISER, dans le cadre duquel deux outils d'évaluation ont été testés. Le projet visait à tester les outils existants pour évaluer les besoins de soutien individuel des personnes handicapées dans le contexte luxembourgeois. Les résultats du projet fournissent des informations importantes pour l'élaboration d'un outil d'évaluation adapté au Luxembourg et capable de fournir les analyses nécessaires pour le calcul du budget personnel. Le rapport final du projet a été présenté au ministère en décembre 2024 par le LISER. La convention avec le LISER a donc été clôturée avec succès au 31 décembre 2024.

### **Loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs**

La loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2023. La loi repose sur le principe de la conception pour tous, appelé aussi « Design for All ». Ce principe consiste à concevoir des lieux pouvant être utilisés par tous.

En résumé, la loi prévoit :

- l'extension du champ d'application de la précédente loi de 2001 ;
- le contrôle a priori et a posteriori des exigences d'accessibilité attesté par des certificats de conformité des plans et des travaux ;
- la formation des contrôleurs techniques en accessibilité ;
- l'obtention d'un agrément en tant que contrôleur technique en accessibilité ;
- l'obtention d'un agrément en tant que contrôleur technique en accessibilité comme responsable d'une entreprise du bâtiment ;
- l'instauration d'un Conseil consultatif de l'accessibilité ;
- l'allocation d'aides financières ;
- l'octroi de dérogations et de solutions d'effet équivalent ;
- la possibilité de demander des aménagements raisonnables pour tout lieu ouvert au public ;
- l'instauration de sanctions pénales en cas de non-respect des exigences d'accessibilité.

À la différence de la loi de 2001, les exigences d'accessibilité ne se limitent pas seulement aux lieux ouverts au public relevant du domaine public mais s'appliquent aussi à tout lieu à usage collectif, public et privé.

Les exigences d'accessibilité s'appliquent désormais aux :

- nouvelles constructions de lieux ouverts au public, y compris les créations de lieux ouverts au public par voie de changement d'affectation ;
- lieux ouverts au public existants ou situés dans un cadre bâti existant ;
- nouvelles constructions de bâtiments d'habitations collectif, y compris les créations de bâtiments d'habitation collectifs par voie de changement d'affectation ;

- nouvelles constructions et transformations importantes des voies publiques.

Les lieux ouverts au public existants devront être accessibles à tous au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2032.

Au cours de l'année 2024, le ministère a organisé plusieurs réunions et journées de sensibilisation avec des acteurs concernés par la nouvelle loi tels que des architectes, des responsables de bureaux de contrôle ou des agents étatiques ou communaux.

La formation complémentaire dans le domaine de l'accessibilité pour tous en vue de l'obtention de l'agrément en tant que contrôleur technique en accessibilité prévue par la loi a été élaborée ensemble avec Info-Handicap Luxembourg asbl et ADAPTH asbl.

En moyenne 2 sessions par mois étendues sur 3 jours ont eu lieu dans les locaux d'Info-Handicap Luxembourg. Au total 163 personnes ont obtenu un certificat au cours de l'année 2024. Des nouvelles sessions sont prévues pour l'année 2025.

Une liste des contrôleurs techniques et services de contrôle technique en accessibilité est disponible sur le site internet [accessibilite.lu](http://accessibilite.lu) dédié à l'accessibilité pour tous.

Le site internet dédié à l'accessibilité pour tous ainsi que les différentes démarches MyGuichet qui sont notamment nécessaires à la certification des bâtiments ont été créés en collaboration avec le Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE).

#### **Communes accessibles – Comprendre le concept « Design pour Tous », AccessibleEU**

En mars 2024, un workshop intitulé « Communes accessibles – Comprendre le concept Design for all » a été co-organisé par la Commune de Schifflange, en présence des ministres Léon Gloden (Ministre des Affaires intérieures) et Max Hahn (Ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil).

Ce workshop fait partie de toute une série d'évènements, d'actions de networking et de conférences qui, dans le cadre de l'initiative européenne « AccessibleEU », ont lieu dans tous les États-Membres de l'Union Européenne.

#### **4. Conseil supérieur des personnes handicapées (CSPH)**

Les cinq réunions annuelles du CSPH ont eu lieu dans les salles du ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil. Un contact permanent entre le ministère, les membres du bureau exécutif ainsi que les membres du CSPH est assuré par son secrétariat, qui effectue l'échange d'informations et de documents entre les membres.

Le projet de loi portant modification des articles 6, 101 et 106 de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées proposant une nouvelle répartition du personnel soignant dans les centres pour personnes âgées a été analysé et contesté par le CSPH dans le sens qu'un nombre croissant de personnes à soigner par salarié diminuerait la qualité du soin tout en augmentant le risque de burn-out. L'avis a été transmis au ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

En réponse au courrier du Ministre du Logement et de l'Aménagement du territoire concernant le projet de loi portant modification de la loi modifiée du 24 avril 2017 portant réorganisation de l'établissement public nommé « Fonds du Logement » ; le projet de loi portant modification de la loi modifiée du 7 août 2023 relative aux aides individuelles au logement ; le projet de loi portant modification de la loi du 7 août 2023 relative au logement abordable ; le projet de règlement grand-

ducal portant modification du règlement grand-ducal du 13 octobre 2023 fixant les mesures d'exécution relatives aux aides à la pierre prévues par la loi relative au logement abordable, le CSPH a créé un groupe de travail, nommé « Assurances », afin d'élaborer un document pour dénoncer les injustices et désavantages rencontrés par les personnes handicapées en souscrivant à certaines assurances, notamment celles en rapport avec l'achat ou la location d'un logement.

Un modèle pour la rédaction des futurs avis a été élaboré par les membres du CSPH afin de pouvoir réagir plus rapidement aux projets de loi qui lui sont soumis.

Par ailleurs, les sujets suivants furent abordés et discutés lors des assemblées du CSPH :

- Consultation et implication dans l'organisation de l'événement « Lëtz Celebrate inclusion » du ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, deux journées festives qui ont eu lieu les 12 et 13 juillet 2024 au Geesseknäppchen pour fêter les actions et efforts réalisés pour l'inclusion des personnes handicapées dans la société avec tous les acteurs du milieu et le grand public ;
- Présentation des résultats de l' « Enquête sur les besoins des personnes en situation de handicap au Luxembourg » par le LISER ;
- Assistance personnelle énoncée dans l'accord de coalition et organisation d'un groupe de travail avec le LISER ;
- Participation des membres du CSPH dans tous les comités patients des hôpitaux du Grand-Duché, comme énoncée dans l'accord de coalition ;
- Transports Mobibus et Adapto – entrevue avec la FEDAS à l'Administration des transports publics ;
- Présentation par l'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services et initiation à la collaboration avec les membres du CSPH ;
- Présentation des résultats du recensement public 2021 du STATEC incluant pour la première fois des chiffres par rapport aux « personnes handicapées » au Grand-Duché ;
- Présentation des missions de la nouvelle direction du service Info-Handicap ;
- Problématique des visites médicales des personnes handicapées ;
- Problématique de l'inclusion des élèves handicapés lors de certains cours par manque de personnel scolaire ou sportif suffisamment formé ;
- Lettre envoyée au ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse afin d'être informé sur les démarches prévues en matière de la loi sur les écoles privées - loi du 13 juin 2003 concernant les relations entre l'État et l'enseignement privé et portant abrogation des articles 83 à 87 de la loi modifiée du 10 août 1912 concernant l'organisation de l'enseignement primaire, Art. 1<sup>er</sup> (4) concernant les relations entre l'État et l'enseignement privé ;
- Demande de gratuité des cours de premier secours pour les personnes handicapées avec notamment une lettre adressée au ministre des Affaires intérieures ;
- Exposé d'un premier bilan des actions réalisées et en cours des sujets repris dans le plan d'action national gouvernemental 2.0 de 2019 à 2024 ;
- Regroupement des questions et problèmes au sujet des personnes placées sous tutelle ou curatelle (problèmes rencontrés entre autres au moment des élections parlementaires) à faire parvenir au ministre de la Justice ;

- Coûts accrus par le renchérissement et l'augmentation des prix à la consommation dans la plupart des domaines (alimentation, produits de soins, électricité, etc.) – les charges financières sont-elles encore gérables pour les personnes les plus vulnérables de la société.

#### 5. Interprétations en langue des signes

Un interprète en langue des signes allemande intervient, sans frais pour la personne malentendante ou sourde, dans les situations où une administration de l'État accueille une personne dans une réunion ou un entretien et où la personne en question a préalablement averti l'administration de ses besoins particuliers au niveau de l'interprétation.

En outre, lors de grandes conférences, séances d'informations et/ou événements organisés par un ministère ou une administration relevant de l'État, une interprétation en langue des signes est garantie si les personnes malentendantes ou sourdes manifestent leur besoin préalablement.

De plus, les débats politiques importants sont régulièrement interprétés en langue des signes.

Le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil recourt aux interprètes en langue des signes allemande de l'association Solidarität mit Hörgeschädigten, du Centre de Logopédie, ou bien souvent à des interprètes en langue des signes externes.

<b>Tableau des rendez-vous pris en charge par le ministère au cours de l'année 2024</b>	
<b>Domaines d'intervention</b>	<b>Nombre de rendez-vous interprétés</b>
Séance d'information/conférence publique/événement	8
RDV auprès d'une administration de l'État	24
Formation d'une personne sourde (Aide humaine)	15
Conseil supérieur des personnes handicapées	5
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

#### 6. « Alles normal » Lëtz Celebrate Inclusion (LCI)

Les 12 et 13 juillet 2024, le Forum Geesseknäppchen à Luxembourg a accueilli le premier événement inclusif de grande envergure. L'évènement « Alles Normal – Lëtz Celebrate Inclusion » a réuni de nombreux acteurs afin de mettre en lumière les thèmes de l'inclusion, du vivre ensemble et de la solidarité. Il fut organisé par le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil en collaboration avec la Ville de Luxembourg, le Luxembourg Paralympic Committee et AccessibleEU.

L'évènement s'est inscrit dans le cadre des « assises de l'inclusions », action issue du plan d'action national luxembourgeois.

### **Points forts de la manifestation :**

- Des spectacles inclusifs : les diverses représentations, dont le concert de la Fondation EME, les spectacles de danse de la DreamTeamT21 et BetzDance ainsi que la performance de DJ Dama ont offert une expérience unique à tous les visiteurs. Il convient également de souligner l'accessibilité de ces représentations, qui a également accueilli des personnes sourdes et malentendantes.
- Des conférences inspirantes : des spécialistes, représentants des ministères et chercheurs de l'Université du Luxembourg ont parlé de leurs expériences et de l'importance de l'inclusion dans différents domaines de la vie.
- Des ateliers interactifs : Les participants ont pu se former au braille, au langage facile et à la langue des signes allemande et apprendre des stratégies pratiques pour vivre l'inclusion.
- Du sport pour tous : des sports inclusifs ont été présentés et vécus activement grâce à l'organisation par le Luxembourg Paralympic Committee et Special Olympics Luxembourg.

### **Faits et chiffres marquants :**

- Plus de 50 exposants issus d'organisations responsables, d'institutions, de centres de compétences, de ministères, d'administrations et d'associations.
- Plus de 15 heures d'ateliers et de conférences, dont une heure de questions au ministère avec retransmission en direct, des cours accélérés en langues des signes allemande et en braille.
- Plus de 15 heures d'activités sportives avec des démonstrations et des programmes participatifs.

La liste des ateliers et conférences proposés est toujours disponible sur le site internet [allesnormal.lu](http://allesnormal.lu).

### **Conclusion :**

L'événement a été un succès et a permis de poser les bases d'une culture inclusive renforcée au Luxembourg.

## 7. Conventions de collaboration

### **COSP-HR**

Le projet fut initialisé en 2016 par l'ADEM, le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire et par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Il a démarré le 01.01.2017 en tant que projet pilote sur le site de Lintgen pour une durée de deux ans (2017-2018) avec le soutien du Fond Social Européen. À la suite des conclusions, les ministères ont décidé de poursuivre ce projet en mode programme définitif. Le Ministère de la Santé s'est associé au projet dès la 2ème année.

Le projet se caractérise par une collaboration interministérielle étroite entre le Ministère du Travail, le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et le Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale, ainsi que par une collaboration avec l'ADEM, le RehaZenter et le Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique (Rehaklinik).

Ce projet débute avec une phase de sélection parmi des personnes ayant ou demandant le statut de salarié handicapé et/ou en reclassement externe étant inscrites à l'ADEM en tant que demandeurs d'emploi. Le COSP-HR vise à évaluer les capacités résiduelles des participants au projet et ainsi à faciliter l'orientation et/ou la réorientation professionnelle de la personne. Les évaluations

concernent près de 240 demandeurs d'emploi ayant ou demandant le statut de salarié handicapé et/ou se trouvant en reclassement externe pour les 12 mois du projet.

260 personnes ont participé à ce projet en 2024. Durant le parcours d'évaluation, 23 personnes ont cessé leur participation au projet avant le terme prévu, tous pour des raisons médicales. 91% des personnes ont participé jusqu'à la fin du parcours. 80 participants ont été orientés vers le premier marché du travail et 32 personnes vers le 2ème marché de travail à savoir vers une initiative sociale. 11 personnes ont effectué une expérience professionnelle de 4 semaines (stage EP) chez un patron, dont une personne a effectué un deuxième stage. Le taux d'orientation vers le marché de travail correspond à 47 % par rapport au total de ceux qui ont complété le parcours COSP-HR. 4 personnes ont directement intégré le marché de travail à la fin du projet. Le taux d'orientation vers les ateliers protégés ou thérapeutiques correspond à 13 %.

### **IMS – Inspiring More Sustainability**

IMS - Inspiring More Sustainability - est depuis 16 ans, le réseau leader des entreprises luxembourgeoises engagées en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) au Luxembourg.

L'ASBL indépendante et apolitique, reconnue d'utilité publique, explore de nouvelles solutions et teste concrètement des alternatives durables, via des groupes de travail et des projets pilotes aux impacts positifs. À travers ses projets, IMS facilite les initiatives innovantes en mobilisant l'ensemble des acteurs (privés, publics et associatifs).

Les projets d'IMS abordent les trois piliers du Développement Durable : People, Planet, Prosperity.

IMS Luxembourg est engagée sur la thématique de l'inclusion du handicap depuis 2015. En 2023, le handicap restait le second motif de discrimination le plus fréquent au Luxembourg parmi les dossiers traités par le Centre pour l'Égalité de Traitement (CET). C'est pourquoi, avec l'aide et les financements du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre Ensemble et de l'Accueil, du Ministère du Travail et du Fond Social Européen, le projet pilote Handi-Perception de IMS gardait tout son sens.

L'objectif de cette initiative est d'évaluer l'inclusion du handicap en entreprise à travers la perception des collaborateur·rices. L'ASBL a travaillé en intelligence collective avec un groupe de travail constitué d'une quinzaine d'organisations. Ensemble, elles ont réfléchi à comment mesurer :

- Ce que les collaborateur·rices pensent des pratiques de leurs employeurs ;
- S'ils/elles se sentent dans une entreprise inclusive ;
- Quelles actions réellement efficaces mettre en place pour améliorer l'inclusion du handicap en entreprise.

Le formulaire a été partagé aux collaborateur·rices de 9 des entreprises participant au projet, qui ont pu collecter plus de 400 réponses, leur exposant un point de vue complémentaire concernant leur niveau d'inclusion du handicap. À la suite de cela, elles ont pu mettre en place des actions afin de faire évoluer la perception de leurs collaborateur·rices. Plus de 30 projets ont ainsi été implémentés.

Cette même année, IMS a également produit une série de vidéos de sensibilisation mettant en vedette des travailleurs et travailleuses en situation de handicap. L'objectif était de déconstruire les préjugés entourant les personnes en situation de handicap dans le milieu professionnel en les présentant avant

tout à travers leurs compétences et leur personnalité. Ces portraits sont disponibles sur le site de IMS Luxembourg et de la Charte de la Diversité Lëtzebuerg sous le nom de HandiCapable.

Pour clôturer le projet, IMS a organisé en collaboration avec HoS le 10 décembre une séance d'information et de sensibilisation sur l'inclusion du handicap destiné aux entreprises. Cet événement a accueilli près de 100 participants.

## 8. 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.

<b>Tableau des visites effectuées en 2024 au niveau des différentes activités</b>		
<b>Dénomination des activités</b>	<b>Nombre de structures existantes</b>	<b>Nombre de visites effectuées</b>
Services d'assistance à domicile	26	10
Services d'hébergement	48	12
Services de formation	14	5
Services d'emploi ou atelier protégé	33	18
Services d'activités de jour	19	9
Services d'information, de consultation et de rencontre	39	13
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>67</b>

## Services d'hébergement

47 services relevant de 13 organismes gestionnaires distincts bénéficient d'un agrément du ministère en tant que service d'hébergement.

Organismes gestionnaires	Activités agréées
<b>APEMH Hébergement et Services</b> <i>Handicap mental léger, moyen, profond ou polyhandicap</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beetebuerger Haus</li> <li>– Cliärwer Villa</li> <li>– Déifferdenger WG</li> <li>– Escher Wunneng</li> <li>– Fermette</li> <li>– Haus Amitié</li> <li>– Haus Näidsen 1+2</li> <li>– Haus Roude Fiels 1+2</li> <li>– Haus Senior 1+2</li> <li>– Haus Solidarité 1+2</li> <li>– Haus am Weier 1+2</li> <li>– Housener WG 1</li> <li>– Housener WG 2</li> <li>– Klierfer Haus</li> <li>– Nidderkuerer Haus</li> <li>– Uewerkuerer Haus 1+2</li> <li>– Wuelesser Haus 1+2</li> <li>– Haus beim Bësch 1+2</li> </ul>
<b>Foyer Bamerdall Diekirch</b> <i>Handicap mental léger à moyen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Foyer Bamerdall</li> </ul>
<b>Autisme Luxembourg</b> <i>Troubles du spectre autistique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Service d'hébergement Olm</li> <li>– Service d'hébergement Boxhorn</li> </ul>
<b>CHNP Centre Hospitalier Neuro-psychiatrique</b> <i>Handicap mental léger à sévère avec ou sans troubles du comportement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De Park</li> <li>– Foyer Atert</li> </ul>
<b>Cooperations</b> <i>Handicap mental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Weeltzer Haus</li> </ul>
<b>Fondation Autisme Luxembourg</b> <i>Troubles du spectre autistique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lieu de Vie Munzen</li> <li>– Centre Gil Huyberechts</li> </ul>
<b>Fondation Kräizbiërg</b> <i>Handicap physique et polyhandicap</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Foyer Brill</li> <li>– Foyer Lankhelzerweiher</li> <li>– Foyer Pietert</li> <li>– Foyer La Cerisaie</li> <li>– Domaine Schoumansbongert</li> </ul>
<b>Fondation Lëtzebuerger Blannevereengung</b> <i>Handicap visuel</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Haus Mathias Schou</li> </ul>

<b>Foyer Eisleker Heem asbl</b> <i>Handicap mental</i>	– Foyer Eisleker Heem
<b>Ligue HMC asbl</b> <i>Handicap mental</i>	– Millebaacher Haus – Baastenduerfer Haus – Ettelbrécker Haus
<b>Op der Schock asbl</b> <i>Handicap mental</i>	– Service d’hébergement Mertzig
<b>Tricentenaire</b> <i>Handicap physique et mental</i>	– Foyer Emile Künsch – Pavillon Heisdorf – Résidence Nico Kremer – Résidence « A Pultz » Prettingen – Résidence Walferschlass
<b>Yolande</b> <i>Handicap mental et polyhandicap</i>	– Centre pour Personnes Handicapées – « Am Klouschter » – Maison « Op de Wolleken » – Institut St. Joseph Betzdorf 1 – Institut St. Joseph Betzdorf 2 – Haus Um Bowéngsbierg

**Tableau 1 : Services d’hébergement – Situation au 31.12.2024**

		Tableau 1 : Services d’hébergement - Situation au 31 décembre 2024																								
		APEMH		Autisme Luxembourg		CHNP		Cooperations		Fondation Autisme Luxembourg		Fondation Kräizbiërg		Fondation Bamerdall Diekirch		Foyer Eisleker Heem		Ligue HMC		Op der Schock		Tri-centenaire		Yolande		
		fixes	temp.	fixes	temp.	fixes	temp.	fixes	temp.	fixes	temp.	fixes	temp.	fixes	temp.	fixes	temp.	fixes	temp.	fixes	temp.	fixes	temp.	fixes	temp.	Total
<b>Total des lits</b>		208	23	19	0	134	0	8	1	38	8	118	0	10	0	20	2	26	3	23	2	91	7	188	4	<b>933</b>
<b>Lits occupés au 31/12/2024</b>		205	3	19	0	133	0	8	0	38	15	116	0	8	0	15	2	26	2	21	2	91	7	186	1	<b>898</b>

**Tableau 2 : Âge des usagers dans les services d’hébergement – situation au 31.12.2024**

		Tableau 2 : Âge des usagers dans les services d’hébergement - Situation au 31 décembre 2024																																																
		APEMH		Autisme Luxembourg		CHNP		Cooperations		Fondation Autisme Luxembourg		Fondation Kräizbiërg		Fondation Bamerdall Diekirch		Foyer Eisleker Heem		Ligue HMC		Op der Schock		Tricentenaire		Yolande																										
		f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	Total									
<b>0-17 ans</b>		0	1	0	0	0	0	5	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	8	0	1	12	0																	<b>39</b>				
<b>18-29 ans</b>		16	10	0	0	2	0	15	18	0	1	0	0	1	10	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>131</b>		
<b>30-39 ans</b>		20	18	0	6	2	0	5	10	0	2	0	0	4	9	0	6	7	0	1	2	0	0	1	2	0	0	2	0	4	2	0	5	4	0	5	11	0	15	15	0				<b>155</b>					
<b>40-49 ans</b>		11	13	0	1	3	0	8	9	0	0	1	0	2	2	0	11	12	0	1	0	0	2	2	0	0	1	0	0	2	2	0	9	5	0	7	11	0							<b>115</b>					
<b>50-59 ans</b>		19	25	0	1	3	0	14	14	0	1	3	0	2	2	0	13	21	0	0	3	0	2	1	0	6	4	0	2	2	0	10	11	0	14	14	0								<b>187</b>					
<b>60-69 ans</b>		27	26	0	1	0	0	10	12	0	0	0	0	1	2	0	11	15	0	0	1	0	0	3	0	1	5	0	2	0	0	4	11	0	20	10	0								<b>162</b>					
<b>70-79 ans</b>		7	10	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	0	2	0	4	6	0	0	0	0	0	2	0	0	3	2	0	0	0	0	6	2	0	22	4	0							<b>77</b>					
<b>≥ 80 ans</b>		4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0							<b>13</b>				
<b>Total</b>		104	104	0	9	10	0	60	73	0	4	4	0	11	27	0	50	66	0	2	6	0	6	9	0	14	14	0	13	8	0	45	53	0	97	90	0							<b>879</b>						

## **APEMH Hébergement et Services**

**Activités prestées** Structures de logement accueillant des adolescents, adultes ou personnes âgées dont le degré de handicap et les besoins en accompagnement varie fortement

Palette d'offres de logement adaptable et évolutive avec un encadrement permanent dont l'intensité est adaptée aux besoins individuels de chaque résident

Large choix d'activités thérapeutiques et/ou occupationnelles pour répondre à chaque projet de vie personnalisé

## **Foyer Diekirch Bamerdall**

**Activités prestées** Assistance à l'hygiène corporelle et sanitaire, accompagnement pour les activités sportives et de loisirs, accompagnement aux visites médicales et administratives

Prise en charge pour les tâches ménagères quotidiennes, loisirs internes / externes

Assistance au contact avec les proches et employeurs

Départs en vacances

## **Autisme Luxembourg**

**Activités prestées** Aide et accompagnement dans tous les domaines de la vie quotidienne de la personne autiste

Possibilité à la personne autiste de pouvoir évoluer ou d'acquérir de nouvelles compétences pour promouvoir son autonomie

Suivi médical, offres thérapeutiques telles que la kinésithérapie, ergothérapie, orthophonie et psychologie

Aide aux tâches ménagères quotidiennes (cuisinier, faire la lessive, faire les courses)

Offres de loisirs selon les souhaits des résidents (excursions en ville, promenades, sorties au cinéma, activités sportives, voyages organisés et accompagnés)

Formations quotidiennes à la vie de tous les jours

Fêtes saisonnières régulières avec la famille et les proches

## **CHNP De Park**

**Activités prestées** Activités structurées individuelles et en groupe selon les besoins des personnes

Projet médias (élaboration d'un journal pour De Park), projet cuisine

Réunion d'information pour la famille et les amis, fête familiale dans chaque structure, invitation de partenaires externes (tuteurs, services transversaux, partenaires tiers)

## Cooperations

**Activités prestées** Encadrement dans la structure d'hébergement, projets pédagogiques, accompagnement médical, aide au ménage

## Fondation Autisme Luxembourg

**Activités prestées** Prise en charge prioritairement focalisée sur l'encadrement éducatif, la compréhension des troubles du spectre autistique et sur les expériences acquises et les dernières données scientifiques

Implication de la famille dans les décisions, individualisation des programmes éducatifs et réduction voire suppression des neuroleptiques

Activités proposées pour favoriser l'autonomie de chaque individu et tenir compte de ses besoins, telles que la cuisine, le bricolage, le jardinage, la gestion des déchets, l'entretien des espaces de vie ainsi que des activités sportives, de loisirs et de détente, sorties en communauté  
Promenades, visites dans des parcs animaliers, vacances à l'étranger

## Fondation Kräizbiërg

**Activités prestées** Accompagnement médical, pédagogique et thérapeutique, soutien pour les soins selon l'Assurance Dépendance

Personnes de référence pour les résidents

Accompagnement dans les travaux administratifs, mesures médicales et accompagnement socio-éducatif

Sorties, thérapies avec animaux, ateliers sport, culinaires, créatifs

Shopping, excursions, vacances, activités et jeux, Bazar de Pâques, « Summerfest » (fête estivale),

## Fondation Lëtzebuërger Blannevereenegung

**Activités prestées** Prise en charge spécialisée holistique

## Foyer Eisleker Heem

**Activités prestées** Encadrement en groupe et individuel par une équipe multidisciplinaire pour la prise en charge de soins, de thérapies, des loisirs, de la socialisation, des actes CNS et de l'assurance dépendance, écoute active

Communication et travail sur l'autonomie et l'autodétermination

Activités telles que vélo thérapeutique, fitness, cuisine, bricolage, piscine, sports, achats, snoezelen, travail cognitif et musique

Aide pour le linge et l'entretien des chambres et des locaux

Journées barbecue avec parents-famille

## Ligue HMC

**Activités prestées** Communauté de vie et accompagnement socio-pédagogique 24h/24  
Activités proposées selon les besoins du résident

## Op der Schock

**Activités prestées** Travail sur l'autonomie et l'auto-détermination des résidents pour leur permettre d'assumer leur propre responsabilité et prendre leurs propres décisions pour leur bien-être, référent pour chaque résident

Collaboration avec le service Ressources et une réviseuse systémique, supervisions de cas et travail plus approfondi avec l'échelle de développement émotionnel - diagnostic (SEED) qui permet d'adapter les soins des bénéficiaires à leurs besoins émotionnels de base

Suivi médical par des spécialistes du CHL, utilisation du matériel « Beluga » permettant de soulager l'agitation motrice et mental tels que les troubles du sommeil, exercices de « mindfulness » pour l'écoute du corps et le développement de la conscience corporelle

## Tricentenaire

**Activités prestées** Accompagnement dans les soins de santé, dans les actes essentiels de la vie et des activités d'appui à l'indépendance, socio-pédagogique, thérapeutique et psycho-social, autour de projets personnalisés

Accompagnement dans les activités de la vie quotidienne, activités culturelles, musicales, manuelles, créatives, sportives, de loisirs

Stimulation basale, soins aromatiques

Snoezelen, lieux d'échanges et d'expression en co-production (conseil des usagers, échanges de bonnes pratiques, groupes de travail)

## Yolande

**Activités prestées** Accompagnement, assistance, soins, loisirs, thérapies, éducation

Formations en premiers secours, bientraitance, Onboarding Days, journée d'intégration

## Services d'activités de jour

19 services relevant de 12 organismes gestionnaires distincts bénéficient d'un agrément du ministère en tant que services d'activités de jour.

Organismes gestionnaires	Activités agréées
<b>ALIVE plus asbl</b> <i>Handicap physique et mental</i>	– F.A.M.I.L.
<b>APEMH Hébergement et Services</b> <i>Handicap mental léger, moyen, profond ou polyhandicap</i>	– SAJ Esch/Alzette – SAJ Clervaux – SAJ Mondorf
<b>Autisme Luxembourg</b> <i>Troubles du spectre autistique</i>	– Service d'activité de jour
<b>CHNP Centre Hospitalier Neuro-psychiatrique</b> <i>Handicap mental léger à sévère avec ou sans troubles du comportement</i>	– Centres de jour De Park
<b>Fondation Autisme Luxembourg</b> <i>Troubles du spectre autistique</i>	– Centre de jour Munzen – Service d'activités de jour Belvaux – Service d'activités de jour Rambrouch
<b>Fondation Kräizbiereg</b> <i>Handicap physique et polyhandicap</i>	– Centre de jour Kräizbiereg
<b>Fondation Sclérose en Plaques Luxembourg</b> <i>Sclérose en plaques et similaire</i>	– Day Center « Um Bill »
<b>Foyer Eisleker Heem</b> <i>Handicap mental</i>	– Service d'activités de jour « Om Juck »
<b>Ligue HMC</b> <i>Handicap mental</i>	– Dagestreff – Service d'activités de jour Capellen
<b>Op der Schock</b> <i>Handicap mental</i>	– Service d'activités de jour Kuborn
<b>Tricentenaire</b> <i>Handicap physique et mental</i>	– Foyer Emile Künsch – Centre Jean Heinisch
<b>Yolande</b> <i>Handicap mental et polyhandicap</i>	– Centre de jour spécialisé Betzdorf – Service d'activités de jour « Am Klouschter »

**Tableau 1 : Services d'activités de jour – Situation au 31.12.2024**

Tableau 1 : Services d'activités de jour - Situation au 31 décembre 2024																									
	ALIVE plus		APEMH		Autisme Luxembourg		CHNP		Fondation Autisme Luxembourg		Fondation Kräizberg		Fondation Sclérose en Plaques		Foyer Eisleker Heem		Ligue HMC		Op der Schock		Tri-centenaire		Yolande		Total
	in.	ex.	in.	ex.	in.	ex.	in.	ex.	in.	ex.	in.	ex.	in.	ex.	in.	ex.	in.	ex.	in.	ex.	in.	ex.	in.	ex.	
Total des chaises	0	25	20	78	0	9	75	10	38	33	23		0	16	10	7	14	19	0	15	0	62	35	32	521
Chaises occupées au 31/12/2024	0	18	23	62	0	9	50	7	38	27	10.4	8.5	0.3	12.15	12	5	14	19	6.2	9	6	39	35	24.5	435.05

**Tableau 2 : Âge des usagers dans les services d'activités de jour – Situation au 31.12.2024**

Tableau 2 : Âge des usagers dans les services d'activités de jour - Situation au 31 décembre 2024																																					
	ALIVE plus			APEMH			Autisme Luxembourg			CHNP			Fondation Autisme Luxembourg			Fondation Kräizberg			Fondation Sclérose en Plaques			Foyer Eisleker Heem			Ligue HMC			Op der Schock			Tricentenaire			Yolande			Total
	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d				
0-17 ans	11	31	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79		
18-29 ans	0	1	0	20	26	0	3	4	0	7	13	0	2	9	0	2	3	0	0	0	0	2	1	0	3	4	0	2	3	0	7	8	0	17	30	167	
30-39 ans	0	0	0	12	14	0	1	1	0	4	5	0	0	0	0	2.5	4	0	1	0	0	1	0	0	2	1	0	5	3	0	4	4	0	16	19	99.5	
40-49 ans	0	0	0	5	4	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	3	3	0	0	1	0	3	1	0	2	1	0	1	1	0	2	0	0	8	11	53	
50-59 ans	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	0	6	3	0	2	1	0	4	4	0	0	0	0	1	5	0	12	14	66	
60-69 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	1.4	0	12	1	0	1	3	0	1	5	0	1	0	0	3	3	0	23	10	43		
70-79 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	2	0	0	3	3	0	0	0	0	1	0	0	21	4	11	
≥ 80 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	544.9	
Total	11	32	0	39	46	0	4	5	0	21	36	0	5	22	0	7.5	11.4	0	24	7	0	11	6	0	15	18	0	9	7	0	22	23	0	106	100	1063	

## ALIVE plus

### Activités prestées

Accompagnement éducatif personnalisé pour les enfants et jeunes adolescents, soutien thérapeutique, activités pédagogiques adaptées, ateliers de développement social et émotionnel, soutien en matière de communication, encadrement lors d'activités physiques et motrices, suivi médical, aide à la vie quotidienne

Activités telles que l'équitation, la piscine, l'atelier musique, le jardinage, les clowns, l'atelier cuisine, les jeux éducatifs, la stimulation numérique, des sorties en nature, des visites culturelles, des rencontres avec les animaux

Organisation d'évènements saisonniers

## APEMH Hébergement et Services

### Activités prestées

Activités occupationnelles, créatives, thérapeutique ou de loisirs pour des adultes qui ne sont plus soumis à l'obligation scolaire et qui ne peuvent pas suivre le rythme de travail soutenu dans les ateliers protégés

Activités proposées dans le domaine du jardinage, la cuisine, la peinture, la céramique, la relaxation, la musique, la stimulation basale, la kinésithérapie, l'ergothérapie, le basket, le tennis, le sport pour tous ou des excursions

Collaboration avec des acteurs clés du domaine de la jeunesse, le Parc Galgebierg, les communes d'Esch, Clervaux et Mondorf-les-Bains

## Autisme Luxembourg

### Activités prestées

Accueil de jour axé sur l'encouragement et le maintien des compétences des usagers

Aide et accompagnement dans tous les domaines de la vie quotidienne, suivi médical, offres thérapeutiques par des kinésithérapeutes, ergothérapeutes, logopédistes et psychologues

Modèles éducatifs spécifiques tels que TEACCH

Activités telles que Airtramp, snoezelen, natation ou activités culturelles

## CHNP

### Activités prestées

Activités structurées individuelles et en groupe selon les besoins des personnes

Préparation de la collation pour le service, travaux de buanderie, activités de jardinage et menuiserie, activités créatives et projets de sous-traitance

Réunions d'information pour la famille et les amis, fête familiale dans chaque structure, séances d'information et invitation de partenaires externes

## Fondation Autisme Luxembourg

### Activités prestées

Prise en charge prioritairement focalisée sur l'encadrement éducatif, la compréhension des troubles du spectre autistique, les expériences acquises et les dernières données scientifiques

Modèles éducatifs spécifiques tels que TEACCH et PECS

Implication de la famille dans les décisions, individualisation des programmes éducatifs et réduction voire suppression des neuroleptiques

Activités proposées pour favoriser l'autonomie de chaque individu et tenir compte de ses besoins, telles que la cuisine, la création, le jardinage, la gestion des déchets, l'entretien des espaces de vie ainsi que des activités sportives, de loisirs et de détente

Promenades, visites dans des parcs animaliers

## Fondation Kräizbiereg

### Activités prestées

Accueil, occupation journalière, proposition d'activités de tout genre, prestation de soins, transport (aller/retour – Centre de jour/domicile), repas, prise en charge thérapeutique, suivi médical

Activités motrices, cognitives, ludiques et sociales, colonies, activités à l'extérieur, intégration d'un groupe de musique, organisation d'un marché de Noël

Collaboration avec des acteurs clés du domaine de la jeunesse et les ateliers ainsi que le service de formation de la Fondation Kräizbiereg

## Fondation Sclérose en Plaques

### Activités prestées

Prise en charge en journée avec activités, soins, restauration, traitements individuels, consultations psycho-sociales et ergothérapeutiques

Activités de groupe telles que gymnastique, entraînement cognitif, activités de loisirs et de bien-être

## Foyer Eisleeker Heem

### Activités prestées

Encadrement en groupe et individuel par une équipe multidisciplinaire pour la prise en charge de soins, de thérapies, des loisirs, de la socialisation, des actes CNS et de l'assurance dépendance

Communication et travail sur l'autonomie et l'autodétermination

Activités telles que Airtramp, ferme pédagogique, vélo thérapeutique, fitness, cuisine, bricolage, piscine, sports, travail avec la maison relais, achats, quilles, snoezelen, travail cognitif et musique

Journées barbecue avec parents-famille

## Ligue HMC

### Activités prestées

Accueil des personnes en situation de déficience intellectuelle ne pouvant pas travailler dans un atelier protégé

Accompagnement socio-pédagogique et thérapeutique adapté aux besoins spécifiques de chaque personne dans un cadre d'acceptation et de respect

Activités pédagogiques et occupationnelles pour la stimulation et le maintien des capacités cognitives

Prise en charge avec un accent sur l'autonomie, la participation et l'épanouissement personnel

Proposition d'activités sportives, visites culturelles, activités créatives et culinaires, psychomotricité, ergothérapie, stimulation sensorielle, créativité, cuisine, sortie et découverte, participation à la vie sociale et culturelle, activités artisanales

## Op der Schock

### Activités prestées

Environnement stimulant, structure journalière et hebdomadaire, développement de la personnalité et des capacités motrices, sensibles, cognitives et sociales de l'utilisateur en prenant en compte les besoins individuels

Présence d'un chien d'assistance sur place pour un environnement calme et détendu et une aide en cas de stress émotionnel des usagers, activités avec le chien dans les ateliers spécifiques tels que des jeux de société en mouvement

Collaboration avec le service Ressources et une réviseuse systémique, supervisions de cas et travail plus approfondi avec l'échelle de développement émotionnel - diagnostic (SEED) qui permet d'adapter les soins des bénéficiaires à leurs besoins émotionnels de base

Développement des compétences avec l'utilisation du talker et de pictogrammes

Entretiens ponctuels avec les parents

## Tricentenaire

### Activités prestées

Accompagnement dans les soins de santé, dans les actes essentiels de la vie et des activités d'appui à l'indépendance, socio-pédagogique, thérapeutique et psycho-social, autour de projets personnalisés

Accompagnement dans les activités de la vie quotidienne, activités culturelles, musicales, manuelles, créatives, sportives, de loisirs

Stimulation basale, soins aromatiques

Snoezelen, lieux d'échanges et d'expression en co-production (conseil des usagers, échanges de bonnes pratiques, groupes de travail)

## **Yolande**

### **Activités prestées**

Accompagnement, assistance, soins, loisirs, thérapies, éducation

Formations en premiers secours, bienveillance, Onboarding Days, journée d'intégration

## Services de formation

14 services relevant de 9 organismes gestionnaires distincts bénéficient d'un agrément du ministère en tant que services de formations.

Organismes gestionnaires	Activités agréées
<b>APEMH Formation et Travail</b> <i>Handicap mental léger, moyen, profond ou polyhandicap</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Centre de propédeutique professionnelle Limpach</li> <li>– Centre de propédeutique professionnelle Centre Nossbiert</li> <li>– Centre de propédeutique professionnelle Parc Merveilleux</li> <li>– Centre de propédeutique professionnelle Bettange</li> <li>– Centre de propédeutique professionnelle Parc Hosingen</li> </ul>
<b>Autisme Luxembourg</b> <i>Troubles du spectre autistique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Service de formation</li> <li>– Formation professionnelle</li> </ul>
<b>Cooperations</b> <i>Handicap mental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Centre Gruberbiert</li> </ul>
<b>Fondation Kräizbiert</b> <i>Handicap physique et polyhandicap</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Service de formation Kräizbiert</li> </ul>
<b>Foyer Eisleker Heem</b> <i>Handicap mental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– CPP « Parc Sënnesräich »</li> </ul>
<b>Ligue HMC</b> <i>Handicap mental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Service de formation SAFE</li> </ul>
<b>Op der Schock</b> <i>Handicap mental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Service de formation Rédange/Attert</li> </ul>
<b>Tricentenaire</b> <i>Handicap physique et mental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Service de formation Jean Heinisch</li> </ul>
<b>Yolande</b> <i>Handicap mental et polyhandicap</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Centre propédeutique professionnelle Betzdorf</li> </ul>

**Tableau 1 : Services de formation – Situation au 31 décembre 2024**

	APEMH	Autisme Luxembourg	Coopérations	Fondation Kräizbiërg	Foyer Eisleker Heem	Ligue HMC	Op der Schock	Tricentenaire	Yolande	Total
Total des places	120	20	12	25	15	20	7	12	16	247
Places occupées au 31/12/2024	81	14	10	21.5	6	17	7	12	15	183.5
Admissions	22	14	2	6.5	14	14	2	14	6	94.5
Sorties	18	13	5	7	15	8	2	15	6	89

**Tableau 2 : Âge des usagers dans les services de formation – Situation au 31 décembre 2024**

	APEMH		Autisme Luxembourg		Coopérations		Fondation Kräizbiërg		Foyer Eisleker Heem		Ligue HMC		Op der Schock		Tricentenaire		Yolande		Total	
	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m		
0-17 ans	2	6	0	0	1	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
18-29 ans	26	47	2	12	5	3	4	14.5	1	3	6	11	4	3	1	4	3	12	161.5	
30-39 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40-49 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	
50-59 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	
60-69 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
70-79 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
≥ 80 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	28	53	2	12	6	4	6	15.5	2	4	6	11	4	3	7	5	3	12	183.5	

## **APEMH Formation et Travail**

<b>Nom du service</b>	CPP Bettange-sur-Mess, CPP Bettembourg
<b>Activités prestées</b>	Encadrement pédagogique et technique par une équipe multidisciplinaire  Modules de formation adaptés pour 19 métiers différents, ainsi que des modules de formation transversales (Hygiène alimentaire, sécurité au travail, relations sociales, mobbing, langage facile, participation sociale)  Portes ouvertes et visites d'entreprise  Modules de formation adaptés à 19 métiers différents  Formations dans les domaines de l'hygiène alimentaire, sécurité au travail, relations sociales, mobbing, langage facile, participation sociale
<b>Nom du service</b>	CPP Hosingen
<b>Activités prestées</b>	Encadrement pédagogique et technique par une équipe multidisciplinaire  Modules de formation adaptés dans les domaines de la restauration, nettoyage et buanderie, jardinage, entretien des espaces verts, menuiserie, serrurerie, service technique, livraison et sous-traitance  Modules de formation dans le domaine de l'hygiène alimentaire, de la sécurité au travail, des relations sociales, du mobbing, du langage facile et de la participation sociale
<b>Nom du service</b>	CPP Limpach
<b>Activités prestées</b>	Modules de formation adaptés pour 11 métiers différents (restauration, boulangerie, vente, buanderie, couture, production de légumes, entretien d'animaux domestiques, nettoyage et service technique et sous-traitance)  Modules de formation dans le domaine de l'hygiène alimentaire, la sécurité au travail, des relations sociales, du mobbing, du langage facile et de la participation sociale  Inauguration des ateliers et festivités, présentation du CPP à des visiteurs externes  Visites d'entreprises

<b>Nom du service</b>	CPP Nossbiert
<b>Activités prestées</b>	<p>Modules de formation adaptés à 7 métiers différents (buanderie, couture, restauration, nettoyage, service technique et entretien des bâtiments, jardinage)</p> <p>Modules de formation dans les domaines de l'hygiène alimentaire, de la sécurité au travail, des relations sociales, du mobbing, du langage facile et de la participation sociale</p> <p>Participation régulière à des projets ponctuels au Parc Merveilleux ou à Limpach et visites d'entreprise (telles que Tageblatt, centre de recyclage)</p>

### Autisme Luxembourg

<b>Activités prestées</b>	<p>Formation individualisée ciblée sur les activités des ateliers protégés</p> <p>Réalisation d'un bilan de compétences initial, mise en place d'un programme de formation individualisé (théorique et pratique) afin de développer et de valoriser les compétences, accompagnement spécialisé</p> <p>Matières spécifiques en rapport avec le trouble autistique (communication, interaction sociale, apprendre à se connaître soi-même et le monde du travail)</p> <p>Formation pratique (attitude de travail, participation aux différents ateliers)</p> <p>Compétences globales (hygiène, nutrition, orientation spatio-temporelle, gestion des médias)</p>
---------------------------	--

### Cooperations

<b>Activités prestées</b>	<p>Encadrement dans les ateliers protégés par des éducateurs diplômés</p> <p>Formations professionnelles au travail, journées de rencontre et journées internes portes ouvertes, formations de sensibilisation (mobbing, tabac, alimentation)</p>
---------------------------	---

### Fondation Kräizbiert

<b>Activités prestées</b>	<p>Formation professionnelle pour jeunes adultes ayant dépassé l'âge de l'obligation scolaire</p> <p>Prestation de soins, transport (aller/retour – service de formation/domicile), repas, prise en charge thérapeutique, suivi médical</p> <p>Apprentissage adapté dans les domaines : CréaPrint (Sérigraphie), poterie, bureautique, multimédia, broderie, jardinage, enseignement général, pratique sociale, lay-out, éducation physique</p> <p>Stage en milieu protégé ou en milieu ordinaire</p> <p>Activités parascolaires : excursions, expositions, concerts, cours de cuisine, cours de couture, participation à des foires/marchés/braderies,</p>
---------------------------	---

organisation d'un marché de Noël, colonies de vacances, intégration d'un groupe de musique

Collaboration avec la Ville de Luxembourg et avec différents lycées

### **Foyer Eisleker Heem**

#### **Activités prestées**

Formation individuelle en respectant les compétences, le talent et le rythme de chaque stagiaire

Accompagnement médical et social selon les besoins

Augmentation du niveau d'autonomie sur le plan professionnel et personnel, favoriser l'estime et la confiance de soi

Travaux pratiques et petits exercices tels que compter l'argent, entretien, plier le linge

Participation à des ateliers et événements du Lëlljer Gaart : emballage Téi vum Séi, installation de lits, emballage de lattes en bois et vis de fixation

Activités sportives : airtramp, natation, minigolf

Teambuilding : barbecues, marché de Noël à Aix-la-Chapelle

Projet d'accompagnement, entretiens individuels ou en groupe entretien avec les parents ou les tuteurs

### **Ligue HMC**

#### **Activités prestées**

Orientation et formation des jeunes gens en situation de déficience intellectuelle ayant terminé leur obligation scolaire

Promotion de leur participation au déroulement de la vie quotidienne, soutien et renforcement de leur autonomie

### **Op der Schock**

#### **Activités prestées**

Stages de formation

Dépistage des compétences et intérêts individuels

Élaboration de procédures en ligne avec celles de l'atelier protégé afin de faciliter la familiarisation avec les processus de travail de l'AIP et de procédures en langage facile

Échelle de développement émotionnel - diagnostic (SEED) qui permet d'adapter la formation et l'encadrement pédagogique des bénéficiaires à leurs besoins socio-émotionnels de base

### **Tricentenaire**

#### **Activités prestées**

Formation basée sur le projet de vie personnalisé, en valorisant et développant les compétences requises en vue d'un emploi sur le marché du travail ordinaire ou en ateliers protégés pour les adultes et jeunes adultes

*Learning by doing* « Apprendre par la pratique » :

- Apprentissage par projet pour résoudre des problèmes réels à travers des projets
- Simulations et jeux de rôle pour pratiquer des scénarios dans un environnement contrôlé
- Stages et apprentissages pour acquérir de l'expérience en milieu professionnel
- Projets DIY (Do It Yourself) pour apprendre en créant soi-même des objets ou des solutions

Formation théorique sur les divers ateliers est également dispensée afin de compléter cette approche pratique

Stage de découverte débouchant vers la formation de courte ou longue durée

## **Yolande**

### **Activités prestées**

Accompagnement et assistance, formations professionnelles, formations dans le domaine des premiers secours, de la bientraitance, *Onboarding Days* et journée d'intégration

## Services d'assistance à domicile

26 services relevant de 14 organismes gestionnaires distincts bénéficient d'un agrément du ministère en tant que services d'assistance à domicile.

Organismes gestionnaires	Activités agréées
<b>APEMH Hébergement et Services</b> <i>Handicap mental léger, moyen, profond ou polyhandicap</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ETAP</li> <li>– Maison d'accueil mère-enfant</li> <li>– Résidence Bartreng</li> <li>– Résidence Bieles</li> <li>– Résidence Diddeleng</li> <li>– Résidence Dikrech</li> <li>– Résidence Wormer</li> <li>– Service d'accompagnement et de suivi – SAS OST</li> <li>– Service d'accompagnement et de suivi – SAS SUD</li> </ul>
<b>APEMH Home Service</b> <i>Handicap mental léger, moyen, profond ou polyhandicap</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– SESAD</li> </ul>
<b>Autisme Luxembourg</b> <i>Troubles du spectre autistique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Service d'assistance à domicile</li> <li>– Service d'assistance à domicile Beckerich</li> </ul>
<b>Cooperations</b> <i>Handicap mental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– SAD Mäi Liewen</li> </ul>
<b>Fondation Autisme Luxembourg</b> <i>Troubles du spectre autistique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Service Suivi à domicile</li> </ul>
<b>Fondation Kräizbiereg</b> <i>Handicap physique et polyhandicap</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Betreit Wunnen Gasperich</li> </ul>
<b>Fondation Lëtzebuurger Blannevereenegung</b> <i>Handicap visuel</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inklusivt Liewen mat Séihbeanträchtegung (ILS)</li> </ul>
<b>Fondation Sclérose en Plaques Luxembourg</b> <i>Sclérose en plaques et similaire</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Résidence Al Esch</li> </ul>
<b>Foyer Bamerdall Diekirch</b> <i>Handicap mental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Service d'assistance à domicile Bamerdall</li> </ul>
<b>Foyer Eisleker Heem</b> <i>Handicap mental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– SAD Suivi Réseau</li> </ul>
<b>Ligue HMC</b> <i>Handicap mental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beggener Haus 1</li> <li>– Beggener Haus 2</li> <li>– SAEMO – Service d'aide éducative en milieu ouvert</li> </ul>

	– SAS – Service d'accompagnement et de suivi Luxembourg
<b>Op der Schock</b> <i>Handicap mental</i>	– Service « Beroden a Begleeden »
<b>Solidarité mit Hörgeschädigten</b> <i>Handicap auditif</i>	– Häuslicher Begleitdienst und Betreuung
<b>Yolande</b> <i>Handicap mental et polyhandicap</i>	– Um Juck

**Tableau 1 : Services d'assistance à domicile - Situation au 31.12.2024**

	APEMH	Autisme Luxembourg	Coopérations	Fondation Autisme Luxembourg	Fondation Lëtzebuurger Blannenvereenegung	Fondation Sclérose en plaques	Foyer Bamerdall Diekirch	Foyer Eisleker Heem	Ligue HMC	Total
Nombre d'utilisateurs	70	12	4	6	78	17	7	28	49	271
Moyenne des interventions mensuelles par utilisateur*	0	12	10	0.1	25	5.5	8	0	8.55	69.15
Moyenne des heures d'intervention par utilisateur**	0	2.5	15	1.5	3013.9	12	60	91.27	113.65	3309.82

**Tableau 2 : Âge des utilisateurs des services d'assistance à domicile - Situation au 31.12.2024**

	APEMH		Autisme Luxembourg		Coopérations		Fondation Autisme Luxembourg		Fondation Lëtzebuurger Blannenvereenegung		Fondation Sclérose en plaques		Foyer Bamerdall Diekirch		Foyer Eisleker Heem		Ligue HMC		Total
	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	
0-17 ans	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
18-29 ans	2	4	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	2	2	2	19
30-39 ans	20	9	0	5	0	1	0	0	8	2	1	1	1	1	3	4	5	7	68
40-49 ans	10	6	0	2	0	0	1	0	4	3	1	0	0	0	6	3	3	2	41
50-59 ans	3	2	0	5	0	0	0	0	4	5	3	4	0	4	1	2	8	7	48
60-69 ans	6	6	0	0	0	2	0	0	6	8	5	2	0	1	1	2	4	6	49
70-79 ans	0	1	0	0	0	0	0	0	14	8	0	0	0	0	1	0	0	3	27
≥ 80 ans	1	0	0	0	0	0	0	0	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	15
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>271</b>

**Tableau 3 : Logements communautaires semi-autonomes - Situation au 31.12.2024**

Tableau 3 : Logements communautaires semi-autonomes - Situation au 31 décembre 2024						
	APEMH	Foyer Eisleker Heem	Fondation Kränzberg	Ligue HMC	Yolande	Total
Total des places	56	3	11	18	7	95
Places occupées au 31/12/2024	43	3	9	12	4	71

**Tableau 4 : Âge des usagers dans les logements communautaires semi-autonomes - Situation au 31.12.2024**

Tableau 4 : Âge des usagers dans les logements communautaires semi-autonomes - Situation au 31 décembre 2024																
	APEMH			Foyer Eisleker Heem			Fondation Kränzberg			Ligue HMC			Yolande			Total
	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	
0-17 ans	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
18-29 ans	13	8	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	0	26
30-39 ans	5	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	13
40-49 ans	0	1	0	0	0	0	1	2	0	2	2	0	0	0	0	8
50-59 ans	2	2	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	8
60-69 ans	2	4	0	1	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	12
70-79 ans	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
≥80 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	25	19	0	2	1	0	4	5	0	7	5	0	0	4	0	72

## APEMH

<b>Nom du service</b>	Haus Woiiwer
<b>Activités prestées</b>	Encadrement personnalisé et mise à disposition d'un logement temporaire pour des jeunes adultes avec un handicap léger et moyen avec une situation sociale précaire et/ou des situations de vie complexes  Accompagnement au quotidien afin de garantir le développement du projet de vie, orientation
<b>Nom du service</b>	Résidence Diddeleng, Résidence Bartreng, Résidence Bieles, Résidence Diekirch, Résidence Wormer, Maison d'accueil mère-enfants
<b>Activités prestées</b>	Logement « autonome sécurisé » pour personnes seules ou en couple, partage d'une colocation ou d'une maison communautaire  Équipe pédagogique sur place en journée et permanence garantie la nuit
<b>Nom du service</b>	WG inclusive Nidderkuer, Inklusiv WG Wormer
<b>Activités prestées</b>	Colocation inclusive située au 1 <sup>er</sup> étage d'une maison déjà occupée par deux groupes de vie de l'APEMH  Sécurisation de la vie à domicile et d'un soutien pour devenir plus autonome  Pas d'équipe pédagogique sur place  Permanence téléphonique disponible 24h/24

## Autisme Luxembourg

<b>Activités prestées</b>	Accompagnement individuel au quotidien pour les démarches administratives, les visites médicales, l'organisation des tâches ménagères, l'aide au développement personnel  Établissement d'un réseau de personnes de contact
---------------------------	---

## Coopérations

<b>Activités prestées</b>	Soutien et accompagnement dans la vie quotidienne pour : l'hygiène corporelle ; les activités de loisirs, le bien-être et le sport ; les transports publics, la mobilité ; les tâches administratives ; les relations sociales ; les changements dans la vie tels qu'un déménagement ou changement de travail ; les situations compliquées, telles qu'une séparation, un divorce, des problèmes de santé ; la gestion du budget.
---------------------------	--

## Fondation Autisme Luxembourg

**Activités prestées** Intervention au domicile pour les personnes fréquentant le service de soutien post-diagnostique

Appui ponctuel individuel, soutien varié proposé par une équipe pluridisciplinaire spécialisée et selon les recommandations scientifiques internationales d'Autisme Europe, ouvert aux personnes TSA de tout âge et tout niveau de fonctionnement ainsi qu'à leurs familles ou proches et aux professionnels

## Fondation Kräizbiërg

**Activités prestées** Soutien dans les soins selon l'Assurance dépendance, accompagnement socio-éducatif, mettre l'accent sur un logement aussi indépendant que possible

Accompagnement dans les tâches administratives, les activités de la vie quotidienne

Activités d'échange social (conversations autour d'un café/gâteau, rencontre d'Halloween, réunions de résidents)

## Fondation Sclérose en Plaques

**Activités prestées** Accompagnement psycho-social et éducatif des locataires de la Résidence Al Esch

Aide à l'organisation de la vie journalière, suivi de la prise en charge médicale, aide administrative, promotion des échanges entre résidents et de l'intégration dans le quartier

Activités à l'intention des résidents telles que des fêtes, activités communes (bricolage, activités physiques ou autres)

## Foyer Bamerdall Diekirch

**Activités prestées** Visites à domicile

Accompagnement pour les courses, visites médicales et loisirs

Assistance à la gestion des finances

## Foyer Eisleker Heem

**Activités prestées** Encadrement selon les besoins ou le projet de vie par une équipe d'éducatrices pour les loisirs ou les visites médicales, l'éducation, les tâches administratives, les soins

Contacts avec le tuteur ou curateur

Activités : sports, vacances, concert, cinéma avec la famille ou les amis, tricot, musique, cuisine, jeux (vidéo)

Aide à l'organisation planning-vie sentimentale

## Ligue HMC

**Activités prestées** Accompagnement et assistance à des personnes en situation de déficience intellectuelle vivant seules

**Nom du service** Beggener Haus 1 Luxembourg, Beggener Haus 2 Luxembourg, SAEMO Luxembourg

**Activités prestées** Communauté de vie semi-autonome, accompagnement et assistance aux personnes en situation de déficience intellectuelle en journée et permanence téléphonique de nuit  
Activités proposées selon les besoins du résident

## Op der Schock

**Activités prestées** Identification des besoins d'aide en termes de temps et de domaine (faire les courses, cuisiner, nettoyer, démarches administratives)  
Principaux domaines d'accompagnement sont la santé (aussi bien physique que psychique), les finances, les loisirs et les contacts sociaux

## Yolande

**Activités prestées** Accompagnement, permanence et assistance  
Logement, loisirs et evt. thérapies

## Services d'information, de consultation et de rencontre

39 services relevant de 18 organismes gestionnaires distincts bénéficient d'un agrément du ministère en tant que service d'information, de consultation et de rencontre.

Organismes gestionnaires	Activités agréées
<b>ADAPTH</b> Centre de compétence national pour l'accessibilité des bâtiments <i>Tous types de handicap</i>	– Expertise et conseil en accessibilité
<b>APEMH Hébergement et Services</b> <i>Handicap mental léger, moyen, profond ou polyhandicap</i>	– CARR Sud – CARR Nord – Centre de loisirs AKTIFF – Centre de Ressources Parentalité – Centre de compétence pour le langage facile Klaro – UFEP, Unité de Formation et d'Education Permanente – Service EVA (Lebensschule) – Zentrum fir selbstbestëmmt Liewen
<b>Autisme Luxembourg</b> <i>Troubles du spectre autistique</i>	– Centre de loisirs
<b>Centre de la communication accessible à tous</b>	– CCAT
<b>Cooperations</b> <i>Handicap mental</i>	– Centre Loisirs – SICR Mäi Liewen
<b>De Leederwon</b> <i>Handicap physique et polyhandicap</i>	– De Leederwon
<b>Fondation Autisme Luxembourg</b> <i>Troubles du spectre autistique</i>	– Service Diagnostic Capellen – Service Diagnostic Steinsel – Service Soutien post-diagnostic Munshausen – Service Soutien post-diagnostic Steinsel – Loisirs – Service d'intervention spécialisé en comportements défis
<b>Fondation Kräizbiërg</b> <i>Handicap physique et polyhandicap</i>	– Services Ambulatoire de Suivi et de Rééducation Fonctionnelle
<b>Fondation Lëtzebuërger Blannevereenegung</b> <i>Handicap visuel</i>	– Berodung, Betreuung a Fräizäit (BBF)
<b>Fondation Sclérose en Plaques Luxembourg</b> <i>Sclérose en plaques et similaire</i>	– SICR « Um Bongeschgewann » – SICR « Al Esch » – SICR « Um Bill »

<b>Info-Handicap</b> <b>Conseil National des Personnes Handicapées</b> <i>Tous types de handicap</i>	– Centre National d'Information et de Rencontre du Handicap
<b>Ligue HMC asbl</b> <i>Handicap mental</i>	– Day Center Luxembourg – Day Center Nord – Espace-Famille – Life Academy
<b>Op der Schock</b> <i>Handicap mental</i>	– Fräizäit a Berodung Doheem – Service Ressources
<b>Parkinson Luxembourg</b> <i>Maladie de Parkinson</i>	– Centre Parkinson « La Tulipe »
<b>Solidarité mit Hörgeschädigten</b> <i>Handicap auditif</i>	– HörgeschädigtenBeratung SmH
<b>Tricentenaire</b> <i>Handicap physique et mental</i>	– 3, 2, 1 Vakanz – Service Soutien à l'Expression
<b>Trisomie 21 Lëtzebuerg</b> <i>Syndrome de Down</i>	– SICR « Trisomie 21 » – Service Loisirs Diekirch – Trisomie 21
<b>Yolande</b> <i>Handicap mental et polyhandicap</i>	– Beroden a Begleeden

**Tableau 1 : Services de rencontre, d'information et de consultation - Situation au 31 décembre 2024**

		ADAPTH	APEMH	Autisme Luxembourg	Cooperations	De Leederwon	Fondation Autisme Luxembourg	Fondation Kräizbierg	Fondation Sclérose en Plaques	Info-Handicap	Ligue HMC	Op der Schock	Parkinson Luxembourg	Solidarité mit Hörgeschädigten	Tricentenaire	Trisomie21 Luxembourg	Yolande	Total
Nombre de clients	Personnes en situation de handicap	541	230	150	145	85	1642	155	282	562	404	84	79	105	140	164	119	4887
	Institutions, associations, entreprises	109	96	14	0	14	408	149	84	122	16	34	0	90	28	52	1	1217

**Tableau 2 : Âge des clients en situation de handicap dans les services de rencontre, d'information et de consultation – situation au 31 décembre 2024**

	ADAPTH		APEMH		Autisme Luxembourg		Cooperations		De Leederwon		Fondation Autisme Luxembourg		Fondation Kräizbierg		Fondation Sclérose en Plaques		Info-Handicap		Ligue HMC		Op der Schock		Parkinson Luxembourg		Solidarité mit Hörgeschädigten		Tricentenaire		Trisomie21 Luxembourg		Yolande		Total																
	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m	d	f	m		d															
	0-17 ans	12	17	0	25	49	0	0	0	0	0	1	0	29	28	0	185	620	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	21	24	0	1	12	0	1031							
18-29 ans	4	9	0	30	13	0	2	5	0	16	15	0	2	2	0	188	225	0	15	30	0	8	4	0	0	0	0	4	5	0	4	2	0	26	20	0	10	14	0	774									
30-39 ans	13	9	0	32	8	0	8	15	0	21	20	0	3	1	3	106	121	0	11	17	0	40	10	0	0	0	0	14	17	0	4	7	0	17	21	0	11	13	0	653									
40-49 ans	20	16	0	16	5	0	4	4	0	19	17	0	2	3	3	68	69	0	17	18	0	44	10	0	0	0	0	22	26	0	7	6	0	2	1	0	19	15	0	5	5	0	12	8	0	4	11	0	474
50-59 ans	26	29	0	5	9	0	0	6	0	13	14	0	4	1	2	23	27	0	16	11	0	59	36	0	0	0	0	58	63	0	5	5	0	3	4	0	10	9	0	9	6	0	5	3	0	8	11	0	480
60-69 ans	58	46	0	9	6	0	0	0	0	3	5	0	0	1	0	3	4	0	7	6	0	38	17	0	0	0	0	28	38	0	4	0	0	7	16	0	5	2	0	10	12	0	0	0	0	4	6	0	335
70-79 ans	69	68	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	1	1	0	11	1	0	0	0	0	4	17	0	0	0	0	11	24	0	2	1	0	5	5	0	0	0	0	9	3	0	238
≥ 80 ans	80	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	164						
Total	282	259	0	117	91	0	10	30	0	72	73	0	40	37	8	573	1069	0	70	85	0	202	80	0	0	0	0	182	222	0	68	45	0	27	52	0	55	50	0	37	37	0	81	76	0	49	70	0	4149

## ADAPTH

<b>Activités prestées</b>	<p>Conseils en aménagement des locaux pour les personnes à mobilité réduite dans le secteur public et privé</p> <p>Aide aux personnes privées pour l'aménagement du domicile</p> <p>Expertises pour le compte des bénéficiaires de l'Administration d'évaluation et de contrôle ou de l'assurance dépendance</p> <p>Avis consultatifs, audits et informations pour les sociétés privées, les communes ou les administrations publiques dans le cadre de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs</p> <p>Formations sur mesure en lien avec l'accessibilité</p> <p>Conférences au sujet de la loi sur l'accessibilité</p>
---------------------------	---

## APEMH Hébergement et Services

<b>Nom du service</b>	Aktiff – Centre de loisir
<b>Activités prestées</b>	<p>Programme mensuel avec des activités culturelles, sportives, informatives et sociales</p> <p>Espace de rencontre convivial permettant de se rencontrer, d'échanger, de s'informer, d'apprendre et de tisser du lien social par des activités de loisirs</p> <p>Point d'information permettant d'informer, de sensibiliser et de soutenir activement l'organisation des loisirs des personnes en situation de handicap</p>
<b>Nom du service</b>	CARR Nord, CARR Sud
<b>Activités prestées</b>	<p>Structure d'accueil : activités diversifiées ludiques et pédagogiques favorisant le bien-être de l'enfant/du jeune, l'exploration et la découverte, l'expression et la communication ainsi que la responsabilité personnelle et sociale</p> <p>Prestations de restauration équilibrées et adaptées</p> <p>Fêtes de famille, telles que le marché de Noël</p> <p>Formations basées sur le handicap et troubles associés</p>
<b>Nom du service</b>	Centre Ressources Parentalité
<b>Activités prestées</b>	<p>Orientation, formation et accompagnement pour les parents en situation de handicap mental, leurs familles et les professionnels du secteur médico-social par des sage-femmes, infirmières pédiatriques, psychologues et assistantes sociales</p> <p>Lieu d'échange et de rencontre pour les parents afin de promouvoir le soutien et l'apprentissage entre pairs</p>

Accompagnement personnalisé pour les parents à domicile à travers l'accompagnement du désir d'enfant, l'accompagnement de la grossesse, la mise en place de la parentalité partielle ou un accompagnement à la parentalité spécialisé

Laboratoire d'idée menant une recherche constante d'outils innovants dans le cadre de la parentalité des personnes en situation de handicap mental et menant continuellement un état des lieux national de la situation dans le but de construire et de développer le dispositif parentalité

Rassemblements de sensibilisation, organisation d'ateliers de préventions et sensibilisation à destination des professionnels

**Nom du service** Maison d'Accueil Mère-Enfant

**Activités prestées** Projet pilote : accompagnement intensif à la parentalité en logement sécurisé pour des mères en situation de handicap mental et leur enfant  
Apprentissage des habiletés parentales et intégration d'un réseau d'aide autour de la famille tout en veillant au bien être supérieur de l'enfant (concept de co-éducation)

**Nom du service** EVA Liewensschoul

**Activités prestées** « Ecole de la vie » : coaching individuel et workshops en groupe pour les adultes en situation de handicap léger voulant devenir autonomes  
« Peer-support » : réseautage et partage d'expérience  
« Schnupperwunnen » : l'expérience pour vivre seul

**Nom du service** KLARO

**Activités prestées** Traduction de textes en langage facile et simplifié  
Formations, workshops et ateliers d'écritures à destination des clients, coaching  
Rencontres sur le thème de la langue simplifiée au Luxembourg

**Nom du service** UFEP – Unité de formation continue

**Activités prestées** Formations à destination des personnes en situation de handicap et professionnels du secteur social et du secteur d'aide et de soins

**Nom du service** Zentrum fir selbstbestëmmt Liewen

**Activités prestées** « Lerncafé » : apprentissages, orientation, accompagnement au quotidien, accès aux loisirs et à la culture pour les adultes en situation de handicap intellectuel léger  
« Oppenen Treff » et « Eng Fro – eng Äntwert » : lieu d'accueil pour la prévention de l'isolement, l'accessibilité à l'information, les échanges et les conseils entre personnes de situation de handicap et toute personne intéressée

Visite guidée au Zentrum, stands d'information, d'animation et de sensibilisation sur des fêtes et foires

### **Autisme Luxembourg**

**Activités prestées** Activités en groupe visant la socialisation ainsi que l'inclusion et le développement personnel

Let's move – activités de sport

Let's create – activités créatives

Let's cook – activités culinaires

Let's walk – groupe de randonnée

Fiederball – groupe de Badminton

Sorties diverses : promenades, musée, piscine, visites de ville, spectacle, bowling, fêtes culturelles et autres

Séjours divers

Disco inclusive

### **De Leederwon**

**Activités prestées** « Huifbedrijven », interventions assistées par le cheval

Organisation d'un séminaire « Snoezelen »

Pferdeführerschein Umgang, Fahrlehrgang

Certification de la FN (Deutsche Reiterliche Vereinigung)

### **Cooperations**

**Activités prestées** Activités individuelles ou en groupe de loisirs, sportives, créatives, culturelles, politiques

Concerts

Cuisine

Vacances

### **Fondation Autisme Luxembourg**

**Nom du service** Loisirs

**Activités prestées** Prise en charge prioritairement focalisée sur l'encadrement éducatif et la compréhension des troubles du spectre autistique

Accompagnement individualisé s'appuyant sur des modèles éducatifs spécifiques tels que TEACCH ou PECS

Activités telles que AutoSport, séjours, ou weekends « Asperger »

Concerts à la fin d'une colonie sur le thème de la musique

Participation à des événements pour la sensibilisation et la recherche de bénévoles

<b>Nom du service</b>	Service Soutien post-diagnostic Munshausen et Steinsel
<b>Activités prestées</b>	<p>Appui ponctuel individuel, soutien varié proposé par une équipe pluridisciplinaire spécialisée et selon les recommandations scientifiques internationales d'Autisme Europe, ouvert aux personnes TSA de tout âge et tout niveau de fonctionnement ainsi qu'à leurs familles ou proches et aux professionnels</p> <p>Groupes de compétences sociales, workshop inclusion sociale</p> <p>Ateliers théâtre et de rencontre parents</p> <p>Aide pour les démarches administratives</p> <p>Conférences et sensibilisation</p> <p>Bilans de compétence</p> <p>Formations</p>

#### **Fondation Kräizbiereg**

<b>Activités prestées</b>	<p>Consultations et bilans (neuro)psychologiques, réunions de famille, conseil et écoute</p> <p>Prise en charge pédagogique et sociale</p> <p>Accompagnement aux rendez-vous et collaboration avec les représentants légaux : suivi social, médical, financier et/ou administratif, traitement des courriers et factures</p> <p>Gestion de l'appartement d'entraînement vers une vie plus autonome (2 chambres)</p>
---------------------------	---

#### **Fondation Sclérose en plaques**

<b>Activités prestées</b>	<p>Consultations individuelles pour personnes concernées et proches</p> <p>Consultations psychologiques, sociales, médicales, activités de rencontre, groupe de parole, activités de sensibilisation, activités physiques ou de relaxation</p> <p>Grill um Bill</p> <p>Ecole de la SEP, Energie Management Schulung, Alexandertechnik, cours de cuisine, formations à l'intention du personnel soignant</p>
---------------------------	---

#### **Ligue HMC**

<b>Nom du service</b>	Day Center Luxembourg, Day Center Norden
<b>Activités prestées</b>	<p>Lieu de rencontre, de communication et d'information ouvert à tous, qui propose des activités de loisirs, artistiques et culturelles (cuisine, peinture, cinéma, expositions, bowling, excursions)</p> <p>Informations, conseils et formations sur la vie affective, relationnelle et sexuelle</p> <p>Aide dans les démarches administratives</p>

<b>Nom du service</b>	Espace Famille
<b>Activités prestées</b>	Soutien et consultation psychologique et socio-pédagogique Brunch de printemps, weekend de rencontre pour couples
<b>Nom du service</b>	Life Academy
<b>Activités prestées</b>	Sensibilisation des adultes en situation de déficience intellectuelle aux thèmes de l'autodétermination et de l'autoreprésentation  Activités aidant les personnes à développer leurs compétences en matière de communication, d'expression d'opinion et de prise de décision  Formations et sensibilisation, par le groupe « Forum » constitué de personnes en situation de handicap, sur notamment l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap auprès d'entreprises ou de communes

### Info-Handicap Luxembourg

<b>Activités prestées</b>	Information, conseils, sensibilisation sur le thème du handicap et de l'accessibilité  Organisation d'évènements et de sessions d'informations, de sensibilisation et de formations sur le handicap  Apprentissage de l'autonomie dans les transports publics pour les personnes en situation de handicap  Formations de sensibilisation  Formations en vue de l'obtention de l'agrément en tant que contrôleur technique en accessibilité conformément à l'article 9 de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs  Gestion du label EureWelcome
---------------------------	--

### Op der Schock

<b>Nom du service</b>	SICR « Fräizäit a Berodung Doheem »
<b>Activités prestées</b>	Fräizäitservice : activités de loisirs la semaine et le weekend pour les usagers vivant chez leurs parents et occupant une activité salariale ou non la journée, colonies de vacances  Participation à des projets musicaux et évènements inclusifs : Concert Kinnekwiss, Évènement « Lëtzt Break Barriers » de Info-Handicap, Cuisine avec des réfugiés de la Croix-Rouge  Berodung Doheem : accompagnement des usagers et membres de la famille lors de projets de vie, problèmes quotidiens, démarches administratives, soutien et accompagnement dans le suivi médical et thérapeutique, transfert vers un autre environnement de vie

<b>Nom du service</b>	SICR « Service Ressources »
<b>Activités prestées</b>	<p>Conseiller, informer, accompagner la personne en situation de handicap dans son évolution personnelle et son entourage privé</p> <p>Tests de l'état d'évolution socio-émotionnel, p.ex. « Theory of mind »</p> <p>Collaboration avec le service Rééducation fonctionnelle du CHNP (médecin rééducateur et psychiatre)</p> <p>Thèmes récurrents : vie affective et sexuelle, relations familiales, estime de soi, gestion des émotions, accompagnement du jeune dans son projet de vie, exploration des aspects cognitifs et socio-émotionnels</p>

### **Parkinson Luxembourg**

<b>Activités prestées</b>	<p>Accompagnement tout au long de la maladie à partir du diagnostic</p> <p>Activités physiques, ateliers créatifs, groupes de parole, entraide, exposés, workshops</p> <p>Organisation de la Journée Mondiale de la maladie de Parkinson</p> <p>Organisation d'une fête de Noël, d'excursions, de vacances</p> <p>Participation à la compétition « World Table Tennis Championships Parkinson »</p>
---------------------------	---

### **Solidarität mit Hörgeschädigten**

<b>Activités prestées</b>	<p>Consultations, informations et rencontres</p> <p>Accompagnements et interprétations en langue des signes, transcriptions</p> <p>Sensibilisation à l'aide de stands d'informations et de présentations pour étudiants et professionnels</p> <p>Activités culturelles et de loisirs</p> <p>Formations sur les déficiences auditives et situation, communications sur les personnes déficientes auditives et leurs besoins</p> <p>Organisation de visites guidées dans des musées, workshops, randonnées</p>
---------------------------	--

### **Tricentenaire**

<b>Activités prestées</b>	<p>Voyages et excursions</p> <p>Accompagnement socio-éducatif et soins lors des voyages et excursions</p> <p>Accompagnement individuel de voyage par un bénévole</p> <p>Accompagnement individuel pour des activités de loisirs par un bénévole</p> <p>Recherches de logements accessibles, mise en contact avec un service de soins à domicile, un fournisseur de matériel d'aide et de soins</p> <p>Randonnées en Joëlette</p>
---------------------------	--

## Trisomie 21 Luxembourg

<b>Activités prestées</b>	Accompagnement des familles (consultations et informations) Sensibilisation (présentations, formations, stands d'informations) Activités de loisirs : sorties, colonies de vacances, ateliers de cuisine, cours de danse, cours de Zumba, activités pour les familles Journée mondiale de la Trisomie 21, Hierschtfest (portes ouvertes), spectacles de danse pour le grand public Formations pour des bénévoles et Uni.lu
---------------------------	--

## Yolande

<b>Activités prestées</b>	Conseil et accompagnement pour les thérapies Pédagogie de la sexualité Psychologie, musicothérapie Ergothérapie, kinésithérapie Communication assistée Thérapie assistée par l'animal « Palliative Care » Séminaires
---------------------------	---

### III. Solidarité

#### 1. Politique nationale

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

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

En 2013, le gouvernement luxembourgeois a adopté la stratégie nationale contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement 2013-2020 qui a fourni 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 étant venue à échéance, le ministère a chargé le LISER (Luxembourg Institute of Socio-Economic Research), institut de recherche public, de l'évaluation finale externe de la stratégie. Cette évaluation, menée en collaboration avec les acteurs de terrain, a été finalisée et publiée en 2023. Les résultats de cette évaluation affirment que la mise en œuvre des différentes actions de la stratégie a généré un réel progrès dans la prise en charge du sans-abrisme et de l'exclusion liée au logement au Luxembourg.

Grâce à cette dynamique, plusieurs projets à caractère novateur ont été initiés, notamment le Housing First, et des conditions favorables ont été créées pour augmenter la capacité d'accueil des personnes sans-abri et garantir une prise en charge adaptée à leurs besoins.

Le gouvernement, à travers l'accord de coalition 2023-2028, s'engage à mettre en œuvre pendant la période de législature, une stratégie de lutte contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement coordonnée, transversale et inclusive, dite *Housing Led*, visant ainsi l'insertion d'un ménage dans un logement adéquat tout en offrant un accompagnement à hauteur de ses besoins.

###### 1.1.2. Structures d'hébergement conventionnées pour adultes

###### 1.1.2.1. *Structure d'urgence multifonctionnelle (y inclus l'Action Hiver)*

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, la structure d'urgence multifonctionnelle sise au 12A-B, beim Haff au Findel est gérée par la Dräieck a.s.b.l. Son conseil d'administration est composé de représentants de Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain (HUT)<sup>2</sup>, de la Croix-Rouge luxembourgeoise et d'Inter-Actions. La Dräieck a.s.b.l. a pour objet la gestion de structures d'urgence pour offrir principalement un hébergement temporaire et des services de bas seuil à la population au Luxembourg ayant des besoins humanitaires et en complément d'autres services d'orientation sociale.

L'hébergement temporaire prend la forme d'un accueil d'urgence de structures, personnes individuelles ou de familles, dont l'habitation a été rendue soudainement inhabitable ou inutilisable à la suite d'un incident imprévisible et grave.

---

<sup>2</sup> Il convient de préciser que les activités de Caritas Accueil et Solidarité (CAS) ont été reprises par Hëllef um Terrain (HUT) a.s.b.l. à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2024, raison pour laquelle le présent rapport d'activités fait référence aux deux entités simultanément, afin de couvrir l'ensemble des prestations effectuées : du 1<sup>er</sup> janvier au 30 septembre 2024 par la CAS, et du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2024 par la HUT.

Par ailleurs, la Dräieck a.s.b.l. organise et gère annuellement l'Action Hiver (Wanteraktioun) en collaboration avec le ministère. Cette action humanitaire vise à accueillir et héberger les personnes adultes en situation de sans-abrisme afin d'éviter qu'elles ne décèdent d'hypothermie en période de grand froid. L'accueil est réalisé sans distinction de sexe, de nationalité ou de religion. Les services offerts incluent l'accueil de jour, l'hébergement de nuit, les repas, l'hygiène corporelle et le soutien social, avec accès à des permanences médicales et infirmières.

**a) Statistiques concernant l'Action Hiver**

Total de personnes inscrites	Nombre de bénéficiaires différents	Nombres inscrits sans fréquentation	Durée	Adultes	
				Hommes	Femmes
2.352	2.217	135	152 jours & 157 nuits	2.012	206

Bénéficiaires Foyer de nuit	Bénéficiaires Foyer de jour	Présences Foyer de nuit en nuitées	Présences Foyer de jour en repas distribués
1.891	1.534	37.402	20.739

Lors de l'édition de l'Action Hiver 2023-2024, la Dräieck a.s.b.l. a compté 2.352 inscriptions. 135 personnes se sont inscrites, mais ne se sont finalement pas présentées.

Le taux de fréquentation de l'Action Hivers s'élève, dès lors, à 94%.

Âge	<18	18-25	26-30	31-40	41-50	51-60	>61
Hommes	48	517	302	494	349	220	79
Femmes	10	32	21	50	50	27	18
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>549</b>	<b>323</b>	<b>544</b>	<b>399</b>	<b>247</b>	<b>97</b>

Les catégories d'âges les plus représentées parmi les bénéficiaires sont celles de 18 à 25 ans et de 31 à 40 ans.

Nationalité	Luxembourgeois	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE
<b>Hommes</b>	113	717	1.179
<b>Femmes</b>	38	102	68
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>819</b>	<b>1.247</b>

7% des bénéficiaires de l'Action Hiver étaient de nationalité luxembourgeoise, 37% étaient citoyens d'un autre pays membre de l'Union européenne et 56% étaient des ressortissants d'un pays-tiers.

Fréquentation Foyer de nuit						
Durée du séjour	1-3 jours	4-7 jours	1-2 semaines	2-4 semaines	1-3 mois	3-5 mois
<b>Hommes</b>	783	209	166	198	284	90
<b>Femmes</b>	85	22	11	13	16	13
<b>Total</b>	<b>868</b>	<b>231</b>	<b>177</b>	<b>211</b>	<b>300</b>	<b>103</b>
<b>%</b>	<b>46%</b>	<b>12%</b>	<b>9%</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>	<b>6%</b>

Sur 1.891 bénéficiaires du Foyer de nuit, 46% ont séjourné moins de 3 nuits à l'Action Hiver pendant l'édition 2023-2024.

Trois équipes distinctes collaborent étroitement avec un réseau national pour organiser l'accueil, l'hébergement et le suivi social des personnes sans-abri. L'équipe du Foyer de nuit assure l'hébergement d'urgence des bénéficiaires, incluant la distribution d'un dîner et d'un petit-déjeuner, ainsi que l'accès aux douches et aux produits d'hygiène.

L'Action Hiver s'appuie également sur la mobilisation des bénévoles qui œuvrent aux côtés des professionnels de terrain pour contribuer à la gestion du réfectoire, du service des repas, à la distribution des produits d'hygiène de première nécessité. De manière générale, 110 bénévoles différents ont participé à cette édition de l'Action Hiver tant au niveau du Foyer de jour que du Foyer de nuit. Les bénévoles au Foyer de jour ont presté en tout 2.432 heures, les bénévoles du Foyer de nuit ont réalisé 3.554 heures, ce qui représente un chiffre total de 5.986 heures.

#### **b) Statistiques concernant l'accueil en situation d'urgence**

La Dräieck a.s.b.l. et Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain (HUT) ont signé une convention d'occupation en situation d'urgence afin d'héberger les bénéficiaires du Centre Ulysse.

En effet, en raison de travaux de rénovation du Centre Ulysse depuis le 21 août 2023, la structure d'hébergement habituelle des bénéficiaires n'était plus utilisable. En attendant de trouver une

structure d'hébergement adéquate, la prolongation de l'accueil d'urgence a été accordée jusqu'au 30 avril 2025.<sup>3</sup>

Les 36 places du bâtiment B ont ainsi été mises à disposition du Centre Ulysse de la Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023.

Total nombre de clients différents	Nombre de journées de présence	Adultes		Mineurs		Nombre de jours de présence	
		Hommes	Femmes	Garçons	Filles	Hommes	Femmes
129	12.358	108	20	1	/	10.919	2.839

Il y a bien de préciser que le garçon mineur âgé de 16 ans, avait été amené par la police pour un lit d'urgence. A priori, il n'aurait pas dû avoir accès au lit d'urgence, alors que le Centre Ulysse n'accueille pas de personnes mineures. La procédure a été clarifiée pour que la situation ne se reproduise plus.

Âge	<18	18-25	26-30	31-40	41-50	51-60	>61
<b>Hommes</b>	1	17	13	28	19	11	20
<b>Femmes</b>	0	2	0	5	7	5	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>21</b>

La catégorie d'âge la plus représentée chez les hommes est celle de 31 à 40 ans et pour les femmes il s'agit de la catégorie entre 41 et 50 ans.

Nationalité	Luxembourgeois	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	Inconnu
<b>Hommes</b>	37	26	23	23
<b>Femmes</b>	11	7	1	1
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>24</b>

37% des bénéficiaires du Centre Ulysse sont de nationalité luxembourgeoise, 26% sont des citoyens d'un autre pays membre de l'Union européenne, 18,5 % proviennent d'un pays-tiers et 18,5% sont de nationalité inconnue.

<sup>3</sup> La convention d'occupation en situation d'urgence du 01/07/2023 au 31/01/2024 a été prolongée de 12 semaines par 5 avenants, dont le dernier a été conclu pour la période du 01/02/2025 au 30/04/2025.

Durée du séjour	1-3 jours	1-2 semaines	2-4 semaines	1-3 mois	3-6 mois	6-12 mois	12-24 mois	>24 mois
<b>Hommes</b>	52	1	3	10	10	12	16	5
<b>Femmes</b>	5	1	0	2	3	5	4	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>%</b>	<b>44%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>	<b>13%</b>	<b>16%</b>	<b>4%</b>

Sur 129 bénéficiaires, 57 ont séjourné moins de 3 jours au Centre Ulysse. Toutefois, il faut relever que 33% des bénéficiaires du Centre Ulysse séjournent plus de 6 mois dans ladite structure.

#### 1.1.2.2. Haltes de nuit

Les haltes de nuit permettent aux personnes sans-abri de se reposer pendant la nuit, de se réchauffer, de se laver, de laver leur linge et de prendre une collation et un petit-déjeuner.

L'objectif 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, les personnes les plus vulnérables qui ne trouvent pas de place ou un encadrement adapté à leur situation dans une des autres structures existantes, pourront être mises à l'abri.

##### a) L'Espoir (Nuetswaach)

La halte de nuit « Espoir » située à Bonnevoie, gérée par Hëllef um Terrain, avec une capacité maximale de 18 personnes, est accessible aux personnes sans-abri les plus fragiles et les plus vulnérables. Une collation et un petit déjeuner sont proposés. Les bénéficiaires sont encadrés par du personnel éducatif et social. Les personnes fréquentant « L'Espoir » ont également la possibilité de laver leurs vêtements et de prendre une douche.

L'admission est réglée par une permanence sociale organisée par Hëllef um Terrain

##### b) Halte de Nuit pour femmes

Depuis mai 2021, la halte de nuit pour femmes, lieu d'accueil d'urgence à bas seuil, est accessible aux femmes sans domicile fixe. La halte de nuit est dotée de 10 places et est située dans le quartier Gare de la Ville de Luxembourg.

La halte de nuit pour femmes est ouverte tous les jours et est accessible aux femmes sans-abri les plus fragiles et les plus vulnérables. Une collation et un petit-déjeuner sont proposés et les bénéficiaires sont encadrés par du personnel éducatif.

L'admission est réglée par une permanence sociale organisée par Hëllef um Terrain.

##### c) Nightshelter

La halte de nuit « Nightshelter » du Service d'Accueil et de Logement d'Urgence – SALU de la Croix-Rouge luxembourgeoise est un lieu d'accueil d'urgence à bas seuil, accessible aux personnes sans domicile fixe. La halte de nuit, qui est située dans le quartier Gare de la Ville de Luxembourg, a une capacité d'accueil maximale de 11 places.

Une collation et un petit-déjeuner sont proposés et les bénéficiaires sont encadrés par du personnel éducatif. Il permet aux bénéficiaires de se reposer, se réchauffer, de prendre une douche ou encore de laver leurs vêtements.

L'admission est réglée par une permanence sociale organisée par la Croix-Rouge luxembourgeoise.

#### d) Halte de Nuit mobile

En décembre 2023, Inter-Actions asbl a ouvert la halte de nuit mobile avec une capacité de 8 lits dans le Quartier Hollerich de la Ville de Luxembourg. Une collation et un petit-déjeuner sont proposés et les bénéficiaires sont encadrés par du personnel éducatif. La plateforme de camion frigorifique transformé en hébergement, permet aux bénéficiaires de se reposer, se réchauffer ou encore de prendre une douche.

En contactant par téléphone le service Premier Appel d'Inter-Actions asbl lors de ses horaires d'ouverture, les personnes les plus vulnérables sans-abri peuvent demander d'être hébergées pour une courte période.

#### e) Statistiques relatives aux quatre Haltes de Nuit

Organisme gestionnaire	Nom du service	Capacité - Nombre de lits	Nombre de bénéficiaires différents	Nombre de bénéficiaires différents		
				Hommes	Femmes	Inconnu
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Halte de Nuit - L'Espoir	18	108	88	20	0
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Halte de Nuit pour femmes	10	65	0	65	0
Croix-Rouge luxembourgeoise	Nightshelter	11	149	122	27	0
Inter-Actions	Halte de Nuit mobile	8	726	636	89	1
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>47</b>	<b>1 048</b>	<b>846</b>	<b>201</b>	<b>1</b>
	<b>%</b>		<b>100%</b>	<b>80.73%</b>	<b>19.18%</b>	<b>0.10%</b>

En 2024, 1.048 personnes ont été accueillies, dont 846 hommes (80,73%), 201 femmes (19,18%) et 1 personne de genre inconnu (0,10%).

Âge des bénéficiaires										
Organisme gestionnaire	Nom du service	18 – 25	26 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60	61-70	71 >	Inconnu	TOTAL
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Halte de Nuit - L'Espoir	11	8	17	19	23	27	3	0	108
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Halte de Nuit pour femmes	11	4	10	23	11	6	0	0	65
Croix-Rouge luxembourgeoise	Nightshelter	22	13	30	35	28	15	1	5	149
Inter-Actions	Halte de Nuit mobile	150	120	194	138	82	33	6	3	726
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>194</b>	<b>145</b>	<b>251</b>	<b>215</b>	<b>144</b>	<b>81</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>1.048</b>
	<b>%</b>	<b>18,51%</b>	<b>13,84%</b>	<b>23,95%</b>	<b>20,52%</b>	<b>13,74%</b>	<b>7,73%</b>	<b>0,95%</b>	<b>0,76%</b>	<b>100%</b>

La tranche d'âge la plus représentée est celle des 31-40 ans, regroupant 251 personnes (23,95%). Par ailleurs, 32,35% des bénéficiaires avaient 30 ans ou moins, tandis que 8,68% étaient âgés de plus de 61 ans.

Nationalité des bénéficiaires						
Organisme gestionnaire	Nom du service	Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	Inconnu	TOTAL
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Halte de Nuit - L'Espoir	17	52	38	1	108
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Halte de Nuit pour femmes	15	29	20	1	65
Croix-Rouge luxembourgeoise	Nightshelter	43	67	39	0	149
Inter-Actions	Halte de Nuit mobile	57	230	439	0	726
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>132</b>	<b>378</b>	<b>536</b>	<b>2</b>	<b>1.048</b>
	<b>%</b>	<b>12,60%</b>	<b>36,07%</b>	<b>51,15%</b>	<b>0,19%</b>	<b>100%</b>

Parmi les personnes accueillies dans les Haltes de Nuit, 12,60% étaient de nationalité luxembourgeoise. Les ressortissants d'autres pays de l'Union européenne représentaient 36,07%, tandis que ceux de pays tiers constituaient la majorité avec 51,15%. Enfin, 0,19% des personnes avaient une nationalité inconnue.

### 1.1.2.3. Foyers d'urgence

Les foyers d'urgence sont ouverts toutes les nuits de l'année. Ces foyers mettent temporairement à disposition une possibilité d'hébergement à moyen terme 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.

#### a) Centre Ulysse et Michelau

En 2024, le Centre Ulysse a été géré par le département Urgence de Caritas Accueil et Solidarité / Hëllef um Terrain. Il dispose d'une capacité maximale de 52 lits répartis sur deux sites.

En juillet 2023, le Centre Ulysse a dû quitter le site de Bonnevoie pour des raisons de rénovation et a emménagé dans le Bâtiment B au Findel qui dispose de 34 lits, plus 2 lits d'urgence réservés à la Police et au ministère. Par ailleurs, 16 personnes en mesure de mener une vie plus autonome vivent en binôme dans des chalets situés sur le site de Michelau.

#### b) Foyer Abrisud

Le Foyer Abrisud, situé à Esch-sur-Alzette et conventionné avec la Ville d'Esch-sur-Alzette, dispose d'une capacité maximale de 18 lits.

Organisme gestionnaire	Nom du service	Capacité - nombre de lits	Nombre de bénéficiaires différents	Nombre de bénéficiaires nuitées	Nombre de bénéficiaires différents		Nombre de nuitées	
					Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Centre Ulysse	52	142	17.952	117	25	13.613	4.339
Ville d'Esch-sur-Alzette	Foyer de nuit Abrisud	18	105	5.876	83	22	4.646	1.230
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>70</b>	<b>247</b>	<b>23.828</b>	<b>200</b>	<b>47</b>	<b>18.259</b>	<b>5.569</b>
	<b>%</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>80,97%</b>	<b>19,03%</b>	<b>76,63%</b>	<b>23,37%</b>

En 2024, les foyers d'urgence ont enregistré un total de 23.828 nuitées pour 247 personnes, dont 80,97% d'hommes et 19,03% de femmes. Le taux moyen d'occupation s'établit à 94,33% pour le Centre Ulysse et à 89,19% pour le Foyer Abrisud.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Un mineur a été accueilli en urgence au Centre Ulysse pour une nuit après avoir été amené par la police. Hébergé en chambre isolée, il a été orienté vers les services compétents le lendemain, et un échange a été organisé avec la police afin d'éviter la répétition de telles situations. Ce mineur ne sera pas pris en compte dans les statistiques suivantes, car les mineurs ne font pas partie de la population cible du Centre Ulysse.

Evolution				
Année	Nombre de bénéficiaires différents	Nombre de nuitées	Taux moyen d'occupation	Durée moyenne de séjour (jours)
2018	347	28.685	95,84%	82,67
2019	319	27.313	91,25%	85,62
2020	226	24.539	81,76%	108,58
2021	271	24.394	81,50%	90,01
2022	251	26.456	87,50%	105,40
2023	234	25.019	91,44%	106,92
2024	247	23.828	93,01%	96,47

Depuis 2018, le nombre de bénéficiaires hébergés a sensiblement diminué en raison de la réduction de la capacité d'accueil du Centre Ulysse à Bonnevoie, suivie de son déménagement temporaire dans le bâtiment B au Findel lors des rénovations, où la capacité d'accueil a été encore plus restreinte. Le taux moyen d'occupation a progressivement baissé, avant de connaître une chute marquée en 2020 et 2021 en raison de la pandémie. En revanche, dès 2023, il a de nouveau augmenté pour atteindre plus de 93% en 2024.

Durée du séjour aux foyers d'urgence								
Organisme gestionnaire	Nom du service	1 – 3 jours	4 – 7 jours	1 semaine à < 1mois	1 mois à 3 mois	3 mois à 6 mois	> 6 mois	TOTAL
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Centre Ulysse	56	0	5	12	13	56	<b>142</b>
Ville d'Esch-sur-Alzette	Foyer de nuit Abrisud	47	4	11	20	11	12	<b>105</b>
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>103</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>68</b>	<b>247</b>
	<b>%</b>	<b>41,70%</b>	<b>1,62%</b>	<b>6,48%</b>	<b>12,96%</b>	<b>9,72%</b>	<b>27,53%</b>	<b>100%</b>

Parmi les 247 personnes hébergées dans les foyers d'urgence, 41,7% sont accueillies pour une période très courte, allant de 1 à 3 jours. En revanche, 37,25% des personnes ont séjourné plus de 3 mois dans ces foyers.

Ainsi, bien que l'hébergement d'urgence soit, en principe, temporaire, il semble devenir une situation prolongée, car l'orientation vers des institutions spécialisées ou vers le marché du logement reste complexe en raison des multiples problématiques rencontrées par les bénéficiaires.

Âge des bénéficiaires									
Organisme gestionnaire	Nom du service	18-25	26-30	31-40	41-50	51-60	61-70	> 71	TOTAL
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Centre Ulysse	19	15	34	33	19	19	3	<b>142</b>
Ville d'Esch-sur-Alzette	Foyer de nuit Abrisud	9	8	22	35	22	8	1	<b>105</b>
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>56</b>	<b>68</b>	<b>41</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>247</b>
	<b>%</b>	<b>11,34%</b>	<b>9,31%</b>	<b>22,67%</b>	<b>27,53%</b>	<b>16,60%</b>	<b>10,93%</b>	<b>1,62%</b>	<b>100%</b>

Les usagers âgés de moins de 30 ans représentaient 20,65% des personnes hébergées. La tranche d'âge la plus représentée est celle des bénéficiaires âgés de 41 à 50 ans, avec 27,53%, tandis que les personnes de 51 ans ou plus constituaient 29,15% de la population.

Nationalité des bénéficiaires						
Organisme gestionnaire	Nom du service	Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	Inconnue	TOTAL
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Centre Ulysse	58	37	24	24	<b>143</b>
Ville d'Esch-sur-Alzette	Foyer de nuit Abrisud	43	52	10	0	<b>105</b>
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>101</b>	<b>89</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>248</b>
	<b>%</b>	<b>40,73%</b>	<b>35,89%</b>	<b>13,71%</b>	<b>9,68%</b>	<b>100%</b>

La majorité des personnes accueillies étaient de nationalité luxembourgeoise, représentant 40,73% de la population. 35,89% provenaient d'autres pays de l'Union européenne, et 13,71% étaient originaires de pays tiers. Enfin, 24 personnes accueillies étaient de nationalité inconnue.

#### 1.1.2.4. Housing First

Le concept « Housing First » vise à offrir des logements à long terme, voire permanents, à des personnes sans-abri de longue durée. Ce sont des personnes particulièrement marginalisées pour lesquelles les moyens de prise en charge traditionnels ne sont pas adaptés. Le Housing First s'adresse à des personnes seules sans-abri, sans logement ou mal-logées de longue durée avec une psychopathologie sévère et/ou une dépendance, stabilisée ou non.

Le logement est prioritaire et est considéré comme un droit essentiel. 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 soutien à la stabilité et à la réinsertion de la personne est donc secondaire. La personne se voit proposer des services, mais ceux-ci ne lui sont pas imposés. L'utilisateur peut choisir les modalités de l'accompagnement et n'est pas confronté à des contraintes dans le temps.

Par le biais d'un « chez-soi », l'utilisateur peut stabiliser sa situation individuelle, augmenter sa qualité de vie et favoriser son insertion communautaire et sociale. L'approche est axée sur la réduction des risques et l'accompagnement est orienté vers le rétablissement.

Actuellement, le ministère conventionne les services suivants :

- Le projet Housing First du service CNDS-Wunnen du Comité national de défense sociale.
- Le projet Housing First du Département Logement pour l'Inclusion Sociale de Caritas Accueil et Solidarité/Hëllef um Terrain.
- Depuis mai 2024, le service Coup de Pouce d'Inter-Actions est un nouveau partenaire du ministère dans le cadre du programme Housing First. Actuellement en phase de constitution d'équipe et de mobilisation de logements, ce service a pour objectif d'accompagner des personnes sans-abri de longue durée à partir de l'année 2025.
- **Statistiques relatives au Housing First**

Organisme gestionnaire	Nom du service	Nombre de bénéficiaires	Adultes	
			Hommes	Femmes
Comité National de Défense Sociale	CNDS Wunnen - Housing First	41	32	9
Hëllef um Terrain	Département Logement pour l'Inclusion Sociale - Housing First	21 <sup>5</sup>	9	12
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>62</b>	<b>41</b>	<b>21</b>
	<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>66,13%</b>	<b>33,87%</b>

En 2024, 62 personnes ont été logées et accompagnées dans le cadre du programme Housing First, dont deux tiers d'hommes et un tiers de femmes. Une croissance de 17 personnes par rapport à l'année 2023.

---

<sup>5</sup> Les données concernant les 21 personnes accompagnées selon l'approche Housing First sont également prises en compte dans les chiffres relatifs aux structures d'hébergement pour adultes.

Âge des bénéficiaires Housing First								
Organisme gestionnaire	Nom du service	26-30	31-40	41-50	51-60	61-70	> 71	TOTAL
Comité National de Défense Sociale	CNDS Wunnen - Housing First	0	9	15	15	2	0	41
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Département Logement pour l'Inclusion Sociale - Housing First	1	8	4	3	3	2	21
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>62</b>
	<b>%</b>	<b>1,61%</b>	<b>27,42%</b>	<b>30,65%</b>	<b>29,03%</b>	<b>8,06%</b>	<b>3,23%</b>	<b>100%</b>

La majorité des personnes sont âgées de 41 à 60 ans, représentant 59,68%. 29,03% sont âgées de moins de 41 ans.

Nationalité des bénéficiaires Housing First					
Organisme gestionnaire	Nom du service	Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	TOTAL
Comité National de Défense Sociale	CNDS Wunnen - Housing First	22	15	4	41
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Département Logement pour l'Inclusion Sociale - Housing First	14	5	2	21
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>62</b>
	<b>%</b>	<b>58,06%</b>	<b>32,26%</b>	<b>9,68%</b>	<b>100%</b>

En ce qui concerne les nationalités, la majorité des bénéficiaires, soit 58,06%, possède la nationalité luxembourgeoise. 32,26% sont ressortissants d'autres pays de l'Union européenne, et 6 personnes sont originaires d'un pays tiers.

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

Les structures d'hébergement proposent diverses formes de logements tels que des chambres individuelles dans des centres d'accueil, des communautés de vie ou des studios/appartements 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 personnes seules que des familles. Elles œuvrent en faveur des personnes sans-abri ou menacées d'exclusion sociale, que ce soit en raison de problèmes financiers ou de surendettement, de la perte d'emploi, de difficultés relationnelles, de problèmes de violence, d'ennuis de santé, etc.

Les logements sont mobilisés selon différentes modalités, comme sur le marché privé à l'aide de l'instrument de la Gestion Locative Sociale, des logements abordables, ...

L'intensité du suivi varie selon les structures et selon les problématiques présentées 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) externes. La durée de l'hébergement est déterminée en fonction du temps nécessité par les bénéficiaires pour accéder à un niveau d'autonomie suffisant leur permettant de se réinsérer dans la société avec ou sans suivi social.

Organisme gestionnaire	Nom du service	Nombre de bénéficiaires	Adultes		Enfants		Inconnu
			Hommes	Femmes	Garçons	Filles	
Comité National de Défense Sociale	CNDS Wunnen	<b>142</b>	78	45	9	10	0
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Département Logement pour l'Inclusion Sociale	<b>661</b>	192	185	131	153	0
Wunnéngshëllef	Klassesch-wunnen	<b>471</b>	106	159	106	100	0
Ënnerdaach Asbl	-	<b>155</b>	27	49	45	34	0
Fondation pour l'Accès au Logement	Agence Immobilière Sociale (AIS)	<b>2.621</b>	655	832	600	509	25
SOLINA Jongenheem	Logement Social Encadré pour Adultes	<b>32</b>	6	12	10	4	0
Ville d'Esch-sur-Alzette	Maison Michels	<b>10</b>	8	2	0	0	0
SIKOR	Agence Immobilière Sociale Kordall (AISK)	<b>433</b>	101	155	88	89	0
Inter-Actions	Coup de Pouce	<b>88</b>	12	41	18	17	0
Life asbl	Life together - service d'accompagnement social	<b>350</b>	143	136	36	35	0
Croix-Rouge luxembourgeoise	Cellule logement pour l'Encadrement Solidaire (CLES)	<b>679</b>	192	178	160	128	21
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>5.642</b>	<b>1.520</b>	<b>1.794</b>	<b>1.203</b>	<b>1.079</b>	<b>46</b>
	<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>26,94%</b>	<b>31,80%</b>	<b>21,32%</b>	<b>19,12%</b>	<b>0,82%</b>

Le parc locatif des structures d'hébergement a permis de loger et accompagner 5.642 personnes en 2024. 2.282 mineurs et 3.314 adultes différents, dont 48,26% de sexe masculin et 50,92% de sexe féminin ont été hébergés.

Durée de séjour des bénéficiaires								
Organisme gestionnaire	Nom du service	< 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
Comité National de Défense Sociale	CNDS Wunnen	6	7	19	17	36	57	<b>142</b>
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Département Logement pour l'Inclusion Sociale	0	1	2	45	37	576	<b>661</b>
Wunnéngshëllef	Klassesch-wunnen	5	20	34	49	75	288	<b>471</b>
Ënnerdaach Asbl	-	0	12	7	12	34	90	<b>155</b>
Fondation pour l'Accès au Logement	Agence Immobilière Sociale (AIS)	54	100	63	184	406	1.814	<b>2.621</b>
SOLINA Jongenheem	Logement Social Encadré pour Adultes	0	0	0	0	0	32	<b>32</b>
Ville d'Esch-sur-Alzette	Maison Michels	0	0	0	0	0	10	<b>10</b>
SIKOR	Agence Immobilière Sociale Kordall (AISK)	0	0	0	0	0	433	<b>433</b>
Inter-Actions	Coup de Pouce	0	0	0	0	0	88	<b>88</b>
Life asbl	Life together - service d'accompagnement social	6	20	22	70	115	117	<b>350</b>
Croix-Rouge luxembourgeoise	Cellule logement pour l'Encadrement Solidaire (CLES)	0	0	0	194	186	299	<b>679</b>
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>71</b>	<b>160</b>	<b>147</b>	<b>571</b>	<b>889</b>	<b>3.804</b>	<b>5.642</b>
	<b>%</b>	<b>1,26%</b>	<b>2,84%</b>	<b>2,61%</b>	<b>10,12%</b>	<b>15,76%</b>	<b>67,42%</b>	<b>100%</b>

83,18% des bénéficiaires 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 d'hébergement observent des durées de séjour plus longues pouvant aller au-delà de deux ans. Un bon nombre de bénéficiaires rencontrent d'importantes difficultés à trouver des logements à des prix accessibles sur le marché locatif privé.

Âge des bénéficiaires											
Organisme gestionnaire	Nom du service	< 18	18-25	26-30	31-40	41-50	51-60	61-70	> 71	Inconnu	TOTAL
Comité National de Défense Sociale	CNDS Wunnen	19	13	14	32	23	34	5	2	0	142
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Département Logement pour l'Inclusion Sociale	284	64	54	98	81	40	29	11		661
Wunnéngshëllef	Klasseschwunnen	205	63	36	71	53	31	9	0	3	471
Ënnerdaach Asbl	-	79	16	8	28	18	6	0	0	0	155
Fondation pour l'Accès au Logement	Agence Immobilière Sociale (AIS)	1.121	341	181	372	358	164	61	16	7	2.621
SOLINA Jongenheem	Logement Social Encadré pour Adultes	14	3	4	4	2	3	2	0	0	32
Ville d'Esch-sur-Alzette	Maison Michels	0	0	0	1	1	3	4	1	0	10
SIKOR	Agence Immobilière Sociale Kordall (AISK)	177	54	24	66	58	44	10	0	0	433
Inter-Actions	Coup de Pouce	35	15	13	15	7	3	0	0	0	88
Life asbl	Life together - service d'accompagnement social	71	28	78	106	34	16	4	0	13	350
Croix-Rouge Luxembourgeoise	Cellule logement pour l'Encadrement Solidaire (CLES)	288	74	53	98	81	46	15	3	21	679
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>2.293</b>	<b>671</b>	<b>465</b>	<b>891</b>	<b>716</b>	<b>390</b>	<b>139</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>5.642</b>
	<b>%</b>	<b>40,64%</b>	<b>11,89%</b>	<b>8,24%</b>	<b>15,79%</b>	<b>12,69%</b>	<b>6,91%</b>	<b>2,46%</b>	<b>0,58%</b>	<b>0,78%</b>	<b>100%</b>

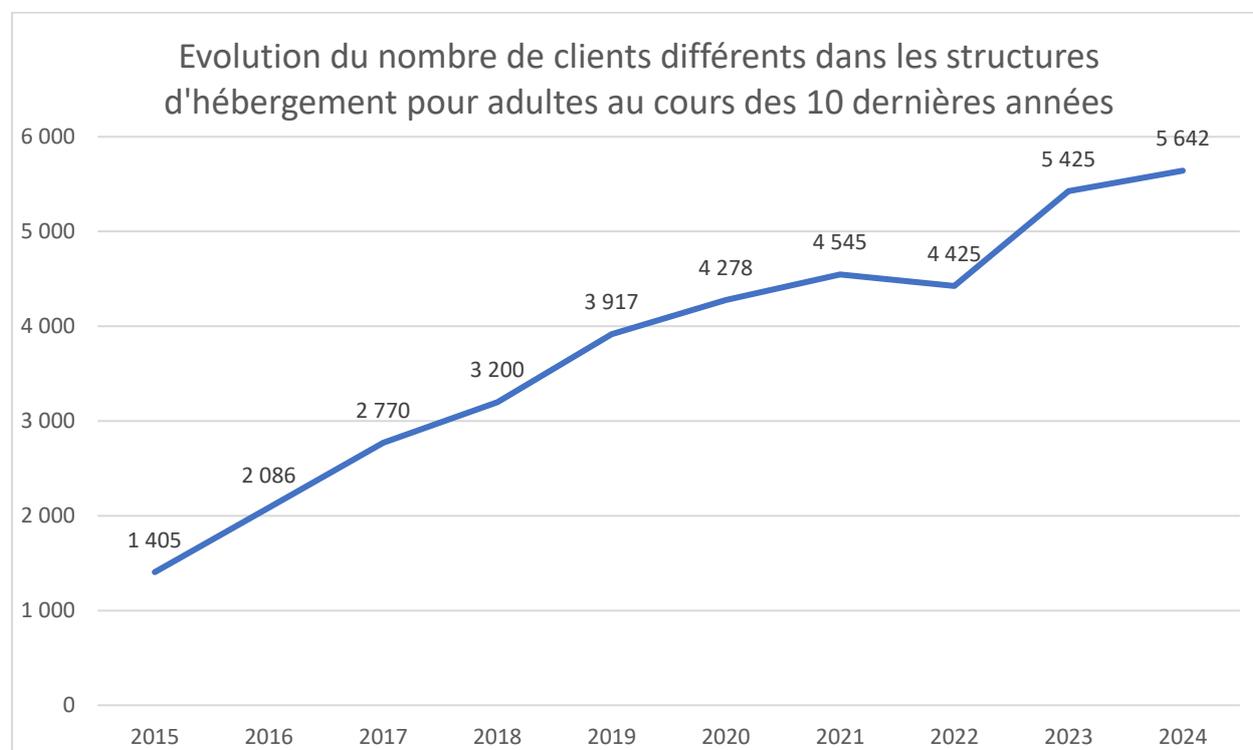
Au niveau de la répartition en fonction de l'âge, on peut relever qu'une majorité des usagers, soit 60,78%, avaient moins de 30 ans. 28,48% des personnes avaient entre 31 et 50 ans. Les personnes ayant plus de 50 ans représentaient 9,96% des bénéficiaires en 2024.

Nationalité des bénéficiaires						
Organisme gestionnaire	Nom du service	Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	Inconnue	TOTAL
Comité National de Défense Sociale	CNDS Wunnen	56	57	29	0	142
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Département Logement pour l'Inclusion Sociale	99	29	533	0	661
Wunnéngshëllef	Klassesch-wunnen	107	165	199	0	471
Ënnerdaach Asbl	-	18	81	56	0	155
Fondation pour l'Accès au Logement	Agence Immobilière Sociale (AIS)	335	828	1.433	25	2.621
SOLINA Jongenheem	Logement Social Encadré pour Adultes	6	18	8	0	32
Ville d'Esch-sur-Alzette	Maison Michels	7	3	0	0	10
SIKOR	Agence Immobilière Sociale Kordall (AISK)	106	184	143	0	433
Inter-Actions	Coup de Pouce	21	36	31	0	88
Life asbl	Life together - service d'accompagnement social	51	43	251	5	350
Croix-Rouge luxembourgeoise	Cellule logement pour l'Encadrement Solidaire (CLES)	45	78	508	48	679
<b>TOTAL</b>	<b>Nombre</b>	<b>851</b>	<b>1.522</b>	<b>3.191</b>	<b>78</b>	<b>5.642</b>
	<b>%</b>	<b>15,08%</b>	<b>26,98%</b>	<b>56,56%</b>	<b>1,38%</b>	<b>100%</b>

Quant à la nationalité, on constate que 15,08% des personnes étaient de nationalité luxembourgeoise, alors que les autres ressortissants UE représentaient 26,98%. Les ressortissants non UE représentaient 56,56% de la population des structures d'hébergement.

Evolution dans les structures d'hébergement pour adultes au cours des 10 dernières années					
Année	Nombre de bénéficiaires différents	Adultes		Enfants	
		Hommes	Femmes	Garçons	Filles
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
2021	4.545	1.186	1.366	1.012	972
2022	4.425	1.169	1.370	961	924
2023	5.425	1.462	1.724	1.139	1.050
2024	5.642	1.520	1.794	1.203	1.079

Le nombre de personnes accueillies dans les structures d'hébergement pour adultes a connu une forte augmentation au cours des 10 dernières années, plus que quadruplant entre 2015 et 2024. Par rapport à l'année précédente, 217 personnes supplémentaires ont pu être logées et accompagnées. 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 d'accueil.



<b>Contingent du nombre de logements à disposition des services d'hébergements pour adultes au 31/12/2024</b>						
<b>Organisme gestionnaire</b>	<b>Nom du service</b>	<b>Studios</b>	<b>Appartements</b>	<b>Maison</b>	<b>Colocation/ chambre</b>	<b>Nombre total de logements</b>
Comité National de Défense Sociale	CNDS Wunnen	68	19	0	27	<b>114</b>
Caritas Accueil et Solidarité asbl / Hëllef um Terrain	Département Logement pour l'Inclusion Sociale	14	53	25	0	<b>92</b>
Wunnéngshëllef	Klassesch-wunnen	41	107	23	0	<b>171</b>
Ënnerdaach Asbl	-	0	34	0	0	<b>34</b>
Fondation pour l'Accès au Logement	Agence Immobilière Sociale (AIS)	46	339	285	0	<b>670</b>
Ville d'Esch-sur-Alzette	Maison Michels	10	0	0	0	<b>10</b>
SIKOR	Agence Immobilière Sociale Kordall (AISK)	1	72	43	0	<b>116</b>
Inter-Actions	Coup de Pouce	1	14	6	0	<b>21</b>
Life asbl	Life together - service d'accompagnement social	1	18	61	0	<b>80</b>
Croix-Rouge luxembourgeoise	Cellule logement pour l'Encadrement Solidaire (CLES)	21	75	63	71	<b>230</b>
<b>TOTAL</b>		<b>203</b>	<b>731</b>	<b>506</b>	<b>98</b>	<b>1.538</b>

À la fin de l'année 2024, les organismes conventionnés dans le volet hébergement pour adultes ont logé leurs bénéficiaires, accompagnés par des équipes pluridisciplinaires, dans 1.538 logements de typologies distinctes.

### 1.1.3. Recensement des personnes sans-abri

Avec la signature de la déclaration de Lisbonne en juin 2021, portant sur la création de la Plateforme européenne pour la lutte contre le sans-abrisme, le gouvernement luxembourgeois a réitéré ses engagements dans la lutte contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement sous toutes ses formes.

Afin de mieux déterminer les besoins en matière de lutte contre le sans-abrisme, le ministère chargé depuis 2022 Inter-Actions, association sans but lucratif, de réaliser des dénombrements physiques biannuels des personnes sans-abri au Luxembourg : au printemps, lorsque les températures sont plus clémentes et en hiver, pendant l'ouverture de l'Action Hiver. Après des expériences initiales dans la capitale, le champ d'action a été étendu en incluant le territoire de la Ville d'Esch-sur-Alzette et aux bénéficiaires de l'Action Hiver.

L'ensemble des professionnels de terrain et des organisations reconnues pour leurs compétences dans le domaine du sans-abrisme ont été impliqués. Le recours à ce personnel spécialisé est un élément clé pour la réussite des dénombrements étant donné que, hormis le comptage des personnes, l'objectif est de récolter des données socio-économiques afin de disposer davantage d'informations sur la trajectoire des personnes concernées pour mieux définir les mesures à prendre en leur faveur.

Le quatrième recensement a eu lieu mi-juin 2024 sur les territoires de la Ville de Luxembourg et de la Ville d'Esch-sur-Alzette, à une période où les températures étaient plus clémentes. Il a permis de dresser un constat de la situation à ce jour précis, révélant que 238 personnes sans-abri ont été recensées lors de cette soirée. Parmi elles, 161 ont été rencontrées dans les rues, 71 étaient hébergées dans des structures d'urgence de type halte de nuit, et 6 se trouvaient en milieu hospitalier. Pour la première fois, le recensement a inclus la catégorie des personnes hébergées dans des foyers, ce qui a permis d'identifier 68 personnes sans domicile fixe accueillies dans ces structures la soirée du recensement.

Pour la cinquième édition en décembre 2024, le champ d'action a été étendu en incluant les bénéficiaires de l'Action Hiver. Tout comme les rapports des deux éditions précédentes, les résultats du cinquième recensement seront publiés sur le site Internet du ministère au premier semestre de l'année 2025.

## 1.2. Services conventionnés pour adultes

### 1.2.1. 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.

Les différents services d'encadrement par le travail qui ont une convention avec le ministère sont les suivants :

#### **a) Schläifmillen (Inter-Actions)**

En 2024, 46 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 : 23 ans). Le but est de préparer les jeunes au marché de l'emploi.

En résumé, 12 des 18 jeunes qui ont quitté l'Atelier Schläifmillen en 2024, ont atteint leur objectif de retourner à l'école ou d'entrer sur le premier marché du travail (66%). Parmi les candidats qui étaient disponibles pour le premier marché du travail et qui ont respecté les règles internes de la structure, 12 sur 18 ont trouvé une place d'apprentissage ou ont été embauchés (66%). Pour 18 jeunes, le contrat de travail se poursuit jusqu'en 2025.

En plus des activités et des travaux manuels réalisés, les jeunes ont pu participer à des formations sur le "job coaching" ainsi qu'à des formations sur le thème "autonomie de vie". Au total, 21 formations ont été organisées.

#### **b) 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 s'adresse à toute personne entre 16 et 65 ans en droit de travailler au Luxembourg et souhaitant un soutien dans la mise en place de leur projet professionnel. Le service s'adresse plus particulièrement :

- aux bénéficiaires du revenu d'inclusion sociale (REVIS) qui peuvent participer à différentes formations («Préparation à une mesure d'activation»; «Elaboration de mon projet professionnel »; « Autonomie dans la recherche d'emploi »),
- aux demandeurs d'emploi engagés auprès de Polygone Sàrl sous contrat d'initiation à l'emploi (CIE) et sous contrat de réinsertion-emploi (CRE),
- aux jeunes en situation NEET (Not in Education Employment or Training) de 18 à 30 ans dans le cadre du projet « Next step »,
- à toute autre personne en risque d'exclusion sociale et à la recherche d'un soutien dans ses démarches de recherche d'emploi et/ou d'aide sociale lors des permanences sociales (i-ACT).

En 2024, le service a pris en charge l'encadrement de 773 usagers. La majorité des personnes encadrées a été de sexe masculin (68,09%). Depuis 2019, une tendance vers un « vieillissement » du public cible est à constater. Ainsi, 63,78% des bénéficiaires accueillis avaient plus de 30 ans au moment de leur entrée en contact avec le service et seulement 36,22% des personnes avaient moins de 30 ans. La moyenne d'âge se situait à 38 ans. 12,81% des personnes encadrées avaient la nationalité luxembourgeoise, 38,81% étaient des ressortissants de l'Union européenne, 48,38% étaient originaires de pays tiers.

#### c) Vollekkichen (Comité National de Défense Sociale)

Les objectifs de la Vollekkichen sont de proposer des remises au travail à des bénéficiaires du REVIS, difficiles et/ou impossibles à placer sur le premier marché du travail et leur garantir un encadrement psychosocial.

En 2024, la Vollekkichen a encadré 28 personnes dans le cadre d'une mesure de réinsertion professionnelle ou d'un bénévolat, dont 18 hommes et 10 femmes. La moyenne d'âge se situait à 43 ans.

#### d) Statistiques relatives à l'ensemble des services d'encadrement par le travail

Nom du service/Organisme gestionnaire	Nombre de bénéficiaires différents	Adultes	
		Hommes	Femmes
Schläifmillen / Inter-Actions	46	46	0
ACT ! / Inter-Actions	773	534	239
Vollekkichen / CNDS	28	18	10
<b>TOTAL</b>	<b>847</b>	<b>598</b>	<b>249</b>

Les services d'encadrement par le travail ont encadré au total 847 personnes en 2024. La population est majoritairement masculine (70,60%) alors que le taux de bénéficiaires féminines est passé de 34,30% en 2023 à 29,40% en 2024.

Nom du service/Organisme gestionnaire	Âge des bénéficiaires							TOTAL
	<18	18 – 25	26 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60	> 61	
Schläifmillen / Inter-Actions	0	38	8	0	0	0	0	46
ACT ! / Inter-Actions	3	159	118	186	154	121	31	773*
Vollekskichen / CNDS	3	1	5	3	4	8	4	28
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>198</b>	<b>131</b>	<b>189</b>	<b>158</b>	<b>129</b>	<b>35</b>	<b>847*</b>
%	<b>0,71%</b>	<b>23,38%</b>	<b>15,47%</b>	<b>22,31%</b>	<b>18,65%</b>	<b>15,23%</b>	<b>4,13%</b>	<b>100%*</b>

\*Y inclus 1 personne dont l'âge est inconnu (0,12%)

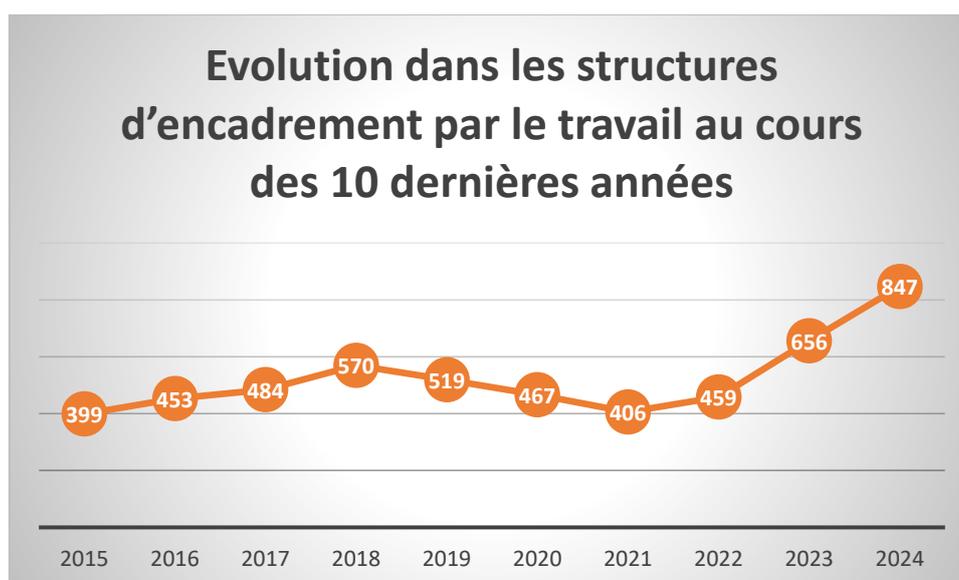
La population des services d'encadrement par le travail était en moyenne âgée de 37 ans. La population de moins de 30 ans représentait environ 40% des personnes encadrées. Environ 40% de la population était âgée entre 31 et 50 ans, tandis que les personnes âgées de plus de 50 ans représentaient un peu moins de 20% des bénéficiaires.

Nom du service/Organisme gestionnaire	Nationalité des bénéficiaires			TOTAL
	Luxembourgeoise	Ressortissants UE (hors Luxembourg)	Ressortissants non UE	
Schläifmillen / Inter-Actions	23	13	10	46
ACT ! / Inter-Actions	99	300	374	773
Vollekskichen / CNDS	11	9	8	28
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>322</b>	<b>392</b>	<b>847</b>
%	<b>15,70%</b>	<b>38,02%</b>	<b>46,28%</b>	<b>100%</b>

15,70% personnes suivies par les services d'encadrement par le travail étaient de nationalité luxembourgeoise. Les ressortissants issus de l'Union européenne (hors Luxembourg) représentaient 38,02% tandis que 46,28% des personnes suivies par les services d'encadrement par le travail étaient de nationalité issue de pays tiers (non UE).

Evolution au cours des 10 dernières années			
Année	Nombre de bénéficiaires différents	Adultes	
		Hommes	Femmes
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%)
2021	406	314 (77%)	92 (23%)
2022	459	342 (75%)	117 (25%)
2023	656	431 (66%)	225 (34%)
2024	847	598 (71%)	249 (29%)

Le nombre de clients différents dans les structures d'encadrement par le travail a constamment augmenté jusqu'en 2018. Cette hausse s'explique par les investissements qui ont été effectués dans les structures d'encadrement par le travail. Durant les « années COVID », la tendance était à la baisse mais a connu une nouvelle augmentation depuis 2022 pour connaître un pic à 847 bénéficiaires (+22,55%) en 2024. Au cours des années, la proportion des femmes bénéficiant des mesures de travail proposées a également augmenté et est passée de 17% en 2014 à 34% en 2023 pour baisser à 29% en 2024.



### 1.2.2. Service suivi social

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

Le service Lëtzebuenger Integratiouns- a Sozialkohäsionszenter (LSKO) de la Croix-Rouge luxembourgeoise vise à faciliter l'intégration sociale des personnes bénéficiaires de protection internationale (BPI). Cette intégration passe par l'autonomisation, un accompagnement social spécialisé, un soutien psychologique et des actions qui favorisent le vivre-ensemble à travers l'ancrage local et la construction d'un réseau.

Les réfugiés nécessitant un suivi soutenu en raison de leurs vulnérabilités (fragilités psycho-sociales, traumatismes, analphabétisme, problèmes de santé, jeunes sans revenus, etc.) sont dirigés vers le LSKO par l'intermédiaire de l'Office social. Ce processus est initié par une demande formulée au moyen d'un formulaire.

Les personnes souhaitant bénéficier de l'accompagnement du service doivent exprimer leur volonté de participer activement à l'action sociale.

En 2024, le LSKO a ouvert 84 dossiers, dont 66 à la demande des Offices sociaux, 16 à la demande du service Cellule Logement Encadrement Solidaire (CLES) pour des BPI ayant obtenu une mise à disposition d'un logement Croix-Rouge, 1 dossier à la demande de l'Agence immobilière sociale (AIS) ainsi qu'1 dossier suite à une séparation de dossier.

En 2024, 63 dossiers ont été clôturés et 24 demandes d'accompagnement social n'ont pas eu de suite, parce qu'elles ne rentraient pas dans les critères d'ouverture du service.

#### **b) 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 comme en cas de maladie, grossesse, maladie psychiatrique, etc. Le service intervient sur la base d'un certificat médical ou sur demande de l'Office National de l'Enfance et propose une aide essentiellement d'ordre pratique (ménage, repas, courses, ...). Une participation aux frais est calculée sur la base des revenus du ménage et du nombre de personnes vivant au sein de celui-ci. En 2024, 22 adultes seuls, 76 familles et 26 familles monoparentales ont bénéficié du service d'aide familiale.

Quant aux nationalités, 40% des usagers étaient de nationalité luxembourgeoise. Les ressortissants de l'Union européenne représentaient 41% des personnes encadrées, tandis que les personnes provenant d'un pays tiers représentaient 19% de la population.

Quant aux motifs d'intervention du service « Aide Familiale », les cas de maladie représentaient la majorité des raisons d'intervention avec 82%. 14% des interventions du service étaient dues à une grossesse, tandis que 4% des interventions étaient occasionnées suite à des maladies psychiatriques.

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

Le Service d'accompagnement social offre un accompagnement social à long terme et en milieu ouvert à des personnes et familles présentant des problèmes sociaux lourds et un état de santé psychique et physique souvent fragilisé. Cette aide sociale intense s'inscrit le plus souvent dans un contexte volontaire c.à.d. que les personnes ou familles introduisent une demande volontaire par l'intermédiaire d'un service de première ligne. Le but de l'accompagnement social est le retour à l'autonomie du bénéficiaire et une stabilisation de sa situation pour éviter une déchéance sociale.

Parmi les catégories de clients pris en charge dans le cadre d'un contexte volontaire, le Service retrouve entre autres les clients/ménages avec problèmes sociaux ou financiers à long terme tels que les bénéficiaires REVIS, les enfants et jeunes en difficulté dans leur famille, les personnes dépassées par la prise en charge de leurs enfants, les personnes endettées ou surendettées, les personnes dépendantes de substances psychotropes, les personnes souffrant de problèmes psychiatriques, les personnes (âgées) dépendantes physiquement et/ou psychiquement.

Le Service a pu venir en aide à 656 ménages au cours de l'année 2024. Au sein du Service, un total de 1493 personnes, dont 650 enfants, ont été suivies. De ces 1.493 personnes, 777 sont de sexe féminin et 716 sont de sexe masculin. Des 650 enfants, 405 enfants ont moins de 14 ans et 245 ont plus de 14 ans. Il faut noter que le qualificatif « enfant » a été retenu en relation avec le demandeur principal, s'y retrouvent donc aussi des enfants adultes (plus de 18 ans).

Le Service prend en charge le suivi d'une population âgée principalement entre 40 et 60 ans.

#### **d) Service Orientation et Consultations psychologiques – (Caritas Accueil et Solidarité asbl/Hëllef um Terrain)**

Le champ d'action du service Orientation et Consultation, faisant partie du Département Unité Psy se base sur la demande et les besoins des bénéficiaires dans le but de les valoriser et de les soutenir dans leurs projets personnels.

En 2024, le service a réalisé 1.024 entretiens psychologiques auprès de 92 bénéficiaires différents au sein des divers services internes, dont 477 pour le département Urgence (Centre Ulysse, Michelau, Haltes de Nuit) et 547 pour le département Logement pour l'Inclusion Sociale (Centre de l'Oseraie et autres logements encadrés).

#### **e) Service Para-Chute (Caritas Accueil et Solidarité asbl/Hëllef um Terrain)**

Le Para-Chute a été mis en place en 2018 grâce à un partenariat entre les CFL, la Ville de Luxembourg, Caritas Accueil et Solidarité asbl/Hëllef um Terrain, et le ministère. Situé à la gare de Luxembourg, ce pôle d'accueil social est une structure de jour à bas seuil, destinée aux personnes errantes aux abords de la gare. Il offre un environnement protégé où les usagers peuvent être accueillis et orientés vers d'autres organismes.

En 2024, le service a enregistré 43.326 passages le matin, ainsi que 1.060 passages l'après-midi sur rendez-vous.

#### **f) Service Premier Appel (Inter-Actions)**

Le service Premier Appel d'Inter-Actions asbl intervient auprès des personnes en détresse dans la rue, en dehors des horaires habituels des autres structures. Il répond à leurs besoins essentiels (tels que la gestion du froid, l'alimentation, l'hébergement, etc.) et les oriente vers des services spécialisés si nécessaire. Ce service est principalement destiné aux personnes sans-abri, ainsi qu'aux professionnels en contact avec cette population.

Le nombre de personnes encadrées par le Service Premier Appel en 2024 est de 1.295 (974 en 2023), dont 1.117 hommes (86,25%) et 176 femmes (13,60%), y inclus 2 personnes dont le sexe est inconnu (0,15%).

233 personnes (17,99%) avaient moins de 25 ans, y inclus 8 mineurs (0,62%) qui ont été rencontrés et ensuite orientés vers le service compétent du secteur de la jeunesse, 548 personnes (42,32%) avaient

entre 26 et 40 ans, 433 personnes (33,44%) avaient entre 41 et 60 ans et 74 personnes (5,71%) avaient plus de 61 ans. L'âge de 7 personnes est inconnu (0,54%).

164 personnes (12,66%) étaient de nationalité luxembourgeoise, 472 personnes (36,45%) étaient ressortissantes d'un autre pays de l'Union européenne, 655 personnes (50,58%) étaient des ressortissantes de pays tiers et 4 personnes étaient de nationalité inconnue (0,31%).

Les chiffres incluent également les 726 personnes différentes qui ont été logées dans la halte de nuit mobile gérée par le service Premier Appel, mise en place depuis décembre 2023.

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

Le Suivi Financier et Social s'adresse aux ménages ou personnes majeures, résidant au Luxembourg, en situation de surendettement ou confrontés à des difficultés financières et sociales, et n'arrivant plus à faire face à l'ensemble de leurs obligations financières ; toute personne peut, un jour ou l'autre, être confrontée à de tels problèmes : des bénéficiaires de tous âges, de toutes nationalités et de toutes classes sociales. Les caractéristiques de la population des bénéficiaires sont très similaires par rapport à l'année dernière.

Au cours de l'année 2024, une nouvelle tendance semble émerger : augmentation du nombre des bénéficiaires du SFS développant une dépendance et de plus en plus, une dépendance au jeu. La prise en charge de cette « nouvelle problématique » nécessite d'accroître ses connaissances dans ce domaine particulier et de développer des stratégies pour le suivi d'une telle population. L'objectif ultime de ce service est la responsabilisation des clients face à leur situation de surendettement, mais aussi la régularisation – voire l'assainissement – de leur situation financière et, finalement, leur autonomisation dans la gestion de leurs finances.

Le nombre de personnes encadrées s'élevait à 120 en 2024, dont 61 hommes (51%) et 59 femmes (49%). La tranche d'âge la plus représentée reste toujours entre 41 ans et 60 ans (67%). 54 personnes (45%) étaient de nationalité luxembourgeoise, 55 personnes (46%) étaient ressortissantes d'un autre pays de l'Union européenne et 11 personnes (9%) étaient des ressortissants de pays tiers.

Le SFS a dispensé 700 consultations au niveau du suivi social en 2024.

#### 1.2.3. Services de distribution alimentaire

### **a) Spëndchen asbl**

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

Deux camionnettes de la Spëndchen asbl font 5 jours par semaine le tour des supermarchés, grossistes et producteurs partenaires pour récupérer des produits alimentaires proches de leur date limite de consommation pour les déposer dans la journée dans les différentes épiceries sociales où elles sont remises contre une participation financière minimale (15% du prix initial du produit) aux clients.

Font partie du réseau actuel, 8 épiceries sociales gérées par la Croix-Rouge (à Differdange, Echternach, Mersch, Weidingen/Wiltz, Clervaux, Steinfort, Remich et à Grevenmacher), 4 épiceries sociales gérées par la Caritas (depuis octobre 2024 par la HUT – Hëllef um Terrain asbl à Esch-sur-Alzette, Luxembourg, Rédange/Attert et à Diekirch).

En 2024, les douze épicerie sociales ont accueilli 4.268 ménages représentant 10.003 personnes dont 7.029 adultes et 2.974 enfants.

En plus des épicerie sociales, les 3 magasins de « Den Cent-Buttek asbl » implantés à Bettembourg, Lamadelaine et Beggen, « Eis Epicerie Zolwer » à Soleuvre et la Banque alimentaire profitent du support de la Spëndchen asbl dans le cadre du programme national de distribution gratuite d'un complément de produits alimentaires et de première nécessité aux familles les plus démunies.

En 2024, les épicerie sociales ont comptabilisé 87.148 passages en caisse, quelques 9,55% en moins que l'année d'avant (96.345). Cette diminution provient d'une restructuration interne au niveau d'une organisation sociale. La valeur moyenne du panier par client et par passage de caisse est de 24,66€. La participation demandée au client pour les produits achetés reste de l'ordre d'un tiers du prix du produit dans le commerce.

En raison de son succès, la plateforme *buttek.lu* lancée pendant la pandémie pour les personnes les plus vulnérables, a été maintenue en 2024. Ainsi, les personnes concernées peuvent faire leur commande en ligne et l'enlever par la suite dans leur épicerie sociale.

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.

Sur l'année 2024, 460 bénévoles ont presté 2.010 heures au Centre de Collecte et de Tri. La quantité totale de vêtements triés s'élève à 265.909 kg. Par ailleurs 376 valises et 103 poussettes ont été revues et ont été distribuées ensuite dans les foyers de la Croix-Rouge luxembourgeoise et de Caritas Accueil et Solidarité asbl/Hëllef um Terrain. 20 personnes, dont 9 femmes, ont réalisé des travaux d'utilité collective au CNCT.

#### **b) Vollekskichen (Comité National de Défense Sociale)**

La Vollekskichen offre des repas à prix modérés à des personnes avec un revenu modeste, cependant toute personne est la bienvenue, afin de ne marginaliser personne. Elle constitue un lieu de rencontre pour personnes isolées et elle est ouverte tous les jours de l'année.

Depuis la crise sanitaire, la Vollekskichen propose des repas à emporter à ses bénéficiaires.

En 2024, la Vollekskichen a préparé un total de 29.457 repas.

Nombres de repas préparés de la Vollekskichen	
Repas midi, jours ouvrables	21.996
Repas soir, jours ouvrables	1.387
Repas midi, week-end et jours de fête	5.807
Repas soir, week-end et jours de fête	267
<b>Total repas 2024</b>	<b>29.457</b>

En moyenne, la Vollekskichen a servi 90 repas par jour ouvrable et 60 repas les weekends en 2024. Par rapport à l'année 2023, la Vollekskichen a vendu 8% de repas en plus en 2024.

Evolution des repas vendus les 10 dernières années										
Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total des repas vendus	24.477	24.034	26.573	26.155	25.907	20.998	21.154	23.169	27.288	29.457

#### 1.2.4. Travail social communautaire

Le ministère conventionne l'organisme suivant dans le domaine du travail social communautaire :

- **Mouvement ATD Quart Monde Luxembourg**

Le Mouvement ATD Quart Monde Luxembourg rassemble des personnes de toutes conditions et d'horizons différents et vise à abolir la grande pauvreté et l'exclusion sociale. Au 31 décembre 2024, l'association était en contact permanent avec 45 familles (+/- 62 personnes) ayant vécu ou vivant dans des situations de précarité et/ou d'exclusion. Le nombre de personnes solidaires engagées (alliés) s'élevait en 2024 à 29 personnes dont 14 étaient fortement impliquées dans les différents domaines d'action.

Ensemble, les alliés et les personnes en situation de pauvreté créent et développent des actions culturelles, civiques et politiques. Ces activités ont pour but de permettre aux personnes les plus pauvres de faire valoir et de faire respecter leurs droits fondamentaux et d'apprendre à la société de les considérer comme citoyens à part entière.

En 2024, le Mouvement ATD Quart Monde Luxembourg a organisé ses activités régulières comme notamment « l'Université populaire du Quart-Monde » (UPQM). Celle-ci a rassemblé les membres autour des sujets en lien avec la musique.

Le 15 mars 2024, l'association a organisé une journée de formation en « Croisement des savoirs » durant laquelle les participants, professionnels et personnes en situation de pauvreté, ont échangé sur la question « Qu'est-ce que l'aide sociale ? ».

La Journée mondiale du refus de la misère a été célébrée le 17 octobre 2024 au Centre Neimënster avec les membres et personnes solidaires autour du thème « Mettre fin à la maltraitance sociale et institutionnelle ».

Par ailleurs, des sorties culturelles, sportives et loisirs ont eu lieu, de même que la participation à la Chorale « Home sweet Home » de l'INECC, les groupes des jeunes, notamment une rencontre entre jeunes luxembourgeois, allemand et polonais à Berlin.

#### 1.2.5. Digital Inclusion

L'Association « Digital Inclusion » (ci-après DI) propose des services aux ménages, tant aux familles qu'aux individus, en situation de précarité au Luxembourg, afin de faciliter leur accès au monde numérique.

Ces services, offerts gratuitement, sont dispensés à Luxembourg-Ville :

- Distribution d'ordinateurs d'occasion, prêts à l'emploi et accompagnés d'une garantie de réparation sans frais. (Conditions d'éligibilité : être bénéficiaire de l'allocation de vie chère ou être réfugié). Chaque personne ou famille peut solliciter un ordinateur portable, puis des

ordinateurs stationnaires pour d'autres membres du ménage. DI offre également des ordinateurs stationnaires (desktop) à des associations à but social, étant donné que la demande pour ce type de matériel est moindre chez les bénéficiaires de DI. En 2024, un système de coupons a été introduit pour les Offices sociaux, permettant ainsi de désigner des bénéficiaires ne répondant pas aux critères habituels. L'opération de réutilisation est agréée par l'Administration de l'Environnement et Ecotrel.

- Accès à des smartphones d'occasion, prêts à l'emploi. Les bénéficiaires reçoivent ces appareils chez DI, après avoir été sélectionnés par les partenaires sociaux (offices sociaux, HUT, Croix-Rouge, ONA) via un système de coupons. Les smartphones sont exclusivement distribués par ce biais.
- Des cours en trois niveaux destinés aux débutants et aux utilisateurs intermédiaires pour apprendre l'usage des outils numériques :
  - Alphabétisation numérique : formation des débutants à l'utilisation autonome d'une boîte email et d'un ordinateur sous Windows.
  - Autonomie numérique : introduction aux outils numériques avancés tels que le cloud, les vidéoconférences, l'intelligence artificielle (AI) et la sécurité numérique.
  - Citoyenneté numérique : ce cours enseigne l'utilisation de services en ligne spécifiques aux citoyens luxembourgeois, comme MyGuichet, LuxTrust et autres services essentiels pour la vie quotidienne au Luxembourg.
- Les cours sont proposés en 10 langues différentes, incluant les langues nationales et celles fréquemment parlées par les populations migrantes (luxembourgeois, français, anglais, portugais, espagnol, serbe/croate, arabe, persan, tigrinya et ukrainien).
- Un programme d'apprentissage des langues « Language Lab » basé sur l'ordinateur, pour l'apprentissage du français, de l'anglais et de l'allemand du niveau A1 au C1, permettant à 100 étudiants d'étudier à domicile, simultanément.
- Services de consultation interactifs : « Open Classroom » pour les problèmes informatiques et « Digital Coach » pour des orientations personnalisées sur la vie citoyenne et les formations dans un contexte numérique.
- Collecte de dons d'ordinateurs et de smartphones, avec des points de collecte situés dans 6 centres de recyclage au Luxembourg, à l'ACL et dans les locaux de DI. Ceci est un partenariat avec le programme Social ReUse de Ecotrel.
- Distribution de matériel ICT fixe (ordinateurs desktop et accessoires) aux associations du secteur social. Comme DI reçoit plus de matériel fixe qu'il n'y a de demande, il en programme aussi pour les associations, afin qu'ils soient prêts à l'emploi.
- Collecte solidaire « Mobile Bag » pour dons de smartphones - L'initiative "Mobile Bag" ([www.mobile-bag.lu](http://www.mobile-bag.lu)), remise en œuvre fin 2022 en partenariat avec Solina-Aarbechtshëllef et POST, promeut la collecte de smartphones dans l'ensemble du Grand-Duché de Luxembourg. Ce dispositif consiste en l'utilisation d'enveloppes « Mobile Bag » spécialement conçues pour le don de smartphones, lesquelles sont ensuite recueillies à travers le réseau de POST.
- Atelier éducatif et solidaire pour la rénovation et la réparation d'ordinateurs, intégrant le « Volunteer Learning Program » (VLP), accueillant des bénévoles pour des formations et certifications en maintenance matérielle et logicielle d'ordinateurs.

En 2024, 1.266 ordinateurs, dont 1.085 portables (Laptops), ont été distribués. 29 ordinateurs fixes ont été préparés pour les associations et 213 smartphones (principalement des iPhone 8 et XR ou leurs équivalents Android) ont été distribués.

### 1.3. Personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et intersexes (LGBTI)

Avec le changement de Gouvernement du 17 novembre 2023, la politique de promotion des droits des personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et intersexes est passé du ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil (MFSVA) au ministère de l'Égalité des genres et de la Diversité (MEGA). Le règlement interne du 27 novembre 2023 du Gouvernement définit, entre autres, les tâches suivantes du MEGA en la matière : La « coordination des politiques nationales et internationales en faveur des personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et intersexes (LGBTIQ+), la « coordination du Plan d'action national pour la promotion des droits des personnes LGBTI » et la « gestion des services œuvrant dans l'intérêt de l'égalité des femmes et des hommes et des services œuvrant dans l'intérêt de la communauté LGBTIQ+ ».

Néanmoins, les travaux pour le projet intersectionnel à destination des populations LGBTIQ+ vulnérables, notamment les personnes LGBTIQ+ âgées, en situation de handicap et sans-abri, ont été finalisés par le ministère en 2024. Le projet, pour lequel le ministère a collaboré avec une experte en ingénierie sociale, s'inscrit dans le chapitre 6, objectif 6 (« Veiller à ce que les services publics particulièrement vulnérables offrent un environnement sûr et respectueux à tous les utilisateurs ») du Plan d'action national pour la promotion des droits des personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et intersexes (PAN LGBTI).

Le projet a produit trois livrables distincts mais interconnectés : l'organisation d'une journée d'études, l'élaboration d'une charte de bonne conduite et l'élaboration d'une formation continue à destination des professionnels œuvrant dans les trois domaines, à savoir : du vieillissement, du handicap et du sans-abrisme.

### 1.4. Aides financières octroyées par la division Solidarité

#### 1.4.1. Catastrophes naturelles

Le Conseil de Gouvernement a déclaré l'état de catastrophe naturelle à la suite des inondations des 14 et 15 juillet 2021, ce qui a permis au ministère d'organiser une action de solidarité en vue de parer aux dépenses de première nécessité des ménages privés sinistrés.

Le délai pour l'introduction des demandes est venu à terme le 15 mars 2022. Au total, 672 demandes d'aide financière à la suite des inondations du 14 et 15 juillet 2021 ont été introduites, dont 4 sont en encore en suspens en attendant le décompte final de la prise en charge de l'assurance de la copropriété en question.

668 demandes ont été clôturées à ce jour, dont 297 en 2021, 359 en 2022 et 12 en 2023.

7.801.136€ correspond au montant total d'aides financières attribuées aux ménages privés à la suite des inondations du 14 et 15 juillet 2021.

La dernière prise en charge des intérêts dans le cadre de la convention relative au prêt « catastrophe naturelle » à taux zéro, accordée aux ménages privés à la suite des inondations du 22 juillet 2016, est venue à terme le 23 avril 2024. La somme des intérêts pris en charge par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil en 2024 s'est chiffrée à 55,55€.

#### 1.4.2. Secours urgents et cotisations de la sécurité sociale

Le ministère dispose d'un article budgétaire, permettant d'octroyer un secours urgent subsidiaire et ponctuel, dans l'objectif d'éviter qu'une situation ne se dégrade en attendant l'accès aux aides existantes.

Au courant de l'exercice 2024, 845€ ont été attribués en tant que secours urgent. Par ailleurs, une personne a bénéficié d'une prise en charge de ses cotisations d'assurance maladie facultative ou continuée pour un montant total de 863,82€.

#### 1.4.3. Rapatriements

La division Solidarité a été sollicitée pour 4 rapatriements en faveur de citoyens luxembourgeois se trouvant dans une situation de détresse à l'étranger.

Un seul rapatriement a nécessité une prise en charge financière de la part du ministère en 2024, pour un montant s'élevant à 92,97€. Les situations sociales de deux personnes ont nécessité la mise en place d'un suivi plus ou moins intense au vu de restaurer leurs droits sociaux au Luxembourg.

### 1.5. 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 ». Les efforts de règlement à l'amiable du débiteur envers ses créanciers sont censés permettre 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.

En date du 31 décembre 2024, 784 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.

Les 784 dossiers inscrits au répertoire électronique au 31 décembre 2024 se rapportent aux trois phases de la procédure de règlement collectif des dettes :

- phase de règlement conventionnel : 643 dossiers (82%),
- phase de redressement judiciaire : 90 dossiers (11%),
- phase de rétablissement personnel : 51 dossiers (7%).

Le juge de paix a prononcé la clôture du rétablissement personnel dans 43 des 51 dossiers se trouvant dans la phase de rétablissement personnel.

Quant aux 643 dossiers se trouvant dans la phase de règlement conventionnel, 451 dossiers (70%) sont inactifs pour différentes raisons :

- refus d'admission par la Commission de Médiation (147),
- remboursement total pour solde de tout compte du plan de règlement conventionnel (143),
- 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 (65),
- abandon de la procédure par le(s) débiteur(s) (59),
- 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 (18),
- création d'un nouveau numéro de dossier suite à la séparation d'un couple (14),
- création d'un numéro de dossier par erreur ou suite à un problème informatique (5).

Parmi les 192 dossiers actifs de la phase de règlement conventionnel, 35 dossiers sont en cours d'admission au 31 décembre 2024. 15 dossiers ont été admis et sont en attente d'une proposition de plan. Pour 12 dossiers, un moratoire des paiements est en cours. Un plan de règlement conventionnel a été mis en place pour 130 dossiers.

#### 1.5.1. Commission de Médiation en matière de surendettement

En 2024, la Commission de Médiation en matière de surendettement a siégé 11 fois. Elle a pris 271 décisions concernant les dossiers de surendettement, ce qui représente 25 décisions en moyenne par réunion.

53 demandes d'admission à la procédure du règlement conventionnel des dettes ont été déposées en 2024 :

- Au 31 décembre 2024, 23 dossiers se trouvaient en phase d'instruction en vue de leur admissibilité.
- Pour 3 dossiers, la demande a été retirée par les débiteurs avant que la Commission n'ait pu statuer sur l'admissibilité.
- La Commission de Médiation a statué sur l'admission de 27 dossiers en 2024. 24 dossiers ont été admis à la procédure du règlement conventionnel des dettes et 3 dossiers n'ont pas été admis.

En considérant uniquement les dossiers admis en 2024, 4 dossiers ont fait l'objet d'un plan de règlement conventionnel. Pour 5 dossiers, la mise en place d'un moratoire des paiements a été décidée. Pour 2 dossiers, l'échec de la phase de règlement conventionnel a dû être constaté. Au 31 décembre 2024, 16 dossiers sont en cours en vue de la préparation d'un plan de règlement conventionnel.

#### 1.5.2. 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 2024, 3 nouvelles conventions ont été signées portant sur un montant total de 26.694,16€. En 2024, le Fonds a récupéré la somme de 6.179€ en remboursement de prêts accordés antérieurement.

### 1.5.3. 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. Les SICS 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.

En 2024, les SICS ont enregistré 2.507 demandes d'informations sans prise de rendez-vous. Au total, 356 personnes ont demandé un premier rendez-vous aux SICS en 2024. Parmi ces personnes, environ 42% ne se sont pas présentées à ce rendez-vous.

La Commission de Médiation a enregistré 53 demandes d'admission en 2024, dont 3 ont été retirées avant qu'elle puisse statuer sur l'admissibilité. Les 50 demandes d'admission pouvant être prises en compte pour 2024 correspondent à 55 débiteurs. Le SICS de la Ligue Médico-Sociale a enregistré 31 demandes d'admission pour 33 débiteurs en 2024, tandis que le SICS d'Inter-Actions a noté 20 demandes d'admission pour 22 débiteurs en 2024.

En analysant le profil des 55 débiteurs, les femmes représentent 40% contre 60% pour les hommes. Peu de débiteurs sont âgés de moins de 30 ans (5,45%). La majorité d'entre eux a entre 31 et 50 ans (49,10%). Les personnes âgées de 51 ans ou plus représentent 45,45% du public cible.

50,91% des débiteurs ont la nationalité luxembourgeoise. Les ressortissants de l'Union européenne représentent 40% des débiteurs, tandis que 9,09% des débiteurs sont originaires d'un pays tiers. Quant au statut professionnel, 41,82% des personnes surendettées ont le statut de salarié. 9,08% des débiteurs bénéficient du revenu d'inclusion sociale (REVIS) et 20% sont pensionnées ou invalides. Les chômeurs indemnisés représentent 10,91% des débiteurs, tandis que 12,73% des débiteurs n'ont pas de statut professionnel. 3,64% des personnes surendettées travaillent de manière indépendante. 1,82% sont dans une mesure d'insertion professionnelle.

Concernant la composition de ménage, 63,64% des personnes concernées habitent seules. 18,18% des débiteurs vivent en famille monoparentale et 3,64% vivent en couple et ont des enfants. 14,54% sont en couple, mais n'ont pas d'enfants.

66% des ménages ayant déposé une demande d'admission à la loi sur le surendettement n'ont pas d'enfants. 12% des ménages ont un enfant à charge, 16% ont deux enfants à charge, 4% ont trois enfants à charge et 4% des ménages ont quatre enfants à charge. Au total, 36 enfants vivent dans les ménages des personnes ayant introduit une demande d'admission en 2024.

Quant à l'état civil, 29,09% des débiteurs sont célibataires, 49,09% sont divorcés ou séparés, 16,36% sont mariés et 5,45% sont veufs.

### 1.5.4. Prévention du surendettement

En 2024, le ministère a souhaité poursuivre et développer ses efforts en matière de prévention du surendettement des personnes privées et a organisé, ensemble avec Inter-Actions asbl et la Ligue Médico-Sociale, une deuxième semaine nationale de prévention du surendettement du 22 au 26 avril 2024. Dans le cadre de cette semaine, plusieurs actions ont été organisées à travers le pays dans le but de sensibiliser les professionnels concernés et le grand public à l'éducation financière comme

moyen de prévention du surendettement, au phénomène du surendettement et aux mesures d'aide existantes.

Veuillez trouver ci-dessous le programme entier :

L'ouverture de la semaine nationale de prévention du surendettement a eu lieu le 22 avril 2024 à l'Abbaye de Neumünster par une journée d'ouverture et a été lancée par un discours de Monsieur le Ministre Max Hahn, suivi d'un discours des intervenants d'Inter-Actions asbl et de la Ligue Médico-Sociale. Ces discours ont été suivis par une conférence sur « L'éducation financière, un élément clé dans la prévention du surendettement ! » orchestrée par divers orateurs spécialisés en la matière :

- Patrick Hommel de la CSSF,
- Aline Rosenbaum de l'ULC,
- Yves Wiltgen de l'association « Jonk Entrepreneuren »,
- Jessica Thyryon de la Fondation ABBL,
- Jean-Louis Kiehl de l'association Crésus (France).

A l'issue de ces interventions, un Networking lunch a été organisée afin de permettre aux participants et aux intervenant de s'échanger.

Environ 90 personnes s'étaient inscrites.

Inter-Actions asbl et la Ligue Médico-Sociale ont organisé les 23 et 26 avril 2024 une formation gratuite sur la procédure de surendettement. L'objectif de la formation était de former les professionnels amenés à accompagner des personnes confrontées à un cumul de dettes, à des saisies et cessions et/ou à des huissiers de justice et d'approfondir leurs connaissances concernant la procédure de règlement collectif de dettes et la loi sur le surendettement.

Du 23 au 26 avril 2024, Inter-Actions asbl et la Ligue Médico-Sociale ont distribué des brochures d'information sur le surendettement en différentes langues et ont organisé des stands mobiles dans les gares de Luxembourg, d'Esch/Alzette et d'Ettelbruck ainsi que dans les quartiers de la gare et de Dudelange, afin de sensibiliser le grand public au phénomène du surendettement. Le but était d'informer le public de passage sur les événements de la semaine, sur la problématique du surendettement et de répondre aux questions.

La Fondation ABBL a présenté les 23 et 25 avril 2024 dans les lycées intéressés des bonnes pratiques permettant de faire un état des lieux de la situation financière et pour établir et suivre un budget. Par ailleurs, les thèmes suivants ont été abordés : épargner, optimiser l'argent, emprunter de l'argent, éviter les risques et fraudes.

La Ligue d'Hygiène mentale proposait le 24 avril 2024, la formation « L'anxiété - à partir de quand devient-elle pathologique et qu'est-ce qui aide ? » pratique gratuite, axée sur l'application de techniques concrètes, visant à approfondir ses connaissances sur les troubles anxieux et réfléchir à la déontologie de travail à adopter avec des personnes touchées par ce trouble dans un contexte d'une situation financière inquiétante.

La Ligue Médico-Sociale a organisé les 24 et 26 avril 2024, 2 séances d'information gratuites afin de familiariser le secteur socio-éducatif (ASF, Auxiliaire de vie, éducateurs, assistants sociaux ou aidants informels) avec le budget familial comme moyen de prévention du surendettement.

La Ligue Médico-Sociale a organisé les 24 et 26 avril 2024, 2 séances d'information gratuites afin de familiariser le personnel des services ressources humaines et toute autre personne intéressée avec la loi modifiée du 11 novembre 1970 sur les cessions et saisies des rémunérations de travail ainsi que

des pensions et rentes. Les séances d'information visaient à donner un aperçu du cadre législatif, des barèmes et des exemples pratiques concernant les saisies-arrêts spéciales sur rémunération et cession.

A travers un conte accompagné de musique, d'objets et de marionnettes, les plus jeunes de l'école fondamentale ont été sensibilisés aux notions de la (sur)consommation, de l'envie, de l'argent,... . L'événement intitulé « Raconte-moi encore », animé par la conteuse Sylvie Beythan – Ory, s'est tenu le 25 avril 2024.

Le 25 avril 2024, une présentation gratuite de l'outil pédagogique « Accompagnez-moi dans la gestion de mon budget » a été organisée. Cet outil s'avère utile pour les travailleurs sociaux dans le cadre de guidances budgétaires en faveur de leurs bénéficiaires.

Inter-Actions asbl a organisé le 26 avril 2024 un Ciné-Débat sur le sujet de la (sur)consommation à travers la projection du film "Confessions d'une accro au Shopping", réalisé par P. J. Hogan d'après l'ouvrage éponyme de Sophie Kinsella. Le Ciné-Débat s'est adressé aux jeunes lycéens à partir de 15 ans. La projection a été suivie d'un échange interactif afin d'amener les jeunes à réfléchir au sujet de la (sur)consommation et de ses conséquences.

Le débat en français et en luxembourgeois était animé par Magali De Rocco.

Inter-Actions asbl a organisé le 26 avril 2024 à la Maison des Jeunes Gare, une séance d'information gratuite pour des jeunes adultes, amenés à devoir gérer leur premier budget, une animation ludique dans le but de familiariser les jeunes avec la réalisation d'un budget ainsi que les postes budgétaires à prévoir dans un budget mensuel.

## 1.6. Formation

### 1.6.1. Formation aux fonctions d'aide socio-familiale

À la suite du lancement à la rentrée 2023/2024 du nouveau certificat de capacité professionnelle (CCP) dénommé « assistant d'accompagnement au quotidien » par le ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE), le ministère n'a pas proposé la formation aux fonctions d'aide socio-familiale (ASF) mais a continué à faire partie du jury lors des 4 sessions d'examen qui se sont tenues en 2024.

En effet, les candidats à la formation ASF dont le cursus était déjà en cours à la rentrée 2023/2024, poursuivent leur formation sous l'ancien régime jusqu'à l'obtention du certificat.

En début d'année 2023, 2 dernières formations sous l'ancien régime ASF ont débuté au Centre National de Formation Professionnelle Continue (CNFPC) à Ettelbruck et à Esch-sur-Alzette. Ainsi, au 31 décembre 2024, un total de 32 participants suivent encore la formation jusqu'en 2025.

Le ministère n'a plus enregistré de nouvelles demandes en 2023 en raison de la réforme.

Lors des 4 sessions d'examen, 63 personnes se sont présentées aux épreuves. Il y a eu 57 réussites (90,47%), 4 ajournements (6,35%), 1 échec (1,59%) et 1 décision en attente (1,59%).

### 1.6.2. Auxiliaire de vie

La formation d'auxiliaire de vie prévoit le travail au sein d'une institution formatrice et parallèlement la fréquentation d'un lycée. Le paiement de l'indemnité est à assurer par l'employeur. Afin de soutenir

les jeunes à la recherche d'un lieu d'apprentissage, le ministère prévoit un remboursement des indemnités pour la 2e et la 3e année d'apprentissage aux associations concernées.

Les dépenses ont atteint un budget de 1.093.054,11€ en 2024.

En 2022, le ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE) a décidé de fragmenter le DAP « Auxiliaire de vie » en différents diplômes afin de garantir une meilleure qualification dans chaque domaine spécifique visé par le travail de l'auxiliaire de vie. A cet effet, le MENJE a mis en place les formations suivantes :

- un DAP « Education » pour la rentrée 2022-2023 couvrant le domaine de l'enfance et de la jeunesse permettant au futurs diplômés de travailler dans des structures d'éducation et d'accueil;
- un DAP « Inclusion » pour le domaine du handicap et de l'aide, qui est proposé depuis la rentrée 2023-2024;
- quant au domaine des soins, il est entièrement réservé aux futurs aides-soignants.

Par conséquent, le DAP « Auxiliaire de vie » n'est plus proposé depuis la rentrée 2023-2024, et le poste budgétaire disparaîtra une fois que tous les élèves inscrits pour l'année scolaire 2022-2023 en première année de DAP « Auxiliaire de vie » et d'éventuels redoublants auront terminé leur cursus.

### 1.7. Observatoire des politiques sociales

La loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS) 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'article 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 2024, l'Observatoire des politiques sociales s'est consacré à l'évaluation de la faisabilité de la mise en place d'un dispositif de monitoring du REVIS. Pour accomplir cette tâche, l'Observatoire des politiques sociales a mis en place un groupe de travail temporaire qui a fait appel à l'expertise des trois acteurs institutionnels du REVIS, soit du Fonds national de solidarité, de l'Office national d'inclusion sociale ainsi que de l'Agence pour le Développement de l'Emploi.

En 2024, l'Observatoire des politiques sociales s'est réuni à deux reprises dont une fois ensemble avec les membres du groupe de travail sur le monitoring du REVIS.

### 1.8. Offices sociaux

En 2024, la contribution financière totale prévue pour les 30 offices sociaux a été d'environ 36.81 millions d'euros. Aux termes de la loi modifiée du 18 décembre 2009, l'Etat et les communes prennent en charge à parts égales le déficit annuel de l'aide accordée. L'augmentation au 1<sup>er</sup> janvier 2023 des

proratas, des personnels prévus à l'article 23 de la loi précitée a fait évoluer substantiellement le nombres des postes. Au 31 décembre 2024, 225,07 postes de personnel sont conventionnés, dont 151,09 postes d'encadrement social et 73,98 postes administratifs.

#### 1.8.1. Caractéristiques de la population des offices sociaux

Au cours de l'année 2024, les 30 offices sociaux ont été contactés par 21.366 personnes (19.362 en 2023).

La majorité des personnes qui se sont adressées à un office social ont entre 30 et 50 ans (41.19%), dont 20.29% dans la catégorie d'âge de 30 à 40 ans et 20.90% dans la catégorie d'âge de 40 et 50 ans. 17.16% se trouvent dans la tranche d'âge des 50 - 60 ans. 32.75% des demandeurs se répartissent sur les autres tranches d'âge. Des informations pertinentes manquent pour quelques 8.9% des demandeurs.

Au niveau des nationalités, 29,51% des bénéficiaires sont luxembourgeois, 24,31% sont portugais, 5,56% sont syriens, 4,10% ont la nationalité française, 3,53% sont italiens et 3,48% sont érythréens. Les autres nationalités (18,65%) représentaient 2% ou moins de 2% chacune. Pour 10,86% des demandeurs, des données pertinentes font défaut. 52,01% des clients de l'office social sont de sexe féminin et 47,84% sont de sexe masculin, pour 0,15% les données manquent.

#### 1.8.2. Secours financiers accordés

Au cours de l'année 2024, les 30 offices sociaux ont alloué des secours financiers non remboursables pour un montant total de 5.170.388,54€. Ceci représente une augmentation de 575.487,44€ (+12,52%) par rapport à 2023. Ces secours sont pris en charge à moitié par le ministère et à moitié par les communes. Pour le secours humanitaire urgent, le ministère prend en charge la totalité du montant.

Source : SIGI	Compte provisoire (janvier 2024)	Pourcentage
Aides exceptionnelles	-53.440,06€	-1,03%
Aides financières divers n/a	621.950,71€	12,03%
Aides besoins quotidiens	639.976,06€	12,38%
Frais administratifs	110.869,57€	2,14%
Aides ménages (électricité, mazout, gaz, eau, alimentation, taxes communales)	1.526.634,99€	29,53%
Secours humanitaire urgent	14.410,03€	0,28%
Santé	1.002.140,04€	19,38%
Logement	1.307.847,20€	25,30%
<b>TOTAL</b>	<b>5.170.388,54€</b>	<b>100%</b>

Les frais de ménage qui comportent entre autres les frais d'énergie et les frais de l'alimentation représentaient presque 30% des aides accordées. Dans cette catégorie, l'aide alimentaire dominait avec un montant de 1.301.483,78€ (+15,92% par rapport à 2023). En 2024, toutes les catégories de frais ont augmenté par rapport à 2023.

Les besoins élémentaires de santé représentaient 19,38% des frais. Les secours humanitaires urgents de 14.410,03 € ont entièrement été pris en charge par le ministère.

1.8.3. Avances remboursables et récupérables (compte provisoire)

Avances récupérables - Source : SIGI	Dépenses	%
Caisse Nationale d'Assurance Pension	10.807,59 €	0,08
Curateur	0 €	
Agence pour le développement de l'emploi (ADEM)	21.230,91 €	0,16
<b>Total Avances récupérables</b>	<b>32.038,50 €</b>	<b>0,24</b>

Avances remboursables - Source : SIGI	Dépenses	%
Caisse nationale de Santé	1.551.300,61 €	11,55
Bénéficiaires	3.446.554,27 €	25,66
Caisse pour l'avenir des enfants	633.955,85 €	4,72
Fonds national de solidarité	411.037,22 €	3,06
Gestion	5.954.401,09 €	44,34
Tiers payant social	756.228,17 €	5,63
Tiers payant social déchargé (remb. Min. Santé)	473.085,06 €	3,52
Précarité énergétique (avances)	0 €	
Précarité énergétique déchargé (remb. MECDD)	24.076,61 €	0,63
Cautionnement	147.368,23 €	1,1
Autres	0 €	
<b>Total Avances remboursables</b>	<b>13.398.007,11 €</b>	<b>100,21</b>
<b>Total Avances récupérables/remboursables</b>	<b>13.430.045,61 €</b>	<b>100,45</b>

A côté des secours non-remboursables, les offices sociaux accordent des aides remboursables. Le montant total des avances accordées est d'environ 3.446.554,27€ (+11,78%). 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 5.954.401,09 (-2,18%) en 2024.

Le projet concernant l'assistance aux ménages en situation de précarité énergétique instauré en 2017 reste jusqu'ici assez peu utilisé.

Les secours financiers constituent seulement une partie mineure des tâches des travailleurs sociaux. La majeure partie de leurs interventions se situe au niveau des prestations non-matérielles, comme notamment les conseils, les renseignements et les guidances socio-éducatives.

#### 1.8.4. Formation continue

En collaboration avec l'INAP (Institut National d'Administration Publique), le ministère a travaillé de concert avec les offices sociaux sur les besoins en formation continue des professionnels. Aucune formation particulière n'a été organisée en 2024.

#### 1.8.5. Foire d'échange entre acteurs de l'aide sociale

Le 26 juin 2024, le ministère a organisé la deuxième édition de sa Foire d'échange entre acteurs de l'aide sociale au Centre culturel « Tramsschapp » à Luxembourg-Limpertsberg.

Cet événement, destiné aux professionnels du secteur social luxembourgeois, avait pour objet la promotion de la connaissance mutuelle, de l'échange et du travail en réseau entre les différents services. En présence de Monsieur le Ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, Max Hahn, les offices sociaux, ainsi que 29 associations et 11 acteurs étatiques ont présenté pendant une demi-journée leurs activités à travers des stands d'information. Au total, environ 300 personnes ont participé.

L'événement a été enrichi par l'intervention de la chercheuse Dr. Anette Schumacher de l'Université du Luxembourg, qui a abordé les expériences, les défis et les opportunités liés à la numérisation du travail social.

Une prochaine édition est prévue pour le 7 juillet 2025.

#### 1.8.6. Journée du travail social

Le 25 septembre 2024, la deuxième édition de la Journée du Travail Social dans les Communes s'est déroulée au Hall polyvalent « Am Pëtz » à Weidingen. Organisée par le ministère, en collaboration avec le SYVICOL et l'Entente des Offices Sociaux (EOS), cette journée avait pour objectif de renforcer les échanges entre les acteurs de l'aide sociale et les acteurs communaux.

Placée sous le thème « Le logement au regard des communes et des services sociaux », l'événement a permis d'aborder des problématiques concrètes telles que la pénurie de logements abordables, la mobilisation des logements inoccupés, les problèmes liés aux logements insalubres ou inadéquats, les nouvelles formes d'habitations ou encore la précarité énergétique.

Parmi les 230 participants figuraient principalement des élus locaux, des agents communaux, des représentants d'offices sociaux, ainsi que des acteurs engagés dans le domaine du logement. Ils ont pu assister à des interventions d'experts et découvrir des bonnes pratiques visant à inspirer des actions futures.

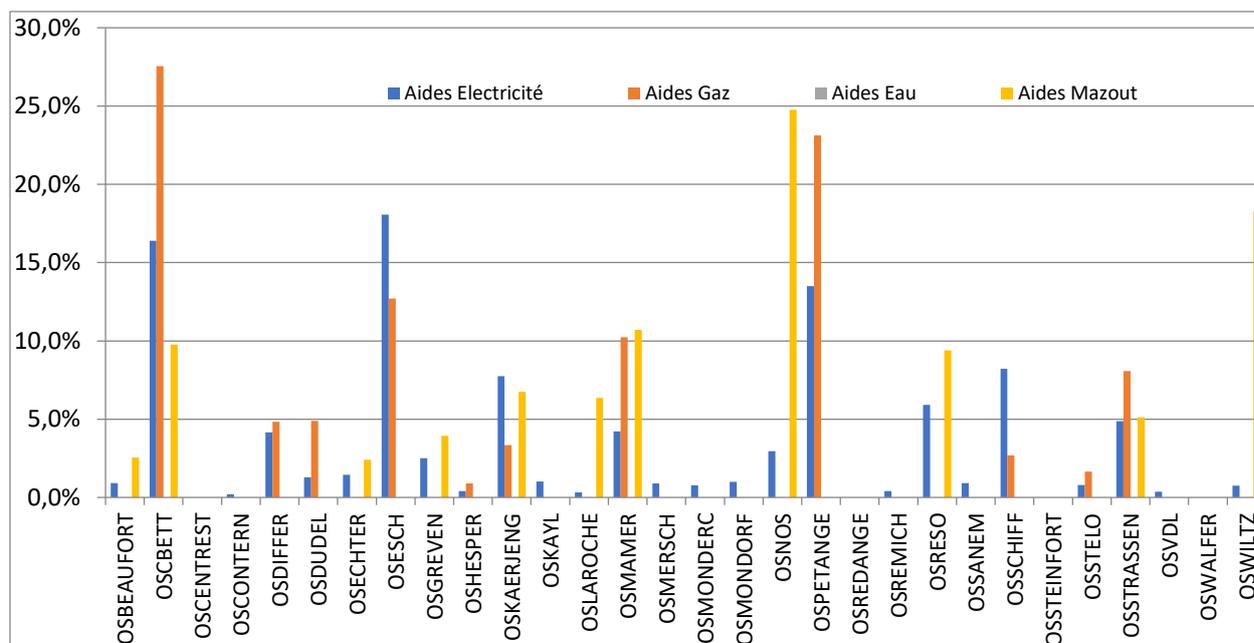
Des ateliers interactifs ont ensuite permis d'approfondir les échanges, avec pour ambition de trouver des solutions pragmatiques pour améliorer la situation du logement au niveau local. Les conclusions de ces ateliers ont été présentées lors d'une table ronde finale en présence de :

- Max Hahn, ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil,
- Claude Meisch, ministre du Logement et de l'Aménagement du territoire,
- Léon Gloden, ministre des Affaires intérieures,
- Emile Eicher, président du SYVICOL,
- Ginette Jones, présidente de l'Entente des Offices Sociaux.

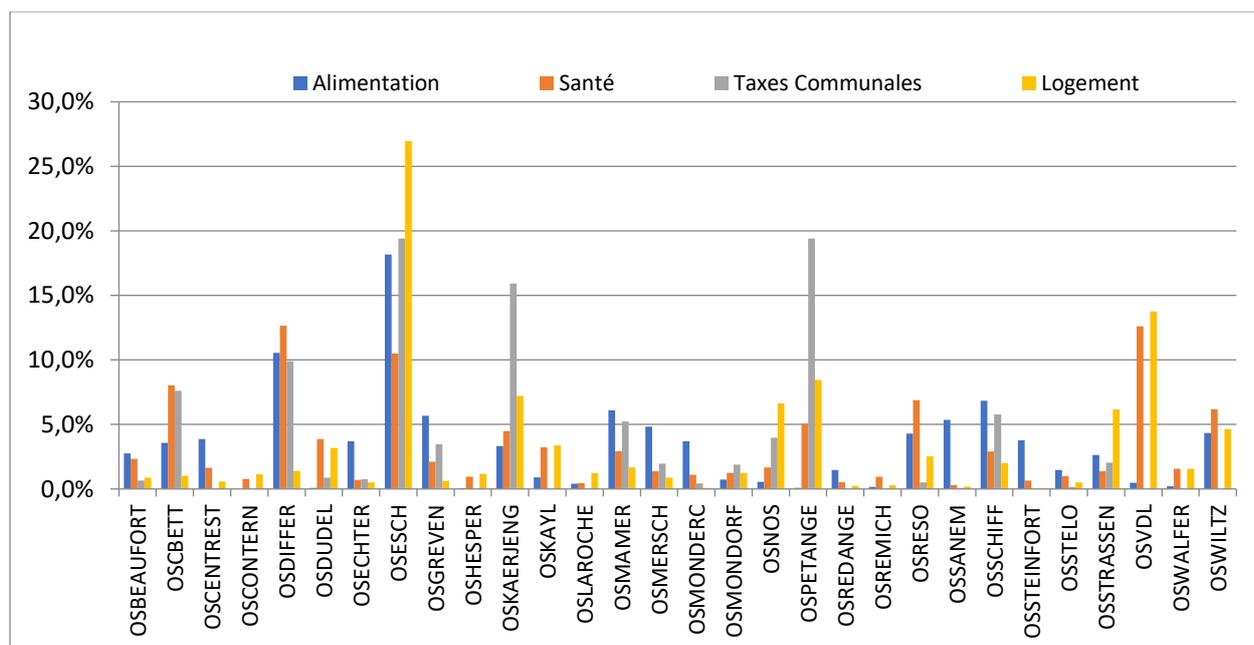
Le nombre de participants et la qualité des échanges ont confirmé l'intérêt de cet événement pour renforcer la coopération entre les acteurs de l'aide sociale et les communes, mais également montré leur volonté d'aborder de manière pragmatique les défis urgents liés au logement.

### 1.8.7. Dépenses selon les aides accordées (compte provisoire)

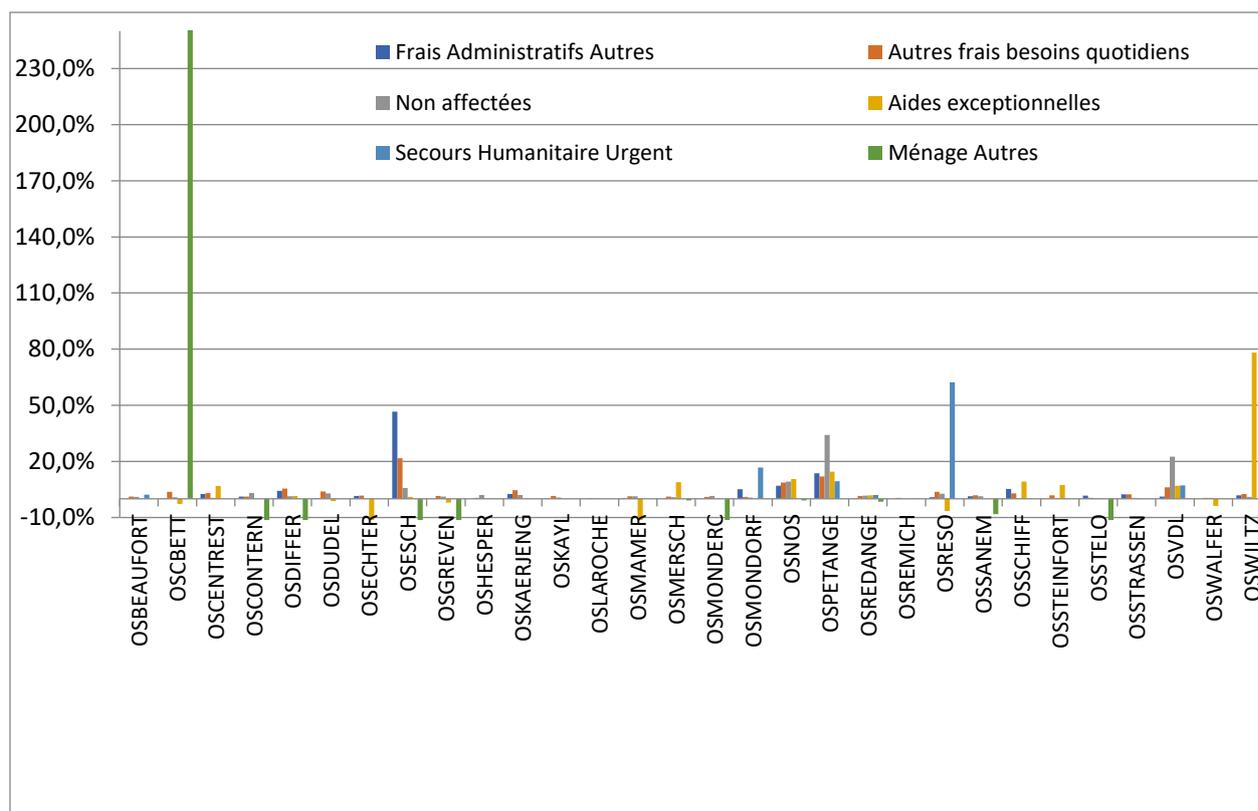
Le tableau ci-dessous montre les aides accordées pour frais d'électricité, de gaz, d'eau et de mazout. Ces frais ont constitué des dépenses importantes dans le budget des ménages.



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

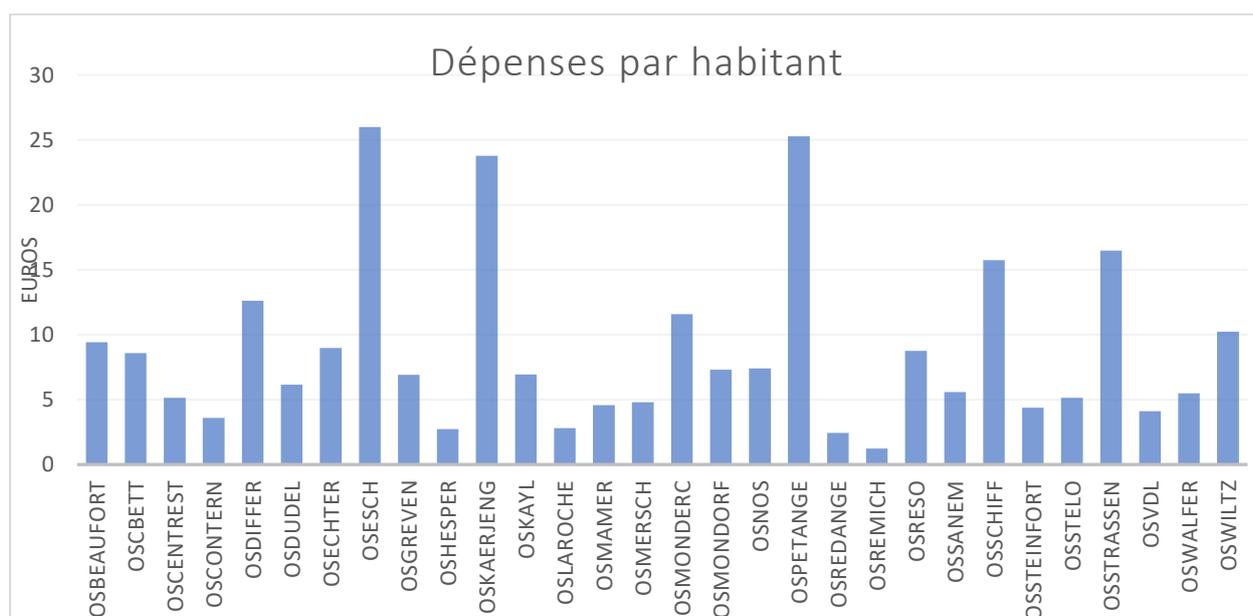


Le tableau ci-après montre les autres aides accordées par les offices sociaux.



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.

#### 1.8.8. Dépenses des 30 offices sociaux par habitant en Euros



### 1.8.9. Service d'interprétariat de « Doheem versuergt » de la Croix-Rouge

Comme pour l'année 2023, le ministère soutient les offices sociaux dans la prise en charge des BPI par la mise à disposition d'interprètes interculturels pour les langues arabe, dari/farsi et tigrigna.

Les interprètes offrent une aide linguistique, et aussi un décodage des particularités du système luxembourgeois.

Les prestations des interprètes peuvent se faire en présentiel ou à distance (téléphone / visioconférence) et les professionnel-le-s peuvent introduire la demande sur le site de la Croix-Rouge ; ou contacter directement les interprètes par téléphone ou par courriel pour fixer les rendez-vous.

Au cours de l'année 2024, 21 offices sociaux ont eu recours à ces services pour un total de 421,9 heures d'interprétariat. La langue arabe continue à être la langue la plus sollicitée, avec 72% des interventions. La langue tigrigna représente 22% des interventions et le dari/farsi 6%.

Les interventions en présentiel représentent 72,6% des interventions pour 27,4% réalisées à distance.

### 1.9. Rapport national de mise en œuvre du Plan National Développement Durable

Le ministère a contribué au Rapport national de mise en œuvre du Plan National Développement Durable, notamment par la rédaction d'une section dédiée au suivi des progrès réalisés dans la mise en œuvre de l'objectif de développement durable numéro 1 qui vise à « éliminer la pauvreté sous toutes ses formes ».

## 2. Politique internationale

### 2.1. Fonds social européen plus (FSE+)

#### 2.1.1. Fonds social européen plus (FSE+) au Luxembourg

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, le programme opérationnel du Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD) a été repris dans le cadre du Fonds social européen plus (FSE+) « Investir dans le futur », sous l'objectif de la lutte contre la privation matérielle. Le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil est porteur du projet de « soutien aux personnes les plus démunies » avec un budget global de 1,4 millions d'Euros pour les années 2024-2027.

Afin de garantir les mêmes quantités en produits alimentaires et de première nécessité gratuits aux familles bénéficiaires qu'en 2023, les budgets communautaires en baisse par rapport à la période de programmation précédente, sont complétés annuellement par une contribution exclusivement nationale.

L'accès des personnes au programme continue à se faire par l'intermédiaire des Offices sociaux et de quelques organisations sociales inscrites auprès de la Spëndchen asbl et qui assurent le suivi social de ces ménages.

La Spëndchen asbl organise l'achat des produits et les distribue aux organisations partenaires. Elle est également responsable pour la collecte des données statistiques à travers la plateforme « Buttek.lu ». Les organisations partenaires à savoir la Croix-Rouge luxembourgeoise, Caritas Accueil et Solidarité asbl/Hëllef um Terrain asbl, Den Cent-Buttek asbl, l'épicerie sociale et solidaire de Soleuvre et la Banque alimentaire distribuent les produits aux familles bénéficiaires. Tous les partenaires se rencontrent au sein d'une plateforme nationale coordonnée par le ministère. Un représentant du

Fonds social européen plus assiste aux discussions qui concernent notamment le choix des produits, leur acquisition et leur distribution.

Comme les dispositions du Règlement du Fonds social européen plus requièrent la mise en place d'activités d'accompagnement pour les bénéficiaires, des activités sont en voie d'être initiées par la Spëndchen asbl, ensemble avec des partenaires externes.

Les produits alimentaires distribués en 2024 sont l'huile d'olive, l'huile de tournesol, le lait, les pâtes, le riz long grain, le sucre ainsi que le thon à l'huile/ le thon au naturel, les petits pois/carottes et les haricots verts en conserve.

Les produits de l'assistance matérielle de base sont le papier hygiénique, le shampoing, le dentifrice, le gel douche, le liquide de vaisselle et la lessive en poudre.

Six produits, à savoir le lait, les pâtes, le thon à l'huile/thon au naturel, le papier hygiénique et la lessive en poudre sont financés par le Fonds social européen plus.

Au Luxembourg, 13.114 personnes (5.517 ménages), soit 6.784 personnes de sexe féminin, 6.328 personnes de sexe masculin et une personne « autre » dont 3.896 enfants et jeunes de moins de 18 ans ont bénéficié de l'aide alimentaire et matérielle de base en 2024.

#### 2.1.2. Audit par la société KPMG

En 2024/2025, l'Inspection générale des finances, autorité d'audit du FEAD (2015-2023), a mandaté, la société KPMG d'effectuer une revue des systèmes de gestion et de contrôle de la dernière année de mise en œuvre du FEAD sur base des procédures définies et une vérification des changements par rapport à l'audit de la période précédente.

#### 2.2. 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, 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, politique sociale, santé et consommateurs » (EPSCO).

Dans le cadre de la Méthode Ouverte de Coordination et en vertu de son mandat du Traité, 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 2024, les principaux thèmes abordés par le Comité étaient :

- le suivi de la mise en œuvre des recommandations spécifiques 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 2024 intitulé « 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 échanges thématiques et des revues par les pairs (peer reviews) menées par le Comité au cours de l'année écoulée ;

- l'échange de vue avec les partenaires sociaux et la société civile dans le cadre de l'examen annuel de la croissance ;
- des contributions à des rapports thématiques, dont le « Pension Adequacy Report » et la « SPC Thematic Review on the implementation of the Council Recommendation on ensuring a fair transition towards climate neutrality ».

La division Solidarité a collaboré étroitement avec les responsables du Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale et de l'Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS) pour la formulation de la position luxembourgeoise sur les différentes thématiques ou opinions abordées au sein du Comité de la protection sociale.

### *2.3. Programme national de réforme dans le cadre du Semestre européen*

Le ministère a contribué au Plan budgétaire et structurel national à moyen terme dans le cadre du Semestre européen, notamment par la rédaction d'une section dédiée aux mesures prises pour mettre en œuvre les principes du Socle européen des droits sociaux (objectif « pauvreté »).

Pour de plus amples informations, la contribution peut être consultée sous l'adresse suivante :

<https://gouvernement.lu/dam-assets/documents/actualites/2024/10/18-plan-budgetaire/lu-plan-budgtaire-et-structurel-oct24-.pdf>

### *2.4. Plateforme européenne de lutte contre le sans-abrisme (European Platform on Combatting Homelessness – EPOCH)*

Le ministère est membre de la Plateforme européenne de lutte contre le sans-abrisme, mise en place en 2021 dans le cadre de la signature de la « Déclaration de Lisbonne sur la plateforme européenne de lutte contre le sans-abrisme » par les Etats membres de l'Union européenne.

En soutenant l'apprentissage mutuel des décideurs politiques et des praticiens, la plateforme contribue à exploiter les possibilités de financement de l'Union européenne, à renforcer les preuves et le suivi de l'exclusion liée au logement, à diffuser et à promouvoir les bonnes pratiques et à examiner les progrès réalisés en vue de mettre fin à l'exclusion liée au logement d'ici 2030, tel que retenu par le principe 19 du socle européen des droits sociaux.

En 2024, le ministère a participé à trois réunions de la Plateforme. Les principaux thèmes abordés étaient les services sociaux et de santé dans le domaine du sans-abrisme, la diversité et l'inclusion des personnes sans-abri, avec un accent particulier sur les migrants et les citoyens de l'UE mobiles, ainsi que le traitement des données en la matière et la mise en œuvre de politiques basées sur l'évidence.

## IV. Personnes âgées

### 1. Politique gouvernementale

La politique en faveur des personnes âgées, telle qu'elle est mise en œuvre par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil conformément au programme gouvernemental, se base sur une conception positive du 3<sup>e</sup> âge dont la promotion du dialogue intergénérationnel, la lutte contre l'isolement social, un contrôle de qualité des services pour personnes âgées, le développement de nouveaux concepts de vie, l'intégration des personnes âgées non-luxembourgeoises, l'encadrement, le soutien et la formation de l'entourage familial, de même que la formation des professionnels.

Au cours des dernières années, le secteur des personnes âgées a connu de grandes évolutions. La croissance de la population résidente et la transition démographique ont fait en sorte que le nombre de personnes âgées n'a cessé d'augmenter. Ainsi, l'espérance de vie se situait en 1973 à 74,5 ans pour les femmes et à 67,3 ans pour les hommes<sup>6</sup>. Elle est passée, en 2022<sup>7</sup> à 85 ans pour les femmes et à 81 ans pour les hommes. L'espérance de vie va continuer à augmenter pour atteindre en 2050 les 88,6 ans pour les femmes et 84,5 ans pour les hommes. Une valeur maximale de 90,8 ans pour les femmes et 86,9 ans pour les hommes serait atteinte selon les projections en 2070<sup>8</sup>.

Alors qu'actuellement ± 9.000 personnes atteintes d'une maladie démentielle vivent au Luxembourg, ce chiffre va plus que se doubler pour atteindre environ 19.000 individus touchés par une forme de démence en 2050<sup>9</sup>.

L'accord de coalition 2023-2028 réaffirme l'engagement du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil de mettre en œuvre une politique d'accompagnement et de prise en charge dans le plus grand respect de l'autonomie et de la dignité de la personne âgée.

#### 1.1. L'année 2024 marquée par la mise en vigueur d'une nouvelle loi pour le secteur des services pour personnes âgées

La loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées a été votée le 20 juillet 2023 à la Chambre des députés et est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2024. Cette nouvelle loi met l'accent sur la qualité et la transparence des services et des prestations dont peuvent bénéficier les personnes âgées, et ce dans un souci de respect, de dignité et dans l'intérêt de ces personnes. Elle organise l'action des organismes gestionnaires intervenant dans les domaines du vieillissement actif, du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement pour personnes âgées.

La gestion qualité vise tant la qualité du service que la qualité des processus à mettre en œuvre par les organismes gestionnaires de structures ou des services pour personnes âgées.

La nouvelle loi introduit la notion de règlement général et en définit les éléments, dont le projet d'établissement. Celui-ci forme la pierre angulaire de la gestion qualité des services et définit, entre autres, la population cible du service, l'offre de service, les concepts de prise en charge généraux et spécifiques en fonction des besoins particuliers des usagers, la gestion des réclamations, la politique

---

<sup>6</sup> Statec, Regards sur la mortalité, N° 07/2022

<sup>7</sup> Statec, Le Luxembourg en chiffres 2024

<sup>8</sup> IGSS 2024, Country Fiche for Luxembourg

<sup>9</sup> Alzheimer Europe Yearbook 2019

des prix et tarifs appliqués ou les moyens assurant la communication interne et externe. La loi modifiée du 23 août 2023 précitée prévoit également de clarifier les spécifications en matière d'infrastructure et d'adapter la dotation en personnel afin de garantir une présence suffisante de personnel qualifié pour assurer un encadrement de qualité des résidents. L'évaluation de la qualité est effectuée de manière régulière par une cellule dédiée du ministère sur base de contrôles administratifs et sur base d'entretiens avec les résidents et clients des services ainsi qu'avec les professionnels. Pour les services du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement un accent particulier est mis sur les compétences et les formations spécifiques du personnel d'encadrement. À côté des exigences de formation dans le contexte des soins palliatifs, un cadre est défini pour une formation en psycho-gériatrie ainsi qu'une formation dans le domaine de la prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

La nouvelle loi prévoit la création d'un registre des structures d'hébergement pour personnes âgées dans lequel seront publiés les services et prestations proposés par les services pour personnes âgées ainsi que leur coût et les modèles types des contrats pour chaque service. Ce registre apportera un gain substantiel en informations et en transparence.

Est également mis en place un service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées, dirigé par un médiateur dédié au domaine des personnes âgées. Ce service peut être saisi par les bénéficiaires de services pour personnes âgées, par leurs personnes de contact et par les organismes gestionnaires.

Un comité d'éthique doit être établi dans les services du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement et offre un point de repère pour tous les résidents, les familles, mais également le personnel encadrant et la direction.

La loi institue le Conseil supérieur des personnes âgées (CSPA). Le Conseil supérieur des personnes âgées est un organe consultatif chargé de conseiller le ministre et d'examiner les problèmes se rapportant aux personnes âgées et de faire des propositions d'amélioration.

Le Conseil est composé de représentants d'organisations de et pour personnes âgées, de syndicats et des représentants de l'État. En plus, des membres sont cooptés au vu, soit de leur compétence professionnelle dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines ou de la gérontologie, soit de leur engagement social.

La nouvelle loi instaure la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées qui réunit tous les acteurs clés du secteur.

#### 1.1.1. Le Registre Public des services pour personnes âgées

En 2024, a été lancé le Registre public des services pour personnes âgées, via le site internet [www.infosenior.lu](http://www.infosenior.lu), un site internet dédié aux personnes âgées, à leur entourage ainsi qu'aux professionnels du secteur. Le Registre vise à centraliser et à faciliter l'accès à l'information concernant les services agréés pour personnes âgées au Luxembourg. Le registre, créé conformément à la loi modifiée du 23 août 2023 précitée, est mis à jour régulièrement par les gestionnaires eux-mêmes afin de garantir des données fiables et actuelles pour tous les utilisateurs. Les données indiquées sont validées par le ministère avant publication.



## Registre Public des Services pour Personnes Âgées

Le lancement de [www.infosenior.lu](http://www.infosenior.lu) s'inscrit dans l'engagement à améliorer la qualité de vie des personnes âgées au Luxembourg, mais aussi à continuer d'améliorer l'offre d'information en regroupant les nombreuses offres et initiatives disponibles, tout en facilitant leur accès. Le Registre centralise les informations et offre des outils pratiques comme le moteur de recherche et le comparateur de structures et vise ainsi à simplifier les démarches et aide les personnes âgées et leurs proches à faire des choix éclairés.

### 1.1.2. Le Conseil supérieur des personnes âgées (CSPA)

Suite à l'entrée en vigueur de la loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, le Conseil supérieur des personnes âgées bénéficie désormais d'une base légale. Placé sous la tutelle du ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, il se compose de 13 membres effectifs et de 12 membres cooptés. Sa composition inclut des représentants d'associations de personnes âgées, de syndicats, d'organisations patronales, un délégué du ministre et des experts dans des domaines pertinents. La durée du mandat des membres est de 5 ans.

Le CSPA a pour missions de conseiller le ministre sur les politiques en faveur des personnes âgées, de défendre et promouvoir leurs droits, de soutenir des projets répondant à leurs besoins, et de donner son avis sur les lois ou règlements relatifs à cette population.

Son fonctionnement est précisé par un règlement grand-ducal.

En 2024, deux séances plénières ainsi que deux réunions du bureau exécutif ont été tenues, permettant de planifier efficacement les sujets à traiter à l'avenir.

### 1.1.3. La Commission permanente dans le domaine des services pour personnes âgées

La loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2024, instaure la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, dont le fonctionnement est régi par le règlement grand-ducal du 1<sup>er</sup> février 2024 relatif au fonctionnement de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, aux procédures à suivre et à l'indemnisation des membres, des experts et du secrétaire administratif.

Cette Commission réunit l'ensemble des acteurs clés du secteur, dont la bonne interaction est essentielle pour garantir la qualité des services offerts aux résidents et aux usagers des services pour personnes âgées.

En particulier, elle se compose de représentants :

- du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- de la Direction de la santé,
- du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;
- de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance ;

- de l’association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes, en l’occurrence l’AMMD ;
- du Conseil supérieur de certaines professions de santé ;
- du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées, à savoir la Fédération COPAS ;
- du Conseil supérieur des personnes âgées.

Les représentants effectifs et suppléants désignés par les organismes membres de la Commission ont été nommés par arrêté grand-ducal du 21 novembre 2024.

La réunion constitutive s’est tenue en date du 27 novembre 2024. Cette rencontre inaugurale a marqué le lancement officiel des travaux. Elle a été consacrée à la présentation des bases légales et réglementaires qui encadrent les activités de la Commission, à la précision des procédures pratiques, ainsi qu’à l’établissement du calendrier pour les prochaines étapes de ses travaux en 2025.

1.1.4. La gestion du Seniorenen-Telefon repris par le Service national d’information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées (SIMPA)

### **Le Seniorenen-Telefon**

Le Seniorenen-Telefon est un service d’information, d’orientation et de consultation assuré par les collaborateurs de la division des personnes âgées 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.

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025 ce service sera assuré par le « service national d’information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées » (SIMPA) nouvellement créé par la loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Depuis la pandémie, les familles sont beaucoup plus sensibilisées par rapport à la fragilité de leurs membres de famille âgés et se renseignent davantage sur les offres existantes pour personnes âgées. Souvent leurs demandes de renseignements étaient beaucoup plus ciblées, étant donné que les familles se renseignaient d’avance sur divers sites internet.

En 2024, les demandes au sujet de places disponibles dans les structures d’hébergement dominaient, suivi des demandes concernant les aides financières. Seulement à la place trois arrivaient les demandes concernant les offres du maintien à domicile.

Les demandes d’information pour les séjours à court ou moyen terme étaient en hausse tandis les offres pour une prise en charge 24h/24h restaient constantes.

L’entourage socio-familial compare de plus en plus les prix de pension, les prestations incluses et les charges supplémentaires facturées à part.

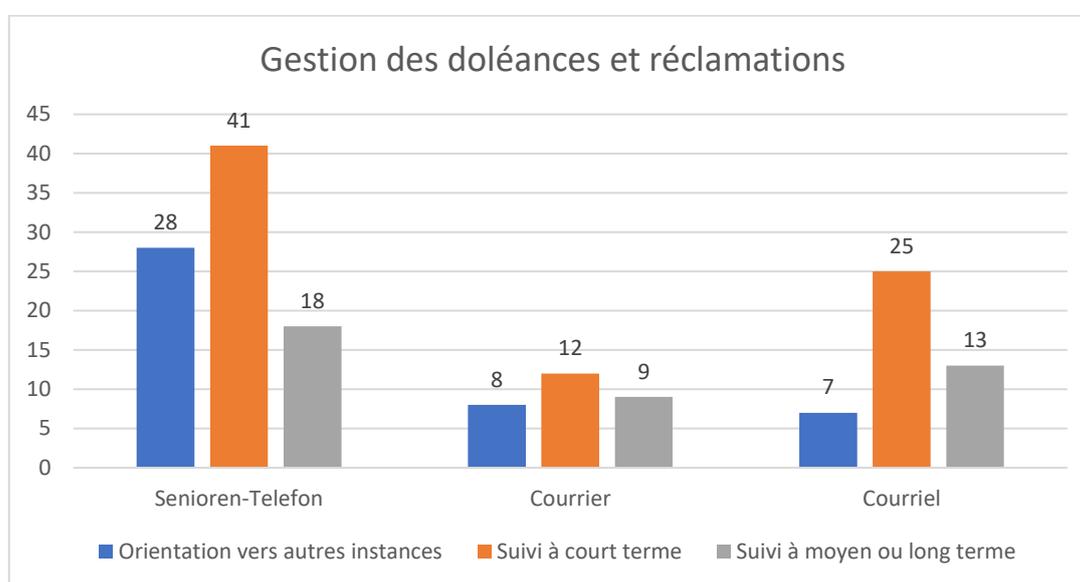
Le nombre de demandes d’informations concernant les offres pour les personnes avec des maladies démentielles a considérablement augmenté.

Le besoin d’une écoute de la part des « aidants familiaux » prenant en charge un membre de famille dépendant ou désorienté, persiste. En effet, l’isolement social est souvent une réalité bien plus pesante pour l’entourage socio-familial que pour la personne dépendante elle-même.

## La gestion des doléances et réclamations

La gestion des doléances et réclamations réside dans l'organisation structurée de la réception, de l'examen et du traitement des réclamations. Les doléances et réclamations sont l'expression de l'insatisfaction des usagers ou de leurs proches au sujet d'une prestation de services. Elles portent 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. Le client peut formuler son insatisfaction dans le cadre d'une prise en charge à domicile, au centre de jour pour personnes âgées ou en structure d'hébergement. La réclamation peut être introduite soit sous forme d'un courrier soit sous forme d'un courriel adressé au ministère. 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.

En 2024, la division personnes âgées a reçu au total 177 doléances et réclamations. L'origine des doléances et réclamations ainsi que les suites y réservées sont détaillées comme suit :



Les doléances et les réclamations introduites principalement par l'entourage socio-familial, concernaient la prise en charge de leurs membres de famille, les hausses des prix de pensions, la facturation ainsi que les problèmes de communication ou la non-disponibilité de la direction.

Les réclamations ont été traitées en concertation avec le nouveau service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées (SIMPA).

### 1.1.5. Formations continues pour le secteur des personnes âgées

## La Formation en psycho-gérontologie

Pour garantir une prise en charge qualitative, la loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées impose des critères minimaux de formations en psycho-gérontologie pour le personnel d'encadrement :

- Structures d'hébergement et les centres de jour pour personnes âgées :
  - au moins 40 % du personnel d'encadrement doivent disposer d'une qualification d'au moins 40 heures en psycho-gérontologie ;

- Services d'aides et soins à domicile :
  - au moins 20 % du personnel d'encadrement doivent disposer d'une qualification d'au moins 40 heures en psycho-gériatrie .

La formation continue en psycho-gériatrie a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle. La formation est assurée par l'Etat et est composée de 5 modules dont chacun a une durée de 8 heures au moins. Les formations peuvent être prestées par les formateurs agréés suivant les modalités de la loi modifiée du 23 août 2023 précitée. Une formation des formateurs est proposée par GERO – Kompetenzzentrum für den Alter. Chaque participant reçoit un certificat par module.

Le ministère a finalisé la refonte et l'harmonisation du matériel didactique en collaboration avec le GERO – Kompetenzzentrum für den Alter et l'Info-Zentrum Demenz.

Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur aux personnes physiques qui remplissent les conditions de la loi. En 2024, 34 demandes d'agrément ont été introduites, dont 21 ont été accordées.

Les différents formulaires (demande d'agrément pour formateurs, demande de dispense, demande de reconnaissances en tant que module 5 spécifique) sont disponibles sur le site du ministère.

### **La Formation référent hygiène**

La loi modifiée du 23 août 2023 précitée instaure à l'article 104 une formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires ». Celle-ci s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles 6, 21 et 36 de la loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires. La formation est assurée par l'Etat et est composée de 3 modules dont chacun a une durée de 8 heures au moins.

Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions de la loi. En 2024, 3 demandes d'agrément ont été accordées.

Les différents formulaires (demande d'agrément pour formateurs, demande de dispense) sont disponibles sur le site du ministère.

### **La Formation 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 d'hébergement ou dans un centre d'accueil pour personnes en fin de vie. Pour garantir une prise en charge qualitative, la loi modifiée du 23 août 2023 précitée impose des critères minimaux de formations en soins palliatifs pour le personnel d'encadrement :

- Structures d'hébergement :
  - au moins 40 % du personnel d'encadrement doivent disposer d'une qualification d'au moins 40 heures en soins palliatifs ;
  - au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins 160 heures en soins palliatifs ;
- Services d'aides et soins à domicile :

- au moins 40 % du personnel d'encadrement doivent disposer d'une qualification d'au moins 40 heures en soins palliatifs ;
- au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins 160 heures en soins palliatifs ;
- Centres de jour pour personnes âgées :
  - au moins 40 % du personnel d'encadrement doivent disposer d'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 2024, le service formation d'Omega 90 a organisé 15 séances de formation de sensibilisation de 40 heures, pour un total de 20 participants. Une formation pour « formateurs en Approche en soins palliatifs et en accompagnement de fin de vie » a été organisée ensemble avec le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

Trois formations d'approfondissement en soins palliatifs de 200 heures se sont terminées en 2024 avec en moyenne 16 participants provenant du domaine de la santé et du secteur social. Par ailleurs, trois nouvelles formations « Soins palliatifs généraux et en accompagnement de fin de vie », dont deux en luxembourgeois et une en langue française, ont débuté avec en tout 43 participants.

## 1.2. Les plans d'action nationaux

### 1.2.1. Le Plan d'action national « Bien Vieillir »

L'Accord de coalition 2023-2028 prévoit de « [...] [créer] un Plan d'action national « Bien vieillir » avec l'objectif de préserver le bien-être physique, mental et social des personnes âgées et de favoriser leur participation à la vie sociale. Ces actions cibleront non seulement les personnes âgées, mais aussi leurs familles, leurs proches, les aidants informels, les professionnels et le grand public. »

Avec l'élaboration du plan d'action national, le ministère souhaite à l'avenir se baser encore plus sur l'évidence pour orienter les politiques et les décisions dans un équilibre d'offre, des besoins et de la demande de la population cible.

L'élaboration d'une politique basée sur l'évidence « evidence based policy-making » aide les décideurs politiques à prendre les meilleures décisions possibles et à obtenir des résultats optimaux en s'appuyant sur les données probantes disponibles issues de la recherche et de l'évaluation et d'autres sources. Il s'agit d'un discours ou ensemble de méthodes qui définissent le processus d'élaboration des politiques, plutôt que de viser à affecter directement les objectifs potentiels des politiques. Cela préconise une approche plus rationnelle, rigoureuse et systématique.

Le Plan d'action national bien vieillir permettra de promouvoir, soutenir et améliorer le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées. Il devra permettre également de vivre le plus longtemps possible de manière autonome et de participer activement à la vie dans tous les domaines de la société.

Le plan d'action national regroupera toutes les grandes priorités politiques en faveur des personnes âgées :

- Information et sensibilisation,
- Préparation et accompagnement de la retraite,
- Digitalisation,
- Participation sociale,

- Promotion d'une image positive du vieillissement et de la vieillesse,
- Solidarité intergénérationnelle,
- Vivre ensemble.

#### 1.2.2. Le Plan d'action nationale « Fin de vie »

En concertation avec le Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale, le ministère poursuit la mise en œuvre du Plan d'action national « fin de vie et soins palliatifs » (2023-2026).

#### 1.2.3. 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. Le rapport final en vue de l'établissement d'un plan d'action national « maladies démentielles » a été approuvé par le Conseil de gouvernement en date du 13 mars 2013. Deux mesures qui découlent de ce plan sont l'Info-Zenter Demenz et la formation continue en psycho-gériatrie.

Comme énoncé dans le nouvel accord de coalition une évaluation du plan d'action « Démence » par des experts externes après sa mise en place de 10 ans vient d'être finalisée.

#### 1.2.4. Le Plan d'action national « Gesond lessen, Méi Beweegen (GIMB)»

Le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil est membre du groupe de travail interministériel créé pour mettre en œuvre le programme national « Gesond lessen, Méi Beweegen » (GIMB), 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.

De manière générale, les actions menées au cours des années précédentes portent leurs fruits. Des journées, voire des semaines spécifiques sont organisées par des gestionnaires de services pour personnes âgées pour sensibiliser leurs clients et leurs résidents à une alimentation saine sans se priver du plaisir de manger. Par ailleurs, beaucoup de gestionnaires proposent des initiatives pour favoriser l'activité physique et la mobilité des personnes âgées dépendantes dans leurs institutions. Les Clubs Aktiv Plus, qui s'adressent à une population de seniors encore actifs et autonomes, ont eux aussi complètement intégré le volet GIMB dans leurs programmes d'activités depuis plusieurs années. Les 23 Clubs Aktiv Plus proposent ainsi une vaste panoplie d'activités physiques, de l'Aquagym à la Zumba, adaptées au niveau physique et aux envies de leurs clients. L'importance d'une alimentation saine et variée, qui n'exclut pas la gourmandise, est également mise en valeur par les Clubs Aktiv Plus, qui se voient régulièrement attribuer collectivement le Label « Gesond lessen, Méi Beweegen ».

Au niveau du ministère, le groupe de travail constitué de représentants des différentes divisions du ministère a pour vocation de s'échanger sur les actions à mener ou à soutenir par le ministère pour promouvoir une alimentation équilibrée et une activité physique régulière et adaptée auprès de son public cible.

Constitué en 2023, le « groupe de travail GIMB pour tous » a pour mission de s'assurer que les projets et actions proposés et développés par les autres groupes de travail créés dans le cadre du plan GIMB profitent dans la mesure du possible à toutes les franges de la population dans toute leur diversité, y compris les personnes âgées, en situation de handicap ou d'exclusion ainsi que les non-Luxembourgeois, etc. En plus de veiller à la dimension transversale des travaux des autres groupes de travail, le groupe de travail « GIMB pour tous » s'assure que tous les projets GIMB sont accessibles à

toutes les populations cibles et aux personnes ayant des besoins spécifiques. Il peut également proposer et soutenir des projets spécifiques selon les besoins du terrain.

Le ministère a également participé à la Journée nationale « Gesond lessen, Méi Beweegen » qui a eu lieu le 4 octobre 2024 à la Coque. Cette Journée nationale est l'occasion de réunir des partenaires de terrain afin d'échanger et de partager leurs pratiques sur des sujets liés à la thématique GIMB. A cette occasion, des experts des domaines de l'éducation, de la santé, du sport, de l'intégration, partagent également leur expertise avec ces professionnels. Le thème de la Journée GIMB de 2024, « GIMB, un projet de vie », visait à promouvoir une alimentation équilibrée et une activité physique adaptée tout au long du parcours de vie des citoyens (de la grossesse aux seniors).

## 2. Le Bien Vieillir

### 2.1. Les objectifs du Bien Vieillir

La politique du « Bien vieillir » permet de promouvoir, soutenir et améliorer le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées au Luxembourg et favorise également une vie autonome le plus longtemps possible ainsi qu'une participation active à la vie dans tous les domaines de la société.

Les objectifs principaux poursuivis par le ministère dans ce domaine sont aussi divers que la population cible. Par le biais du concept du « bien vieillir » le ministère met l'accent entre autres sur la préparation à la retraite, le bénévolat, la participation active et sociale, l'inclusion numérique, les liens intergénérationnels, la prévention de l'isolement social, la participation des personnes âgées issues de l'immigration et les images positives du vieillissement.

Tous les ans, le 1<sup>er</sup> octobre, la communauté internationale célèbre la « Journée internationale des personnes âgées » dans le but de sensibiliser le grand public aux défis qu'entraîne l'accroissement de la durée de vie, d'honorer les nombreuses contributions que les seniors apportent à la société et de mettre un coup de projecteur sur des sujets qui concernent les aînés, leur entourage et les professionnels du secteur des personnes âgées.

En 2024, le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil a souhaité mettre en lumière le sujet de la générativité, à savoir la volonté des aînés de transmettre leurs connaissances, leur savoir et leurs expériences pour guider les générations suivantes et ainsi laisser une trace dans l'avenir.

Dans ce contexte, le ministère a chargé GERO Kompetenzzenter fir den Alter d'organiser une action pour mettre en lumière ce sujet de la générativité. GERO a ainsi réalisé un micro-trottoir où des passants de tous âges ont répondu à un certain nombre de questions, notamment sur la perception de l'âge, les échanges entre générations et ce que jeunes et moins jeunes peuvent apprendre les uns des autres. Les réponses les plus parlantes et attachantes ont été montées dans une série de vidéos diffusées à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2024 et avant les jours de fête en décembre.

### 2.2. Appel(s) à projet

Le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil lance tous les 2 ans un appel à projets visant à soutenir les initiatives locales des communes et commissions du 3<sup>ème</sup> âge des communes en faveur de leurs habitants âgés. L'objectif de cette initiative est de favoriser des solutions innovantes en impliquant les acteurs communautaires dans une dynamique participative et collaborative en vue de favoriser l'autonomie, la vie sociale et la qualité de vie des personnes âgées.

Le dernier appel à projet a eu lieu en 2023, tandis que le prochain est prévu pour 2025. Les candidatures pourront être soumises du mois de janvier jusqu'au 20 mars 2025.

### 2.3. Les services conventionnés et agréés pour personnes âgées

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

Le soutien financier de l'Etat pour l'exercice des activités agréées est déterminé par 54 conventions de type couverture du déficit, de type forfaitaire ou par unité de prestation dans les domaines ci-après :

- Clubs Aktiv Plus,
- Services Activités Seniors,
- Services Téléalarme,
- Services d'aides et soins à domicile.

En 2024, le Ministère a signé :

- 32 conventions de type ASFT:
  - 23 avec les Clubs Aktiv Plus,
  - 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 – Association pour le droit de mourir en dignité – Lëtzebuerg a.s.b.l. pour son service Information – Accompagnement,
  - 1 avec Omega90 a.s.b.l. pour son service Consultation - Formation – Bénévolat,
  - 1 avec Gero a.s.b.l – Kompetenzzentrum fir den Alter a.s.b.l.,
  - 1 avec la Croix-rouge luxembourgeoise pour son service IRIS,
  - 1 avec GoldenMe 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 « Nuetswaach »,
  - 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 (Niveau II),
- 18 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 Lëtzebuerger Blannevereengung,
  - Fondation Stëftung Hëllef Doheem,

- Groupe Hëllef s.à.r.l.,
  - Gutt versuergt-Réseau s.à.r.l. (depuis le 01.10.2024),
  - Home Care s.à.r.l.,
  - Novelia Senior Services S.A.,
  - Päiperléck s.à.r.l.,
  - Paramedicus S.A.,
  - S.O.S.S. s.à.r.l.,
  - Syndicat de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort,
  - Syrdall Heem a.s.b.l.,
  - Verbandskëscht s.à.r.l.,
  - ZithaServices S.A.,
- 1 accord de collaboration avec :
    - l'Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.

#### 2.4. Les Clubs Aktiv Plus

Les centres régionaux d'animation et de guidance, appelés plus communément « Clubs Seniors », sont depuis 25 ans des acteurs incontournables dans le domaine du vieillissement actif. Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2024, date de l'entrée en vigueur de la loi modifiée du 23 août 2023 sur la qualité des services pour personnes âgées, le terme « Club Aktiv Plus » est utilisé pour désigner ce service pour personnes âgées, l'ancienne appellation « Club Senior » ayant été jugée trop négative et considérée comme un frein à l'attraction de nouveaux usagers.

Les Clubs Aktiv Plus sont des centres de rencontre à vocation régionale qui s'adressent principalement, mais pas seulement, aux personnes en âge de prendre leur retraite ou ayant déjà franchi ce cap. Ils ont notamment pour vocation de prévenir l'isolement social, de favoriser le contact humain, de promouvoir l'intégration et la participation sociale des seniors, d'accompagner le passage de la vie active à la retraite et de prévenir les déficiences sur les plans physique, psychique et cognitif.

Pour ce faire, les Clubs Aktiv Plus proposent, dans un cadre décontracté et non-contraignant, un éventail varié d'activités artistiques, culturelles, éducatives, sportives, intellectuelles et de loisirs, en veillant toujours à ce que ces activités tiennent compte des intérêts et besoins des usagers tout comme des particularités locales et régionales.

En 2024, le Luxembourg disposait d'un réseau de 23 Clubs Seniors/Clubs Aktiv Plus répartis dans tout le pays, administrés par 12 gestionnaires et fonctionnant en partenariat étroit avec 83 communes.

Dans la pratique, pour préparer et élaborer leurs programmes d'activités, les équipes des Clubs Aktiv Plus doivent en permanence être à l'écoute de leurs clients ainsi que des communes et des autres associations et partenaires, ceci afin d'être en mesure de répondre aux besoins et souhaits de leurs clients tout en tenant compte des spécificités de leur région. En 2024, ce travail d'écoute, d'analyse et de réflexion a été mis à profit par les clubs pour élaborer leurs projets d'établissements, qui ont ensuite pu être publiés sur le site [infosenior.lu](http://infosenior.lu).

En 2024, les Clubs Aktiv Plus ont à nouveau organisé et encadré une belle offre d'activités centrées sur

- la préparation et l'accompagnement lors du passage de la vie professionnelle vers la retraite,

- l'apprentissage tout au long de la vie et surtout,
- la prévention de l'isolement social et les activités conviviales.

Les équipes ont ainsi proposé une panoplie d'activités très variées, constituée de rencontres conviviales, d'activités de loisirs, sportives et culturelles, mais aussi de formations ainsi que de conseil ou de guidance. Des projets sociaux, intergénérationnels et multiculturels et des activités encourageant le bénévolat et la solidarité citoyenne ont également été proposés, tout comme des activités visant à promouvoir une alimentation saine et une activité physique régulière, essentielles pour rester en meilleure santé.

Bon nombre de Clubs Aktiv Plus ont aussi proposé des activités permettant de faciliter l'accès des seniors aux nouveaux moyens de communication (réseaux sociaux, internet, etc.), avec d'ailleurs un succès grandissant, répondant ainsi à une forte demande des seniors soucieux de ne pas vouloir se faire dépasser par la digitalisation accrue de la société.

Enfin, plusieurs clubs ont profité du changement d'appellation de Club Senior en Club Aktiv Plus pour abandonner le terme « Senior » de leur nom, voire pour rebaptiser leur club : Ainsi, le Club Senior Prënzebiërg est devenu le Club Kordall Aktiv + et le Club Senior Schwaarze Wee est devenu le Club Aktiv+ Diddeleng.

## 2.5. Les Activités seniors

### **L'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.

Le service « Generatiounstreff » organisé au siège à Bonnevoie propose aux personnes âgées du quartier, des activités mises sur pied par des bénévoles.

2024 encore le « Generatiounstreff » n'a pas pu offrir ses activités habituelles vu que le poste du chargé de direction du « Generatiounstreff » a été vacant pendant la partie majoritaire de l'année.

### **Le service de consultation de l'Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l**

Selon le contrat de collaboration signé avec le ministère, l'association s'engage à prester les services suivants :

#### Activités de formation

Les activités de formation s'adressent aux professionnels du secteur et aux aidants informels pour optimiser l'encadrement des personnes affectées de troubles psycho gériatrique. Ces formations portent sur la maladie, le comportement du malade et sur la prise en charge du malade par la famille :

- 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 dont le principe est basé sur la communication empathique. En 2024, deux cours ont eu lieu, un cours de 6 séances avec une participation en moyenne de 5 aidants pour le long séjour et un deuxième cours de 9 séances avec une participation en moyenne de 7 aidants pour les services ambulatoires ;
- Les cours pour les familles : le « Cours fir betraffe Familljen » s'adresse à tous les proches de malades qui souhaitent approfondir leurs connaissances et informations sur la démence et les

différentes manières de faire face à la maladie. Pendant l'année 2024, 3 cours en langues luxembourgeoise avec 44 participants et 2 en langue française avec 19 participants ont été proposés.

### 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 multidisciplinaire répond aux appels et aux questions qui leur sont posées. Tous les appels sont traités de manière confidentielle et anonyme. En 2024, la helpline a reçu 635 appels.

### 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 :

- « Familjekrees » : le groupe de parole « Familjekrees » 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. L'offre existante dans la structure d'hébergement « Beim Goldknapp » à Erpeldange-sur-Sûre a accueilli en moyenne 5 membres de famille lors de 4 réunions alors que l'autre groupe, mis en place depuis 2023, au sud du pays recevait en moyenne 9 membres de familles lors des 6 rencontres. En 2024 un groupe de parole en langue française est proposé à Luxembourg-ville où avaient lieu 2 réunions en présence de 4 personnes en moyenne ;
- 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 en principe une fois par mois et elles sont encadrées par le service psychologique de l'Ala. En 2024, 6 rencontres ont eu lieu.

### Différents projets

- L'Ala-Zeitung : le journal a été publié 4 fois en 2024.
- Memory Walk du 21.09.2024

L'Ala se mobilise chaque année pour la journée mondiale de la maladie d'Alzheimer. L'objectif du Memory Walk est d'informer et de sensibiliser le grand public. La participation au Memory Walk contribue à surmonter le tabou et l'ignorance, à montrer la solidarité avec les personnes concernées et leurs proches.

En 2024, l'Ala a organisé sa 23<sup>ème</sup> édition du Memory Walk sur la place Clairefontaine à Luxembourg-Ville sous le thème « une pensée pour ceux qui oublie ».

Les visiteurs ont pu s'informer aux stands d'information sur les services de l'Ala, sur la maladie d'Alzheimer et les autres formes de démence. Diverses animations ont été proposées. Le « walk » quant à lui a permis aux participants, dont de nombreuses personnalités politiques, de montrer leur solidarité avec les personnes atteintes de démence.

### **Le service Info-Zenter Demenz géré par l'Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l**

L'Info-Zenter Demenz (I-ZD) a été créé le 15 juin 2016 dans le cadre du plan d'action national « Maladies démentielles » (du 13 mars 2013) qui vise à offrir des solutions à la problématique de la démence au Luxembourg. Selon les données de l'association Alzheimer Europe, plus de 7.500

personnes étaient atteintes d'une démence au Luxembourg en 2018. En 2050, près de 19.000 personnes sont estimées être atteintes de démence au Luxembourg.

### Sensibilisation

L'objectif est de sensibiliser le grand public à la thématique des maladies démentielles afin de briser le tabou et les préjugés souvent associés à ces maladies. Parler de la démence, la rendre plus présente dans la société et augmenter la visibilité du I-ZD sont également des objectifs visés par cette mission.

Les outils de communication utilisés dans le cadre de cette mission sont :

1. Site internet
2. Médias dits « classiques » (presse, radio, TV)
3. Réseaux sociaux
4. Présence sur le terrain (stands lors de marchés, foires, ...)
5. Projet « Mäi Liewen mat Demenz »

### Site internet

En 2024, le site internet demenz.lu a enregistré 23.083 vues et 6.872 utilisateurs actifs. Le site internet comporte des informations statiques (informations sur la démence, ...) et des informations dynamiques (calendrier événements, « news »). Une sélection des vidéos témoignage réalisées par le IZD dans le cadre du projet #Mäi Liewe mat Demenz ont pu être intégrées sur le site.

### Médias (presse, radio, TV)

Les annonces publicitaires, publiereportages et articles rédactionnels dans les médias dits « classiques » sont un point essentiel de la communication externe du IZD. L'objectif est de toucher un public aussi large que possible en variant les sources et les langues de publication (allemand, français, portugais, anglais) afin d'augmenter la visibilité du IZD et de faire connaître davantage ses services.

### Réseaux sociaux

En 2024, l'IZD a continué à développer sa présence sur les réseaux sociaux. Sur Facebook 164 posts ont été publiés en 2024 et sur LinkedIn 62 publications. Sur Instagram, 121 posts ont été publiés (dont 30 REELS) et 94 Instagram-Stories. 27 vidéos ont été publiées sur Youtube.

### Présence sur le terrain (stands lors de marchés, foires, ...)

Les stands (10 journées) lors des foires et marchés sont également une activité importante afin d'atteindre des personnes qui ne seraient sans doute pas venues spontanément consulter le service.

### Projet « Mäi Liewen mat Demenz »

L'objectif de ce projet de sensibilisation, initié en 2022, est de donner une voix aux personnes vivant avec une démence, de les laisser s'exprimer et de leur donner une visibilité, donner une place aux personnes vivant avec une démence dans la société.

En 2024, un troisième témoin (Chris Roberts) a pu être interviewé (en anglais). L'interview a été diffusé en novembre 2024 sur les réseaux sociaux (Youtube, Facebook, LinkedIn et Instagram).

## Information

### Conférences

En 2024, le IZD a organisé deux conférences faisant appel à des conférenciers externes. Des vidéos résumant les moments forts des différentes soirées ont été diffusées.

### Séances d'information

Les séances d'information sont généralement organisées en partenariat avec des communes et/ou des Clubs séniors ou autres acteurs. Une attention particulière est donnée à assurer une couverture nationale. Alors qu'en 2023 les partenaires du IZD pour ces séances étaient surtout des institutions/prestataires (30%) suivis des clubs séniors (25%) et communes (25%), les partenaires en 2024 étaient surtout les structures d'hébergement/prestataires (41%) et autres asbl (39%), alors que les clubs Aktiv plus et les communes ne représentaient que 10% chacun. En 2024 le IZD a organisé en total 40 séances d'information, dont 11 ont été annulées par les organisateurs.

### Biblio-, vidéo- et ludothèque

La bibliothèque/ludothèque du I-ZD propose des jeux de société et des livres (allant du livre « grand public » aux ouvrages plus scientifiques), livres pour enfants, films et documentaires, le tout en plusieurs langues (allemand, français, anglais, espagnol, portugais). La bibliothèque permet aux personnes intéressées (professionnels et étudiants inclus) d'approfondir leurs connaissances concernant les démences et la vie quotidienne des personnes concernées et de leurs proches.

### Projet pilote « Demenz mat Häerz »

Le projet pilote s'adressant aux élèves de l'enseignement fondamental (classes 3.1., 3 classes 3.2. et 3 classes 4.1., enfants âgés 8-12 ans) avait été élaboré par le IZD en 2022. En 2024 il a été déployé auprès de 4 classes dans la commune de Belvaux et a touché 59 enfants du cycle 3.2. et 4.1..

### Orientation

L'accueil du public, dans les locaux du I-ZD, lors des permanences mensuelles à Esch/Alzette et Differdange, par téléphone ou par email/formulaire de contact ([www.demenz.lu](http://www.demenz.lu)), constitue une activité majeure du I-ZD pour répondre aux demandes d'information, d'orientation et de soutien des personnes concernées et de leurs proches.

En 2024, le IZD a répertorié 727 contacts. La moyenne par mois reste presque identique à l'année précédente (moyenne 2024 : 60 contacts/mois vs 61).

Les raisons pour les prises de contact en 2024 sont principalement : demandes d'information sur les services disponibles (31%) et demandes d'information sur la maladie (30%). La plupart des contacts (52%) ont eu lieu face-à-face (en présentiel). 42% des contacts se sont faits par téléphone. La plupart des contacts recensés en 2024 sont les enfants (adultes) (44%) et les partenaires/ conjoints (21%). Plus de 11% des contacts sont cependant des personnes concernées elles-mêmes.

### Autres activités

En 2024, l'équipe du I-ZD a continué son réseautage et l'échange de bonnes pratiques avec des prestataires et acteurs de soins et santé, des Clubs Aktiv Plus et d'autres acteurs et associations actives dans le domaine des personnes âgées, des maladies démentielles ou de la recherche.

## **GERO-Kompetenzzentrum für den Alter a.s.b.l**

Le GERO – Kompetenzzentrum für den Alter poursuit ses efforts pour accompagner le vieillissement sous toutes ses dimensions, tout en rendant ses activités et ses projets plus visibles et accessibles, tant pour les personnes âgées que pour les professionnels du secteur. Ses manifestations, projets et publications s'inscrivent dans une démarche innovante, participative, progressive et diversifiée. En plus de ses départements geroAKTIV, geroPRO et geroRESEARCH, le «Kompetenzzentrum» assure la coordination des Clubs Seniors et mène des actions dans le domaine de l'interculturalité destinées aux personnes âgées.

Le département geroAKTIV s'adresse principalement à la génération 60+, avec pour objectifs de promouvoir une vie active et autonome, ainsi que d'informer et de sensibiliser aux diverses questions liées au vieillissement. Il défend les principes du vieillissement actif ("active ageing") et de l'apprentissage tout au long de la vie ("lifelong learning"). En 2024, geroAKTIV a organisé 91 événements répartis sur quatre thématiques, attirant un total de 1 923 participants.

Le département mène divers projets en collaboration avec plusieurs partenaires, tels que le Ministère de la Famille, différentes communes, l'Université du Luxembourg les Clubs Aktiv Plus et des partenaires provenant de la grande région. Ces projets visent à sensibiliser et à informer les personnes âgées, à promouvoir le bénévolat des seniors et à trouver des solutions innovantes aux questions liées au bien-vieillir.

L'institut de formation professionnelle « geroPRO » est chargé de l'organisation et de la réalisation des diverses formations professionnelles continues pour les professionnels intervenant dans le domaine des personnes âgées (structures d'hébergement pour personnes âgées, centres de jour, services d'aide et de soins à domicile, Clubs Aktiv Plus).

L'offre de formation continue de s'adresse également aux professionnels en contact avec les personnes âgées dans le cadre de leur activité, tels que les agents des administrations communales ou les acteurs du secteur du tourisme.

S'y ajoute qu'une offre spécifique est proposée aux jeunes, en particulier aux volontaires du Service National de Jeunesse (SNJ), qui envisagent une orientation professionnelle en lien avec les personnes âgées.

Depuis septembre 2024, geroPRO a commencé à lancer des conférences non-payantes de type « Afterwork » destinées aux professionnels souhaitant approfondir des sujets en gérontologie.

En 2024, le département geroPRO a organisé un total de 213 cours, attirant 2.325 participants. Parmi ces formations, un tiers était consacré à la formation psycho-gériatrique conformément à la loi modifiée du 23 août 2023 précitée.

L'ensemble des formations proposées par le centre de compétence est publié semestriellement dans son catalogue de formation continue.

Les activités de geroRESEARCH se concentrent sur la recherche, le développement et la conception d'interventions adaptées à la seconde moitié de la vie. Son objectif principal est de promouvoir le dialogue entre la recherche et la pratique, en étudiant et en analysant les enjeux liés au vieillissement de la population.

Les projets scientifiques tels que FLUX, VR Health, et E-PAC, abordent des problématiques majeures du vieillissement, telles que les risques de chutes, la dépression et la transition vers la retraite. Ces

projets sont soutenus par des partenariats stratégiques et visent des impacts directs et indirects sur notre société, ceci en contribuant à la santé publique, la prévention et l'autonomie des seniors.

La newsletter et la conférence annuelle, favorisent la diffusion des connaissances et favorisent l'échange entre chercheurs, professionnels et le grand public.

### **GoldenMe a.s.b.l**

Depuis janvier 2023, le ministère a signé une convention avec l'association GoldenMe, qui a poursuivi en 2024 son engagement en faveur de l'inclusion numérique des seniors. Les efforts de l'association se sont concentrés sur trois grands axes : les formations, la sensibilisation et la promotion du bénévolat.

En matière de formations, GoldenMe a organisé 34 **SmartCafés**, des lieux de rencontre où les seniors peuvent explorer des sujets numériques dans une ambiance conviviale et en séances individuelles. Les bénéficiaires reçoivent une aide personnalisée des bénévoles ou collaborateur-trices avec leurs appareils (smartphone, tablette, ordinateur portable). Ces sessions ont réuni 195 participants dans plusieurs communes partenaires, telles que Bertrange, Esch-sur-Alzette, Koerich, Leudelange, Lorentzweiler, Sanem, Steinsel et auprès de la Fondation Pescatore. Par ailleurs, 24 conférences **SmartTalks** ont été animées dans 13 communes. Ces conférences thématiques sont conçues pour encourager les questionnements et se déroulent dans différentes communes et/ou en partenariat avec d'autres organisations. Elles ont abordé des thèmes essentiels comme la cybersécurité et le phishing. Les ateliers pratiques, ou **SmartWorkshops**, ont également rencontré un franc succès. Ces sessions, qui combinent théorie et pratique sur des sujets spécifiques, mettent l'accent sur la participation active des apprenants avec leurs propres appareils. En 2024, 39 participants ont assisté à 14 sessions couvrant des thèmes tels que LuxTrust, les sauvegardes numériques ou encore l'utilisation de POST TV.

Sur le volet sensibilisation, GoldenMe a distribué un guide pratique LuxTrust en français et en allemand, conçu spécialement pour les personnes âgées. Ce guide a été envoyé en format numérique à toutes les communes du pays, ainsi qu'à des organisations travaillant avec un public âgé, comme les Clubs Aktiv Plus et d'autres acteurs du secteur. Au total, plus de 300 contacts ont reçu ce guide. Cette initiative a eu un impact significatif : plusieurs communes ont publié le guide sur leurs sites web ou dans leurs bulletins municipaux, et il a bénéficié d'une diffusion élargie grâce à un partenariat avec Spuerkeess, qui a permis de distribuer 200 exemplaires supplémentaires.

En janvier, l'association a également organisé un événement spécial pour présenter sa nouvelle identité graphique, rassemblant 51 participants, dont Monsieur le Ministre Max Hahn. Enfin, le Safer Internet Day 2024 a marqué une étape importante, avec 175 participants venus assister à plusieurs ateliers sur la sécurité numérique, organisés en collaboration avec BEE SECURE et d'autres partenaires.

Le bénévolat a également occupé une place centrale dans les actions de GoldenMe en 2024. L'association a mobilisé 49 bénévoles, composés de jeunes issus des maisons de jeunes, de volontaires d'entreprises dans le cadre de programmes de Corporate Volunteering, ainsi que de GoldenVolunteers, un groupe comprenant 21 bénévoles engagés. Cette année a vu le lancement du programme "**Digital Mentors**", visant à former des bénévoles souhaitant s'investir davantage grâce à une formation de base et à des sessions continues.

GoldenMe a ainsi renforcé ses actions pour réduire la fracture numérique des seniors, tout en consolidant ses partenariats. Les perspectives pour l'avenir incluent une extension des initiatives actuelles, avec une attention particulière portée à leur impact sur les communautés locales.

### **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 dépénalisant la pratique de l'euthanasie et de l'assistance au suicide au Luxembourg.

Les activités du Service d'écoute et d'accompagnement (SEA) de MWMW en 2024 :

- 480 rendez-vous pour informer et accompagner les personnes dans la compréhension des directives anticipées et des dispositions de fin de vie ;
- 37 permanences ou présentations ont été réalisées, (dont 25 au Patienten House du CHL de Strassen) avec les professionnels de santé, des établissements de soins, ou bien des lieux de vie au Grand-Duché ;
- 467 brochures Ma Volonté en fin de vie ont été envoyées par voie postale ;
- 1601 brochures Ma volonté en fin de vie ont été distribuées lors de nos événements.

Le travail de sensibilisation pour le grand public se faisait lors des soirées-débat cinéma, des stands d'information, des soirées d'information au sein de différents structures d'hébergement et des Clubs Aktiv plus.

La conférence annuelle de sensibilisation pour le grand public sur le thème de la démence avec le Docteur Mulder, éminent médecin des Pays-Bas, avait rencontré un grand succès.

Le travail de rencontres et d'échanges avec des professionnels de santé s'est également poursuivi en l'année 2024 :

- Réalisation de plusieurs formations du personnel soignant auprès des structures d'hébergement ;
- Intervention d'un médecin du conseil d'administration dans un cours sur la fin de vie auprès des étudiants en médecine de l'Université de Belval.

La brochure destinée aux médecins, éditée en 2023, a été traduite en allemand par le Collège Médical. Elle sert de « guide » de référence pour la réalisation d'une euthanasie ou d'une assistance au suicide selon les pratiques règlementaires.

### **Omega90 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 structures d'hébergement ou à domicile. Depuis l'automne 2010, Omega 90 gère aussi le centre de soins palliatifs « Haus Omega ».

#### Service Bénévolat

Omega 90 s'engage contre l'isolement des malades en fin de vie en formant, coordonnant et supervisant un groupe de personnes bénévoles qui assurent un accompagnement des personnes malades et de leurs proches en deuil.

En 2024, 79 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 structures d'hébergement ou bien dans l'accompagnement au domicile des personnes malades.

Au total, 4.984 heures étaient déclarées par les bénévoles dans l'accompagnement. En total, 6.324 heures de bénévolat ont été prestées. Les bénévoles ont assisté à 24 séances de supervision organisées par Omega 90 avec un total de 186 heures.

Un groupe luxembourgeois de 12 candidats a terminé sa formation d'accompagnement en 2024. La plupart de ces personnes débiteront leur bénévolat en 2025.

### Service Formation

L'association organise régulièrement des conférences et des séminaires pour les professionnels et pour le grand public. En 2024, 28 conférences auprès de personnes âgées et de leurs proches ainsi que 11 trilogies de fin de vie ont été organisées.

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 ou le service d'aides et de soins à domicile respectifs.

Une formation de bénévoles en langue luxembourgeoise a débuté avec 15 participants.

Le service a organisé 18 journées thématiques (volonté en fin de vie, workshop pompes à perfusion, etc.).

Au cours de l'année, le service formation a organisé 7 formations pour du personnel non-soignant.

En 2024, Omega 90 a dispensé 3.064 heures de formation et de conférences. Toutes les actions de formation ont touché au total 1.188 personnes.

### L'Académie interrégionale « Weiterbildungsakademie Palliative Care » - IWAP

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.

### 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 2024	N
Consultations : nombre total	<b>4.766</b>
Dont consultations pour enfants (3–13 ans)	<b>433</b>
Dont consultations pour adolescents (14–18 ans)	<b>159</b>

Les séances de consultations (à durée variable) se répartissent sur 1.236 demandes de prises en charge.

Pour 870 cas, le motif de la demande était un décès ou une situation de deuil. 18 % de ces demandes concernaient des enfants ou adolescents. Dans 153 cas il s'agissait de consultations dans le cadre de maladies graves. Parmi les 1.236 demandes de prise en charge, 330 concernaient des enfants et adolescents, dont 129 demandes de nature psycho-éducative.

Omega 90 propose également des consultations à Ettelbrück au Centre Pontalize et à Medernach. 326 consultations y ont eu lieu en 2024.

### **Le service IRIS de la Croix-rouge Luxembourgeoise**

Le service IRIS de la Croix-Rouge luxembourgeoise a pour mission de lutter contre la solitude et l'isolement social en formant des bénévoles qui accompagnent les personnes isolées. Ces bénéficiaires, quels que soient leur âge, leur culture ou leur origine sociale, reçoivent des visites régulières à domicile ou en institution. Le service IRIS vise ainsi à améliorer la santé et la qualité de vie des personnes vulnérables, en agissant sur leur sentiment de solitude.

En 2024, le service IRIS a compté 83 bénévoles actifs répartis sur tout le territoire luxembourgeois. Ces bénévoles ont assuré un total de 5 565 heures de bénévolat, au profit de 91 bénéficiaires. Ces derniers appartiennent principalement aux tranches d'âge de 70-79 ans et 80-89 ans, avec une moyenne d'âge de 83 ans. L'âge moyen des bénévoles est quant à lui de 53 ans, témoignant d'une diversité intergénérationnelle dans le service.

La formation des bénévoles constitue une priorité pour garantir un accompagnement de qualité. Elle s'articule autour de cinq étapes essentielles : le recrutement, la sélection, la formation initiale, la signature d'une convention d'engagement, et un suivi régulier. En 2024, une formation de base s'est tenue de mai à juin, permettant à 12 nouveaux bénévoles (dont 2 hommes et 10 femmes) de rejoindre le service. Cette formation, d'une durée de 20 heures, inclut des thèmes tels que la solitude, la communication, le vieillissement et le rôle des bénévoles. Elle est complétée par un stage pratique de 2 heures avec un bénévole expérimenté. Par ailleurs, cinq formations continues ont été proposées tout au long de l'année, abordant des sujets variés comme le bien-être, l'accompagnement des personnes désorientées, la gestion des conflits et le stress, avec un total de 64 participations.

Le service IRIS a également poursuivi plusieurs initiatives et collaborations. Une nouvelle convention a été établie avec le CHL, permettant à trois bénévoles d'intervenir dans les services de médecine interne et de gériatrie aiguë de l'hôpital d'Eich. Ces interventions, qui totalisent 125 heures d'accompagnement, offrent aux patients hospitalisés la possibilité de bénéficier d'un soutien et d'une présence chaleureuse. De plus, dans le cadre du projet « Zesummen am Duerf », neuf ateliers de sensibilisation ont été organisés pour les enfants de la maison relais de Betzdorf, en partenariat avec des institutions locales.

#### *2.6. Les services conventionnés Gardes de nuit, Accompagnement soins palliatifs et tarification sociale*

### **Gardes de nuit « Nuetswaach »**

La prestation de garde de nuit constitue un élément important dans le cadre du maintien à domicile et le répit des aidants.

Afin de garantir la prise en charge durant la nuit le ministère continue à offrir les gardes de nuit pour des bénéficiaires ayant un niveau de besoins hebdomadaires en aides et soins supérieur ou égal à 7 et pour les bénéficiaires d'un carnet palliatif, tandis que l'Administration d'évaluation et de contrôle prend en charge les bénéficiaires dont l'aidant informel est absent.

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

En 2024, le service Activités de Proximité du gestionnaire Stëftung Hëllef Doheem a fait 79 nouvelles demandes qui ont toutes été accordées par le ministère.

Sur ces 79 demandes, 39 ont été faites pour des clients féminins et 40 pour des clients masculins, soit une répartition assez homogène.

Un total de 2 823 heures a été effectué sur les 12 mois avec des pics supérieurs à 468 heures au mois de septembre.

Sur le total des 79 demandes, 55 l'ont été dans le cadre d'un carnet palliatif et 24 dans le cadre de la dépendance grave statuée par le besoin au niveau leur synthèse de prise en charge établie par la cellule d'évaluation de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'Assurance Dépendance.

En outre, quelque 2.456 heures ont été prestées auprès de 27 personnes, nécessitant une garde de nuit, qui ne remplissaient pas les critères permettant une prise en charge sous les conditions de la convention avec le ministère.

### **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 de jour pour personnes âgées;
- les aides et les soins fournis au domicile du bénéficiaire ainsi que dans les centres de jour pour personnes âgées.

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 (au 1<sup>er</sup> janvier 2024 : 91,37 € par heure pour les services d'aides et soins à domicile et 85,67 € par heure pour les centres de jour pour personnes âgées) 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 de jour pour personnes âgées 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.

N°	Organismes gestionnaires conventionnés (17)
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 Stëftung Hëllef Doheem
7	Fondation Lëtzebuerger Blannevereenegung
8	Groupe Hëllef s.à.r.l
9	Gutt Versuergt-Réseau s.à.r.l
10	Home Care s.à.r.l.
11	Novelia Senior Services S.A.
12	Päiperléck s.à.r.l.
13	Paramedicus S.A.
14	S.O.S.S. s.à.r.l
15	Syndicat de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort
16	Syrdall Heem a.s.b.l.
17	Verbandskëscht s.à.r.l.
18	ZithaServices S.A.

Au 31 décembre 2024, 18 prestataires de services d'aides et de soins à domicile ont bénéficié d'une convention.

## Accompagnement en soins palliatifs pour l'entourage socio-familial

Depuis 2004, le ministère prend en charge un accompagnement en soins palliatifs pour les personnes en fin de vie vivant 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 :

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

Les équipes spécialisées des deux services d'aides et de soins à domicile conventionnés ont pris en charge 922 personnes en fin de vie, en moyenne soit 188 personnes/mois respectivement 133 personnes/mois. Leur entourage a eu recours à 1900heures de prestations de soutien, sachant que 207 personnes ont été suivies sans tomber sous les critères permettant une prise en charge sous les conditions de la convention avec le ministère. 215 personnes prises en charge sont décédées à l'hôpital tandis que 179 personnes ont pu être suivies jusqu'à la fin à domicile.

### 3. Les services agréés pour personnes âgées

Les services pour personnes âgées agréés selon la loi modifiée du 8 septembre 1998 et la loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées sont gérés par des organismes gestionnaires de droit privé ou public. Parmi ces services, il y a lieu de distinguer entre :

Les structures d'accueil pour personnes âgées :

- les structures d'hébergement pour personnes âgées ;
- les logements encadrés pour personnes âgées ;
- les centres de jour pour personnes âgées.

Les services de consultation et de formation pour personnes âgées et activités dans le cadre du vieillissement actif :

- les Clubs Aktiv Plus ;
- les services Activités seniors.

Les services pour personnes âgées dans le cadre du maintien à domicile :

- les services d'Aides et de soins à domicile ;
- les services Repas sur roues ;
- les services Téléalarme.

### 3.1. Les structures d'accueil pour personnes âgées

#### Les structures d'hébergement pour personnes âgées

Les 54 structures d'hébergement pour personnes âgées sont gérées par 24 gestionnaires et disposent d'une capacité d'accueil totale de 6 749 lits.

Ces lits sont répartis sur 6 305 logements :

- 5 736 chambres individuelles à 1 lit,
- 297 chambres doubles à 2 lits,
- 135 appartements à 1 lit,
- 135 appartements à 2 lits,
- 2 logements de type oasis (de respectivement 5 et 9 lits).

Structures d'hébergement pour personnes âgées			
N°	Gestionnaires (24)	Activités agréées (54)	N° de lits
1	Administration communale de Sanem	Op der Waassertrap, Belvaux	120
2	Alysea Luxembourg Les Soins S.A	Les Jardins d'Alysea	142
3	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l	Beim Goldknapp	154
4	Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique	Centre Pontalize	145
5	Claire a.s.b.l.	Haaptmann's Schlass, Berbourg Foyer Ste Elisabeth, Bettembourg Sacré Coeur, Diekirch Am Park, Luxembourg	151 118 101 124
6	Croix-Rouge luxembourgeoise	Centre G.-D. Joséphine-Charlotte, Junglinster	100
7	Elysis a.s.b.l	Elysis, Esch-sur-Alzette Elysis, Luxembourg	130 133
8	emeis Luxembourg Exploitation s.à.r.l	Résidence Récital, Luxembourg	123
9	Etablissement public SERVIOR	Am Park, Bofferdange Bei der Sauer, Diekirch Woiwer, Differdange Grand-Duc Jean, Dudelange Am Schléeschchen, Echternach Belle Vue, Echternach Op der Léier, Esch-sur-Alzette Beim Klouschter, Howald Op der Rhum, Luxembourg Um Lauterbann, Niedercorn Jousefshaus, Remich Sanatorium, Vianden Schlassbléck, Vianden Geenzebléi, Wiltz	132 110 200 207 57 73 168 120 221 154 128 94 72 120
10	Fondation Jean-Pierre Pescatore	Fondation Pescatore, Luxembourg	341

Structures d'hébergement pour personnes âgées			
11	Fondation Les Parcs du Troisième Âge	Les Parcs du Troisième Âge, Bertrange	119
12	Fondation Lëtzebuerger Blannevereenegung	CIPA Blannenheem, Rollingen	140
13	Homes pour personnes âgées a.s.b.l.	St François, Clervaux St François, Grevenmacher Sacré Coeur, Luxembourg HPPA Mamer St Joseph, Mersch St François, Rédange / Attert	115 115 122 138 125 139
14	Hospice civil de la Ville d'Echternach	Hospice civil, Echternach	57
15	Hospices civils de la Ville de Luxembourg	Hospice civil de Pfaffenthal, Luxembourg Hospice de Hamm, Luxembourg	101 193
16	Maredoc a.s.b.l.	Maredoc, Heisdorf	140
17	Monplaisir Assistance & Soins s.à.r.l.	Résidence Monplaisir, Mondorf-les-Bains	175
18	Novelia Senior Services S.A.	Poetschebiirchen, Kehlen Am Schmëttbësch, Schiffflange	40 103
19	Päiperléck s.à.r.l.	Résidence Am Park, Bissen Résidence Am Wéngert, Canach Résidence Parc Ronnwies, Rodange	42 64 43
20	Sodexo Luxembourg S.A.	An de Wisen, Bettembourg Gréngewald, Niederanven	146 164
21	Solucare S.A	Op Lamp, Wasserbillig	81
22	Syndicat de l'Hôpital Intercommunal	Hôpital Intercommunal, Steinfort	52
23	Syndicat intercommunal Clervaux	Résidence des Ardennes, Clervaux	111
24	ZithaSenior S.A	Seniorie St Jospheh, Consdorf Seniorie Ste Zithe, Contern Seniorie St Jean de la Croix, Luxembourg Seniorie St Joseph, Pétange	88 144 92 162
<b>Total</b>			<b>6 749</b>

## 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 15 logements encadrés sont gérés par 8 gestionnaires et disposent d'une capacité d'accueil totale de 1 095 lits.

Logements encadrés pour personnes âgées			
N°	Gestionnaires (8)	Activités agréées (15)	N° de lits
1	Doheem versuergt a.s.b.l.	Résidence Laanscht d'Sauer, Esch-sur-Sûre	22
		Résidence Val de Kayl, Kayl	40
		Résidence Aline Mayrisch, Vianden	80
		Muselheem, Wasserbillig	82
2	Etablissement public SERVIOR	Résidence Liewensbam, Troisvierges	60
3	Fondation Félix Chomé	Résidence Félix Chomé, Luxembourg	59
4	Fondation Lëtzebuurger Blannevereenegung	Wäisst Schlässchen, Rollingen	10
5	Les Centres pour Personnes Âgées de la Commune de Bertrange	Domaine Schwall, Bertrange	51
6	Päiperléck s.à.r.l.	Seniorenresidenz Petite Suisse, Beaufort	96
		Seniorenresidenz Am Park, Bissen	40
		Seniorenresidenz Am Wéngert, Canach	84
		Résidence Les Jardins de Schengen	124
		Résidence Eisknippchen, Weidingen	125
7	Sodexo Luxembourg S.A.	Centre Riedgen, Strassen	60
8	Sodexo Senior Service S.A.	Résidence Gr.-D. Joséphine-Charlotte, Luxembourg	162
<b>Total</b>			<b>1 095</b>

### Les Centres de jour pour personnes âgées:

Les Centres de jour pour personnes âgées offrent un service gériatrique et accueillent pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes âgées ayant un besoin en aides et soins.

En 2024, les 13 gestionnaires des 44 centres de jour pour personnes âgées gèrent 820 chaises.

Centres de jour pour personnes âgées			
N°	Gestionnaires (13)	Activités agréées (44) (localités)	N° de chaises
1	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.	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.	Dudelange Lorentzweiler Luxembourg Mondorf-les-Bains Wasserbillig	24 32 12 12 25
4	Etablissement public SERVIOR	Wiltz	18
5	Fondation Stëftung Hëllef Doheem	Frisange Holzthum Howald Hupperdange Larochette Luxembourg Mamer Mondorf-les-Bains Pétange Troisvierges	30 16 23 16 24 36 18 24 24 12
6	Groupe Hëllef S.à.r.l.	Graulinger	12
7	Homes pour personnes âgées a.s.b.l.	Grevenmacher Mersch Rédange/Attert	11 12 15
8	Novelia Senior Services S.A.	Bascharage Schifflange	12 30
9	Päiperléck s.à.r.l.	Beaufort Bettembourg Bissen Canach Esch-sur-Alzette Rodange Weidingen	24 18 24 24 6 4 36
10	Syndicat Intercommunal de l'Hôpital	Steinfort	23

Centres de jour pour personnes âgées			
N°	Gestionnaires (13)	Activités agréées (44) (localités)	N° de chaises
11	Syrdall Heem a.s.b.l.	Niederanven Sandweiler	22 11
12	Verbandskëscht s.à.r.l	Livange	23
13	ZithaServices S.A.	Consdorf Contern Luxembourg Pétange	12 10 12 12
<b>Total</b>			<b>820</b>

3.2. Les services de consultation et de formation pour personnes âgées et activités dans le cadre du vieillissement actif :

### Les Clubs Aktiv Plus

Les Clubs Seniors ou Clubs Aktiv Plus, tels qu'ils sont intitulés officiellement depuis l'entrée en vigueur de la loi modifiée du 23 août 2023 sur la qualité des services pour personnes âgées, sont les acteurs principaux dans le cadre du vieillissement actif. Il s'agit de centres de rencontre ouverts principalement, mais pas seulement, aux personnes en âge de prendre leur retraite ou ayant déjà franchi ce cap. Ils proposent un éventail varié d'activités : prestations d'animation socio-culturelle et sportive, offres de formation, offres de rencontre et de loisirs, offres d'information et d'orientation, etc. En 2024, le Luxembourg disposait d'un réseau de 23 Clubs Aktiv Plus dont la gestion était assurée par 12 gestionnaires.

Clubs Aktiv Plus			
N°	Gestionnaires (12)	Activités agréées (23)	Localités
1	Aide pour personnes âgées Prënzeberg a.s.b.l.	KORDALL Aktiv	Differdange
2	Club Senior Kehlen a.s.b.l.	Club Senior Kehlen	Kehlen
3	Claire a.s.b.l.	DeForum	Bettembourg
4	Diddelenger Haus fir Senioren a.s.b.l.	Club Aktiv+ Diddeleng	Dudelage
5	Doheem versuergt a.s.b.l.	Club Aktiv Plus An der Loupescht Club Atertdall Mosaïque Club Club Muselheem	Beidweiler Redange-sur-Attert Esch-sur-Alzette Wasserbillig
6	Foyers Seniors a.s.b.l.	Club Haus Am Säitert Club Haus Am Becheler Club Haus Am Brill Club Haus Op der Heed Club Haus An de Sauerwisen	Alzingen Bereldange Capellen Hupperdange Rumelange

<b>Clubs Aktiv Plus</b>			
<b>N°</b>	<b>Gestionnaires (12)</b>	<b>Activités agréées (23)</b>	<b>Localités</b>
		Club Haus Beim Kiosk Club Haus Bien Sûr(e)	Schifflange Rosport
7	GIM – Commune Mondercange	Club A Bosselesch	Mondercange
8	Inter-Actions a.s.b.l	Club Uewersauer Club Wëlle Wäin Nordstad Aktiv+	Boulaide Remich Ettelbrück
9	Proxicom a.s.b.l.	Club Eist Heem	Berchem
10	Sodexo Luxembourg S.A.	Aktiv Plus Stroossen	Strassen
11	Syrdall Heem a.s.b.l.	Club Syrdall	Contern
12	Uelzechtdall a.s.b.l.	Club Uelzechtdall	Lorentzweiler

### Les Services activités seniors

Il s'agit de services qui offrent des formations g eragogiques ou gérontologiques ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance soit aux personnes âgées, soit   leurs familles, soit aux personnes et aux services qui  œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles.

En 2024, 8 gestionnaires offrent 9 services activities seniors.

Services activities seniors			
N�	Gestionnaires (8)	Activités agr�ees (9)	Localités
1	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.	Service consultation Info-Zenter-Demenz	Luxembourg Luxembourg
2	Amiperas a.s.b.l	Amiperas - Generationunstreff	Luxembourg
3	Croix-Rouge luxembourgeoise	IRIS	Luxembourg
4	Fondation Stëftung Hëllef Doheem	Berodungsdengscht	Steinsel
5	GoldenMe asbl	GoldenMe	Esch-sur-Alzette
6	M�i Wëllen, M�i Wee - Association pour le droit de mourir en dignité - Lëtzebuerg a.s.b.l.	Service Information - Accompagnement	Strassen
7	Omega 90 a.s.b.l.	Omega 90	Luxembourg
8	GERO-Kompetenzzenter fir den Alter a.s.b.l	GERO-Kompetenzzenter fir den Alter	Itzig
9	Amiperas a.s.b.l	Amiperas-Generationunstreff	Luxembourg

### 3.3. Les services pour personnes âgées dans le cadre du maintien   domicile :

#### Les services d'aides et soins   domicile

Au 31 décembre 2024, 20 services d'aides et de soins   domicile agr es exerçaient au Luxembourg.

Services aide et soins à domicile		
N�	Gestionnaires (19)	Activités agr�ees (19)
1	ALIVEplus a.s.b.l. - ALIVE	Aides et soins à domicile
2	Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l. – ALA Plus	Aides et soins à domicile
3	CURA – aides et soins à domicile s.�r.l - CURA	Aides et soins à domicile
4	Doheem versuergt a.s.b.l. - HELP	Aides et soins à domicile
5	Etablissement public - SERVIOR	Aides et soins à domicile
6	Fondation Lëtzebuerger Blannevereenegung - MOTUM	Aides et soins à domicile
7	Fondation Stëftung Hëllef Doheem	Aides et soins à domicile
8	Groupe Hëllef s.�r.l	Aides et soins à domicile
9	Gutt versuergt-réseau s.�r.l	Aides et soins à domicile

Services aide et soins à domicile		
N°	Gestionnaires (19)	Activités agréées (19)
10	Home Care s.à.r.l	Aides et soins à domicile
11	Humanis S.A	Aides et soins à domicile
12	Novelia Senior Services S.A. - Camille	Aides et soins à domicile
13	Päiperleck s.à.r.l	Aides et soins à domicile
14	Paramedicus S.A.	Aides et soins à domicile
15	SOSS s.à.r.l	Aides et soins à domicile
16	SUR.LU s.à.r.l	Aides et soins à domicile
17	Syrdall Heem a.s.b.l. - HELP	Aides et soins à domicile
18	Verbandskëscht s.à.r.l	Aides et soins à domicile
19	Weber Infirmières à domicile s.à.r.l	Aides et soins à domicile
20	Zitha Services S.A.	Aides et soins à domicile

### Les Services Repas sur roues

En 2024, quelque 28 services agréés offraient la livraison à domicile de repas à travers le pays.

### Les Services Téléalarme

En 2024, 3 gestionnaires agréés présentent un service Téléalarme à travers le pays.

Il s'agit d'un service de communication garantissant tous les jours de l'an, 24h/24h, l'envoi d'assistante et de secours d'urgence en cas de besoin.

Services Téléalarme			
N°	Gestionnaires (3)	Services agréés (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

## 4. Procédures d'agrément

### Les contrôles d'agrément

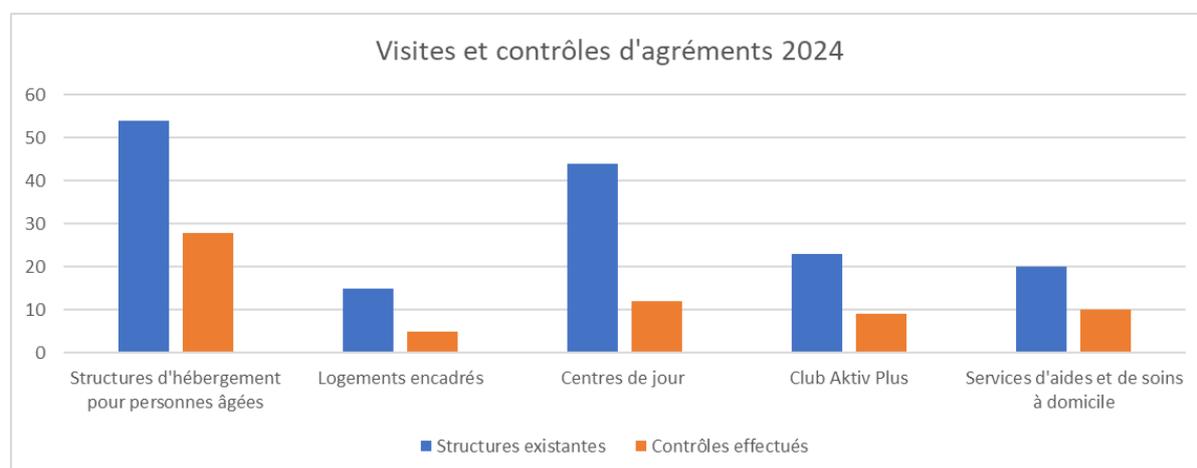
Un contrôle d'agrément, est effectué dans le cadre de la surveillance de la conformité avec les dispositions de la législation en vigueur. Au 31 décembre 2024, 195 agréments sont en vigueur dont 168 agréments conditionnés pour une durée limitée et 27 agréments non conditionnés pour une durée illimitée.

Pendant l'année écoulée, la division personnes âgées du ministère a procédé à 70 visites et contrôles d'agrément dans le cadre du contrôle d'agrément.

La loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et 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 8 décembre 1999 concernant l'agrément gouvernemental à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées fixent les modalités du contrôle d'agrément.

**Tableau des visites et contrôles effectués en 2024 au niveau des différents services :**

Dénomination des services	Nombre de services existants	Nombre de contrôles effectués
Structures d'hébergement pour personnes âgées	54	28
Logements encadrés pour personnes âgées	15	5
Services d'aides et de soins à domicile	20	10
Centres de jour pour personnes âgées	44	12
Clubs Aktiv Plus	23	9
Activités Seniors	9	5
Services Téléalarme	3	1
Services Repas sur Roues	28	0
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>70</b>



### **Demandes d'accord préalable**

Conformément à l'article 96 de la loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 33, un accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les

domaines social, familial et thérapeutique. Tout demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète de son projet, un accord de principe sur celui-ci.

En 2024, 4 demandes d'accord préalable selon l'article 96 ont été réceptionnées au ministère.

#### **Demandes d'agrément**

En 2024, la division personnes âgées du ministère a réceptionné 6 demandes d'agrément selon la loi modifiée du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

#### **Emissions d'avis**

En 2024, la division personnes âgées du ministère a émis 33 avis concernant des projets d'infrastructure pour personnes âgées.

## V. Infrastructures socio-familiales

### 1. Généralités

Au cours de l'exercice 2024, 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, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil ;
- 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 »
- 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 1ier équipement

Au total 51 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 2024.

#### 2.1. Secteur « Personnes âgées »

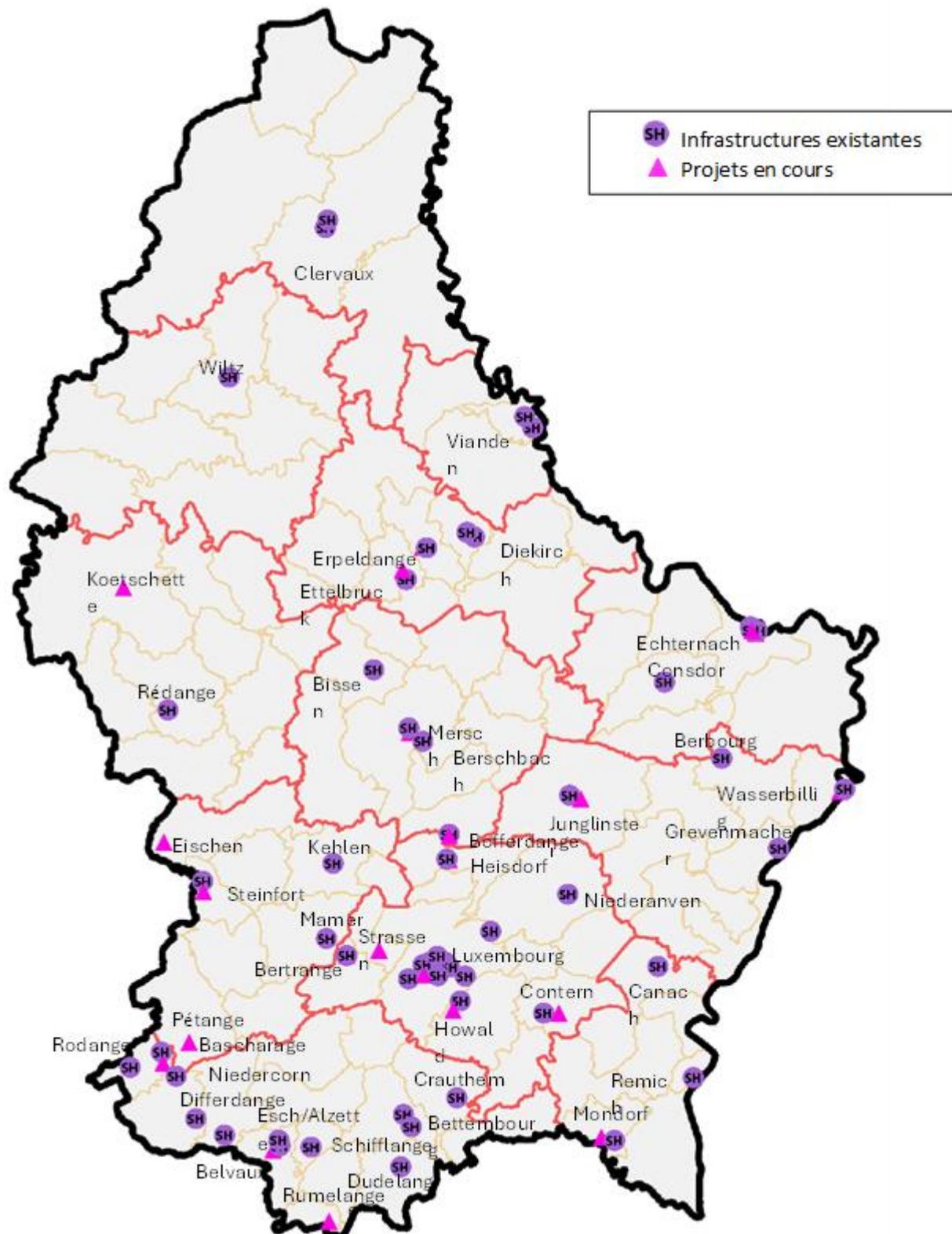
En 2024, le Service Infrastructures socio-familiales a travaillé sur 26 projets d'envergure comprenant des nouvelles constructions, des transformations, des extensions et des mises en conformité dans le domaine des structures d'hébergement pour personnes âgées, des Services activités seniors, des Centres de jours pour personnes âgées et des Clubs Aktiv Plus.

N°	Nom et lieu du projet	Situation du projet
1	SHPA à Luxembourg – Mise en conformité / sécurité	Décompte
2	SHPA à Differdange – Nouvelle construction (200 lits)	Décompte
3	SHPA à Berbourg – Travaux de rénovation et extension (24 lits)	Décompte
4	SHPA à Niederanven – Transformation et extension (4 lits)	Travaux en cours
5	SHPA à Esch-sur-Alzette – Nouvelle construction (130 lits)	Travaux réalisés / Décompte
6	SHPA à Steinfort – Nouvelle construction (120 lits)	Avant-projet détaillé en cours
7	SHPA à Echternach – Nouvelle construction – Extension (52 lits)	Travaux en cours

N°	Nom et lieu du projet	Situation du projet
8	SHPA à Heisdorf – Nouvelle construction (40 lits)	Avant-projet sommaire en cours
9	SHPA à Erpeldange-sur-Sûre – Extension (36 lits)	Décompte
10	SHPA à Bertrange (174 lits)	Avant-projet sommaire en cours
11	SHPA à Eischen – Nouvelle construction (144 lits)	Travaux en cours
12	SHPA à Koetschette – Nouvelle construction	Etudes en cours
13	SHPA à Contern – Extension (54 lits)	Avant-projet sommaire en cours
14	SHPA à Pétange - Extension	Avant-projet sommaire en cours
15	SHPA à Howald – Extension du CIPA (60 lits)	Avant-projet sommaire en cours
16	SHPA à Mersch – Mise en conformité / sécurité	Travaux en cours
17	SHPA à Luxembourg-Belair - Extension	Avant-projet détaillé en cours
18	SHPA à Junglinster – Extension (69 lits)	Avant-projet détaillé en cours
19	SHPA à Rumelange – Nouvelle construction (120 lits)	Travaux en cours
20	SHPA à Strassen – Extension (50 lits)	Avant-projet sommaire en cours
21	SHPA à Wasserbillig - Mise en conformité / sécurité	Travaux en cours
22	SHPA à Bettembourg - Mise en conformité / sécurité	Travaux en cours
23	SHPA à Echternach – Nouvelle construction (161 lits)	Etudes en cours
24	SHPA à Bofferdange – Nouvelle construction (150 lits)	Etudes en cours
25	SHPA à Ettelbruck – Extension (16 lits)	Etudes en cours
26	SHPA à Esch-sur-Alzette – Extension	Avant-projet en cours

Dans le cadre de l'exécution du programme du secteur « personnes âgées », les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 28.259.879,84 €.

## Services d'hébergement pour personnes âgées



## Centres de jour pour personnes âgées



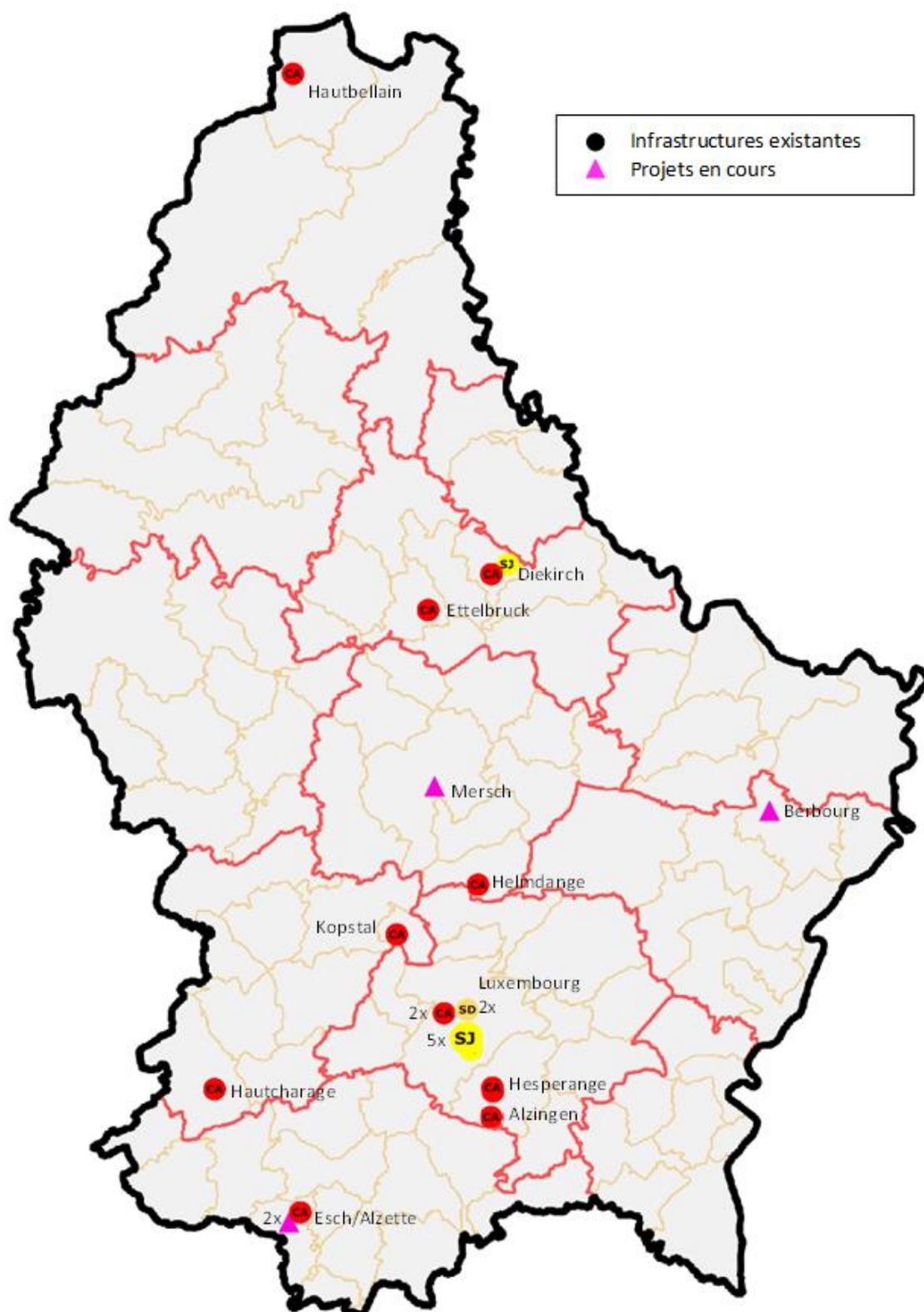
## 2.2. Secteur « adultes / solidarité »

En 2024, 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.

N°	Nom et lieu du projet	Situation du projet
1	Structure pour personnes sans-abri vieillissantes à Berbourg	Travaux réalisés / Décompte
2	Foyer d'hébergement pour personnes adultes en détresse à Mersch – Travaux de transformation	Travaux réalisés / Décompte
3	Foyer d'hébergement pour personnes sans-abri à Esch-sur-Alzette – Travaux de transformation / rénovation	Travaux 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 4.378.994,69 €.

## Services pour personnes adultes seules ou avec enfants



### 2.3. Secteur « handicap »

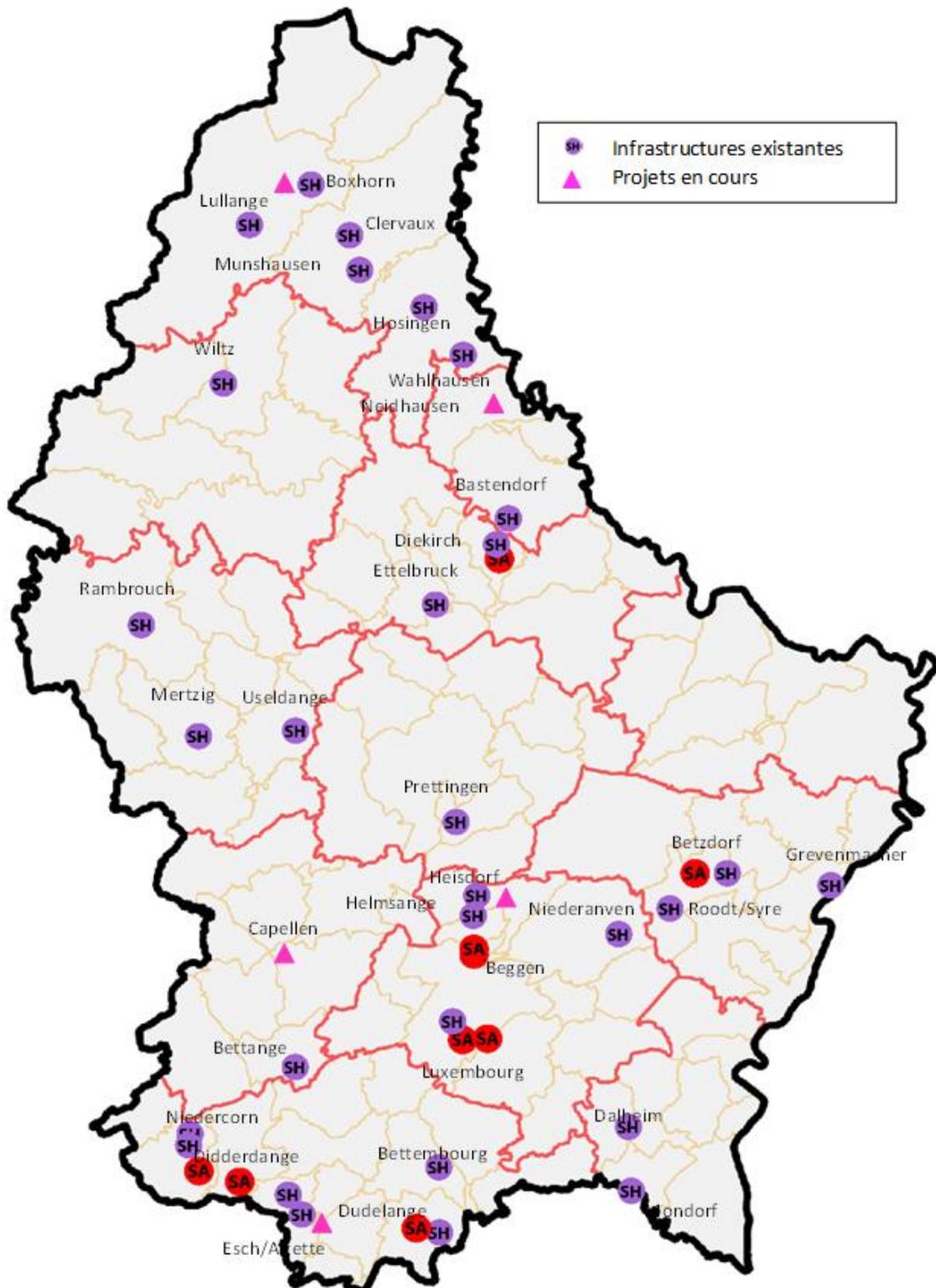
En 2024, le Service Infrastructures socio-familiales a travaillé sur 21 projets d'envergure comprenant des nouvelles constructions, des transformations, des extensions et des mises en conformité dans des services d'hébergement, des services d'emploi ou « ateliers protégés » et des services d'activités de jour pour les besoins des personnes handicapées.

N°	Nom et lieu du projet	Situation du projet
1	Atelier protégé à Limpach Nouvelle Construction (218 places)	Phase 1 : Projet réalisé / Décompte Phase 2 : Projet réalisé / Décompte
2	Service d'hébergement à Ettelbruck - Mise en sécurité / rénovation de plusieurs bâtiments existants	Avant-projet détaillé en cours
3	Service d'hébergement pour des personnes souffrant d'un handicap psychique à Useldange - Nouvelle construction (34 lits)	Projet réalisé / Décompte
4	Atelier protégé à Olm - Nouvelle construction (42 places)	Projet réalisé / Décompte
5	Service d'hébergement pour personnes handicapées vieillissantes à Capellen - Nouvelle construction (9 lits)	Travaux en cours
6	Service d'hébergement pour des personnes handicapées avec des troubles du comportement à Betzdorf – Nouvelle construction (12 lits)	Travaux en cours
7	Service d'hébergement et structure de jour à Heisdorf - Nouvelle construction (40 lits + 20 places)	Travaux en cours
8	Service d'hébergement à Frisange	Avant-projet détaillé en cours
9	Atelier protégé à Wiltz – Nouvelle construction (70 places)	Travaux en cours
10	Service d'hébergement pour personnes handicapées vieillissantes à Esch-sur-Alzette – Nouvelle construction (16 lits)	Projet réalisé / Décompte
11	Service d'hébergement à Neidhausen – Nouvelle construction (18 lits)	Travaux en cours
12	Atelier protégé à Wiltz – Nouvelle construction (36 places)	Avant-projet sommaire en cours
13	Réfectoire / cuisine centrale à Betzdorf Agrandissement	Travaux en cours
14	Atelier protégé à Bettembourg – Extension (20 places)	Avant-projet sommaire en cours
15	Services en milieu ouvert à Esch-sur-Alzette	Projet réalisé / Décompte
16	Service d'hébergement à Boxhorn - Extension	Etudes en cours
17	Atelier protégé à Prettingen (50 places)	Travaux en cours
18	Atelier protégé à Redange - Extension	Avant-projet détaillé en cours

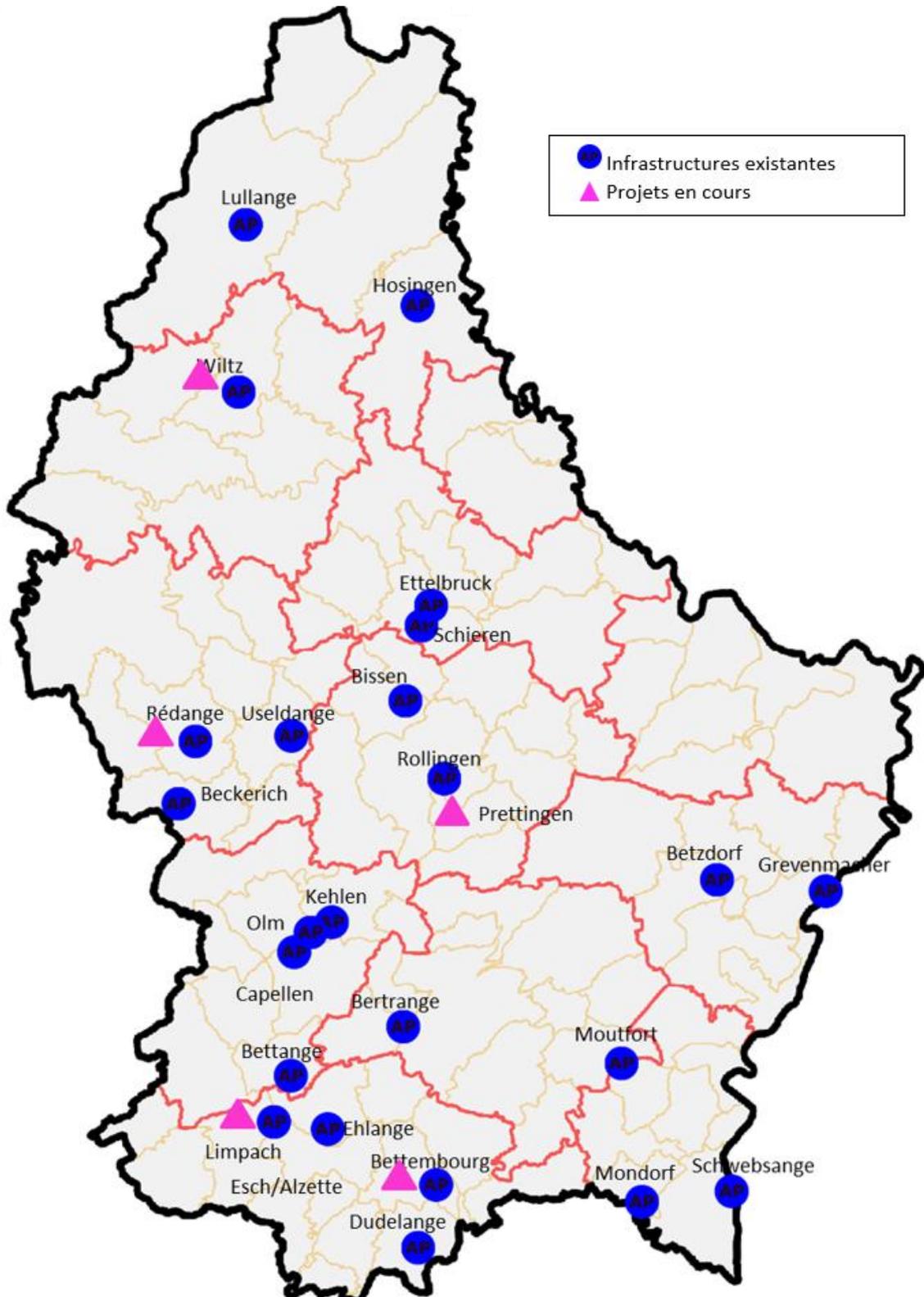
N°	Nom et lieu du projet	Situation du projet
19	Atelier protégé à Rollingen - Extension	Avant-projet sommaire en cours
20	Service d'activité de jour à Esch-sur-Alzette - Extension	Travaux en cours
21	Service d'hébergement à Esch-sur-Alzette - Rénovation	Avant-projet sommaire en cours

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 20.341.153,40 €.

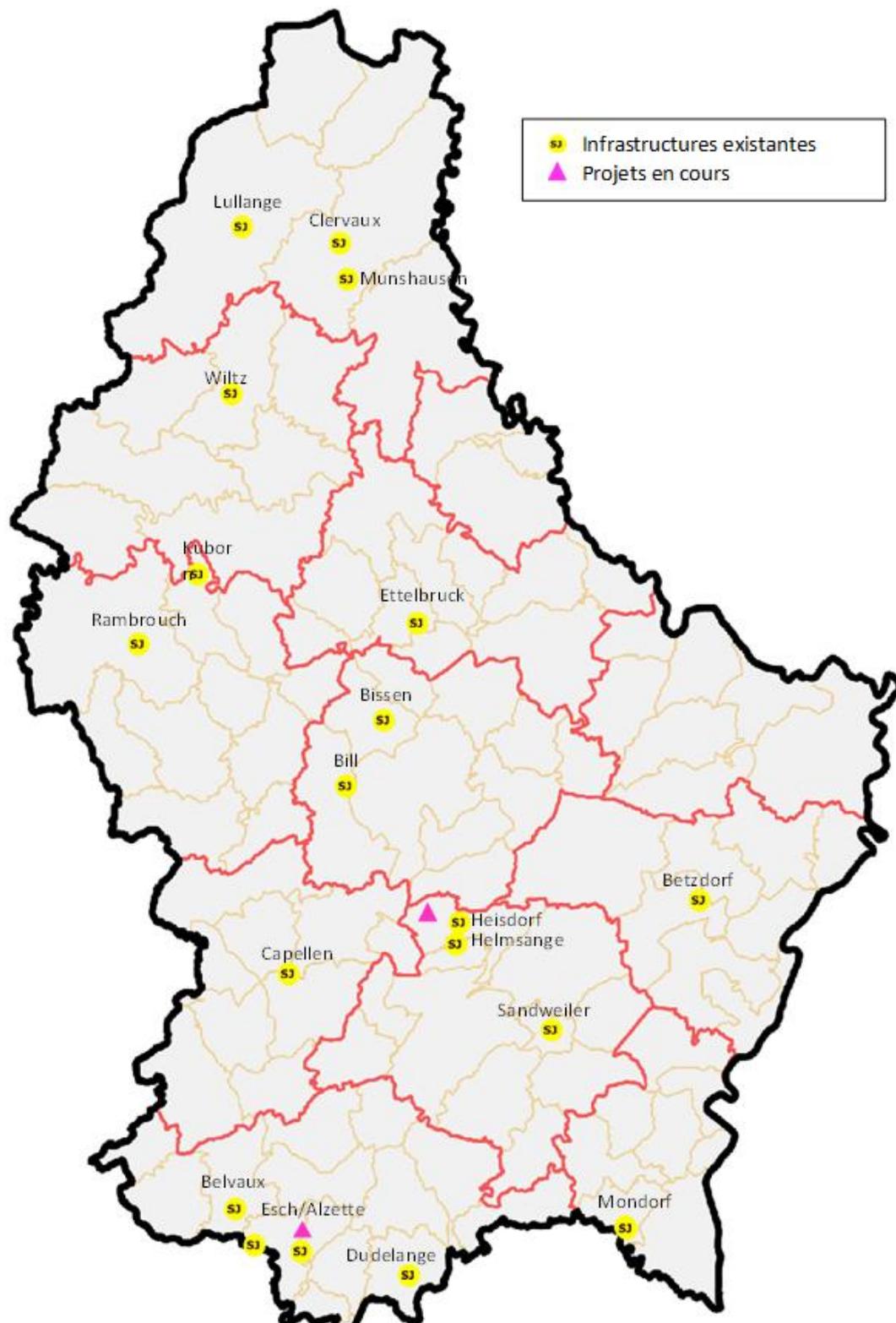
Services d'hébergement (SH) & Logements semi-autonomes (SA) pour personnes handicapées



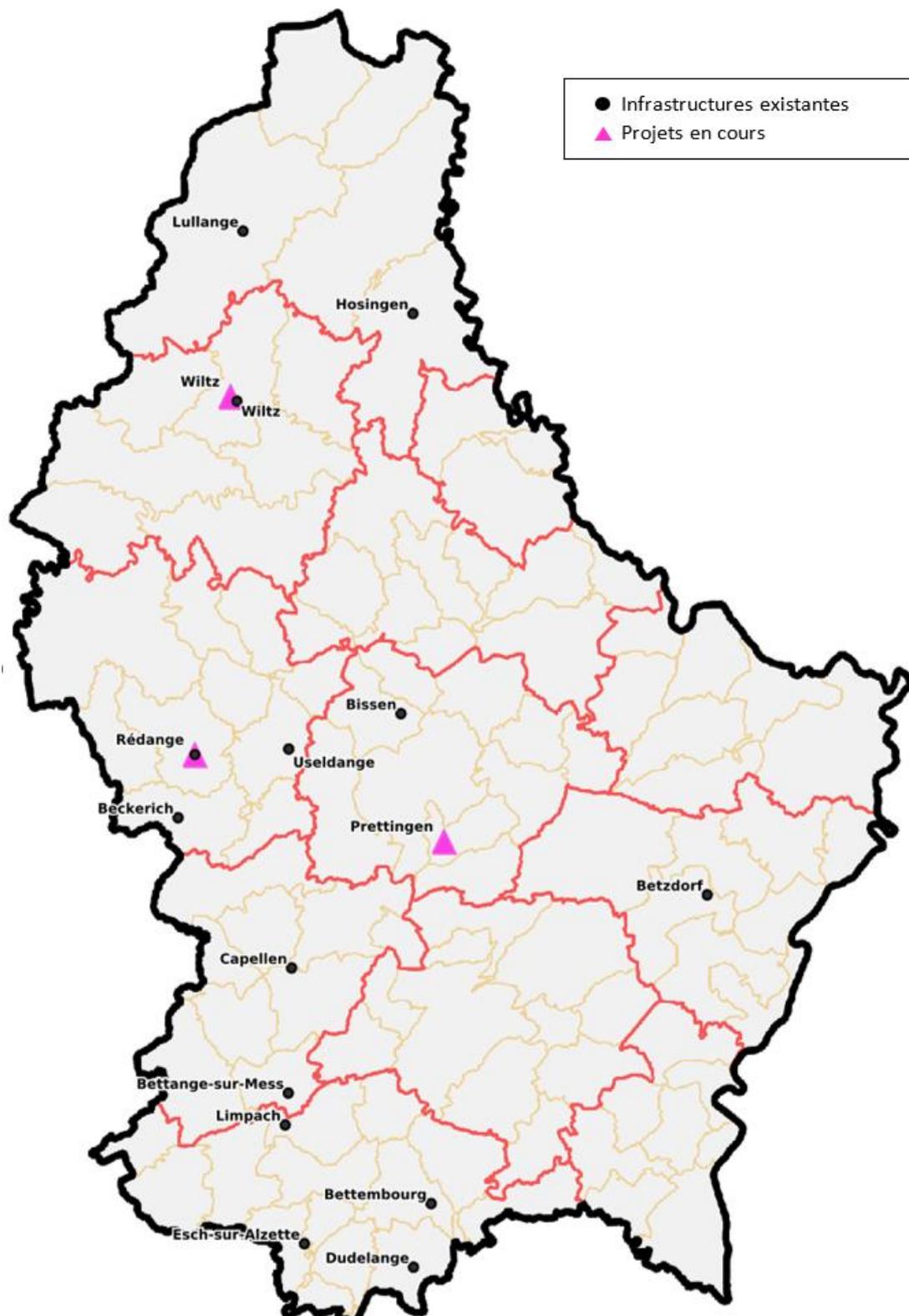
## Services d'emploi pour personnes handicapées



## Services d'activités de jour pour personnes handicapées



## Services de formation pour personnes handicapées



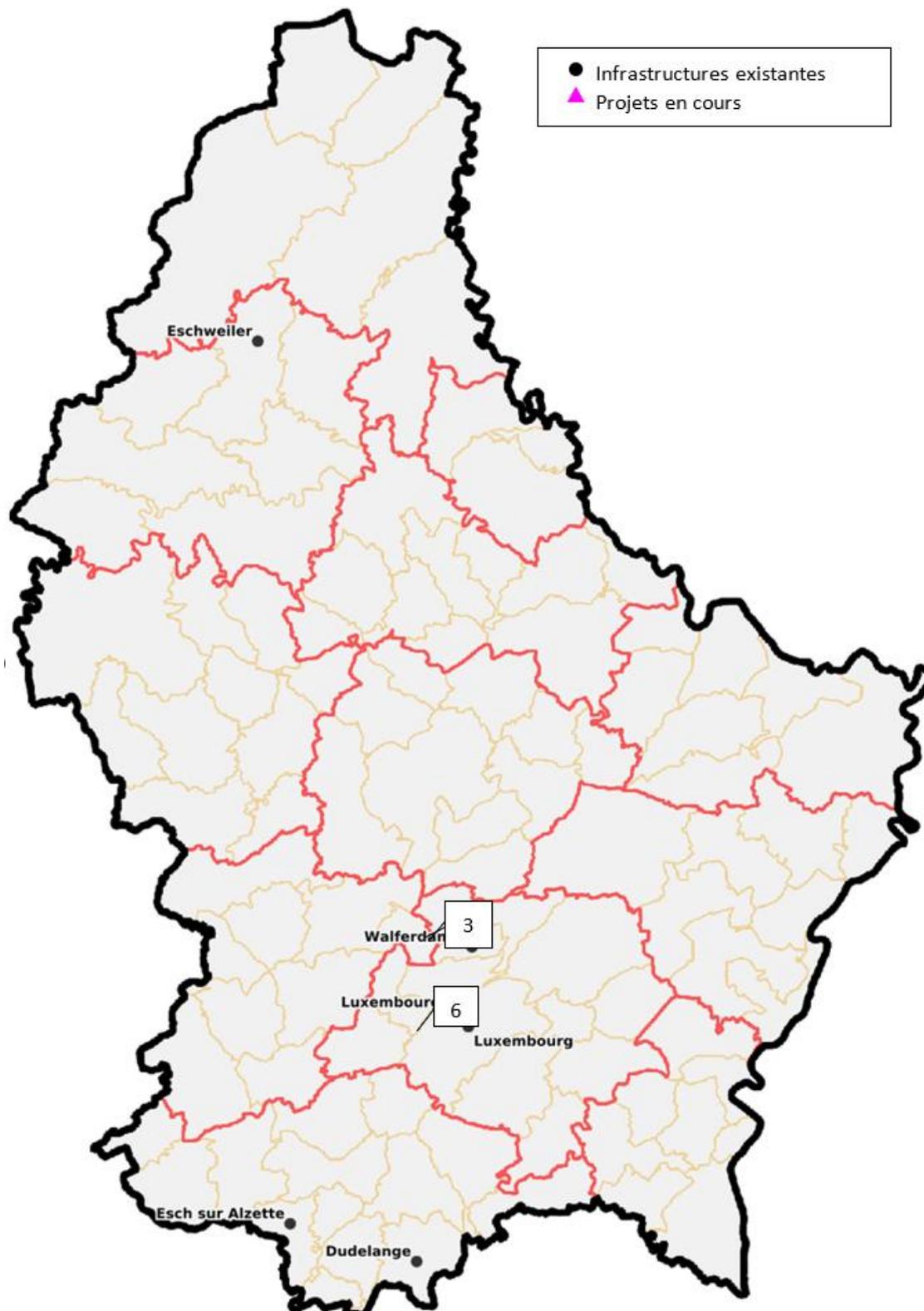
#### 2.4. Secteur « égalité des genres et de la diversité »

En 2024, 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.

N°	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 des genres et de la diversité », les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 580.042,11 €.

## Centres d'accueil classique (égalité des genres et de la diversité)



### 2.5. 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 299.062,67 €.

### 2.6. ONIS

Dans le cadre de l'exécution du programme de l'Office national d'inclusion sociale, les dépenses par le biais du fonds spécial pour le financement des infrastructures socio-familiales s'élèvent à 206.429,79 €.

### 3. Contrôle des conditions d'agrément

En 2024, le service infrastructures socio-familiales a effectué 159 visites des lieux et 3 avis sur plans dans le cadre du contrôle des conditions d'agrément concernant les infrastructures socio-familiales dans les secteurs suivants :

- personnes handicapées (67),
- personnes âgées (59),
- personnes adultes seules ou avec enfants (15),
- égalité des genres et de la diversité (13),
- services de consultation (5).

## VI. Division Vivre ensemble

### 1. Introduction

Le présent chapitre met en contexte les activités de la Division Vivre ensemble au cours de l'année 2024.

La Division Vivre ensemble met en œuvre la loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024, à travers les instruments suivants :

- le plan d'action national du vivre-ensemble interculturel ;
- le pacte citoyen du vivre-ensemble interculturel ;
- le programme du vivre-ensemble interculturel ;
- le pacte communal du vivre-ensemble interculturel.

Elle coordonne également le Conseil supérieur du vivre-ensemble interculturel.

Fin 2024, la Division Vivre ensemble compte une équipe d'une trentaine de personnes.

### 2. Le Conseil supérieur du vivre-ensemble interculturel

La loi du 23 août 2023 précitée instaure le Conseil supérieur du vivre-ensemble interculturel (CSVEI) qui remplace le Comité interministériel à l'intégration et le Conseil national pour étrangers.

Le conseil supérieur est composé de 30 membres effectifs et 30 membres suppléants dont 14 sont nommés par le ministre (six représentants de l'État ; six représentants d'associations œuvrant dans le domaine du vivre-ensemble interculturel ; deux représentants du SYVICOL) et 16 sont élus par les membres des commissions communales du vivre-ensemble interculturel. Les nominations ont eu lieu au courant du mois de juin et les élections ont eu lieu le 10 juillet 2024.

Le conseil supérieur dans son intégralité, c'est-à-dire membres effectifs et suppléants, s'est réuni le 15 juillet 2024 pour une réunion d'information en présence du ministre. Jusqu'à la fin de l'année ont eu lieu deux séances plénières.

Lors de la séance plénière du 1<sup>er</sup> octobre, le projet de règlement d'ordre interne a été présenté et discuté et les membres ont suivi une présentation du Pacte citoyen et du programme du vivre-ensemble interculturel. Le règlement d'ordre interne, adopté en séance plénière du 19 novembre, prévoit la mise en place d'un bureau exécutif composé d'au moins un représentant d'un ministère, un représentant d'une association, un représentant du SYVICOL et deux représentants des communes. Ces deux représentants ont été élus par les membres du CSVEI présents à la séance plénière du 19 novembre. Lors de cette séance plénière, les membres ont également participé à un atelier en préparation des actions du Plan d'action national du vivre-ensemble interculturel.

### 3. Lutte contre le racisme et la discrimination raciale

Le gouvernement luxembourgeois s'est engagé à mettre en place un Plan d'action national contre le racisme et la discrimination raciale (PAN Antiracisme). En 2024, la Division Vivre ensemble a poursuivi la rédaction du plan. Ces travaux se sont appuyés sur les résultats des conférences-ateliers organisées en 2023 en collaboration avec la société civile, y compris des experts par expérience, autour des thèmes de l'éducation et du travail. Les échanges, complétés par une cinquantaine de réunions bilatérales avec des acteurs engagés dans la lutte contre le racisme, ont permis de formuler des actions en réponse aux recommandations issues de l'étude « Le racisme et les discriminations ethno-raciales

au Luxembourg », ainsi qu'à celles formulées par les Nations Unies, l'ECRI et la Commission consultative des Droits de l'Homme. Les consultations internes menées en 2024 ont permis d'approfondir les orientations du plan en vue de sa finalisation d'ici la fin de l'année 2025.

La loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024, a intégré cette lutte comme un élément transversal. Dans ce cadre, plusieurs actions menées en 2024 pour lutter contre le racisme sont détaillées dans d'autres sections de ce rapport, notamment :

- La diffusion par le CEFIS des résultats de l'étude « Racisme et discriminations au Luxembourg – à l'écoute des victimes » publiée en 2023 ;
- Le « Forum fir d'Zesummeliewen an eise Gemengen », tenu à Dudelange le 22 mai 2024 sur le thème « Les communes contre le racisme ! Promouvoir le respect et la tolérance au niveau local » ;
- Six projets cofinancés par le Fonds européen « Asile, migration et intégration (AMIF) », visant à financer des activités dans le domaine de l'interculturalité et de la lutte contre le racisme, dont cinq ont débuté en 2023 pour une période de 24 mois, et un, le « Black History Month 2024 », qui s'est déroulé sur une année ;
- Deux ateliers ont été organisés lors de chaque édition de la Journée d'Orientation du programme du vivre-ensemble interculturel : l'un sur l'interculturalité et l'autre sur l'antiracisme. Ces ateliers étaient coordonnés par le ministère et animés par des associations spécialisées, telles qu'ALDIC, la Croix-Rouge Luxembourgeoise et l'OIM pour l'interculturalité, et Ally Book Club, One People et CEFIS pour l'antiracisme.

La Division Vivre ensemble a participé à la Semaine Nationale du Logement 2024, qui s'est tenue du 10 au 13 octobre à la Luxexpo, avec un stand intitulé « Logement sans Racisme / Housing without Racism ». Lors de cette deuxième édition, le stand a rassemblé le Centre pour l'Égalité de Traitement (CET), One People asbl, Passerell asbl et PADEM ONG pour sensibiliser et échanger sur l'importance d'un logement inclusif et sans discrimination raciale.

#### 4. Etudes, rapports et évaluations

##### 4.1. Etude sur le vivre-ensemble au Luxembourg

En collaboration avec le MFSVA, l'IGSS et le CTIE, le LISER a lancé une étude longitudinale sur le vivre-ensemble au Luxembourg. Initiée par le MFSVA, cette étude a été conçue pour analyser et améliorer l'acclimatation des primo-arrivants, à travers une enquête reconduite annuellement à partir de 2024.

Cette enquête a pour objectif de collecter des données de première main sur les parcours de vie, les perceptions et les attitudes des nouveaux arrivants vis-à-vis de l'intégration socioéconomique et du vivre-ensemble interculturel.

S'adressant en 2024 aux quelque 13.000 résidents nés à l'étranger, âgés de 18 ans ou plus et arrivés au Luxembourg au cours de l'année 2023, l'enquête dite « 1<sup>ère</sup> vague » implique deux méthodes de collecte de données : un questionnaire en ligne d'environ 30 minutes, disponible en 6 langues (FR, PT, ENG, IT, ESP, ARA) et une interconnexion ex post avec des données administratives, sous réserve du consentement des participants.

L'enquête vise notamment à récolter des informations qui ne sont pas disponibles dans les bases de données administratives et qui ont été identifiées comme hautement pertinentes dans la littérature idoine. En voici les principaux modules pour 2024 : la situation personnelle et familiale ; la situation professionnelle avant et après l'arrivée au Luxembourg (emploi, compétences, motifs migratoires) ; le

logement et les relations de voisinage ; les aspirations dans la société luxembourgeoise ; la maîtrise des langues ; les interactions sociales et le bien-être ; les normes sociales des nouveaux arrivants concernant le vivre-ensemble.

En 2024, la 1<sup>ère</sup> vague affiche un taux de participation de 26.1%. Le descriptif en français de ce projet est disponible [ici](#).

#### 4.2. Rapport final Zesummeliewen an ärer Gemeng

En collaboration avec Ashburn Institute, le MFSVA a réalisé une enquête via un questionnaire facilitant auprès des conseillers au vivre-ensemble interculturel, des chargés à l'intégration et/ou à l'égalité des chances dans les communes et des représentants des associations conventionnées intervenant dans les communes.

Cette enquête a pour objectif d'évaluer les besoins en formation et d'établir une cartographie des attentes, des préoccupations, des principaux défis, des solutions existantes et des suggestions quant à la mise en œuvre de la politique du vivre-ensemble interculturel à l'échelle communale.

Les priorités quant aux compétences et aux ressources, comme la communication multilingue, la création d'espaces interculturels dédiés, la collaboration avec des organisations locales et le dialogue interculturel, émergent clairement de l'analyse.

La cartographie des capacités actuelles souligne des performances acceptables dans certaines dimensions, mais aussi des points d'amélioration potentiels, notamment en matière de participation politique et citoyenne, de promotion de l'engagement local et de lutte contre le racisme et les discriminations, indiquant globalement la nécessité de développer des compétences spécifiques et des pratiques innovantes dans ces domaines.

Le taux de participation est de 73%. Le rapport complet en français est disponible [ici](#).

#### 4.3. Participation électorale des étrangers : élections communales de 2023, élections européennes de 2024

En collaboration avec le MFSVA, le MAI et le CTIE, le Cefis a.s.b.l. a réalisé une analyse ex post de la participation électorale des résidents étrangers au Luxembourg, en portant une attention particulière aux élections communales de 2023 et aux élections européennes de 2024.

Initiée par le MFSVA – dans le prolongement du monitoring des campagnes « Je peux voter » (voir ci-après), cette analyse s'appuie sur des sources diverses : données administratives sur les inscriptions et les candidats ; documents électoraux publiés sur les réseaux sociaux et les sites Internet des partis politiques ou des communes ; questionnaires adressés aux communes, aux partis politiques et aux multiplicateurs ; entretiens ou communications téléphoniques avec les multiplicateurs.

L'analyse s'intéresse notamment à la participation électorale active et passive des résidents étrangers (et à son évolution au cours du temps) ; aux actions et initiatives entreprises par les multiplicateurs, les communes et les partis politiques ; aux taux d'abstention, de votes blancs et nuls ; aux suffrages exprimés selon les différents modes de scrutin ; et aux pratiques dites « prometteuses » en matière de promotion, d'information et de sensibilisation à la participation politique.

#### 4.4. Monitoring de la campagne d'information et de sensibilisation des résidents ressortissants UE en vue des élections européennes du 9 juin 2024

En collaboration avec le CTIE et le Cefis a.s.b.l., le MFSVA a réalisé un monitoring de la campagne d'information et de sensibilisation des résidents ressortissants UE pour leur inscription sur les listes électorales en vue des élections européennes du 9 juin 2024.

Ce monitoring incluait notamment l'établissement de statistiques permettant d'obtenir, à fréquence régulière et pour chacune des 100 communes luxembourgeoises, une photographie instantanée :

- 1) du nombre de résidents ressortissants UE inscrits sur les listes électorales européennes, ventilés par nationalité, par sexe et par classe d'âge ;
- 2) du nombre de résidents ressortissants UE âgés de 18 ans ou plus le jour des élections, non-inscrits sur les listes électorales européennes, ventilés par nationalité, par sexe et par classe d'âge.

Le MFSVA a régulièrement transmis ces statistiques à toutes les autorités communales, afin de les soutenir dans l'identification des groupes de résidents non-inscrits et de les orienter lors de la mise en œuvre de leurs actions d'information et de sensibilisation à l'inscription.

#### 5. Communication

Une des priorités de la Division Vivre ensemble est d'avoir un échange étroit et fructueux avec les partenaires externes ainsi qu'avec les communes, d'avoir une bonne communication envers les citoyens et de faire l'effort de donner un maximum de visibilité aux projets et initiatives du vivre-ensemble interculturel, ainsi qu'aux programmes du vivre-ensemble interculturel.

Dans ce but, au cours de l'année 2024, la Division Vivre ensemble a lancé ou continué plusieurs initiatives importantes de communication :

- L'envoi régulier d'une newsletter ou d'un newsflash. La newsletter, diffusée une fois par mois, met en évidence les initiatives et actualités de la Division ainsi que de ses partenaires. 1426 personnes sont abonnées à cette newsletter.
- Ensemble avec la « Cellule communication » du ministère, la Division a communiqué de façon régulière sur les initiatives, projets et actions dans le domaine du vivre-ensemble interculturel et de la lutte contre le racisme et les discriminations ethno-raciales sur les réseaux sociaux Facebook, Instagram et LinkedIn.
- Suite à la mise en place en 2023 d'une nouvelle charte graphique et d'un logo « Zesummeliewen » pour la Division Vivre ensemble, la Division, ensemble avec ses partenaires, a promu le logo « Zesummeliewen » en tant qu'image de marque. Par ailleurs, deux dépliants ont été publiés dont un au sujet du Biergerpakt et du programme du vivre-ensemble interculturel et un deuxième sur le sujet du Gemengepakt (pacte communal du vivre-ensemble interculturel).

##### 5.1. La campagne « Je peux voter »

Suite à la campagne nationale de sensibilisation « Je peux voter » en vue des élections communales du 11 juin 2023, le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et le bureau de liaison du Parlement européen ont lancé la campagne de sensibilisation « Je peux voter » lors d'une conférence de presse le 15 janvier 2024 afin d'informer les résidents non-luxembourgeois venant d'un État membre de l'Union européenne de leur droit de vote aux élections européennes du

9 juin 2024 et de leur signaler la nécessité de s'inscrire sur les listes électorales avant le 15 avril 2024 à 17 heures.

Quant aux actions de sensibilisation, le ministère, le bureau de liaison du Parlement européen au Luxembourg, la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg, les partenaires, associations, multiplicateurs et les communes ont fait un effort commun afin de mobiliser les résidents non-luxembourgeois à s'inscrire sur les listes électorales.

Des dépliants et affiches ont été élaborés et le domaine des élections européennes a complété le site « Je peux voter », avec notamment un kit de communication et des témoignages. Des stands d'information étaient présents au Festival des Migrations et à la Journée d'orientation du Biergerpakt. 16 communes et associations ont emprunté du matériel et des stands pour des événements, 15 entreprises ont reçu un message vidéo du ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et un kit de communication digital pour diffuser ces informations auprès de leurs collaborateurs. Par ailleurs, toutes les communes du pays étaient invitées à participer à la Semaine nationale de l'inscription.

Une campagne digitale sur les réseaux sociaux, des annonces et publicités dans la presse écrite et digitale ainsi qu'un affichage national dans les abribus, des parkings et dans le tram ont complété les actions susmentionnées afin de toucher le plus grand nombre de personnes possible.

Suite à la campagne, 3.780 personnes se sont nouvellement inscrites dans le cadre de la campagne "Je peux voter" jusqu'au 15 avril 2024. En total, 30.605 résidents non-luxembourgeois issus d'un autre État membre de l'UE étaient inscrits sur les listes pour les élections européennes, le taux moyen d'inscription ayant été de 15,1%.

Fin 2024, les dépliants, roll-ups et comptoirs de la campagne « Je peux voter » ont été adaptés et réimprimés afin de sensibiliser le public cible en continu sur le sujet du droit de vote pour les résidents non-luxembourgeois lors des élections communales et européennes.

## 6. Partenariats – Volet associations

### 6.1. Appels à projets « Promouvoir le vivre-ensemble interculturel »

N°	Porteur de projet	Titre du projet
<b>Sous-partie 1 : Promouvoir la diversité culturelle au sein des associations</b>		
1	ARA International Community Radio	Come together Associations Network
<b>Sous-partie 2 : Renforcer les associations dans leur gestion de la diversité culturelle</b>		
2	SINGA Luxembourg	Linkey
3	Luxembourg multi-LEARN Institute for Interaction and Development in Diversity	En Bonne Entente dans le quartier de Bonnevoie
<b>Sous-partie 3 : Renforcer les relations entre les associations et les communes</b>		
4	Université du Luxembourg	« Tiers-lieux pour tous » : Faire vivre l'espace communautaire interculturel au Luxembourg
5	Equisolidaire	Association Hub

L'appel à projets PAN 2023, lancé en juin 2022, a permis de financer 5 projets sur 20 soumis, pour un budget total de 570.000 €. Axés sur la thématique « Promouvoir le vivre-ensemble interculturel à travers la vie associative », ces projets se structuraient en trois volets : promotion de la diversité culturelle, renforcement des associations et amélioration des relations associations-communes. Leur mise en œuvre s'est déroulée de janvier 2023 à décembre 2024.

3 des 5 projets financés dans le cadre de l'appel à projets PAN 2023 ont été clôturés. 2 de ces projets se sont vu accorder une extension pour finaliser le projet.

Dans la même lignée, l'appel à projets 2024 « Promouvoir le vivre-ensemble interculturel » a été lancé en octobre 2023. Cet appel, structuré autour de deux axes d'intervention, visait à soutenir des initiatives favorisant la cohésion sociale et le dialogue interculturel au Luxembourg.

- **Axe 1 : Promouvoir la participation des travailleurs transfrontaliers :**

Projets cherchant à identifier les besoins en termes de participation des travailleurs transfrontaliers et à proposer des activités favorisant les échanges entre travailleurs transfrontaliers et résidents.

- **Axe 2 : Pacte citoyen et Programme du vivre-ensemble interculturel – Développement de modules modèles :**

Projets visant à développer des modules modèles dans le cadre du « programme du vivre-ensemble interculturel » à destination des personnes qui vivent et/ou travaillent au Luxembourg.

L'appel à projets 2024 a permis la réception de 24 initiatives pour un budget global de 3.609.581,98€. À l'issue du processus de sélection, mené en collaboration avec un comité d'experts, 4 projets ont été retenus, tous s'inscrivant dans l'axe 2 (aucun projet n'a été sélectionné dans l'axe 1).

<b>Axe 2 : Pacte citoyen et Programme du vivre-ensemble interculturel – Développement de modules modèles</b>		
1	A'Musée asbl	Café créatif 'DE FUEDEM DEEN EIS VERBENNT'
2	ACAT asbl	Topographie of Human Rights
3	Ons Heemescht asbl	BIS AM BUS
4	Openscreen asbl	Doc & Talk

Les initiatives retenues bénéficieront d'un financement de 439.060 € et sont mises en œuvre entre le 1<sup>er</sup> mai 2024 et le 30 novembre 2025, contribuant ainsi à renforcer le vivre-ensemble interculturel au Luxembourg.

Le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre-ensemble et de l'Accueil a organisé le 18 juin 2024 un événement de lancement des projets sélectionnés dans le cadre de l'appel à projets 2024 au LUCA. Cet événement a réuni des porteurs de projets, ainsi que des représentants de la société civile et d'autres ministères. Il avait pour but de permettre à la fois aux participants de découvrir les quatre projets sélectionnés pour 2024 et de mettre en relation les différents acteurs impliqués dans la réalisation et le suivi des projets sélectionnés ces dernières années, dans le but de créer des synergies menant à d'éventuelles collaborations.

## 6.2. Conventions

Afin de soutenir et promouvoir des activités en faveur du vivre-ensemble interculturel sur le terrain, la Division Vivre ensemble conclut des conventions avec certaines associations, à savoir l'ASTI, le CLAE, le CEFIS, Caritas et Hëllef um Terrain. Cette collaboration, complémentaire aux mesures proposées par la Division Vivre ensemble du ministère, permet ainsi d'agir sur les publics cibles directement concernés par le vivre-ensemble interculturel, que ce soient les communes, les associations ou les individus, dans un but de favoriser le vivre-ensemble et de promouvoir le rôle de multiplicateurs.

Dans cet ordre d'idées et suite à un transfert de compétences de la Division Solidarités vers la Division Vivre ensemble, les partenaires conventionnés autour de la thématique du travail social communautaire sont désormais également suivis par la Division Vivre ensemble. Il s'agit des associations ASTI, Caritas Jeunes et Familles et Inter-Actions.

Ainsi, les activités et missions suivantes ont été entreprises dans le cadre des conventions 2024 :

- ASTI

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement des acteurs locaux, l'ASTI a soutenu les communes signataires du « Gemengepakt vum interkulturellen Zesummeliewen » par l'organisation d'ateliers thématiques et la mise à disposition de son expertise tout en collaborant avec les conseillers au vivre-ensemble interculturel, notamment lors de réunions de suivi de la mise en œuvre dudit « Gemengepakt ». De plus, l'ASTI a également assuré un soutien à toutes les autres communes et acteurs locaux du Luxembourg concernant la mise en œuvre de projets en faveur du vivre-ensemble, que ce soit par la transmission d'informations, la mise en contact ou le partage de bonnes pratiques tout en favorisant le travail en réseau.

L'ASTI a également travaillé sur la mise à disposition et promotion de boîtes à outils en matière de pratique des langues et continué à faire la promotion des outils et initiatives favorisant la participation politique des non-luxembourgeois ainsi que la participation citoyenne. L'ASTI a co-organisé 2 éditions du Forum fir d'Zesummeliewen an eise Gemengen en étroite collaboration avec le ministère, le Syvicol et le CEFIS (voir 7.2). En complément à ces 2 rendez-vous nationaux, l'ASTI a également organisé 4 rencontres régionales (Meet&Greet) à destination des membres des Commissions consultatives du vivre-ensemble interculturel (CCVEI) ayant pour but de permettre la rencontre avec les acteurs du vivre-ensemble interculturel (voir 7.2).

En ce qui concerne le service de traduction orale directe (TOD), qui a pour objectif de permettre un accès oral à l'information aux résidents ne maîtrisant pas une des langues véhiculaires lors de manifestations organisées par les communes, des structures publiques ou des associations, l'ASTI a continué à gérer les sollicitations des clients ainsi que les traducteurs bénévoles du service. Par ailleurs, le service a continué le travail sur un nouveau site web ainsi que sur une nouvelle identité visuelle.

Quant au Guichet Info-Migrants, l'ASTI a continué à offrir ses permanences pour fournir des informations sur la loi sur l'immigration et la libre circulation, a organisé 3 séances de formation continue à l'intention des professionnels du secteur associatif du domaine médico-social ou en contact avec des migrants et a rédigé un document de recommandations sur les problématiques rencontrées aux ministères concernés.

Le service travail social communautaire de l'ASTI a assuré des tournées de quartiers et une présence aux événements des différents partenaires et acteurs dans les quartiers Nord de la Ville de Luxembourg. De plus, et afin de permettre une concertation entre les différentes structures sociales

en vue de favoriser un travail de réseau, le service a organisé 3 plateformes sociales pour les acteurs des quartiers Nord et mis à disposition son expertise notamment en faveur du Syndicat d'Initiative des quartiers Nord de la Ville de Luxembourg. Le service travail social communautaire organise également un Café des langues mensuel ainsi qu'une fête dans le Parc Laval à l'occasion de la Fête de la musique.

La Division Vivre ensemble a une convention complémentaire avec l'ASTI pour 1 ETP en charge du bénévolat local. En 2024, le chargé au bénévolat employé sous cette convention a organisé et presté trois formations intitulées « Get involved » dont le but est de sensibiliser des bénévoles qui souhaitent s'engager envers des nouveaux arrivants. En 2024, 107 personnes au total ont été formées.

En étroite collaboration avec l'Agence du Bénévolat, le chargé au bénévolat a soutenu la commune de Sanem dans la mise en place d'un volet bénévolat sur son site internet, la reliant directement au portail [benevolat.lu](http://benevolat.lu).

Le chargé au bénévolat a également investi beaucoup de temps dans le soutien de deux structures d'hébergement (Sanem et Junglinster) dans l'activation de DPI/BPI/BPT en tant que bénévoles en faveur du vivre-ensemble interculturel. Les résultats sont limités, il n'y a pas de grands succès à signaler. Les causes de ces résultats non satisfaisants sont d'un côté le manque de connaissances linguistiques pour rapidement trouver un engagement bénévole et de l'autre côté les priorités des DPI qui ne sont pas nécessairement liées à l'engagement bénévole.

- CLAE

Le CLAE a d'une part, fourni des informations et orienté les individus dans le cadre son « Espace d'Accueil citoyen », proposé des modules à destination des adhérents du « Biergerpakt » (Faire société ensemble et Le Luxembourg entre histoire et relations) et coordonné la gestion de ses cours de langue étrangère. D'autre part, le CLAE a assuré l'accueil des associations, permettant aux personnes nourrissant un projet associatif de recevoir l'information, le conseil et l'appui nécessaires pour se constituer en association sans but lucratif. Dans ce contexte, le CLAE a également proposé trois types de formations associatives : « Imbrication » – 4 modules qui permettent de construire les bases de l'action associative –, « Briquettes » – format plus court qui a pour but de construire des compétences plus spécifiques liées à la communication et « Suivre et évaluer son projet » en partenariat avec la SOLEP. Les associations se sont également vu proposer 2 séances d'information, l'une concernant la nouvelle loi sur les associations sans but lucratif, l'autre concernant les réglementations du secteur bancaire pour l'ouverture d'un compte bancaire pour les associations et les solutions possibles organisée en collaboration avec le Cercle de coopération des ONGD et en partenariat avec le Ministère de la Justice et POST Finance.

Suite à la réédition de son Guide pour la vie associative en 2023, le CLAE a procédé en 2024 à la publication du guide ainsi que de nombreux documents modèles sur son site internet.

Le CLAE a également continué à mettre à disposition des espaces de réunion et du matériel aux associations, organisé la 41e édition du Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté, publié son magazine « Faire Société ensemble », et diffusé des informations via son site et ses newsletters.

En 2024, le CLAE a continué à mettre son « Murmure du Luxembourg », un jeu ludique de découverte du Luxembourg, gratuitement à disposition des communes et associations.

- CEFIS

Tout comme l'ASTI, le CEFIS a une mission d'accompagnement des communes dans le cadre du « Gemengepakt vum interkulturellen Zesummeliewen », notamment en ce qui concerne l'inventaire de

l'existant ainsi que le monitoring et l'évaluation des actions réalisées sur le terrain. Dans ce contexte, le CEFIS a analysé et compilé les statistiques administratives qui ont par la suite été présentées aux communes signataires du « Gemengepakt ».

De plus, le CEFIS a proposé, courant 2024, 6 formations de multiplicateurs dans le contexte des élections européennes et a finalisé l'analyse des résultats de la participation électorale, rapport qui sera présenté en janvier 2025. Le CEFIS a également proposé une formation « Kick-Off » à destination des Commissions consultatives du vivre-ensemble interculturel (CCVEI) portant sur leurs missions (voir 7.3).

Suite à la présentation de l'étude « Racisme et discriminations au Luxembourg – à l'écoute des victimes » en 2023, le CEFIS a diffusé les résultats de cette étude en 2024 : que ce soit via la publication des résultats clés sur les réseaux sociaux, en participant notamment à un groupe de travail « Communauté de pratique », en répondant aux invitations à présenter l'étude ou en organisant la projection du film « Le mythe de la femme noire » portant sur l'objectivisation et hypersexualisation de la femme racisée, à laquelle ont participé une centaine de personnes.

- Caritas

De janvier à septembre 2024, Caritas a continué à accueillir et orienter son public cible, notamment des DPI et BPI, à travers une permanence d'accueil individualisé. De plus, Caritas a proposé des séances d'informations collectives sur des éléments de la vie de la société luxembourgeoise (DPI : Just Arrived, Regroupement familial, Marché de l'emploi, Marché immobilier, droits humains) et a proposé des activités dans sa salle d'attente. Cet espace ayant été identifié comme espace permettant la sensibilisation des bénéficiaires en complément des séances d'information collectives, des activités ludiques et pédagogiques y sont proposées.

Au sein de son Centre Oasis à Wiltz, Caritas a organisé et mis en œuvre des tables de discussion à destination d'un public soucieux d'avoir un espace d'échange. Au-delà de ces tables de discussion, d'autres ateliers hebdomadaires ont eu lieu (couture, aérobic, randonnée) tout comme des événements visant la collaboration avec des partenaires externes voire la promotion du Centre Oasis dans le nord.

De plus, des cours de langue y ont été proposés : une session d'alphabétisation en langue française et des activités de soutien linguistique.

- Hëllef um Terrain

A partir d'octobre 2024, Hëllef um Terrain (HUT) a repris les principales activités assurées par Caritas jusque-là tout en assurant certaines adaptations. Ainsi, Hëllef um Terrain a continué à informer et soutenir toute personne souhaitant avoir un renseignement ou être soutenues pour des démarches administratives, a établi des plans de formation et permis aux équipes de se s'approprier la thématique du vivre-ensemble interculturel. De plus, HUT a continué à mettre en place des activités de pratiques de langue au Centre Oasis ainsi que des activités de rencontres interculturelles tout en proposant les cours de langue.

- Caritas Jeunes et Familles

Dans le cadre de sa convention, Caritas Jeunes et Familles assure son Service Quartier (travail social communautaire) dans le quartier du Paffenthal et les quartiers avoisinants. Projet phare du Service Quartier est son journal de quartier « AM PAYS », publié 2 fois par an, qui met en avant les associations et personnalités locales tout en diffusant les informations sur le quartier et les événements du service. De plus, le service organise divers événements ayant pour but de rassembler les habitants du quartier :

les soirées Zeralda, les Troc Party, la fête de quartier, le Pafendaller Chrëschtmaart. Au-delà de ces événements, le Service Quartier organise également annuellement un atelier de l'avenir en collaboration avec le Syndicat d'intérêts locaux Paffenthal-Siechenhof et collabore avec les associations locales. Afin de faire un relevé des besoins du quartier, le Service Quartier propose le « Stroossekaffi/Kaffisstuff » et offre également un service d'écrivain public.

- Inter-Actions

Inter-Actions assure un travail communautaire dans les quartiers Gare-Bonnevoie à Luxembourg-Ville et Italie, Schmelz et Brill à Dudelange.

A Dudelange, le Service Ensemble Quartiers Dudelange mène une analyse de quartier à travers des tournées de quartiers et l'offre du service écrivain public. Le service assure également un soutien aux comités de quartiers et met à disposition son expertise aux acteurs des quartiers voire institutionnels. Le service offre également une série d'activités : journal de quartier, intégration par le sport, ateliers créatifs, fête de l'été, jardin communautaire et café des langues.

Dans les quartiers Gare-Bonnevoie, le service Ensemble assure également une analyse de terrain permanente ainsi qu'un service d'écrivain public tout en soutenant les comités de quartier voire les résidents qui souhaitent s'investir dans des comités de quartier. Les activités qui ont été proposées en 2024 sont : l'urban gardening, des projets saisonniers, afterwork entre voisins, cours de langue luxembourgeoise avec garde d'enfants, table de langues ainsi qu'un projet culinaire permettant aux résidents des quartiers Gare et Bonnevoie et aux résidents du foyer Haus Delta de se rencontrer, cuisiner et manger ensemble.

Les conventions sont renouvelées annuellement permettant ainsi une adaptation des activités à l'évolution des besoins de terrain identifiés.

Pendant la phase pilote du « Pakt vum Zesummeliewen » s'étalant sur les années 2021-2023, la Division Vivre ensemble avait également conclu des conventions avec plusieurs partenaires (ASTI, CEFIS, De Reso) pour engager cinq conseillers au vivre-ensemble interculturel dont la mission est d'accompagner les communes et les comités de pilotage dans la mise en place du pacte communal ainsi que dans la mise en œuvre des activités dans le cadre du pacte communal. La loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel donne un cadre légal au « Gemengepakt » (Pacte communal, ancien « Pakt vum Zesummeliewen ») et prévoit que les conseillers au vivre-ensemble interculturel sont désormais des agents de l'État désignés par le ministre. Au courant de l'année 2024, trois des cinq conseillers au vivre-ensemble interculturel ont intégré la Division Vivre ensemble. Les deux autres, toujours employés sous convention avec l'association De Reso, rejoindront la Division Vivre ensemble au début de l'année 2025.

### 6.3. Subsides aux associations

Par le biais de l'article budgétaire « Subsides à des projets dans le domaine du vivre-ensemble et de la lutte contre les discriminations », le ministère offre un soutien financier ponctuel aux associations et/ou fédérations qui initient des actions en faveur du vivre-ensemble interculturel.

En 2024, 2 types de subsides ont été proposés aux associations par le biais d'appels à projets :

- Le soutien aux associations initiant des projets dans les domaines de l'intégration et du vivre-ensemble ;
- Le soutien aux associations organisant un événement et souhaitant contribuer à la campagne de sensibilisation « Je peux voter » en mettant à disposition un stand d'informations sur la campagne ou en distribuant du matériel de la campagne autour des élections européennes.

L'appel à subsides a été réparti sur 4 dates limites au cours de l'année et ouvert à des candidatures spontanées jusqu'à épuisement des fonds à la clôture de ces dates.

En 2024, 2 séances d'informations concernant l'appel à subsides ont été organisées. Plusieurs réunions individuelles avec des associations ont également eu lieu au cours de l'année 2024.

55 demandes de subsides ont été soumises par des associations courant 2024. 17 projets ont pu bénéficier d'un subside pour un montant de 80.000 €, à savoir 12 projets de vivre-ensemble et 5 projets contribuant à la campagne de sensibilisation « Je peux voter ».

<b>Subsides aux associations initiant des projets dans les domaines du vivre-ensemble</b>		
<b>N°</b>	<b>Association</b>	<b>Intitulé du projet</b>
1	Ôpen	Sociocracy coaching and learning programme for a better living together
2	Cri du coeur	Marche et découverte interculturelle
3	Amitié Plurielle Luxembourg	SOLISPORT – Solidarité et Sport Luxembourg
4	M.E.C.	LinGoLux Mullerthal – adaptation anglaise et ajout de liens didactiques
5	Fête de la Musique	Favoriser le vivre ensemble interculturel au cœur de la Fête de la Musique
6	LEQGF	Luxembourg LGBTIQ+ Panel
7	Kiemer Schof	Summer Fest 2024
8	Lukraine	Ukrainian Days in Luxembourg
9	WeCitizens	Mix'City Month au Shaker
10	Chez nous – Café citoyen mobile	Café citoyen mobile
11	Maison d'Afrique	Promotion du jeu "Intègre-toi avec le français » auprès du public cible
12	Ärdschëff	De l'engagement citoyen au vivre-ensemble interculturel

Subsides aux associations contribuant à la campagne « Je peux voter »		
N°	Association	Intitulé du projet
1	C.A.S.A	Pour une Europe juste et solidaire
2	Guinendadi	Elections européennes, pourquoi voter?
3	ALDIC	Youth'rope: Youth Vote Now!
4	Youth Work Synergy	AI can vote
5	WeCitizens	WE decrypte les élections européennes

## 7. Partenariats – Volet communes

### 7.1. Gemengepakt vum interkulturellen Zesummeliwwen

L'année 2024 a marqué un tournant important avec le passage du projet pilote du *Pakt vum Zesummeliwwen* (2021-2023) au *Gemengepakt vum interkulturellen Zesummeliwwen*, instauré par la loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel. Ce nouveau cadre a pour objectif de promouvoir un processus durable et évolutif du vivre-ensemble à l'échelle locale. Le *Gemengepakt* s'articule autour de cinq étapes clés : l'engagement politique par la signature de la convention, un état des lieux des besoins spécifiques de chaque commune, des ateliers citoyens visant à définir des actions favorisant le vivre-ensemble interculturel, la mise en œuvre de ces actions et, enfin, l'évaluation des résultats obtenus et la planification des actions futures.

Au cours de l'année 2024, le ministère, en partenariat avec ses collaborateurs et soutenu par les cinq conseillers au vivre-ensemble interculturel, a facilité la transition des communes signataires du *Pakt vum Zesummeliwwen* vers le *Gemengepakt*, tout en incitant de nouvelles communes à rejoindre cette initiative. En tout, 35 communes ont signé le *Gemengepakt* en 2024, dont 28 des 32 communes ayant précédemment participé au projet pilote. Parmi ces communes figurent le Syndicat Intercommunal Kanton Réiden et la commune de Mertzig. De plus, 6 communes ont exprimé leur souhait d'adhérer au *Gemengepakt*, dont 5, regroupées en syndicat intercommunal, adopteront une approche régionale pour sa mise en œuvre.

Le comité de suivi du *Gemengepakt*, rassemblant l'ensemble des parties prenantes (DVEI, CEFIS, ASTI, CLAE, SYVICOL et conseillers au vivre-ensemble interculturel), s'est réuni à quatre reprises en 2024. Ces réunions ont permis de faire le point sur l'avancement des différentes communes, de discuter des défis rencontrés et de proposer des ajustements au processus. À la fin de l'année, il a été décidé d'élargir ce comité en y intégrant les partenaires conventionnés actifs dans le domaine du travail social communautaire, à savoir Inter-Actions et Caritas Jeunes et Famille, afin de maximiser les synergies entre les acteurs et les projets locaux. En parallèle, des réunions régulières entre la DVEI et les conseillers ont permis de renforcer la coordination et d'assurer un accompagnement optimal des communes signataires.

Au niveau local, la communauté de pratique des coordinateurs du *Gemengepakt* et des responsables du vivre-ensemble interculturel au sein des communes s'est réunie à trois reprises en 2024, rassemblant à chaque occasion environ 40 personnes. Parmi les thématiques traitées figuraient les élections européennes, les opportunités de financement européen pour les communes, la création de

tiers-lieux et l'inclusion des personnes vulnérables dans les initiatives de vivre-ensemble à l'échelle communale.

Dans le but de garantir un suivi de qualité face à l'augmentation du nombre de communes signataires, et conformément à la loi du 23 août 2023 précitée, trois des cinq conseillers au vivre-ensemble interculturel ont été intégrés à la fonction publique en 2024. Les deux autres, toujours employés sous convention avec l'association De Reso, rejoindront la DVEI au début de l'année 2025.

### 7.2. Forum fir d'Zesummeliwwen an eise Gemengen (ancien GRESIL)

En 2024, l'ancien *Groupe d'Echange et de Soutien en matière d'Intégration au Luxembourg (GRESIL)* a été rebaptisé *Forum fir d'Zesummeliwwen an eise Gemengen*, marquant ainsi le changement de paradigme induit par la loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel. Comme les années précédentes, deux éditions du Forum ont été organisées, réunissant des acteurs locaux et régionaux pour échanger sur des thématiques liées au vivre-ensemble interculturel. Ces rencontres visent à créer des synergies entre les communes et à favoriser le partage d'expériences.

La 12<sup>ième</sup> édition du *Forum fir d'Zesummeliwwen* s'est tenue en mai 2024 à Dudelange, réunissant environ 180 participants en présentiel. Le thème de cette édition était « Les communes contre le racisme ! Promouvoir le respect et la tolérance au niveau local ». Après des présentations par des associations expertes en antiracisme lors de la plénière, les participants ont pu assister à une table ronde avec des représentants de communes partageant leurs bonnes pratiques et expériences.

Fin novembre 2024 a eu lieu la 13<sup>ième</sup> édition du *Forum fir d'Zesummeliwwen* à Niederanven, avec la participation de plus de 200 personnes. Le thème abordé était « Nous sommes tou-te-s expert-e-s du vivre-ensemble ! Pistes pour un bon fonctionnement de la commission du vivre-ensemble (CCVEI) et une collaboration efficace avec les responsables politiques ». Après des discours d'ouverture en session plénière, la seconde partie de l'événement a permis aux participants d'assister à des ateliers pratiques sur les missions des CCVEI. L'objectif de ces ateliers était d'identifier des pistes pour assurer un bon fonctionnement des commissions du vivre-ensemble et pour favoriser une collaboration efficace avec les responsables politiques locaux.

En complément des forums nationaux, et pour la première fois en 2024, l'ASTI, en collaboration avec le DVEI, a organisé quatre forums régionaux. Ces événements, conçus sous la forme d'un « afterwork », ont permis à une dizaine de représentants d'associations œuvrant dans le domaine du vivre-ensemble interculturel de présenter des initiatives concrètes à déployer au sein des communes. Dans une première partie, les participants ont eu l'opportunité de nouer des contacts plus approfondis dans une ambiance conviviale, autour d'un verre. En moyenne 40 personnes ont participé à chacune de ces rencontres, qui se poursuivront sous un format différent en 2025.

### 7.3. Commissions communales du vivre-ensemble interculturel (CCVEI)

Au début de l'année 2024, la DVEI a poursuivi ses efforts pour informer les commissions communales du vivre-ensemble interculturel (CCVEI) des nouvelles dispositions introduites par la loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel. Cette loi élargit les critères d'éligibilité des membres des CCVEI en permettant à toute personne travaillant sur le territoire de la commune de devenir membre de la commission. En conséquence, les communes ont été encouragées à élargir leur appel à candidatures en incluant non seulement les résidents, mais également les travailleurs transfrontaliers.

Le ministère a bénéficié du soutien du CEFIS dans cette démarche, lequel, dans le cadre de sa convention, a organisé une formation « Kick-off » à l'intention des CCVEI nouvellement constituées à

la suite des élections communales du 11 juin 2023. Un total de 370 membres issus de 34 communes ont pris part à cette formation, dont l'objectif principal était de sensibiliser à la nouvelle législation.

Dans le cadre de la campagne « Je peux voter », visant à sensibiliser les résidents non luxembourgeois à l'importance de l'inscription sur les listes électorales en vue des élections européennes du 9 juin 2024, la Division du Vivre ensemble a fourni aux communes un kit de communication comprenant des dépliants et des affiches. Des stands d'information et du matériel promotionnel ont également été mis à la disposition des communes et de leurs CCVEI afin de soutenir l'organisation d'événements locaux destinés à encourager la participation politique des résidents non-luxembourgeois. En complément, du matériel informatif de portée générale a été élaboré, permettant aux communes de promouvoir la participation politique tout au long de la législature, et pas uniquement à l'approche des élections.

#### 7.4. Biergerguide

Suite au rapport final sur le fonctionnement et les besoins des commissions consultatives communales d'intégration (désormais appelées commissions consultatives communales du vivre-ensemble interculturel), publié en 2021, la Division Vivre ensemble a poursuivi, en 2024, l'élaboration d'un *Biergerguide* (guide du citoyen) standardisé. Ce guide, disponible en cinq langues, présente des informations tant nationales que locales, ainsi que des suggestions d'engagement et d'interaction citoyenne dans divers domaines tels que le bénévolat, la pratique des langues ou encore la participation politique. En étroite collaboration avec les communes, la DVEI prépare ce guide et le met à disposition sous forme de brochure imprimée et de version numérique.

Les cérémonies de remise du *Biergerguide* aux communes participantes ont eu lieu le 19 juin, 27 juin, 18 septembre et 27 novembre 2024. Au total, 33 communes ont reçu leur *Biergerguide* jusqu'à fin 2024, et une nouvelle série de guides est en cours de préparation.

#### 7.5. Subsides

La Division Vivre ensemble interculturel dispose d'une petite enveloppe budgétaire, permettant au Ministre d'octroyer des subsides aux entités publiques du secteur communal initiant et soutenant des projets particulièrement innovants en vue du vivre-ensemble interculturel. En 2024, deux demandes de subside pour ce type de projet ont été introduites, dont une a été acceptée.

#### 7.6. Site web *Zesummeliewen an ärer Gemeng*

En 2024, le site web [\*Zesummeliewen an ärer Gemeng\*](#) a subi une refonte visuelle, alignée avec la charte graphique de la loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel. Accessible en français, allemand et anglais, ce site met en lumière les projets phares relatifs à la promotion du vivre-ensemble interculturel au sein des communes. Il présente notamment le *Gemengepakt vum interkulturellen Zesummeliewen* et les activités des commissions consultatives communales.

Ce site se veut à la fois un espace d'information et une source d'inspiration pour les communes, leur permettant de découvrir des bonnes pratiques ainsi que les documents issus du *Forum fir d'Zesummeliewen an eise Gemengen*. Il sert également d'outil de promotion pour les instruments mis en place par la loi du 23 août 2023 sur le vivre-ensemble interculturel. Les communes peuvent, par exemple, y soumettre leur demande d'adhésion au *Gemengepakt vum interkulturellen Zesummeliewen* et consulter les informations concernant celles ayant déjà signé cet accord et les initiatives qu'elles ont mises en place dans ce cadre.

## 8. Le Biergerpakt et le Contrat d'accueil et d'intégration

La loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024, a créé entre autres les instruments du pacte citoyen et du programme du vivre-ensemble interculturel, qui remplacent le Contrat d'accueil et d'intégration (CAI) et le Parcours d'intégration accompagné, les dispositifs d'intégration précédemment en place. La nouvelle loi prévoit également que la loi modifiée du 16 décembre 2008 concernant l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg continue à s'appliquer aux contrats d'accueil et d'intégration signés avant le 31 décembre 2023. Par conséquent, les prestations de l'ancien et du nouveau régime ont été proposées et mises en œuvre en 2024.

### 8.1. Le Biergerpakt – Pacte citoyen du vivre-ensemble interculturel

Le Biergerpakt (pacte citoyen) est un engagement moral qui témoigne de la volonté des personnes y adhérentes de participer à la démarche du vivre-ensemble interculturel et de promouvoir les valeurs y associées. L'adhésion au pacte citoyen est ouverte à chaque personne majeure qui réside ou travaille au Grand-Duché de Luxembourg. Elle se fait sur base volontaire et donne accès au programme du vivre ensemble interculturel. Avec l'entrée en vigueur de la loi relative au vivre ensemble interculturel, une démarche via guichet.lu a été mise en place pour adhérer au Biergerpakt. Au total, 2.641 personnes y ont adhéré en 2024.

Le programme du vivre-ensemble interculturel tient compte de la diversité de la population et favorise l'échange interculturel. Il a pour objectif de mettre à la disposition des personnes qui résident ou travaillent au Luxembourg un catalogue de modules qui visent à favoriser l'accès à l'information et à encourager la participation citoyenne. Le catalogue est composé de modules d'introduction à la vie au Grand-Duché de Luxembourg et de modules avancés (individuels).

Les modules d'introduction se composent :

- D'une Journée d'orientation, un événement biannuel avec des stands d'information et des ateliers interactifs de représentants de l'Etat et de la société civile, qui facilite l'accès à l'information, l'orientation dans la vie quotidienne et la participation citoyenne au Grand-Duché de Luxembourg.
- Du module « Découvrir le Grand-Duché du Luxembourg » qui vise à présenter de manière introductive et interactive les principales caractéristiques du Luxembourg (histoire, traditions, système politique, valeurs etc.) et à encourager les participants de découvrir le pays par eux-mêmes.
- D'un accès gratuit à une plateforme linguistique moderne qui permet d'apprendre les langues administratives du pays (luxembourgeois, allemand, français) partout et à son propre rythme.

Le catalogue de modules individuels (avancés) propose une gamme d'activités thématiques qui permet à chacun de faire un choix individuel en fonction de ses propres besoins, intérêts et disponibilités. Ce catalogue est mis en place en collaboration avec des partenaires étatiques, communaux et associatifs et continuera à évoluer à l'avenir.

Au cours de l'année 2024, un site web dédié a été lancé avec toutes les informations utiles sur le Biergerpakt et l'offre diversifiée du programme du vivre-ensemble interculturel : [www.biergerpakt.zesummeliewen.lu](http://www.biergerpakt.zesummeliewen.lu).

## 8.2. Le Contrat d'accueil et d'intégration (CAI)

Les prestations du Contrat d'accueil et d'intégration ont été proposées aux personnes qui ont signé le CAI avant la mise en vigueur du Biergerpakt et du programme du vivre-ensemble interculturel. Fin décembre 2024, 2949 signataires disposaient encore d'un dossier actif du CAI.

Le CAI permet aux signataires de participer, à base volontaire, aux prestations suivantes :

- Des cours de langues à tarif réduit afin de faciliter l'apprentissage des trois langues officielles du Luxembourg (luxembourgeois, français, allemand) ;
- Des cours d'instruction civique qui aident à mieux connaître et comprendre les traditions et coutumes, l'histoire, la culture et le système politique du Grand-Duché ;
- Une journée d'orientation pour faciliter l'orientation dans la vie quotidienne, comme 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 les partenaires institutionnels et associatifs de la Division Vivre ensemble, notamment le Service de la formation des adultes du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

Dans un souci d'efficacité, la Journée d'orientation et les cours civiques ont été organisés de manière à être applicables en même temps aux signataires du CAI et aux adhérents du Biergerpakt. La Division Vivre ensemble a continué en 2024 à adapter les différentes prestations et les procédures y liées au nombre croissant de participants.

123 séances du module « Découvrir » / cours civique CAI ont été tenues en 2024 pour les 1592 personnes inscrites.

Un nombre record de plus de 2000 adhérents du nouveau programme "Biergerpakt" et signataires du Contrat d'accueil et d'intégration ont participé aux deux Journées d'orientation organisées en 2024, dont 1.093 personnes à l'événement du 9 novembre 2024 et 930 personnes à l'édition du 9 mars 2024 (en 2023 : 1445 participants au total).

## 8.3. Les Séances d'information sur la vie au Luxembourg (SIV-PIA)

Dans le cadre du module « Bienvenue au Luxembourg » (ancien PIA), la Division Vivre ensemble a organisé tous les mercredis hors congés scolaires prolongés, des séances d'information sur la vie au Luxembourg pour les demandeurs de protection internationale (DPI) récemment arrivés et bénéficiant de l'aide sociale accordée par l'Office national de l'accueil (ONA).

Âgé de plus de 18 ans, le public cible est invité à participer à 6 heures de séances au cours desquelles des sujets tels que la santé, les valeurs et normes ou encore l'égalité entre les hommes et les femmes sont abordés interactivement en français langage simple. Les objectifs principaux des séances sont de soutenir l'intégration des DPI, de les aider à participer de manière plus autonome à la vie de la société d'accueil et de leur transmettre des informations de base sur le vivre-ensemble au Luxembourg.

Au cours de l'année 2024, 386 personnes ont participé aux 6 heures de séances d'information, parmi lesquelles 152 femmes (39.2%) et 234 hommes (60.8%). La moyenne d'âge des participants est de 34.5 ans. Le taux moyen de participation au module est de 77% sur l'ensemble de l'année 2024.

## 9. Pacte européen sur la migration et l'asile

Le Pacte européen sur la migration et l'asile constitue un ensemble de plusieurs règlements et d'une directive, qui ont été adoptés en janvier 2024 et qui seront pleinement applicables à partir de juin 2026. Le Pacte vise à mieux gérer les migrations au niveau européen, en garantissant la solidarité entre les États membres tout en protégeant les droits fondamentaux des personnes qui arrivent sur le territoire européen.

Les travaux de mise en œuvre du Pacte au Luxembourg sont organisés suivant le Common Implementation Plan (CIB) proposé par la Commission européenne, et à travers des groupes de travail thématiques. Sur base du CIB, un Plan national de mise en œuvre a été établi en 2024.

La division Vivre ensemble a coordonné l'élaboration du plan national pour les volets inclusion et intégration, ce qui a impliqué une étroite collaboration avec différents acteurs publics.

Ce plan national de mise en œuvre cristallise 10 cibles qui permettront d'atteindre les objectifs du pacte en matière d'inclusion et d'intégration au Luxembourg. Parmi ces cibles, la division Vivre ensemble s'est plus particulièrement chargée de développer une plateforme en ligne multilingue pour améliorer la visibilité et l'accès aux informations pour les bénéficiaires de protection internationale et qui devrait voir le jour en juin 2026 au plus tard.

## 10. Perspective

Dans la continuité de la mise en œuvre de la loi du 23 août 2023 relative au vivre-ensemble interculturel, les différents instruments prévus, dont notamment le Biergerpakt et le Gemengepakt seront développés en continu au cours de l'année 2025.

Par ailleurs, une plateforme pour les entreprises sera développée. Elle servira de mise en réseau des différents acteurs du monde des entreprises et permettra de contribuer à une identification, structuration et adaptation de l'offre existante et au développement de l'offre manquante concernant la participation du public cible au vivre-ensemble interculturel. Cette approche permettra non seulement d'atteindre les travailleurs transfrontaliers mais pourra être élargi à tous les travailleurs, reflétant ainsi l'esprit de la loi qui est d'œuvrer en faveur de tous.

Le plan d'action national du vivre-ensemble interculturel est en cours d'élaboration et entrera dans une phase de consultations pendant le deuxième semestre 2025.

Le plan d'action national de mise en œuvre de la Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale est également en cours d'élaboration. Après une phase de consultation, il sera publié fin 2025.

## VII. Fonds « Asile, Migration et Intégration »

Le Fonds européen « Asile, migration et intégration (AMIF) » 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, de protection subsidiaire, de protection temporaire et de la politique commune en matière d'immigration, dans le plein respect des droits et principes consacrés dans la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Une cellule de gestion unique a été créée au sein du MFSVA, qui fonctionne notamment en tant qu'autorité de gestion du fonds au Luxembourg.

Le programme national du Luxembourg pour la période de 2021-2027, validé en 2022, a prévu un montant de 27,8 millions d'euros pour la mise en œuvre des actions réalisées dans le domaine d'asile, de la migration, de l'intégration et du retour, dont 23 millions d'euros en tant que cofinancement de l'Union européenne. Depuis le début de la période de programmation en 2021, 7,5 millions d'euros ont été engagés pour le financement de 27 projets.

Au courant de l'année 2024, 13 projets financés dans le cadre de l'AMIF ont été clôturés. Afin de s'assurer de la qualité des résultats obtenus et du bon déroulement de tous les projets, plusieurs visites et réunions de suivi ont été organisées par l'autorité de gestion AMIF.

### 1. Projets débutés en 2024

En 2023, 6 projets ont été sélectionnés dans le cadre d'un appel à projets lancé par l'autorité de gestion AMIF en collaboration avec l'Office national de l'accueil (ONA) et la Division du Vivre ensemble du MFSVA visant à financer des activités sous les actions A.3, B.1 et B.2 du programme national 2021-2027 pour un montant total d'environ 800.000 €. Les projets suivants ont été sélectionnés et sont réalisés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2024 et le 31 décembre 2025 :

N°	Porteur de projet	Titre du projet
<b>Action A.3 : Projets axés sur l'autonomisation à travers l'accompagnement individualisé des DPI</b>		
1	SINGA	Inclusion+
2	Coopération Nord-Sud	Accompagnement Personnalisé pour l'Emploi dans les Structures
<b>Action B.1 : Promotion de mesures d'intégration et soutien sur mesure adapté aux besoins du public cible</b>		
3	ALDIC	Crafted Pathways
4	Croix-Rouge luxembourgeoise	LevelUp!
5	Passerell	Concorde
<b>Action B.2 : Promotion des échanges et du dialogue entre le public cible et la société d'accueil et actions de sensibilisation</b>		
6	One People	Black History Month Luxembourg

## 2. Appels à projets lancés en 2024

En 2024, deux appels à projets ont été lancés dans le cadre du fonds AMIF.

Six projets ont été sélectionnés dans le cadre d'un appel à projets lancé en mai 2024 par l'autorité de gestion AMIF en collaboration avec l'ONA et la Division du Vivre ensemble du MFSVA visant à financer des activités sous les actions A.2, A.3, B.1, B.3 et B.4 du programme national 2021-2027 pour un montant total d'environ 2,7 millions d'euros. Les projets suivants ont été retenus et sont réalisés entre le 1<sup>er</sup> février 2025 et le 31 janvier 2029 :

N°	Porteur de projet	Titre du projet
<b>Action A.2 : Identification et la prise en charge par des services psycho-sociaux et de réhabilitation des personnes vulnérables et/ou à besoins spécifiques, dont entre autres les personnes victimes de la traite des êtres humains</b>		
1	Femmes en Détresse	Coup de pouce vers l'autonomie
2	Passerell	Ateliers des droits des femmes
<b>Action A.3 : Sensibilisation de la société d'accueil et des parties prenantes sur l'accueil, l'asile, l'intégration, la migration légale et les politiques de retour avec une attention particulière sur les personnes vulnérables, y inclus les mineurs</b>		
3	Coopération Nord-Sud	Racines
<b>Action B.1 : Promotion de mesures d'intégration et soutien sur mesure adapté aux besoins du public cible</b>		
4	EFID	PARLE
<b>Action B.3 : Réalisation d'études et de recherches</b>		
5	LISER	IDEALUX
<b>Action B.4 : Renforcement des capacités</b>		
6	multi-LEARN	SKILLS

Cinq projets ont été sélectionnés dans le cadre d'un appel à projets lancé en octobre 2024 par l'autorité de gestion AMIF en collaboration avec l'ONA, la Division du Vivre ensemble du MFSVA et la Direction générale de l'immigration (Ministère des Affaires intérieures) visant à financer des activités sous les actions A.2, B.2, B.4, C.1 et C.2 du programme national 2021-2027 pour un montant total d'environ 5 millions d'euros. Les projets suivants ont été retenus et sont réalisés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2025 et le 31 décembre 2028 :

N°	Porteur de projet	Titre du projet
<b>Action A.2 : Identification et la prise en charge par des services psycho-sociaux et de réhabilitation des personnes vulnérables et/ou à besoins spécifiques, dont entre autres les personnes victimes de la traite des êtres humains</b>		
1	ALUPSE	Projet Parentalité ALUPSE
<b>Action B.2 : Promotion des échanges et du dialogue entre le public cible et la société d'accueil et actions de sensibilisation</b>		
2	One People	Black History Month Luxembourg
<b>Action B.4 : Renforcement des capacités</b>		
3	OIM	REVEIL
<b>Action C.1 : Retour volontaire et réalisation de projets de réintégration</b>		
4	OIM	Assistance au Retour Volontaire et à la Réintégration 2025-2028
<b>Action C.2 : Evaluation familiale</b>		
5	OIM	Renforcer la protection des mineurs non-accompagnés au Luxembourg : vers une mise en œuvre de l'évaluation familiale 2025-2028

### 3. Autres projets soutenus avec une attribution directe en 2024

Sous l'**objectif spécifique 1** du programme national 2021-2027, trois projets ont été financés via une attribution directe en 2024.

Le projet « Formation des agents du Service réfugiés » vise à renforcer les connaissances et compétences des agents du Service Réfugiés au sein de la Direction générale de l'immigration du Ministère des Affaires intérieures en matière procédurale, juridique et règlementaire au niveau national et communautaire.

L'objet du projet « Refonte et migration des systèmes de gestion relatifs à l'accueil des demandeurs de protection internationale » consiste à développer et assurer la maintenance d'une application destinée pour les besoins de l'ONA.

Le projet « Améliorer la qualité de l'hébergement dans les structures par la prévention et la sécurité » a pour objectif d'améliorer les conditions d'accueil des structures d'hébergement de l'ONA et la sécurité en impliquant les personnes hébergées dans les structures d'hébergement par le biais d'activités de sensibilisation et formation ainsi que par la mise en œuvre d'équipement spécifique.

Deux projets ont été financés dans le cadre de l'**objectif spécifique 2** du programme national 2021-2027 via une attribution directe en 2024 et visent à renforcer les services du type « guichet » de l'ASTI

et du CLAE, dont les missions consistent à proposer des services de suivi individuel à la personne et à fournir des informations concernant le cadre législatif en matière d'asile, d'immigration, d'accueil et du vivre-ensemble interculturel au Luxembourg. Ces projets ont été développés sur base d'observations et de recommandations issues d'une analyse d'impact des deux guichets, réalisée en 2022. Une première étape des projets a été réalisée entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 31 décembre 2024. Une suite du projet, visant une plus forte collaboration entre les deux acteurs, sera réalisée entre le 1<sup>er</sup> janvier 2025 et le 31 décembre 2028.

En 2024, deux projets ont été financés dans le cadre de **l'objectif spécifique 3** du programme national 2021-2027 via une attribution directe.

Le projet « Journée consulaire » de la Direction générale de l'immigration du Ministère des Affaires intérieures vise à familiariser les représentants des missions diplomatiques et consulaires accrédités au Luxembourg, voire au Benelux, avec la législation et les procédures luxembourgeoises en matière d'immigration et de protection internationale, et en particulier en matière de retour de personnes en séjour irrégulier.

Le projet « Organisation et exécution de retours forcés » de la Direction générale de l'immigration consiste à rapatrier moyennant des vols charter et commerciaux les personnes qui ne quittent pas volontairement le territoire alors qu'elles y sont légalement obligées

## VIII. Loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services

### 1. Introduction

La loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services va créer une administration, appelée Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS), à compter du 28 juin 2025, date de l'entrée en vigueur de cette loi.

Durant les années 2023 et 2024, ont eu lieu les préparatifs quant à la mise en place effective de cette nouvelle administration, placée sous l'autorité du ministre ayant la Politique des personnes handicapées dans ses attributions.

#### 1.1. Mission et organisation

Les missions de l'OSAPS consisteront notamment à :

- effectuer la surveillance de l'accessibilité des produits et la conformité des services sur le marché du territoire luxembourgeois ;
- mettre en place des mécanismes de contrôle appropriés afin de vérifier que les dérogations à l'application des exigences en matière d'accessibilité sont justifiées ;
- fournir des lignes directrices et des outils aux microentreprises ;
- informer et sensibiliser le public au sujet de l'existence de l'OSAPS, de ses responsabilités, de ses décisions, de l'identité des autorités nationales de la surveillance du marché et des moyens de prendre contact avec elles, et mettre ces informations à disposition sur demande dans des formats appropriés ;
- recueillir, en collaboration avec les entités nationales compétentes, les données nécessaires à des fins d'études statistiques en lien avec les besoins des personnes handicapées et des personnes présentant des limitations fonctionnelles en matière d'accessibilité des produits et services ;
- développer les connaissances sur le marché et de pouvoir répondre aux besoins du public ;
- transmettre les informations nécessaires au département de la surveillance du marché de l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services (ILNAS), en vue de l'établissement et de la mise à jour du programme général de surveillance du marché, qui regroupe les programmes sectoriels de surveillance du marché.

Les produits concernés sont :

- le matériel informatique grand public comme les ordinateurs, smartphones et tablettes et leurs systèmes d'exploitation respectifs (le matériel et les logiciels qui y sont exécutés);
- les terminaux de paiement, les bornes d'enregistrement, les distributeurs de billets ou de titres de transport – à l'exclusion de ceux présents à bord des moyens de transport ;
- les téléviseurs connectés à internet (smart TV) ou les équipements donnant accès à des services audiovisuels ;
- les liseuses électroniques.

Les services concernés sont :

- les services de communications électroniques, qui comprennent par exemple les services de téléphonie et d'internet ;
- l'accès aux services de médias audiovisuels (vidéo à la demande, replay, etc.) ;
- les médias temporels (audio et / ou vidéo) préenregistrés disponibles sur Internet ou une app, qui ne sont pas considérés comme des archives ;
- les services liés au transport de passagers par avion, bus, train et bateau (leurs sites Internet et applications mobiles notamment), sauf exceptions prévues par la loi ;
- les plateformes d'e-banking, de paiement en ligne et de monnaie électronique ;
- les livres numériques ;
- le commerce électronique ;
- le numéro d'urgence européen 112 et d'autres numéros d'urgence nationaux.

L'OSAPS commencera à exercer ses fonctions le 28 juin 2025.

## 2. Développement interne des structures de l'OSAPS

Comme il s'agit d'une nouvelle administration, il faut d'abord mettre en place une structure administrative interne. Une première étape a donc été d'envoyer les agents du futur OSAPS en formation continue pour qu'ils puissent faire face aux nouveaux défis.

Six projets informatiques ont été mis en route :

1. l'élaboration du cahier de charge en cours pour trois démarches MyGuichet pour que les personnes concernées, mais aussi les entreprises, puissent s'adresser à l'OSAPS pour signaler les non-conformités en matière d'accessibilité, comme le prévoit la loi. Une version test est prévue pour mai 2025 et la mise-en-ligne pour le 30 juin 2025 ;
2. afin de faciliter la déclaration d'une non-conformité par une personne concernée l'OSAPS prévoit aussi le développement d'outils de signalement pour Web (extension de navigateur) et Mobile (application de traçage). La mise-en-ligne de ces outils est prévue au courant 2025 ;
3. le développement de la base de données OSAPS pour pouvoir traiter les demandes de surveillance des produits et services concernés. La finalisation du cahier de charge est prévue pour la mi-décembre 2024 et la mise-en-utilisation pour le 15 mars 2026 ;
4. le développement du site internet OSAPS. Ce site sera le troisième pilier de la page [www.accessibilite.lu](http://www.accessibilite.lu). La mise-en-ligne se fera probablement au courant du 2<sup>e</sup> trimestre 2025 ;
5. la création du programme HIVE pour la gestion du courrier de l'OSAPS. L'annonce de projet est déposée et la mise-en-service probable sera fera dans le deuxième semestre 2025 ;
6. le lancement des travaux pour l'environnement MyRH et Espace CER pour l'OSAPS. Les travaux effectifs commenceront en 2025 et la mise en service est prévue pour le 28 juin 2025.

### 3. Sensibilisation des opérateurs économiques

Une des missions prioritaires de l'OSAPS consiste à fournir des lignes directrices et des outils aux microentreprises et à informer et à sensibiliser le public au sujet de l'existence de l'OSAPS, de ses responsabilités et de ses décisions. C'est dans le cadre de cette mission, que les agents de la future administration ont entrepris toute une série d'actions, à savoir :

- élaboration d'un logo, d'une campagne de communication pour 2025 et d'une charte graphique OSAPS ;
- traduction de la loi en allemand et en langage facile des dispositions importantes pour la communauté ;
- en externe premières séances de sensibilisation et d'information :
  - un grand événement à la Chambre de Commerce en présence avec les Ministres Max Hahn et Georges Mischo le 23 septembre 2024 sur l'accessibilité des locaux, des produits et services et l'accessibilité numérique ainsi que sur l'accès au marché du travail pour les personnes en situation de handicap ;
  - deux webinaires en octobre 2024 avec la Chambre des Métiers ;
  - un événement le 11 novembre 2024 pour informer les ressortissants de l'HORESCA (hôtels, restaurants, cafés) sur le sujet de l'accessibilité ; une soirée d'information chez des représentations de l' Association Luxembourgeoise des Professionnels du Marketing et de la Communication (ALMAC) asbl le 14 novembre 2024 ;
  - participation aux événements « Journée nationale de l'inclusion numérique » le 17 mai 2024 et LetzCelebrateInclusion les 12 et 13 juillet 2024 ;
  - présentation le 7 novembre 2024 des missions de l'OSAPS lors d'une soirée GovTech Lab du CTIE ;
  - participation le 2 décembre 2024 au Forum interdisciplinaire de l'inclusion numérique organisé par le Ministère de la Digitalisation ;
  - élaboration de plusieurs notes d'information et d'articles de presse pour la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers, l'HORESCA et le Commissariat aux Assurances (CAA) afin que ces organismes puissent informer leurs ressortissants sur le cadre légal en matière d'accessibilité des produits et services.

Plusieurs supports d'informations ont aussi été mis en chantier ou développés pour informer les opérateurs économiques sur l'accessibilité. Ces supports sont :

- des dépliants d'information en trois langues sur les dispositions légales en matière d'accessibilité des produits et services ;
- des courts vidéos animés sur certains produits et élaboration de premières lignes directrices ;
- des e-learning courts pour micro-entreprises sur l'accessibilité numérique.

De plus, les agents du futur Office ont mis en place un groupe de travail « Services bancaires » avec des membres d'associations représentant les personnes avec un handicap pour aider les banques à se conformer à la législation (ce groupe de travail a notamment élaboré un questionnaire sur les pratiques bancaires des consommateurs concernés).

Finalement, ils ont aussi mis en relation et accompagnés les responsables du CGDIS et de la Police Grand-Ducale pour travailler sur l'accessibilité des communications d'urgence 112/113.

Au niveau européen, les agents ont établi des échanges étroits avec les autorités des autres Etats membres responsables de la transposition de la directive sur l'accessibilité des produits et services et

ont suivi des comités européens et internationaux de normalisation chargés de la révision des normes européennes en matière d'accessibilité.

## B. Administrations publiques

### I. Office national de l'accueil (ONA)

A l'instar des autres Etats membres de l'Union européenne, le Luxembourg a connu, en 2024, une année marquée par une pression persistante sur les capacités d'hébergement de l'Office national de l'accueil (ONA). L'administration est responsable de l'accueil des demandeurs de protection internationale (DPI), mais aussi des bénéficiaires de protection temporaire (BPT), un statut de protection activé au niveau européen pour les personnes déplacées par la guerre d'agression de la Russie envers l'Ukraine.

#### 1. Accueil des demandeurs de protection internationale (DPI)

##### 1.1. Evolution de l'arrivée de nouvelles personnes dans le réseau d'hébergement de l'ONA pour DPI

Bien que le nombre de nouvelles arrivées de DPI ait enregistré une légère diminution au cours de l'année 2024, le contexte géopolitique mondial, marqué par des tensions persistantes, continue d'alimenter un flux migratoire élevé.

Ainsi, 2.133 nouveaux DPI sont arrivés dans le réseau de l'ONA en 2024, en recul par rapport aux 2.994 arrivées recensées en 2023. Fin décembre 2024, l'ONA assurait l'hébergement de 3.026 DPI répartis au sein de 60 structures d'hébergement.

Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Arrivées	2.447	2.474	3.004	3.428	3.351	1.958	2.134	3.352	2.994	2.133

##### 1.2. Structures d'hébergement pour DPI

Les DPI qui demandent une prise en charge de l'ONA, faute de disposer de ressources personnelles suffisantes, sont hébergés dans des structures d'hébergement temporaire dédiées. Le réseau est renforcé actuellement par des structures d'hébergement d'urgence qui ont été mobilisées pour pallier le manque de places dans le réseau standard.

Finalement, le Centre de Primo-Accueil (CPA) joue un rôle central en tant que premier point d'accueil des nouveaux arrivants.

Le taux d'occupation de ce réseau est resté exceptionnellement élevé tout au long de l'année 2024, atteignant, en fin d'exercice, un taux d'occupation net de 96,6. %.

##### 1.3. Parcours des DPI

Afin de faciliter et de centraliser les démarches administratives des DPI nouveaux arrivants, l'ONA a instauré un **Guichet d'Accueil** auquel les DPI peuvent se rendre après l'obtention de leur attestation de demande de protection internationale. Ce dispositif centralisé a pour mission d'accueillir les nouveaux arrivants, d'ouvrir leur dossier administratif et social auprès de l'ONA, de les informer et de les accompagner dans leurs premières démarches administratives, ou encore la distribution de

produits de première nécessité et de bons alimentaires et vestimentaires, pour répondre aux besoins essentiels des personnes accueillies. Le tout au même endroit et au même moment.

Ce guichet intègre également une **première évaluation des vulnérabilités** et des besoins particuliers des nouveaux arrivants. Dans ce contexte, l'ONA a développé un outil destiné à détecter les vulnérabilités et les besoins spécifiques des nouveaux arrivants. Cet outil vise à structurer et à optimiser les interactions entre les demandeurs et le personnel encadrant dès l'arrivée du demandeur, tout en centralisant les informations recueillies. L'objectif est d'assurer un suivi rigoureux et transparent, permettant des interventions rapides et adaptées par rapport aux besoins particuliers identifiés.

Au vu du taux d'occupation très élevé de son réseau d'hébergement, l'ONA a été contraint de mettre en place, depuis 2023, une procédure d'accès au réseau qui **prioritise les personnes les plus vulnérables**, tout en garantissant un accès à tout DPI dès que la capacité résiduelle du réseau le permet.

Le manque de places disponibles pour les DPI s'explique ainsi moins par une augmentation de nouvelles arrivées que par le fait que le nombre de sorties est inférieur au nombre d'entrées dans le réseau d'hébergement. En effet, en date du 31 décembre 2024, plus de 30% des résidents dans les structures de l'ONA ont le statut de bénéficiaires de protection internationale (BPI) exacerbant ainsi l'engorgement du réseau d'hébergement.

Afin de faciliter l'autonomisation des DPI de manière qu'ils puissent, idéalement, quitter le réseau d'hébergement de l'ONA rapidement après l'obtention de leur statut, l'ONA a mis en place certaines mesures.

#### Dispositif d'Autonomisation au Primo-Accueil (DAPA)

À la lumière des résultats positifs obtenus dans le cadre du projet pilote « Dispositif d'Autonomisation des Primo-Arrivants (DAPA) », l'ONA a officiellement lancé, en septembre 2024, l'implémentation de ce programme ambitieux. Ce dispositif vise à fournir aux primo-arrivants des informations essentielles relatives au fonctionnement de la vie quotidienne au Luxembourg, tout en favorisant leur autonomisation et leur responsabilisation. Les objectifs principaux du DAPA consistent à offrir un accompagnement structuré aux DPI à travers des contenus pédagogiques adaptés, et à harmoniser les supports d'information utilisés par l'ONA, la Croix-Rouge luxembourgeoise et la « Hëllef um Terrain » (HUT) afin d'en garantir une compréhension optimale par le public cible.

Le programme s'articule autour de quatre ateliers, directement ancrés dans la réalité quotidienne des DPI, leur permettant ainsi d'acquérir les compétences et connaissances indispensables pour s'intégrer de manière durable dans leur pays d'accueil. Les ateliers s'articulent autour de quatre thèmes :

Parcours DPI : Acteurs principaux & Droits et Devoirs ;

- Système de santé pour primo-arrivants ;
- Environnement de l'enfant ;
- Gestion administrative et mobilité.

En parallèle, l'ONA a déployé plusieurs initiatives au sein de ses structures, notamment des projets de soutien scolaire, des campagnes de sensibilisation contre la violence et des activités à visée éducative et pédagogique.

## Employabilité

Sous l'égide du ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil (MFSVA), une plateforme interministérielle a été mise en place afin de promouvoir l'employabilité des DPI, des BPI et BPT. Cette initiative interministérielle réunit plusieurs acteurs engagés dans ce domaine : l'Office national de l'accueil (ONA), l'Office national de l'inclusion sociale (ONIS), la Division Vivre-ensemble du MFVSA, l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) du Ministère du Travail (MT), la Direction Générale de l'Immigration (DGIMM) du Ministère des Affaires intérieures (MAINT), ainsi que le Service de formation des adultes (SFA) et le Service de la formation professionnelle (SFP) du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE).

L'objectif fondamental de ce groupe de travail consiste à redéfinir ensemble un parcours commun de préparation et d'insertion professionnelle pour les DPI, en mettant en place un cadre structuré visant à améliorer leur employabilité tout en assurant une coordination optimale entre les différents intervenants. Grâce à cette approche collaborative, chaque institution apporte son expertise spécifique, garantissant ainsi une prise en charge cohérente et adaptée aux besoins des individus concernés. Ce modèle interinstitutionnel renforce non seulement les opportunités socio-professionnelles, mais également l'efficacité des actions menées.

En facilitant l'accès des DPI et BPI à des activités rémunérées, l'objectif est non seulement de faciliter une autonomie financière et accélérer leur transition hors des structures d'hébergement de l'ONA, mais aussi de promouvoir l'intégration des personnes accueillies dans la société.

### 2. Accueil des bénéficiaires de protection temporaire (BPT)

Dès les premiers instants de la guerre d'agression menée par la Russie en Ukraine, un nombre important de personnes déplacées par ce conflit ont cherché refuge au Luxembourg.

#### 2.1. Evolution de l'arrivée de nouvelles personnes dans le réseau d'hébergement de l'ONA pour BPT

Bien que ces flux migratoires aient progressivement diminué en 2023 et 2024, de nouvelles arrivées continuent d'être enregistrées de manière régulière, témoignant de la persistance des besoins d'accueil.

En 2024, l'ONA a enregistré l'arrivée de 657 personnes additionnelles ayant fui la guerre en Ukraine et bénéficiant du statut de protection temporaire, comparé à 3.877 personnes et 890 personnes en 2022 et 2023, respectivement.

#### 2.2. Structures d'hébergement pour BPT

Fin décembre 2024, l'ONA hébergeait 1.532 BPT dans un réseau de structures dédiées à ce public cible, les 12 structures d'hébergement pour bénéficiaires de protection temporaire. Ce réseau atteint un taux d'occupation net de 94.7%.

#### 2.3. BPT suivis en privé

Outre les 1.532 BPT hébergés dans les structures de l'ONA, il faut préciser que l'ONA a également la charge de plus de 1.800 BPT hébergés dans des logements privés. Ceux-ci bénéficient également d'un accompagnement spécifique, que ce soit en matière d'aides financières ou de suivi social.

#### 2.4. Prolongation du statut de protection temporaire

En juin 2024, le statut de protection temporaire a été prolongé, au niveau européen, jusqu'en mars 2026. Ceci implique que le droit d'accueil, y inclus le droit à l'hébergement de l'ensemble des BPT qui ne disposent pas de ressources suffisantes et qui se trouvent sur le territoire luxembourgeois, doit au moins être assuré jusqu'à cette date.

Aussi, l'ONA a initié des négociations avec les propriétaires immobiliers des 12 Structures d'hébergement pour BPT (SHPT) actuelles dans 9 communes différentes afin de garantir la prolongation de la mise à disposition nécessaire de ces bâtiments.

#### 3. Evolution des chiffres-clés pour l'ensemble des structures d'hébergement et des personnes accueillies par l'ONA

Quel que soit le nombre d'arrivées, le réseau d'hébergement de l'ONA se voit constamment confronté à un manque aigu de lits disponibles. En effet, outre les DPI et BPT réguliers, l'ONA héberge également un nombre très important de BPI ainsi que de personnes déboutées ou irrecevables. Ainsi, l'ONA est en permanence à la recherche de nouvelles alternatives, qu'il s'agisse de bâtiments existants ou de terrains à bâtir.

##### 3.1. Evolution des arrivées de nouvelles personnes dans le réseau d'hébergement de l'ONA (DPI et BPT)

Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Arrivées	2.447	2.474	3.004	3.428	3.351	1.958	2.134	7.229	3.884	2.790

Il convient de souligner que l'année 2022 s'est distinguée par un afflux massif de personnes fuyant le conflit armé en Ukraine, ce qui a fortement marqué les nouvelles arrivées dans le réseau d'hébergement de l'ONA.

Bien que ces chiffres aient légèrement diminué depuis, le volume global des arrivées reste particulièrement élevé. Face à cette situation exceptionnelle, l'administration a déployé des mesures adaptées pour répondre efficacement aux besoins croissants. Parmi ces initiatives figurent la création de cinq nouvelles structures d'hébergement, dont quatre dédiées aux DPI et une destinée aux BPT :

- A Schimpach, pour DPI : 58 lits
- A Ettelbruck, pour DPI : 140 lits
- A Diekirch, pour DPI : 8 lits
- A Hesperange, pour DPI: 43 lits
- A Esch-sur-Alzette, pour BPT : 118 lits

Ces efforts ont permis d'ajouter des capacités supplémentaires au réseau d'hébergement.

Pour être plus proche des occupants des structures et pour veiller au bon fonctionnement de même qu'à l'entretien des différentes structures d'hébergement, la *Section Gestion des sites* a été remaniée afin de renforcer l'efficacité des opérations sur le terrain. Une présence physique a été instaurée pour assurer des contrôles réguliers et renforcer la supervision administrative. À cet effet, le territoire du pays a été divisé en 14 secteurs distincts, chacun étant placé sous la responsabilité de gestionnaires

de sites chargés exclusivement de la supervision des structures d'hébergement situées dans leur zone respective.

En outre, depuis le 1<sup>er</sup> février 2024, les mineurs non-accompagnés (MNA) sont orientés vers le nouveau centre de primo accueil pour MNA situé à Hesperange. Cette structure, entièrement gérée par l'Office national de l'Enfance (ONE), se consacre exclusivement à l'accueil des MNA nouvellement arrivés, offrant un encadrement spécialisé et adapté à leurs besoins spécifiques.

### 3.2. Evolution de la capacité d'hébergement de l'ONA

Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lits	4.557	4.308	4.131	3.739	4.064	4.252	4.168	7.007	7.838	8.205

### 3.3. Taux d'occupation des structures d'hébergement de l'ONA

Parmi les 74 structures actuelles, 21 bénéficient d'un encadrement direct assuré par l'ONA. Les autres sont gérées dans le cadre de conventions annuelles avec des partenaires spécialisés : 26 par la Croix-Rouge luxembourgeoise, 25 par Caritas repris par Hëllef um Terrain (HUT) et 1 par Inter-Actions. Dans un cas particulier, celui de la structure SHPT Kirchberg 90 (Bâtiment T), l'encadrement socio-éducatif est conjointement assuré par deux organisations partenaires (HUT et Croix-Rouge), illustrant une collaboration interinstitutionnelle renforcée.

En parallèle, l'ONA assure également le suivi social de près de 2.000 personnes hébergées en privé.

Pour les 28 structures dépourvues d'installations permettant aux résidents de cuisiner, un service de restauration a assuré la préparation et la livraison des repas sur place, pour un total impressionnant de 3.982.095 repas distribués au cours de l'année 2024. Dans les autres structures disposant d'espaces cuisines, les occupants profitent d'une aide à l'alimentation, leur permettant de faire leurs achats à leur guise mais aussi de se familiariser avec les produits disponibles au Luxembourg d'une part, et d'apprendre à gérer leur budget d'autre part.

### 3.4. Nationalités des personnes hébergées dans le réseau de l'ONA

Fin décembre 2024, l'ONA recensait la présence de personnes issues de 87 nationalités distinctes dans l'ensemble de ses structures d'hébergement. Les nationalités prédominantes se distinguent par leur représentativité en pourcentage, classées par ordre décroissant. Cette diversité témoigne de l'ampleur internationale des flux migratoires et des défis inhérents à leur gestion au sein des infrastructures d'accueil luxembourgeoises.

<b>Pays de nationalité</b>	<b>%</b>
Syrienne	26,4%
Ukrainienne	20,9%
Erythréenne	19,0%
Afghane	5,8%
Vénézuélienne	4,8%
Turque	2,9%
Colombienne	2,6%
Soudanaise	1,6%
Camerounaise	1,3%
Iraquienne	1,2%
Autres	13,7%

### 3.5. Structure d'âge des personnes hébergées dans le réseau de l'ONA

Fin 2024, la répartition démographique des personnes hébergées dans les structures de l'ONA reflétait une diversité notable.

<b>Catégorie d'âge</b>	<b>%</b>
0-2 ans	4,3%
3-17 ans	23,7%
Adultes	72,0%

### 3.6. Statuts des personnes hébergées dans le réseau de l'ONA

Fin décembre 2024, la composition du réseau d'hébergement de l'ONA mettait en évidence une diversité de statuts parmi les résidents.

Statut	%
BPI	31,2%
BPT	21,1%
Débouté	4,2%
DPI	41,7%
Irrecevable	0,5%
N/A*	1,3%

*\*Aucun statut applicable et la personne peut encore déposer une demande de protection internationale ; il s'agit ici essentiellement d'enfants en très bas âge.*

## 4. Fonctionnement de l'Office national de l'accueil

L'ONA étant en perpétuel développement, l'administration a entrepris, à la fin de l'année 2022, une mise à jour majeure de son système informatique. Ce projet, toujours en cours, vise à moderniser les outils existants afin d'en améliorer l'efficacité et de répondre aux besoins croissants liés à la gestion des flux d'information au sein du réseau.

Par ailleurs, dans une démarche d'amélioration continue de la gestion de ses documents et des flux y afférents, l'ONA a initié un projet visant à implémenter un système de gestion électronique des documents. A cet effet, une proposition de projet reposant sur l'utilisation de la plateforme HIVE a été déposée et acceptée par le CTIE au cours de l'année 2024.

Ainsi, l'ONA met tout en œuvre pour optimiser l'accueil des DPI et des BPT, tant au niveaux logistique et social, mais également dans l'amélioration de son organisation interne et de ses différents processus en place.

### 4.1. Ressources Humaines

Depuis sa création, l'ONA n'a cessé de croître et de se structurer pour répondre aux défis croissants liés à la gestion des flux migratoires. En particulier, dans le contexte de la guerre d'agression en Ukraine et de l'afflux massif de personnes déplacées, l'ONA a dû procéder à une augmentation significative de ses effectifs.

Au 31 décembre 2024, l'administration comptait 286 agents, dont plus de deux tiers sous contrat à durée indéterminée, répartis sur quatre sites : Luxembourg-Ville Kirchberg et avenue Emile Reuter, Hesperange et Tandel. Parmi eux, on compte 69 métiers différents.

#### 4.2. Partenariats

Face aux nombreux défis quotidiens auxquels elle est confrontée, l'administration s'appuie sur un réseau de partenaires stratégiques, avec lesquels des conventions spécifiques ont été établies. Le suivi social, en particulier, est en partie confié à des organisations spécialisées, garantissant une prise en charge adaptée et de haute qualité. En 2024, l'ONA a renforcé ce dispositif en nouant un nouveau partenariat avec Inter-Actions.

Malgré la réorganisation structurelle de la Fondation Caritas en été 2024, l'ONA et les collaborateurs de la nouvelle unité « Hëllef um Terrain » (HUT) ont su maintenir une continuité dans la prestation des services d'encadrement socio-éducatif au sein des structures d'hébergement, assurant ainsi la stabilité et la qualité des accompagnements proposés.

Ainsi, des conventions ont été établies en 2024 avec des partenaires de premier plan, tels que la Croix-Rouge luxembourgeoise, Inter-Actions et HUT, consolidant les bases d'une collaboration efficace et durable pour répondre aux besoins croissants des populations accueillies.

#### 4.3. Pacte européen sur la migration et l'asile

Le Pacte européen sur la migration et l'asile, constitué d'un ensemble de plusieurs règlements et d'une directive, devra être opérationnel dans tous les Etats membres dès juin 2026. L'ambition du Pacte est de contribuer à mieux gérer les migrations au niveau européen, garantissant la solidarité entre les Etats membres tout en protégeant les droits fondamentaux des personnes arrivant sur le territoire européen.

Les travaux de mise en œuvre du Pacte au Luxembourg sont organisés suivant des groupes de travail (appelés « building blocks ») proposés par la Commission européenne. Dans ce contexte, un building block est entièrement consacré à l'accueil des DPI. Ainsi, l'ONA contribue à :

- Adapter la législation nationale et transposer la nouvelle Directive accueil ;
- Assurer le respect du droit à l'information ;
- Former les agents d'accueil et d'encadrement ;
- Renforcer les mécanismes de vérification de la présence réelle des DPI dans les structures d'hébergement ;
- Renforcer les mesures d'intégration des DPI, notamment au niveau des cours de langues ;
- Renforcer les mesures de l'employabilité des DPI ;
- Mettre en place une base de données centralisée pour l'accueil ;
- Surveiller et contrôler les conditions d'accueil ;
- Disposer d'un mécanisme de recherche des membres de famille pour l'ensemble des MNA accueillis.

Les travaux d'implémentation des différents éléments ont débuté en 2024 et devraient s'étendre jusqu'à l'entrée en vigueur du pacte au niveau européen en juin 2026.

#### 4.4. Projets supplémentaires en faveur des DPI et BPI : projets AMIF

Dans le cadre du Fonds Asile, Migration et Intégration (AMIF), l'ONA a soutenu plusieurs initiatives en faveur de l'autonomisation des personnes déplacées DPI ou bénéficiaires de protection internationale (DPI/BPI). Le détail des projets en question est présenté dans le présent rapport sous la section concernant le Fonds « Asile, Migration et Intégration ».

## II. Office national d'inclusion sociale (ONIS)

### 1. Mission et organisation

L'Office national d'inclusion sociale (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.

L'année 2024 a été marquée par le suivi d'éléments ressortant du rapport final sur l'évaluation du dispositif REVIS publiée en 2023. Ainsi, concernant l'activation de bénéficiaires, une analyse des besoins de développement de mesures adéquates a été entamée, et de nouvelles offres ont été développées ou renforcées en particulier en matière de formations pratiques et de formations linguistiques auprès des organismes partenaires. La précision de la mission des agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS) retenue avec les Offices sociaux concernant e.a. la documentation du projet du bénéficiaire, permet également de mieux identifier les parcours type et besoins tout en matérialisant le travail social axé sur une réflexion de moyen et de long terme. Des nouveaux partenariats ont été créés pour développer l'offre en mesures d'activation, notamment par le cofinancement de projets visant les bénéficiaires du REVIS retenus suite aux appels à projets du Fonds social européen+.

En réponse au besoin de formation et de concertation entre acteurs du REVIS, une journée d'échange et de formation a permis à tous les agents ONIS et ARIS de rafraîchir les connaissances et d'aller à la rencontre des collègues des autres administrations. En outre, un cycle de visites auprès des organismes conventionnés avec l'ONIS a été repris dans la formation initiale des agents ARIS, et des visites en groupe auprès de certains organismes partenaires ont été organisées. Finalement, la formation continue et le développement du réseau des ARIS ont été maintenus, notamment via une journée de formation relative à l'assurance dépendance, une matinée de rencontre avec l'ONA et ses partenaires, une rencontre avec des acteurs de la gestion locative sociale, et par des interventions d'acteurs tiers dans les réunions de travail ONIS-ARIS (présentation du pacte citoyen, de l'offre de formation SFA, d'un nouvel atelier thérapeutique accueillant des bénéficiaires en mesure d'activation, de porteurs de nouveaux projets développés visant l'intégration de réfugiés).

Au niveau opérationnel, l'ONIS a pu recourir aux outils de business intelligence pour faciliter le reporting aux Offices sociaux, ainsi que la fourniture des données relatives aux bénéficiaires REVIS. Des éléments de collaboration ont été simplifiés ou sécurisés, tel que la transmission d'informations relatives au STM, la gestion électronique de documents, ou la gestion de postes pour mesures d'activation.

L'organisation interne de l'ONIS comprend au 31 décembre 2024, 26 agents dont 18 à temps plein et 8 à temps partiel.

## 2. Exécution des dispositions de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale

### 2.1. 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.

En réponse à la diversité linguistique des bénéficiaires, une fiche d'information, rédigée dans plusieurs langues, envoyée aux concernés ensemble avec la première invitation, souligne l'obligation de se présenter au rendez-vous fixé par l'ONIS, et redirige les destinataires vers une page du site internet de l'ONIS qui reprend une synthèse des informations clés. Ce résumé y est actuellement disponible en sept langues. De même le service accueil organise mensuellement des réunions d'information pour certains bénéficiaires avec l'aide d'interprètes interculturels. Ainsi, pour l'année 2024, 35 réunions ont pu être organisées, dont 25 réunions en langue arabe ainsi que 10 réunions en tigrigna.

Lors des entretiens et réunions auxquels les bénéficiaires sont invités, il est particulièrement insisté sur les droits et obligations du bénéficiaire, ainsi que sur les mesures d'activation. Chaque participant se voit attribuer un ARIS, et un premier rendez-vous avec cet ARIS est fixé pour la prise en charge individuelle.

Un outil d'évaluation multidimensionnelle de besoins ("Multidimensional Needs Assessment" - MDNA) a été implémenté en phase pilote en 2023 et vise à fournir des informations complémentaires aux ARIS facilitant la préparation pour le premier rendez-vous, à encourager le contact initial et préalable avec les instances éventuelles impliquées dans le suivi du bénéficiaire, et à reconnaître les situations prévisibles pour lesquelles l'ARIS peut se préparer. L'outil a aussi pour but d'aider à établir le plan d'activation en fonction des besoins détectés, et permet de rapidement répondre à des besoins relatifs aux accès à d'autres aides au revenu et services. Il a été ajusté en 2024 notamment suite aux retours des ARIS.

Dans le cas où un bénéficiaire ne se présente pas au rendez-vous fixé, et ne peut pas motiver son absence par un document justificatif, il est considéré comme ayant refusé la collaboration avec l'ONIS, ce qui entraîne la perte du droit aux prestations REVIS.

En 2024, 1814 invitations ont été envoyées aux bénéficiaires. Les entretiens ont mené à la signature de 1438 déclarations de collaboration. Dans 96 cas, l'ONIS a procédé à l'envoi d'une demande de pièces justificatives. Dans 58 cas l'ONIS a signalé au Fonds national de solidarité (FNS) le refus de collaborer au sujet de personnes qui ne répondaient pas aux convocations ou demandes ; s'y ajoutent 29 cas similaires signalés par suite du 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	1814
Demande de documents	96
Déclarations de collaboration signées	1438
Refus de collaborer, art. 3(1)d	58
Refus de collaborer, art. 3(1)d pour non-collaboration avec ARIS	29

Source : fichier ONIS décembre 2024

## 2.2. Coordination et guidance des agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS)

Au 31 décembre 2024, 80 ARIS, institués sur base de l'article 14 de la loi REVIS auprès des Offices sociaux (OS), 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'activation sociale ou professionnelle, 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. 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 et objectifs retenus, l'ARIS développe en continu son réseau de partenaires qui offrent de telles possibilités. La prospection de nouveaux organismes, en particulier pour l'organisation de travaux d'utilité collective (TUC), dans les régions respectives, est facilitée par l'ancrage régional des agents dans les OS.

L'année 2024 a donné lieu à une réunion du « groupe d'échange et de consultation (GEC) », créé à l'initiative de certains ARIS en 2021 et comprenant ARIS et collaborateurs de l'ONIS. Le GEC s'est ainsi réuni au sujet des procédures internes de l'ONIS notamment en relation avec la médecine du travail, la certification médicale dans le cadre du TUC, l'autorisation des absences du TUC et a permis de clarifier entre autres des pistes pour faciliter l'insertion directe des bénéficiaires d'un TUC sur le marché de travail ordinaire et structurer le traitement des dossiers des travailleurs indépendants.

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 OS pour toute absence ou vacance de poste prolongée. En 2024, un tel remplacement a été assuré pour 1 OS.

- Formation initiale et continue ARIS

Chaque nouvel ARIS recruté par un OS reçoit une formation initiale de la part de l'ONIS assurée par les agents de différentes unités organisationnelles, afin de l'initier à l'exercice de la mission attribuée par la loi REVIS et précisée aux conventions entre l'ONIS et les OS. L'agent est notamment familiarisé avec les dispositions légales, les procédures applicables pour l'exécution de la mission, les applications métiers et plateformes de collaboration. En 2024, 5 formations initiales ont été organisées par l'ONIS.

Dans le but de promouvoir le développement professionnel des ARIS, l'ONIS a entamé en 2021 la création d'une offre de formation continue s'adressant spécifiquement aux ARIS. En 2024, 2

formations continues ont ainsi été organisées par le biais de formateurs spécialisés, notamment en matière du droit de sécurité sociale, plus précisément de l'assurance dépendance ainsi qu'en matière du travail en réseau avec l'ADEM et le Fonds national de solidarité et l'application de la loi REVIS par ces acteurs publics.

- Agents référents supervision

Six agents référents assurent au quotidien la guidance des ARIS. La mission en question comprend notamment la supervision du travail des ARIS, y compris la veille à l'application des procédures et le conseil dans le traitement de dossiers individuels, ainsi que le contrôle et la validation de projets d'activation établis par les ARIS, ainsi que des documents et courriers y relatifs.

En 2024, l'ONIS a validé 14 766 plans d'activation ainsi que les conventions d'activation relatives aux 4592 mesures TUC (renouvellements inclus) ayant débuté cette même année, et a envoyé 6210 invitations auprès d'un ARIS ou d'un organisme d'affectation. D'autre part, l'ONIS a également envoyé les notifications relatives aux dispenses, mesures d'activation et sanctions.

- Groupe de travail supervision

Le groupe de travail supervision, composé des agents référents et suivant besoin d'agents d'autres unités de l'ONIS, se concerte de façon hebdomadaire et dans le but de faire remonter les propositions, priorités et bonnes pratiques des ARIS, de s'échanger sur les pratiques appliquées et besoins détectés, et de décider sur des cas individuels particuliers. 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. L'implication des ARIS permet l'articulation de besoins pour fournir un service approprié aux bénéficiaires concernés et contribue à l'établissement et l'adaptation des procédures internes nécessaires. En 2024, ce groupe s'est réuni cinq fois, notamment afin de développer en partenariat avec le MENJE des mesures d'activation permettant une voie qualifiante impliquant le TUC, d'améliorer la collaboration avec des acteurs tels que l'Office national de l'accueil ou les acteurs de la gestion locative sociale. Les groupes de travail élargis ont également permis de clarifier le rôle des organismes d'affectation pour travailleurs d'utilité collective conventionnés avec l'ONIS. Finalement un groupe de travail a donné lieu à l'adaptation de l'application métier utilisée pour l'échange entre les agents, où l'ajout d'un volet reprenant le projet d'activation des bénéficiaires permet désormais de soutenir les ARIS dans la documentation et la matérialisation d'un travail social axé sur une réflexion de moyen et de long terme, dépassant la durée du plan d'activation limitée à un an.

- Réunions de travail et d'informations

Des réunions de travail et d'information sont organisées régulièrement par l'ONIS, permettant la participation de tous les ARIS et de représentants des OS. En 2024, cinq telles réunions ont eu lieu. L'organisation des réunions à travers le pays permet notamment aux OS respectifs de faire connaître leurs particularités et offres spécifiques. Ces réunions ont eu pour objectif de présenter les offres de différents acteurs institutionnels, associatifs ou d'organismes non gouvernementaux, ainsi que l'échange avec les ARIS sur consignes et outils de travail, et sur des sujets transversaux, tels que la qualification des bénéficiaires du REVIS, l'activation des bénéficiaires de protection internationale, ainsi que les mesures gouvernementales promouvant l'intégration des personnes issues de la migration et le vivre ensemble.

- Outils et ressources

La plateforme de collaboration entre l'ONIS et les ARIS de type « Intranet » permet aux agents notamment de consulter des actualités, rapports des réunions de travail et un calendrier partagé ainsi que de télécharger différents modèles de courrier et formulaires. La même plateforme, accessible également aux représentants des OS, permet un accès aisé aux procédures et documents de référence. Les nouveautés et modifications entreprises sur la plateforme de collaboration sont reprises mensuellement dans un récapitulatif à l'attention des ARIS.

### 2.3. 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.

En outre, le service prestations s'efforce de manière proactive d'aider au mieux les bénéficiaires, en particulier en ce qui concerne le traitement fiscal et l'obtention des crédits d'impôt, dans le but d'éviter le non-recours aux aides financières et dispositifs existants.

- Gestion de l'allocation d'activation (AA)

Tout bénéficiaire REVIS affecté à un TUC a droit à l'AA, calculée sur base du salaire social minimum pour un salarié non qualifié, et versée par le FNS au bénéficiaire.

Le tableau qui suit reprend le détail mensuel relatif à cette prestation pour l'année 2024.

Tableau 2 : Détail mensuel des prestations pour 2024

Mois	Nombre des bénéficiaires	Montant brut de l'AA
Janvier	1662	3 122 891.76€
Février	1697	3 182 027.91€
Mars	1718	3 226 676.19€
Avril	1751	3 276 678.56€
Mai	1758	3 290 090.04€
Juin	1758	3 280 525.26€
Juillet	1771	3 307 551.24€
Août	1719	3 283 576.15€
Septembre	1755	3 293 901.66€
Octobre	1755	3 286 908.87€
Novembre	1785	3 327 708.15€
Décembre	1780	3 380 107.22€
<b>Total</b>		<b>39 258 643.01€</b>

Source : fichier ONIS décembre 2024

En 2024, 2500 personnes différentes ont bénéficié de la prestation précitée, par la participation à un TUC (2490 personnes) ou par le maintien temporaire prévu à l'article 18(3) de la loi REVIS (10 personnes, ayant participé l'année précédente à un TUC).

L'ONIS a reçu 79 sommations au cours de l'année 2024 (1 de la part du Centre commun de la sécurité sociale, 9 de la part de l'administration des contributions directes et 69 de l'administration de l'enregistrement) et 88 demandes de cessions de la part de créanciers. De plus, 316 saisies-arrêts ont été réceptionnées de la part de la Justice de Paix et l'ONIS a été saisi de 8 demandes relatives à des pensions alimentaires.

Le montant total versé s'élève à 442 502.69 € dont 405 991.82 € ont été versés aux créanciers, 8088.49 € ont été versés aux débiteurs et 28 422.38 € 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

80 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 2024 (14 demandes par les organismes d'affectation et 66 demandes par les bénéficiaires). Un montant total de 13 809.62 € a été liquidé en 2024 (compte prévisionnel).

Il convient de noter qu'à partir de 2024 dans une visée de simplification les frais pour la fourniture de vêtements de travail et de matériel de protection des organismes d'affectation conventionnés avec l'ONIS sont pris en charge via la convention même.

### 3. Collaboration avec les services de l'Etat

#### 3.1. 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.

Le directeur de l'ONIS est membre du comité directeur du FNS.

#### 3.2. 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 1804 avis établis en 2024 au « guichet REVIS » de l'ADEM, 54,7 % des personnes étaient orientées vers l'ONIS.

De même, tout demandeur d'emploi bénéficiaire du REVIS présentant des besoins spécifiques en matière d'activation sociale et professionnelle, est orienté vers l'ONIS par un avis motivé de l'ADEM. En 2024, 285 avis motivés ont été établis par l'ADEM.

Tout dossier d'un bénéficiaire sous 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.

Sur avis motivé de l'ONIS, 230 transferts de dossier en la compétence de l'ADEM ont été réalisés sur initiative de l'ONIS en 2024, dont 69 fois avec maintien temporaire de l'allocation d'activation. Sur 63 bénéficiaires dont la période de maintien temporaire a pris fin en 2024, 6 étaient embauchés avant ou à échéance de cette période.

Afin de mieux évaluer l'opportunité d'un tel transfert en compétence de l'ADEM, toute proposition de l'ARIS est examinée entre l'ARIS et des représentants de l'ONIS et de l'ADEM, qui se prononcent sur la suite à réserver à une telle proposition. Ces échanges mensuels visent également l'analyse de l'opportunité de participation au parcours d'évaluation et d'orientation organisé par le Centre d'orientation socio-professionnelle (COSPP) suite au transfert.

### 3.3. Offices sociaux

Les 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.

Le décompte financier 2023 des conventions conclues entre les 30 OS et l'ONIS a porté sur 9.642.127 € dont 8.110.467 € de frais de personnel (84%). Dans le cadre des conventions conclues pour l'année 2024 entre les 30 OS et l'ONIS des dépenses de 11 648 444 € sont prévues pour les frais de fonctionnement, dont 9.363.460 € pour les frais de personnel (80 %). 1,75 postes ETP ARIS ont été créés en 2024 ce qui porte le nombre total de postes ETP dans les 30 OS à 70,30 ETP.

18 réunions d'échange entre les représentants de l'ONIS et les représentants des OS ont eu lieu entre septembre et décembre 2024, afin de s'échanger sur des questions organisationnelles ou financières éventuelles.

Pour l'année 2024, 11 agents ARIS ont été recrutés (vacances de postes et recrutement sur postes nouvellement attribués confondus).

### 3.4. Formation des adultes

Afin de participer à des cours de langue ou autres formations des adultes, l'ONIS oriente les requérants vers l'Institut National des Langues (INL) et vers des cours de langue organisés par le Service de la formation des adultes (SFA) ou vers des communes ou associations sans but lucratif agréés.

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 2024, 3 862 bons à tarif réduit pour la participation à des cours ont été émis, dont deux tiers pour des cours de langue française, tel que préconisé pour faciliter l'intégration sociale et professionnelle.

Tableau 3 : Nombre de bons pour émis pour la participation aux formations

Type de cours	Nombre de bons émis
Français	2 711
Luxembourgeois	928
Autres	223
<b>Total</b>	<b>3 862</b>

Source : GICEA décembre 2024

Pour pouvoir proposer la meilleure offre en matière de formation aux bénéficiaires, les bénéficiaires qui ont besoin d'un conseil en la matière sont signalés par l'ARIS via une fiche d'information au SFA. La cellule d'orientation du SFA procède à une analyse et évaluation de la situation (parcours scolaire, parcours professionnel, formations effectuées, souhait personnel, connaissances linguistiques, etc.), propose par la suite des cours et formations adaptées offertes au niveau national et fournit, le cas échéant des explications relatives aux inscriptions. De même, le bénéficiaire peut être orienté vers d'autres services de la Maison de l'orientation dans l'objectif d'une reconnaissance d'un diplôme ou la validation des acquis de l'expérience. Après passage de la personne auprès de la Maison de l'orientation, l'ARIS est informé des offres proposées par les services.

### 3.5. Contentieux

La loi REVIS prévoit un droit de recours contre les décisions du FNS prises sur avis de l'ONIS. En 2024, six recours contre une telle décision ont été introduits devant le conseil arbitral de la sécurité social. Deux de ces recours ont porté sur une décision en application de l'article 3(1)d) de la loi REVIS, trois sur une décision en application de l'article 24(2) et un contre une décision relative à l'application de l'article 24(3). Un appel a été introduit auprès du Conseil supérieur de la sécurité sociale.

L'ONIS a introduit trois plaintes auprès du Procureur de l'Etat contre des bénéficiaires, dont deux relatives à des falsifications et une concernant des comportements d'agression.

#### 4. Acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures d'activation

##### 4.1. Organismes d'affectation pour les mesures de type « travaux d'utilité collective » (TUC)

La loi REVIS vise à mettre en œuvre des mesures d'activation et à garantir aux bénéficiaires, souvent à un stade éloigné du marché de l'emploi, un encadrement approprié auprès des structures étatiques ou non gouvernementales, fonctionnant comme organismes d'affectation.

Dans le cadre de la mise en œuvre de mesures TUC, l'ONIS a collaboré en 2024 avec 385 organismes et lieux d'affectation.

Tableau 4 : Nombre d'organismes d'affectation par type

Type	Nombre
<b>ASBL et établissement d'utilité publique</b>	272
<b>Commune</b>	36
<b>Etablissement public</b>	40
<b>Etat</b>	7
<b>Fondation</b>	15
<b>Organisme de droit privé</b>	15
<b>Total</b>	385

Source : fichier ONIS décembre 2024

Il s'agit en grande partie d'organismes ayant déjà collaboré depuis longtemps avec l'ONIS. De nouvelles collaborations ont été établies avec 53 nouvelles entités, y compris des administrations communales et associations locales en partie repérés par l'ancrage des ARIS dans les différentes régions du pays.

Tout bénéficiaire affecté à un TUC doit se soumettre à un examen médical auprès d'un médecin du Service de Santé au Travail Multisectoriel (STM) qui se prononce sur l'aptitude du bénéficiaire à être affecté au poste en question. En 2024, 610 examens ont été effectués par le STM. En outre, le STM a établi en total 181 avis en se prononçant sur un dossier sans effectuer un réexamen du bénéficiaire.

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'association d'assurance d'accident (AAA). En 2024, 133 accidents ont été déclarés auprès de l'AAA (111 accidents de travail et 22 accidents de trajet) dont 85 accidents ont été reconnus (75 accidents de travail et 10 accidents de trajet), 25 déclinés ou classés sans suites (18 accidents de travail et 7 accidents de trajet) et 22 (18 accidents de travail et 5 accidents de trajet) sont toujours en cours de traitement.

#### 4.2. Organismes conventionnés (OAC) pour les mesures de type TUC

Afin d'assurer un encadrement de qualité pour une population particulièrement vulnérable, l'ONIS a participé aux frais d'encadrement et de fonctionnement auprès de 12 organismes d'affectation.

Le coût total prévisionnel pour 2024 s'élevait à 9.053.000€ dont 7.645.422€ (84%) en frais de personnel et à 1.407.578€ (16%) pour les frais de fonctionnement.

Ces organismes ont accueilli 1106 personnes en mesure de type TUC en 2024. En décembre 2024, 621 de telles mesures étaient en cours pour des activités conventionnées.

En 2024 l'ONIS a maintenu la démarche qualité débutée en 2023 permettant aux organismes conventionnés de rapporter via un tableau monitoring l'évolution des bénéficiaires y affectés et de référer, entre autres, des motifs d'entrée et de sortie des bénéficiaires TUC, afin de dégager des bonnes pratiques et pistes d'amélioration pour les parcours d'inclusion y soutenus.

L'ONIS rencontre les OAC trimestriellement pour analyser ensemble avec les acteurs du terrain les résultats des mesures offertes. Ces échanges ont une double visée : d'un côté, échanger sur les expériences, de l'autre côté, relater d'éventuels problèmes qui peuvent se poser lors du déroulement des mesures TUC. Ces échanges permettent aussi à l'ONIS d'annoncer des nouveautés ou autres informations importantes dans l'organisation des mesures TUC ou tout autre décision en lien avec l'activité de le l'OAC.

Tableau 5 : Nombre de bénéficiaires par organisme conventionné

Organisme partenaire	Total bénéficiaires en 12/2024	Total bénéficiaires distincts en 2024
Caritas accueil et solidarité asbl	0	133
CNDS Nei Aarbecht SARL	66	89
CNDS Services SARL	114	185
Colabor 2 asbl	38	80
Colabor2 -SEO	22	48
Croix rouge luxembourgeoise + Fondation Emile Mayrisch	84	137
Eng nei Schaff asbl	50	86
Episol-Sanem	17	33
Equisolidaire asbl – Jardins du loup	9	15
Femmes en détresse asbl – Atelier NAXI	47	69
Hëllef um Terrain	99	108
Life asbl – Renosolid	15	28
OS Nordstad - Projet Arcade	60	95

Source : fichier ONIS décembre 2024

- Caritas Accueil et Solidarité asbl (CAS) - Hëllef um Terrain asbl (HUT)

CAS/HUT offre des mesures encadrées dans les domaines jardinage, nettoyage, restauration et dans une équipe technique.

Le but des mesures d'activation de CAS/HUT est de véhiculer le travail comme étant un facteur socialisant et valorisant pour les bénéficiaires. CAS/HUT soutient la population cible dans le développement de leurs compétences sociales et professionnelles. Non seulement les compétences techniques, mais aussi les compétences sociales comme le travail en équipe, l'interaction avec le client etc. sont promus par le travail journalier, mais aussi par l'encadrement psychosocial rapproché.

Par suite de l'affaire de détournement de fonds au sein de Caritas et de l'arrêt des activités et au vu du développement des activités par HUT, l'ONIS a signé pour toutes les anciennes conventions avec Caritas de nouvelles conventions avec HUT et aucun bénéficiaire affecté en mesure TUC auprès de Caritas n'a dû arrêter sa mesure d'activation.

Aussi, tout le personnel anciennement engagé par Caritas pour lequel l'ONIS a participé aux frais de personnel a été repris par HUT et l'ONIS continue sa participation financière à ces frais de personnel.

- Comité national de défense sociale (CNDS)

Le CNDS propose des mesures d'activation auprès des services de l'entraide (e.a. maraichage, jardinage, cuisine, entretien, atelier polyvalent, entretien de sentiers touristiques) et auprès de Naturaarbechten (travaux forestiers, jardinage, entretien extérieur), ainsi que des mesures dans l'économie circulaire portant sur la récupération, le nettoyage, la réparation et la vente de meubles et objets d'occasion auprès de Nei Aarbecht. Par son magasin Vélo ouvert en 2022 à Mersch, Nei Aarbecht a diversifié son offre et rend possible l'activation dans cet atelier de récupération, de réparation et de vente de vélos seconde main.

Vu la multitude des travaux proposés au sein des différentes structures de CNDS, un apprentissage et une certaine polyvalence dans le domaine de l'artisan et du travail manuel peuvent être acquises. Il s'agit avant tout de promouvoir une réintégration sociale et une reconstruction de l'estime de soi-même par le biais du travail régulier et quotidien, pouvant, à partir d'un degré de stabilisation atteint, permettre une orientation vers le premier marché du travail par suite.

Depuis avril 2024, CNDS collabore avec un organisme de formation pour offrir des cours de formation en langue française axés sur le métier sur le lieu de travail. Alors que nombreux bénéficiaires travaillent à temps partiel pour pouvoir suivre des cours de français dans un établissement de formation, l'intégration d'une offre de cours français durant les horaires de travail permet aux bénéficiaires de travailler à temps tout en améliorant leurs capacités linguistiques.

- Co-labor2 asbl –Service d'évaluation et d'orientation (SEO)

Ce projet accueille des bénéficiaires affectés antérieurement dans une autre mesure TUC dans laquelle une progression ne semble plus possible, mais également des bénéficiaires sans affectation préalable à un TUC et pour lesquels il s'agit de déterminer leur degré d'employabilité sur le marché de l'emploi ou leur capacité pour intégrer une mesure TUC.

Grâce au passage dans différents ateliers de travail (e.a. maraîcher, administratif, logistique, mobilité, nettoyage), le bénéficiaire est évalué sur sa culture de travail et son employabilité par le biais d'un outil adapté et d'une équipe multidisciplinaire expérimentée pour effectuer des évaluations et élaborer un avis d'orientation à la fin du parcours.

Depuis 2024, SEO est mis en œuvre exclusivement sous forme de mesure TUC.

- Co-labor2 asbl

Les activités auprès de Co-Labor (e.a. maraîchage, conciergerie, administratif, logistique, mécanique) permettent aux bénéficiaires de s'approcher un maximum d'une situation de travail. En 2024 l'offre pour des mesure d'activation en tant qu'aide-agent socio-éducatif au sein du jardin pédagogique a été rajoutée. L'affectation à ces mesures a une visée d'insertion professionnelle à l'issue du parcours achevé.

- Croix-Rouge Luxembourgeoise (CRL) - service Transition-Activation-Compétences-Travail (TACT)

Le service TACT a été créé en 2020 pour assurer la mission d'encadrement terrain de bénéficiaires au sein des différents départements. TACT s'applique aussi bien aux différents services de la CRL (e.a. service aides matérielles et alimentaires, service migrants et réfugiés, Lisko, services généraux, Doheem Versuergt) qu'à la Fondation Emile Mayrisch (Centre de Réhabilitation - Château de Colpach).

Les personnes en mesure d'activation retrouvent au sein de la CRL un équilibre social et une stabilité ; elles apprennent à travailler en équipe, communiquer et adopter une posture professionnelle et sont en mesure d'établir des liens sociaux.

Le service TACT vise à améliorer le suivi des mesures TUC en soutenant les services accueillant les bénéficiaires, faciliter la mobilité interne des bénéficiaires en vue de soutenir leur progression, et a continuellement réussi à augmenter le nombre de postes et de services CRL prêt à proposer ces mesures.

- Eng Nei Schaff asbl

Les différentes activités (e.a. jardinage, services de proximité, vidage de caves et greniers, recyclage pour véhicules hors usage, recyclage pour machines domestiques, matériel électronique et informatique) ont pour but de stabiliser et d'activer les encadrés, de les remettre en confiance, mais aussi d'offrir de formations en matière de sécurité de travail.

Mis à part l'apprentissage des connaissances spécifiques aux différents métiers, un accent important est mis sur l'apprentissage des règles essentielles de l'hygiène de vie et d'aider les bénéficiaires à agir de façon autonome.

L'association a revu en 2024 son mode d'organisation et son offre, par l'établissement d'une évaluation systématique du progrès, le renforcement de l'apprentissage sur le lieu de travail via des formations techniques ainsi que par une révision des critères d'affectation et de définition de parcours.

- EpiSol Sanem s.c. - Eis Epicerie

Episol gère une épicerie solidaire « Eis Epicerie » qui favorise une consommation responsable en commercialisant des produits locaux, régionaux, biologiques et équitables, ouverte à tous, et proposant des prix réduits et des produits gratuits à des personnes identifiées par l'Office social. De même Episol gère "Eis Brasserie Boulodrome" basé sur le même concept et les mêmes valeurs.

Sur les deux sites, Episol vise également à encadrer des personnes éloignées du marché de l'emploi dans les domaines de la vente, de la cuisine, du service et du nettoyage, en vue d'une insertion sur le marché de l'emploi.

En septembre 2024, l'ONIS a conclu une convention avec Epsiol, afin de renforcer la qualité d'encadrement des bénéficiaires par l'embauche d'encadrants qualifiés qui accompagnent les bénéficiaires dans leur développement professionnel. Pour y arriver, les bénéficiaires sont appelés à participer, parallèlement à leur travail régulier, à des activités de développement en compétences professionnelles (workshop et formations sur le métier et la culture du travail). Afin de promouvoir une affectation à temps plein, Epsiol organise également des workshops pour le développement des compétences linguistiques.

- Equisolidaire asbl – « Jardins du Loup »

Cette activité poursuit deux objectifs : d'une part offrir des places de type TUC au niveau local, plus particulièrement aux bénéficiaires issus de l'immigration, voire avec un passé de réfugié, et d'autre part de soutenir un projet de Tiers-Lieu dans la commune de Junglinster.

L'activité de maraîchage biologique inspiré de la permaculture a plusieurs activités connexes : entretien du site, entretien des bâtiments, transformation des légumes, cuisine, vente, bricolage en lien avec la sauvegarde de la biodiversité.

La particularité du « Jardins du Loup » est d'offrir une première expérience de travail au Luxembourg en familiarisant les bénéficiaires avec les codes et règles du monde du travail luxembourgeois. Par ailleurs, l'apprentissage de la langue française est favorisée grâce à l'immersion dans le travail mais également par l'offre d'ateliers de conversation sur site qui soutiennent l'apprentissage formel de la langue française.

- Femmes en détresse asbl - Atelier Naxi

L'atelier de lavage, repassage et couture est destiné aux femmes afin d'augmenter les possibilités de réinsertion sur le marché de l'emploi.

Les participantes sont encadrées par le suivi socio-pédagogique afin qu'elles apprennent à développer des outils pour gérer en autonomie les situations qui les mettent en difficulté. Ainsi, l'optimisation d'un projet professionnel adapté à leurs moyens et à leurs conditions de vie réelles est visée. L'apprentissage des techniques du métier est tel qu'une dame qui est apte physiquement maîtrisera suffisamment bien ces techniques à la fin du parcours pour pouvoir briguer un emploi sur le premier marché de l'emploi. Comme les clients privés se rendent à l'atelier, les bénéficiaires doivent aussi faire preuve de leurs compétences dans l'accueil client.

Au courant du premier semestre de 2024, l'atelier couture de Naxi a été relocalisé de Mamer à Luxembourg-Ville avec une migration de tous les postes TUC concernés. En parallèle, Femmes en détresse a ouvert une "boutique dons" dans le même bâtiment, auprès duquel leur public cible peut acquérir à un coût très modérée des vêtements pour femmes et enfants, permettant une collaboration avec les ateliers précités et l'affectation de personnes en mesure TUC.

- Life asbl – Renosolid

L'association Life asbl met en œuvre « de WG Projet » qui a pour but de mettre à disposition des chambres en colocation abordable à travers la gestion locative sociale. L'objectif de la convention « Renosolid », conclue en 2023 avec Life asbl, consiste en l'affectation de bénéficiaires en mesure TUC à des tâches de rénovation et spécifiquement d'assainissement énergétique simple des immeubles gérés par l'association même ou par d'autres gestionnaires de la location sociale.

A travers la pratique professionnelle de différents métiers de la rénovation (travaux de démolition, peinture, construction sèche, etc.), les bénéficiaires sont formés dans des domaines pour lesquelles

des réelles chances d'intégration sur le 1er marché de l'emploi existent. Des formations en langue française dispensées sur le lieu de travail et axées sur les métiers de la rénovation sont également offertes.

- Office social Nordstad - Projet Arcade

L'objectif du projet Arcade est de soutenir les bénéficiaires dans l'acquisition des compétences tant sociales que professionnelles qui améliorent leur employabilité. Les activités sont proposées e.a. dans les domaines de l'aménagement et l'entretien des espaces verts, le nettoyage, l'entretien et la maintenance pour le service logement de l'Office social.

Afin d'atteindre des résultats positifs, une méthodologie de travail a été mise en place qui pose sur deux axes principaux : le travail qui permet une formation continue (learning by doing) et l'encadrement social des bénéficiaires dans le but de prendre ou reprendre des « habitudes », facilitant une réintégration progressive à la vie socio-professionnelle.

#### 4.3. Organismes conventionnés pour mesures de stabilisation ou de préparation

Le volet activation sociale permet aux bénéficiaires, qui ne sont pas orientés vers une mesure d'activation de type TUC, de bénéficier des offres leur permettant une mise à niveau de compétences diverses, comme des cours de langue ou des parcours de formation et d'évaluation visant le redémarrage professionnel offerts par les instances publiques ou par des associations. L'ONIS a conclu 6 conventions de financement avec des partenaires œuvrant dans des domaines diversifiés.

Le coût total prévisionnel pour 2024 s'élevait à 909.560€ dont 733.295 € (81%) en frais de personnel et à 176.265€ pour les frais de fonctionnement (19%) (hormis les financements « Touchpoints Crossroads » et « EFID – Intègr'emploi » eu égard au paiement partiel par FSE+).

Tableau 6 : Nombre de bénéficiaires par organisme partenaire

Organisme partenaire	Total de bénéficiaires en 2024
Fondation Caritas Luxembourg / Hëllef um Terrain : « La maison du partage » - Motiv'Langues	60
Le jardin des possibles asbl - « Pierres et Partage »	96
Touchpoints asbl – Crossroad	17
Touchpoints asbl – Sleeves up	10
Excellence for Integration and Development – Intègr'emploi	N.A.
Digital inclusion asbl	N.A.

Source : fichier ONIS décembre 2024

- Fondation Caritas / Hëllef um Terrain : « La maison du partage » - Motiv'Langues

Avec la participation à cet atelier, les bénéficiaires sont amenés à apprendre la langue française en pleine action par la mémoire perceptive. A travers cette approche, les personnes qui rencontrent des difficultés pour apprendre le français dans des cours classiques pourront l'apprendre à travers des activités créatives et des ateliers de conversation. L'offre de la Maison de Partage a été reprise par HUT asbl et une nouvelle convention a été établie avec l'ONIS avec une reprise intégrale aussi bien des activités que du personnel engagé.

- Le jardin des possibles asbl - « Pierres et Partage »

Cet atelier permet aux bénéficiaires en difficulté d'apprendre la langue française via des cours de langue traditionnels un apprentissage informel du français associé à la découverte et la pratique d'un artisanat d'art.

- Touchpoints asbl - Crossroad

Le projet, retenu suite à un appel à projet du programme FSE+ et cofinancé également par l'ONIS, vise l'activation de personnes en situation de précarité et de vulnérabilité. Touchpoints asbl répond au constat que des bénéficiaires de prestations d'assistance sociale sont souvent très peu informés du fonctionnement des instances qui les entourent ou du système dans lequel ils sont placés, pouvant engendrer une forme de passivité dans la recherche d'emploi et leur développement socio-professionnel au sens large. Le projet CrossRoad est une initiative pour équiper les bénéficiaires des informations et orientations nécessaires afin qu'ils puissent faire des choix pour leur avenir professionnel et prendre l'initiative, en particulier pour les moments clés du parcours de bénéficiaires REVIS.

Touchpoints asbl a cessé cette activité en juillet 2024.

- Touchpoints asbl – Sleeves up

Les bénéficiaires qui désirent s'établir comme indépendant peuvent profiter de l'assistance de cette association. L'offre consiste en une première évaluation portant sur faisabilité du projet, des workshops offerts pour consolider les connaissances théoriques, et des séances de coaching individualisées lors desquelles l'accent est mis sur l'élaboration d'un business plan. Ce coaching peut encore être étendu pour lancer et compléter les démarches administratives nécessaires au lancement définitif d'entrepreneuriat.

Au courant de l'année 2024, 3 personnes y orientés par l'ONIS ont pu s'établir comme indépendant.

Touchpoints asbl a cessé cette activité en juillet 2024.

- Excellence for Integration and Development – Intègr'emploi

Le projet, retenu suite à un appel à projet du programme FSE+ et cofinancé également par l'ONIS, vise à accroître l'employabilité des bénéficiaires en renforçant les compétences linguistiques adaptées aux secteurs à forte demande et la compréhension des normes et de la culture du lieu de travail. Les formations, complétant les cours de langue traditionnels, sont offertes aussi bien en préparation à une mesure TUC, que sur le lieu de travail pour des personnes participant déjà à une telle mesure.

- Digital inclusion asbl

Digital Inclusion œuvre dans le domaine de l'inclusion numérique avec comme objectifs principaux de rendre la technologie de l'information accessible à tous et de promouvoir l'inclusion sociale grâce à la technologie numérique. Les bénéficiaires y peuvent participer à des formations dans les domaines de l'alphabétisation numérique, de l'autonomie digitale, et de la citoyenneté numérique au Luxembourg. Depuis 2023, l'association a présenté son offre lors de séances d'information de l'ONIS pour rapidement orienter les bénéficiaires vers les cours appropriés. De même, l'association propose depuis 2023 des formations en collaboration avec les organismes partenaires de l'ONIS pour les personnes y affectées en mesure TUC.

## 5. Programmes européens et relations internationales

L'ONIS fait partie d'un réseau européen sur le revenu minimum (MINET), établi par la Commission Européenne afin de faciliter le partage d'expériences et de bonnes pratiques en matière de revenu minimum entre Etats membres, en particulier en lien avec le principe 14 du socle européen des droits sociaux. En 2024 les membres du réseau se sont rencontrés à 5 reprises, pour s'échanger notamment sur les projets d'innovation sociale financés via le programme EaSI, les incitations au travail et les transitions vers le marché de l'emploi, le caractère adéquat des prestations, ou le non-recours. Le groupe vise en particulier un appui mutuel pour la mise en œuvre de la recommandation relative à un revenu minimum adéquat adoptée en 2023 par le Conseil de l'Union européenne.

Au niveau national, l'ONIS est représenté au comité de suivi du Fonds social européen +, dont le programme vise notamment l'inclusion active et l'employabilité de personnes défavorisées.

## 6. Statistiques administratives

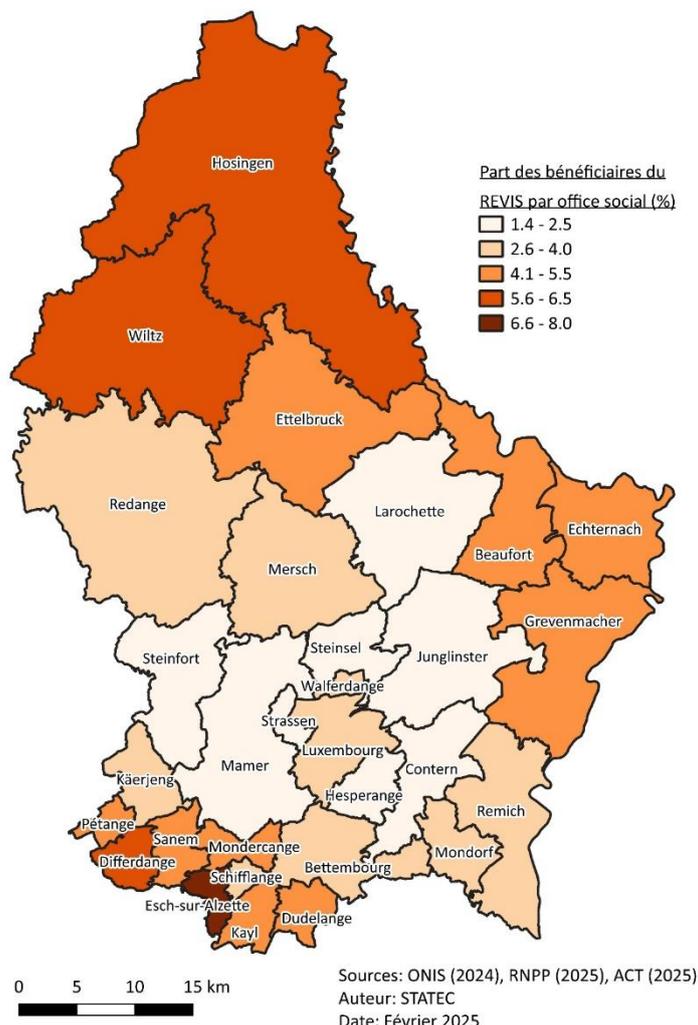
Afin d'élargir ses capacités d'analyse de données, l'ONIS fait depuis 2021 recours à la plateforme Qlik Sense développée en continue en collaboration avec le CTIE. L'ONIS peut ainsi fournir aux OS des statistiques relatives aux personnes en compétence des ARIS des OS respectifs, similaire à la vue nationale présentée dans la suite.

### 6.1. 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 2024, que pour la situation au 31 décembre 2024.

En 2024, le taux de membres de ménages bénéficiaires du REVIS par rapport à la population totale se situait à 3,85%, un taux comparable à celui de 2023 (3,67%). La carte ci-après indique la répartition par Office social en termes de pourcentage de la population totale.

Répartition des bénéficiaires du REVIS par office social (%) au 31 décembre 2024



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. Ces personnes, majoritairement bénéficiaires mineurs, représentent 54% du total des membres.

L’ADEM, chargé de l’orientation des requérants en âge de travailler ainsi que du soutien des personnes identifiées comme aptes à intégrer le marché de l’emploi, est ainsi compétent pour 12% des personnes.

L’ONIS prend en charge les bénéficiaires adultes présentant des besoins spécifiques en matière d’activation sociale et professionnelle. 24% des personnes se trouvent sous la compétence de l’ONIS.

Tableau 7 : Âge des membres des ménages bénéficiaires sous 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	4059	4296	8355							618	8973
18-24	499	480	979	17	6	23	94	5	99	1040	2141
25-29	44	63	107	138	93	231	371	282	653	286	1277
30-34	72	128	200	239	224	463	565	370	935	155	1753
35-39	96	169	265	317	260	577	578	366	944	125	1911
40-44	106	195	301	338	272	610	548	403	951	106	1968
45-49	118	249	367	248	209	457	468	359	827	92	1743
50-54	116	202	318	203	172	375	427	312	739	67	1499
55-59	179	224	403	119	156	275	360	274	634	65	1377
60-64	204	258	462	74	103	177	309	252	561	42	1242
>=65	1327	1005	2332	1	1	2	8	6	14	74	2422
<b>TOTAL</b>	<b>6820</b>	<b>7269</b>	<b>14089</b>	<b>1694</b>	<b>1496</b>	<b>3190</b>	<b>3728</b>	<b>2629</b>	<b>6357</b>	<b>2670</b>	<b>26306</b>
<b>% TOTAL</b>			<b>53.6</b>			<b>12.1</b>			<b>24.2</b>	<b>10.1</b>	<b>100</b>

Source : fichier ONIS décembre 2024

## 6.2. Statistiques sur les bénéficiaires du REVIS sous la compétence de l'ONIS

Les caractéristiques des bénéficiaires du REVIS sous 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 trouvent en instance, ce qui est le cas en particulier pour les bénéficiaires récents en attente de convocation à une réunion accueil ou un premier rendez-vous ARIS, les statistiques qui suivent n'incluent pas toujours la totalité des bénéficiaires sous la compétence de l'ONIS.

Concernant le niveau de formation, la majorité des bénéficiaires est peu qualifiée : un peu moins d'un tiers a terminé au maximum l'enseignement primaire et un tiers le premier cycle secondaire, l'équivalent d'une classe de 11<sup>ème</sup> de l'enseignement secondaire général ou de 3<sup>ème</sup> de l'enseignement secondaire classique. 15% des bénéficiaires ont terminé avec succès des études post-secondaires. Cette répartition est comparable pour les deux sexes.

Tableau 8 : Niveau de formation des bénéficiaires par sexe

Niveau de formation	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Education de la petite enfance ou primaire	953	28.9	623	27.2	1576	28.2
Premier cycle de l'enseignement secondaire	1046	31.7	776	33.9	1822	32.6
Deuxième cycle de l'enseignement secondaire	808	24.5	535	23.4	1343	24.0
Enseignement post-secondaire non-supérieur	59	1.8	33	1.4	92	1.6
Enseignement supérieur de cycle court	136	4.1	89	3.9	225	4.0
Licence ou niveau équivalent	219	6.6	163	7.1	382	6.8
Master, Doctorat ou niveau équivalent	74	2.2	72	3.1	146	2.6
<b>Total</b>	<b>3295</b>	<b>100</b>	<b>2291</b>	<b>100</b>	<b>5586</b>	<b>100.0</b>

Source : fichier ONIS décembre 2024

L'ONIS accueille un nombre important de personnes présentant des restrictions ou inaptitudes dues à l'état de santé. En effet, pour 61% des bénéficiaires sous la compétence de l'ONIS, l'ARIS a noté une restriction ou inaptitude à la participation aux mesures d'activation.

Tableau 9 : Nombre de bénéficiaires avec restrictions ou inaptitudes relatives à la participation aux mesures d'activation, liées à l'état de santé physique ou mentale

Restriction et inaptitudes	Femmes	Hommes	Total
<b>Total</b>	2248	1598	3846

Source : fichier ONIS décembre 2024

La présence d'enfants dans le ménage constitue souvent un obstacle important à la participation aux mesures d'activation. Au niveau structurel, les possibilités manquantes de places de garde restent fréquentes, s'y ajoutent l'exigence de présence permanente d'un parent, et les contraintes horaires relatives à l'organisation au sein des familles. Pour 1619 personnes (26% des bénéficiaires sous la compétence de l'ONIS), l'ARIS a noté cet obstacle, la majorité (88%) étant des femmes. Parmi ces personnes, 928 sont actuellement à la recherche d'une place de garde.

Tableau 10 : Nombre de bénéficiaires présentant un obstacle à l'activation lié aux enfants du ménage

Obstacle	Femmes	Hommes	Total
<b>Total</b>	1420	199	1619
<b>o dont recherche place de garde</b>	836	92	928

Source : fichier ONIS décembre 2024

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. L'ONIS constate que cette charge incombe principalement aux femmes (79%).

Tableau 11 : Nombre de bénéficiaires présentant un obstacle à l'activation lié à une personne tierce

Obstacle	Femmes	Hommes	Total
<b>Total</b>	232	61	293
<b>o dont statut d'aidant reconnu</b>	173	36	209

Source : fichier ONIS décembre 2024

Au 31 décembre 2024, 43% des bénéficiaires, dont un peu plus d'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 de préparation, y compris les formations. Ce taux est légèrement en hausse par rapport aux années précédentes. En revanche, la moitié des femmes et un peu plus d'un tiers des hommes étaient orientés exclusivement vers les mesures de stabilisation ou de préparation, tout en étant dispensés de la participation aux TUC. 3% 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 9% 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 (593 personnes).

Tableau 12 : Orientation des bénéficiaires

Orientation	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
<b>Travaux d'utilité collective</b>	1348	36.2	1355	51.5	2703	42.5
<b>Mesures de stabilisation / préparation</b>	1878	50.4	965	36.7	2843	44.7
<b>Dispense temporaire</b>	181	4.9	37	1.4	218	3.4
<b>Autre</b>	321	8.6	272	10.3	593	9.3
<b>Total</b>	3728	100	2629	100	6357	100

Source : fichier ONIS décembre 2024

Parmi les 5809 bénéficiaires (3437 femmes et 2372 hommes) avec un plan d'activation en cours de validité au 31 décembre 2024, hormis l'engagement à participer à une mesure TUC, la démarche la plus fréquente est celle du suivi médical et/ou thérapeutique, 42% des femmes et des hommes ayant cette démarche reprise dans leur plan d'activation. 16% 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 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, dont un tiers des bénéficiaires sont concernés. Dans 82% des cas il s'agit de cours de langue française, dans les autres cas de cours de langue luxembourgeoise ou allemande (17% et 1%, respectivement). 9% des bénéficiaires sont engagés à participer à un cours d'alphabétisation.

Tableau 13 : Démarches fréquentes du plan d'activation

Démarches	Femmes	Hommes	Total
<b>Suivi médical et/ou thérapeutique</b>	1440	992	2432
<b>Remise d'un avis médical inaptitude, restriction ou expert mandaté</b>	555	379	934
<b>Participation aux cours de langue</b>	1125	704	1829
<b>Participation aux cours d'alphabétisation</b>	245	272	517

Source : fichier ONIS décembre 2024

En ce qui concerne les personnes orientées vers les mesures de type TUC, seulement 34% étaient retenues pour une activité correspondant à la durée normale de travail (taux en diminution continue depuis 2019), et 66% faisaient valoir des motifs pour une activité à temps partiel. La différence entre les femmes et les hommes est assez marquée. En effet, alors que presque la moitié des hommes était disponible pour un TUC à temps plein, ce mode n'était retenu que pour un cinquième des femmes.

Tableau 14 : Nombre de bénéficiaires orientés vers un TUC selon la durée du travail maximale

Durée du travail (h/sem)	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
<b>40</b>	269	20.0	643	47.5	912	33.7
<b>30-39</b>	307	22.8	178	13.1	485	17.9
<b>20-29</b>	723	53.6	518	38.2	1241	45.9
<b>1-19</b>	49	3.6	16	1.2	65	2.4
<b>Total</b>	1348	100.0	1355	100.0	2703	100.0

Source : fichier ONIS décembre 2024

Parmi les motifs renseignés pour la réduction des heures de travail possibles, le plus fréquent concerne la santé (29%). Une autre raison fréquente (35%), 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 (25%) 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.

Le nombre de bénéficiaires ayant effectivement participé à un TUC en décembre 2024 se situait à 1761 (par rapport à 1644 en décembre 2023), avec un taux d'activation de 65% des personnes orientées vers les TUC (68% en 2023). La majorité des hommes (51%) était affectée à un TUC à temps plein, alors que la majorité des femmes (78%) était affectée à un TUC à temps partiel.

Tableau 15 : Nombre de bénéficiaires affectés à un TUC et durée du travail par semaine

Durée du travail (h/sem)	F	% F	H	% H	Total	% T
<b>40</b>	177	20.7	481	53.1	658	37.4
<b>30-39</b>	219	25.6	136	15.0	355	20.2
<b>20-29</b>	422	49.4	273	30.1	695	39.5
<b>1-19</b>	38	4.4	15	1.7	53	3.0
<b>Total</b>	854	100	906	100	1761	100

Source : fichier ONIS décembre 2024

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, de la restauration et de la logistique pour les hommes ainsi que de l'entretien intérieur, de la restauration et des soins du linge pour les femmes.

Tableau 16 : Nombre de bénéficiaires affectés à un TUC en décembre 2024 selon le type de poste

Type	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
Accueil	28	3.3	18	2.0	46	2.6
Administratif	49	5.7	31	3.4	80	4.5
Artisanal	27	3.2	29	3.2	56	3.2
Assemblage / tri / emballage / recycling	25	2.9	59	6.5	84	4.8
Entretien extérieur	12	1.4	169	18.7	181	10.3
Entretien intérieur	246	28.8	82	9.1	328	18.6
HORECA	206	24.1	120	13.2	326	18.5
Jardinage / Nature	19	2.2	105	11.6	124	7.0
Logistique	10	1.2	91	10.0	101	5.7
Soins du linge	101	11.8	24	2.6	125	7.1
Technique	3	0.4	89	9.8	92	5.2
Travail avec enfants	34	4.0	2	0.2	36	2.0
Travail avec personnes âgées	25	2.9	5	0.6	30	1.7
Vente	32	3.7	20	2.2	52	3.0
Autre	39	4.6	61	6.7	100	5.7
<b>Total</b>	<b>854</b>	<b>100.0</b>	<b>906</b>	<b>100.0</b>	<b>1761</b>	<b>100.0</b>

Source : fichier ONIS décembre 2024

Le tableau qui suit 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 sous la compétence de l'ONIS, de sorte que, en décembre 2024, l'ONIS a recensé 61 ménages avec deux bénéficiaires affectés à un TUC, dont 51 ménages avec une activation en TUC cumulée de plus de 40 heures. Cette constellation étant impossible avant l'introduction du REVIS, elle a augmenté depuis 2023 (49 ménages biactifs en TUC), mais reste limitée. De plus, 126 ménages comprenaient un membre affecté à un TUC et un membre avec une activité salariale ou indépendante en décembre 2024.

Tableau 17 : Taux d'activation par ménage

Type de ménage	Nombre de ménages
<b>Ménages à 2 bénéficiaires affectés à un TUC</b>	61
o dont ménages à 2 bénéficiaires affectés à un TUC totalisant à plus de 40h/semaine	51
<b>Ménages à 1 bénéficiaire affecté à un TUC</b>	1642
o dont ménages à 1 bénéficiaire affecté à un TUC et 1 ou plusieurs bénéficiaires avec activité salariale ou indépendante	126

Source : fichier ONIS décembre 2024

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 2024. 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 18 : Nombre de mesures TUC ayant pris fin en 2024 et motifs de fin

Motifs de fin	Femmes	% F	Hommes	% H	Total	% T
<b>Autre mesure</b>	283	35.5	342	38.5	625	37.1
<b>Décès</b>		0.0	4	0.5	4	0.2
<b>Dispense</b>	136	17.1	138	15.5	274	16.3
<b>Fin de droit</b>	20	2.5	19	2.1	39	2.3
<b>Insertion professionnelle</b>	45	5.6	47	5.3	92	5.5
<b>Pension de vieillesse ou d'invalidité</b>	6	0.8	10	1.1	16	0.9
<b>Renonciation</b>	4	0.5	0	0.0	4	0.2
<b>Reprise FNS</b>	279	35.0	282	31.8	561	33.3
<b>Transfert ADEM</b>	24	3.0	46	5.2	70	4.2
<b>Total</b>	797	100.0	888	100.0	1685	100.0

Source : fichier ONIS janvier 2025

En 2024, 1685 mesures TUC ont pris fin, avant terme ou à terme sans renouvellement sur le même poste. Dans 625 cas, la raison était le début d'un autre TUC consécutivement à la mesure en question (auprès du même organisme ou auprès d'un autre). Pour 70 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. Pour 92 bénéficiaires la signature d'un contrat de travail a permis la fin de la mesure. Le taux important de « reprises », indiquant en général des fins d'activité par suite de 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 à la suite de sa mesure d'activation. Dans 274 cas, les bénéficiaires ont dû être dispensés de la poursuite de leur mesure.

Le détail des notifications relatives aux sanctions en application de l'article 24 est présenté ci-dessous. De janvier à décembre 2024, l'ONIS a constaté un des comportements visés à l'article 24(1) pour un total de 1018 cas. Dans 799 cas, il s'agissait de la première fois pendant la période d'un plan d'activation, dans 152 cas de la deuxième fois et dans 57 cas de la troisième fois. Dans 10 cas, l'ONIS a dû prononcer la sanction prévue à l'article 24(4) 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 19 : Nombre et type de sanctions selon l'art. 24

Type de sanction	Femmes	Hommes	Total
<b>Art. 24(1) – Avertissement</b>	405	394	799
<b>Art. 24(2) – Réduction de 20%</b>	58	94	152
<b>Art. 24(3) – Suspension</b>	16	41	57
<b>Art. 24(4) – Motif grave – suspension avec effet immédiat</b>	4	6	10
<b>Total</b>	483	535	1018

Source : fichier ONIS décembre 2024

Le tableau 20 montre la répartition de ces sanctions selon le type de comportement constaté. Dans certains cas, des comportements tombants sous deux ou plusieurs des catégories reprises ci-dessous ont conduit à une même sanction.

Tableau 20 : Nombre, type et motifs des sanctions selon l'art. 24 (1), (2) et (3)

Motifs	Art. 24(1)	Art. 24(2)	Art.24(3)	Total
<b>Non-respect des engagements du plan d'activation</b>	299	25	6	330
<b>Non-respect du calendrier des démarches du plan d'activation</b>	196	16	3	215
<b>Refus de participer aux mesures d'activation</b>	11	6	4	21
<b>Non-respect des modalités de la convention d'activation (mesures TUC)</b>	247	58	15	320
<b>Absence non justifiée à un rendez-vous fixé par lettre recommandée de l'Office</b>	101	65	36	202

Source : fichier ONIS décembre 2024

## C. Etablissements publics

### I. Caisse pour l'avenir des enfants (CAE)

#### 1. Le Conseil d'administration

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), d'un représentant des professions libérales, de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions et d'un représentant du ministre ayant le Budget dans ses attributions.

En 2024, la CAE a rédigé 5.843 décisions présidentielles de rejet ou de retrait, dont 4.442 concernant les prestations familiales (y inclus les primes de naissance et l'allocation pour enfants handicapés) et 1.401 concernant le congé parental.

Ces décisions peuvent faire l'objet d'une opposition par le concerné qui est alors soumise au Conseil d'administration. Ainsi, le Conseil d'administration a siégé à 8 reprises et a tranché sur 515 dossiers (349 prestations familiales et 166 congé parental), contre 513 dossiers en 2023 et 452 dossiers en 2022.

En outre, 116 affaires ont été déposées au Conseil arbitral de la sécurité sociale, dont 65 affaires concernant les prestations familiales et 51 affaires concernant le congé parental, contre 75 affaires en 2023 et 94 affaires en 2022.

Ainsi, le volet contentieux de la CAE reste relativement faible et à un niveau stable.

#### 2. L'effectif de la CAE

En date du 31 décembre 2024, le nombre maximal de postes à pourvoir auprès de la Caisse s'élève à 152 unités suivant le statut du personnel.

#### 3. Direction « Administration générale »

La Direction « Administration générale » est en charge de la gestion des départements et services de support qui regroupent les Départements Ressources humaines et Formation, Logistique, Comptabilité et Finances, Juridiques et les services Lutte contre la fraude et recouvrement.

Au Département des Ressources humaines, le service de la formation interne a pris un nouvel essor grâce à l'engagement de deux gestionnaires très expérimentés qui ont accepté la réaffectation à cette nouvelle mission. La formation des nouveaux collaborateurs de la CAE a ainsi été réorganisée. Au cours de l'année 2024, le département RH a par ailleurs organisé un sondage en collaboration avec le CGPO.

Une charge majeure revenait cette année-ci au Département Logistique qui a organisé en juin – à l'entière satisfaction de tous les participants - le « Netzwerktreffen » au Belval, réunissant des experts et collaborateurs de caisses d'allocations familiales de la France, de la Belgique et des Pays-Bas. L'organisation d'un tel évènement comporte de nombreuses tâches, notamment pour le département en question, qui s'occupait e.a. de la configuration du lieu, de l'installation de l'équipement audiovisuel, de la gestion des inscriptions, de la supervision des fournisseurs etc. Par ailleurs, les

travaux de planification de la Phase 2 de la Cité de la sécurité se poursuivent et différentes variantes d'aménagement des locaux ont été étudiées.

Le Département Comptabilité et Finances gère la trésorerie quotidienne, établit le budget et le compte d'exploitation et bilan. Il met à disposition des statistiques et fait des prévisions. Il est à la requête permanente pour rationaliser les flux de données. A cet effet, un échange avec l'équipe du CCSS a porté ses fruits. L'outil comptable est mis à jour et l'importation des extraits bancaires contenant des domiciliations bancaires est en production depuis mai 2024.

La rétrocession des cotisations du congé parental entamé fin 2023 a pu être finalisée en 2024. Désormais une régularisation se fait semestriellement.

La comptabilité a contribué à la mise en œuvre à l'introduction de la possibilité d'infliger une amende sur prestations et sur le congé parental. La mise en production a eu lieu en décembre 2024.

La gestion des cessions, sommations et saisie-arrêt sur congé parental est également assurée par le Département Comptabilité et Finances. Comme les cas deviennent de plus en plus compliqués, le programme de gestion des retenues doit être adapté en collaboration avec le Centre commun de la sécurité sociale.

Le Département Juridique regroupe les services Recouvrement et Lutte contre la fraude (LAF) et prend de plus en plus d'envergure. Il est par ailleurs très sollicité par les différents départements internes et apporte son conseil et son support et contribue à l'élaboration des procédures et des adaptations législatives.

En ce qui concerne le Service Recouvrement, la CAE collabore désormais avec une étude de huissiers de justice luxembourgeoise. Cette collaboration s'avère parfois nécessaire pour compléter les moyens permettant le remboursement de créances.

Le Service LAF est quant à lui le "point de contact" de la CAE pour tout dossier ayant trait à une fraude. La collaboration avec les administrations tant nationales qu'internationales en matière de fraude a pris de plus en plus d'importance, ceci dans une optique de prévention et de lutte efficace contre la fraude. Quant à la répression pénale, la CAE travaille en collaboration de plus en plus étroite avec les autorités répressives et fournit toutes les informations utiles dont elle dispose en vue de contribuer à l'avancée des enquêtes et poursuites pénales.

#### 4. Direction « Traitement des prestations »

La Direction du Traitement des Prestations englobe les trois principaux départements opérationnels de la CAE. Les Départements Prestations familiales et Congé parental instruisent et gèrent toutes les demandes de prestations introduites auprès de la CAE et le Département Relations Clients assure les fonctions de conseil et de support aux interlocuteurs externes. En 2024, la Direction du Traitement des Prestations a pleinement rempli ses missions et a garanti tout au long de l'année des délais de traitement optimaux et une accessibilité continue pour tous les assurés.

##### Département Prestations familiales

Le département Prestations familiales a traité toutes les demandes d'allocation familiale et d'allocation de naissance introduites auprès de la CAE par des résidents au Luxembourg ou des non-résidents y poursuivant une activité professionnelle. Le département a continué de voir son contingent d'agents administratifs s'élargir grâce à un recrutement ciblé. Cette politique, qui sera

maintenue au cours des prochaines années, permet de répondre à une quantité de demandes sans cesse croissante et dont la complexité et l'internationalisation ont augmenté au fil des années.

Outre le renforcement des ressources humaines, le recours à de nouveaux outils informatiques permet également une meilleure prise en charge des multiples demandes. Ainsi, grâce à l'utilisation au niveau européen de la plateforme d'échange électronique EESSI et grâce aux échanges électroniques de données en place avec France et les régions wallonne et germanophone de Belgique, les délais de traitement sont restés exemplaires.

Finalement, les situations internationales complexes ont pu être résolues moyennant les liens étroits mis en place avec les partenaires étrangers, dont notamment les Caisses d'allocations familiales de Moselle et de Meurthe-et-Moselle, la Familienkasse Rheinland-Pfalz Saarland, l'Agence pour une Vie de Qualité (Belgique) et l'Ambassade du Portugal au Luxembourg.

Dans le cadre des prestations familiales, et plus précisément de la problématique liée aux enfants du conjoint d'un travailleur, il convient de mentionner que l'année 2024 a été marquée par un arrêt de la Cour de cassation qui a soumis une série de questions préjudicielles à la Cour de justice de l'Union européenne. La prise de position de cette dernière devrait intervenir courant 2025.

#### Département Congé parental

Depuis son entrée en vigueur fin 2016, le nombre de demandes de congé parental n'a cessé d'augmenter et avoisine le seuil des 23.000 pour l'année 2024. Malgré cette hausse, le Département Congé parental a continué de garantir la bonne exécution de toutes ses missions et le délai de traitement moyen d'une demande de congé parental est resté extrêmement court. Ainsi, les confirmations d'octroi d'un congé parental, tout comme les décisions de rejet ont été envoyées dans des délais optimaux, permettant aussi bien au demandeur qu'à son employeur de disposer du temps nécessaire pour s'organiser au mieux.

Depuis octobre 2024, un feuillet informatif accompagne systématiquement toute confirmation de congé parental et ce dans un but d'amélioration de la communication avec les assurés. Ce feuillet comporte une série d'informations censées rappeler au bénéficiaire d'un congé parental certaines de ses obligations, notamment en matière de réduction du temps de travail et d'incompatibilité de certaines formes de congé parental avec la fréquentation par l'enfant d'une structure de garde.

Au cours de l'année 2024, deux campagnes de sensibilisation ont également été menées auprès des employeurs luxembourgeois, essentiellement afin de les rendre attentifs à l'importance d'introduire les demandes de congé parental de leurs salariés dans les délais impartis.

Finalement, la collaboration avec les administrations nationales directement ou indirectement impliquées dans l'instruction des demandes de congé parental, à savoir l'Inspection du Travail et des Mines, le Centre commun de la sécurité sociale, la Caisse nationale de Santé ou encore l'Administration des contributions directes, a été renforcée en vue non seulement de faciliter les flux de travail, mais aussi de veiller au respect de toutes les conditions d'octroi et d'éviter toute fraude ou abus.

#### Département Relations Clients

Le Département Relations Clients se compose du Service Front Office, en charge des aspects conseil et support, et du Service Back Office, en charge de tous les volets administratifs.

Principal interlocuteur en matière de prestations familiales et de congé parental, le Service Front Office a également pour attribution l'émission et le renouvellement des contrats chèque service

accueil émis pour le compte des non-résidents. En 2024, le Service Front Office a garanti une accessibilité continue pour les assurés et les administrations nationales et étrangères, que ce soit par le biais du standard téléphonique ou par celui du traitement des demandes formulées en ligne. L'accessibilité physique de la CAE restant limitée et conditionnée par une prise de rendez-vous préalable, tous les moyens ont été mis en œuvre pour assurer une accessibilité optimale par téléphone et par courriel.

Au cours de l'année 2024, une réflexion globale a été entamée en vue de trouver des solutions pour améliorer la communication vers l'extérieur et ainsi réduire le nombre de sollicitations par téléphone ou par courriel. Cette réflexion, inscrite dans le prochain plan de travail pluriannuel de la CAE, sera approfondie au cours des prochains mois et devra se concrétiser par la mise à disposition des assurés de nouveaux moyens d'accès à l'information.

Le Service Back Office a pour sa part assuré le traitement des dizaines de milliers de courriers sortants et entrants et a procédé à l'immatriculation d'assurés non-résidents dans le Répertoire national des personnes physiques conformément à des règles de sécurité renforcées en vue de pallier à toute tentative de fraude. Le phénomène déjà observé au cours des dernières années de l'accroissement de la partie de courrier parvenant à la CAE par voie électronique au détriment de la voie postale, s'est confirmé en 2024. Le Service Back Office a su s'adapter à cette tendance et a ajusté l'affectation de ses ressources en conséquence

## 5. Direction de la Coordination informatique et de la Méthodologie

### Département Maîtrise d'ouvrage

Pour renforcer la lutte contre les abus et la fraude, l'année 2024 a vu le lancement du projet « Sécurisation du processus de création de matricules ». En effet, consciente des défis que posent la vérification traditionnelle des documents d'identité et de l'impact que peut avoir, au niveau national, l'attribution illégitime d'un numéro d'identification national, la Caisse a décidé de renforcer le processus d'immatriculation des personnes physiques en se prémunissant contre la fraude documentaire. Courant 2024, un proof of concept (POC) d'une solution de vérification automatisée des pièces d'identité via la plateforme sécurisée IdNow a été réalisé. Les résultats de ce POC sont concluants. La stratégie de mise en œuvre de cette solution, avec l'automatisation complète des processus associés, sera développée et mise en place dans le cadre du plan de travail 2024-2026.

La Caisse a poursuivi ses travaux d'optimisation des échanges avec les caisses étrangères. L'échange électronique auparavant limité à la réception et au traitement automatique et simultané des montants étrangers versés par une caisse étrangère a été enrichi du flux inverse. Une nouvelle chaîne a ainsi été développée pour traiter un appel en provenance d'une caisse étrangère. Actuellement, une caisse belge utilise ce flux.

Dans le cadre du projet « Services en Ligne », une première version du nouveau format d'échange des attestations de paiements avec le ministère du Logement (MdL) a été réalisée. Un web service correspondant sera mis en place en 2025.

Le développement par le CISS et les tests par le département Maîtrise d'ouvrage du module « Créances », permettant de gérer le recouvrement des créances de la CAE dans PF2, se sont poursuivis au cours de l'année, donnant lieu à de nombreux ajustements. Pour permettre les premiers tests par le Service Recouvrement, le périmètre de développement a été restreint aux demandes d'amélioration et de correction prioritaires. Les demandes moins critiques seront traitées courant 2025. Le prototype du module « Créances » a ainsi été mis à disposition dans l'environnement de

production et permettra de valider, début 2025, l'ensemble des fonctionnalités avec des données productives. Les données saisies dans l'environnement de production seront supprimées après les tests par le service Recouvrement. Une migration provisoire des données de l'application existante a également été réalisée dans cet environnement. Une analyse d'écart entre les besoins formulés par le service Recouvrement et le prototype livré sera réalisée en 2025 par le département Maîtrise d'ouvrage qui rédigera alors des demandes d'amélioration ou de développement ad hoc. Le volet Statistiques fera également l'objet d'une analyse ultérieure.

Le sous-module « Décisions présidentielles » et la fonctionnalité « Gestion de la non-conformité » développés dans le cadre du projet Qualité ne sont pas encore utilisés en production. La plupart des fonctionnalités sont présentes dans PF2, mais le preview des templates manque encore. Priorité ayant été donnée aux projets Recouvrement et Révision Périodique, aucun développement n'a été réalisé en 2024. Les développements reprendront une fois la phase 1 du projet Recouvrement terminée.

Le projet « Révision Périodique » vise à établir une architecture permettant de lancer à intervalles réguliers des actions prédéfinies pour vérifier le droit aux allocations familiales. Il est structuré en quatre phases:

- Mise en place d'un échéancier : Création d'un calendrier pour chaque dossier AF avec les dates de révision périodique. Ce moteur, développé sur la base d'un cahier des charges de la CAE, est disponible dans l'environnement de test.
- Implémentation d'un questionnaire : Un questionnaire intégré dans PF2 guidera le gestionnaire dans la vérification du droit AF. Une structure a été développée et la configuration du questionnaire sera assurée par la CAE.
- Automatisation des actions : Mise en place des étapes de vérification du droit AF sur la période de revue, telles que l'envoi de courriers à échéance, basée sur la structure du module Créances. Cette approche permet à la CAE de capitaliser sur l'expérience acquise. Un cahier des charges a été transmis au CISS.
- Création d'un tableau de bord : Un tableau de bord dans PF2 permettra aux gestionnaires de suivre les révisions périodiques et les actions associées.

#### Département méthodes de travail

Le développement de la plateforme intranet se poursuit et l'outil suscite un intérêt croissant au sein de la Caisse. Les résultats du sondage mené en 2024 auprès du personnel de la caisse par plusieurs départements seront utilisés pour en améliorer le contenu.

Au cours de l'année, le Département Méthodes de travail a tenu plusieurs séances d'information. Ces dernières permettent de partager efficacement, avec les collaborateurs concernés, les changements apportés aux règles de traitement des dossiers. À l'issue de ces séances, les documents explicatifs sont mis à disposition de l'ensemble de la Caisse dans une rubrique dédiée de la plateforme intranet.

L'automatisation de la génération des documents « OMS » a atteint un rythme de croisière et se poursuivra en 2025, en partenariat avec le Département Coordination informatique, afin d'intégrer les documents de gestion quotidienne dans PF2. Les travaux d'intégration des templates relatifs aux décisions présidentielles PX ont donné lieu à une première épreuve du modèle OMS. La revue du modèle est en cours et des corrections y seront apportées avant sa mise à disposition dans PF2.

Enfin, dans le cadre de la révision périodique des dossiers AF, la Caisse a décidé d'harmoniser et de fiabiliser le processus de revue des dossiers en fournissant un outil interactif d'aide à l'analyse et à la prise de décision aux personnes qui en seront en charge, actuellement au stade de prototype. Dans

cette optique, un travail approfondi de mise à plat des règles métier a été réalisé par le Département Méthodes. Les règles métier ont ainsi été formalisées sous forme d'arbres de décision, documentant les différentes étapes à suivre pour réviser un dossier AF sur une période. La transcription de ces arbres par le CISS a donné lieu à un questionnaire intégré dans PF2. Celui-ci guide l'utilisateur dans la vérification de la situation de droit sur base des pièces présentes dans le dossier et du formulaire de déclaration de situation collecté en amont du contrôle et l'invite à documenter les décisions avec des pièces justificatives. Un commentaire reprenant les éléments clés du dossier est ensuite généré. Des améliorations sont en cours pour simplifier la saisie et éviter les redondances.

#### Département Coordination informatique

Au cours de la période de reporting, le Département Informatique a poursuivi ses efforts pour optimiser ses processus et renforcer ses outils.

Dans le cadre du rapport d'alertes, des anomalies diverses ont été ajoutées afin de faciliter la détection des problèmes. Concernant le client GED « SEDRIC », des maintenances correctives ont été effectuées, des évolutions intégrées et la migration de Vaadin14 vers Vaadin23 a démarré. Le Département a également assuré sa mission de support, prenant en charge les appels des collaborateurs de la Caisse et solutionnant divers problèmes informatiques.

Enfin, le module Correspondance a été enrichi de plusieurs lettres OMS permettant ainsi de s'affranchir d'autant de templates indépendants. Les travaux d'intégration des documents dans l'OMS se poursuivront en 2025.

### 6. La CAE en chiffres

En 2024, le montant du volume global payé par la CAE (prestations familiales et indemnités de congé parental) atteint 1.502.114.549,36 € contre 1.469.227.378,11 € en 2023. Cette hausse s'explique principalement par la hausse des nombres de bénéficiaires de congé parental et de l'allocation familiale.

#### 6.1. L'allocation de naissance

##### Taux des allocations de naissance

Allocation prénatale	580.03 €
Allocation de naissance	580.03 €
Allocation postnatale	580.03 €

##### Exercice 2024

En 2024, 7.627 femmes ont bénéficié de l'allocation prénatale contre 7.621 en 2023. Le montant versé s'élève à 4.423.888,81 € contre 4.420.408,63 € en 2023.

L'allocation de naissance proprement dite a été versée à 7.421 femmes en 2024 contre 7.499 en 2023 pour un montant de 4.304.402,63 € contre 4.349.644,97 € en 2023.

Finalement, 7.699 parents ont bénéficié en 2024 de l'allocation postnatale contre 7.792 en 2023 pour un montant de 4.465.650,97 € contre 4.519.593,76 € en 2023.

La dépense totale s'élève à 13.193.942,41 € contre 13.289.647,36 € en 2023. Elle a donc diminué de 95.704,95 € ou de -0,72%

Evolution des primes de naissance :

Année	Prestations de naissance			
	allocation prénatale	allocation de naissance	allocation postnatale	Total naissances
2020	4 342 104.58 €	4 411 708.18 €	4 197 097.08 €	12 950 909.84 €
2021	4 439 549.62 €	4 469 711.18 €	4 271 920.95 €	13 181 181.75 €
2022	4 452 890.31 €	4 490 592.26 €	4 354 285.21 €	13 297 767.78 €
2023	4 420 408.63 €	4 349 644.97 €	4 519 593.76 €	13 289 647.36 €
2024	4 423 888.81 €	4 304 402.63 €	4 465 650.97 €	13 193 942.41 €

## 6.2. L'allocation familiale

### Taux de l'allocation familiale

Avec la loi budgétaire du 17 décembre 2021, l'allocation familiale est réindexée rétroactivement au 01.10.2021. Au 31.12.2024, l'indice applicable pour l'allocation familiale s'élève à 9,4443.

Le montant de base s'élève à 31,75 à l'indice 100 ou 299,86 € par enfant.

Les majorations d'âge s'élèvent à :

- 2,40 à l'indice 100 ou 22,67 € à partir de 6 ans
- 5,99 à l'indice 100 ou 56,57 € à partir 12 ans.

### Exercice 2024

Au 31 décembre 2024, 121.795 familles avec 201.342 enfants ont bénéficié du montant complet de l'allocation familiale, contre 121.536 familles avec 201.455 enfants au 31 décembre 2023.

La progression du nombre moyen annuel des familles bénéficiaires de l'allocation familiale se chiffre à +1,12% en 2024 contre +1,21% en 2023. Le nombre moyen annuel d'enfants bénéficiaires affiche une progression de +0,88% en 2024 contre +0,81% en 2023.

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 du régime mixte. Depuis lors, tous les enfants tombant sous la nouvelle législation bénéficient du même montant et on ne distingue plus selon le groupe familial. Par contre, les enfants nés sous l'ancienne législation gardent en principe leur montant déterminé en fonction du groupe familial, appelé « montant freeze », à moins qu'il n'y ait une interruption de droit.

Voici un tableau qui reflète la situation momentanée au 31 décembre. On remarque qu'au fil du temps, l'ancien régime diminue par rapport aux deux autres régimes.

Nombre de familles	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2024
Ancien régime	46 222	43 206	40 049	36 924	33 426
Nouveau régime	65 839	69 824	74 440	79 516	83 371
Mixte	4 712	4 955	5 044	5 096	4 998
Total	116 773	117 985	119 533	121 536	121 795

En 2024, le montant total de l'allocation familiale s'élevait à 1.060.797.299,70 € contre 1.049.179.983,21 € en 2023, ce qui constitue une augmentation de 11,6 millions d'euros. Cette hausse s'explique par une augmentation du nombre de bénéficiaires de +0,88%.

#### Evolution de la dépense de l'allocation familiale

Allocation familiale	2022	2023	2024	Répartition 2024 en %
Luxembourg	521 856 255.51 €	547 714 322.89 €	561 078 879.34 €	52.89 %
Allemagne	79 063 401.52 €	80 547 762.99 €	71 001 498.69 €	6.69 %
Belgique	97 478 092.35 €	99 710 707.58 €	102 263 625.95 €	9.64 %
France	273 246 806.27 €	288 666 549.92 €	293 163 976.32 €	27.64 %
Autres pays UE	28 998 117.30 €	32 032 353.40 €	32 874 027.44 €	3.10 %
Pays hors UE	352 247.01 €	508 286.43 €	415 291.96 €	0.04 %
Total étranger	479 138 664.45 €	501 465 660.32 €	499 718 420.36 €	47.11 %
<b>Total alloc.fam.</b>	<b>1 000 994 919.96 €</b>	<b>1 049 179 983.21 €</b>	<b>1 060 797 299.70 €</b>	<b>100.00 %</b>

(y compris les majorations d'âge et l'allocation spéciale supplémentaire)

#### 6.3. L'allocation spéciale supplémentaire

##### Taux de l'allocation spéciale supplémentaire

Le montant de l'allocation spéciale supplémentaire, qui n'est pas indexé, est fixé à 200 euros par mois.

##### Exercice 2024

Au 31.12.2024 on comptait 1.838 bénéficiaires de l'allocation spéciale supplémentaire contre 1.812 au 31.12.2023, ce qui constitue une augmentation de 26 bénéficiaires ou +1,43 %. Cette vue momentanée ne peut pas cacher qu'en général le montant moyen de bénéficiaires a diminué de 1.853 bénéficiaires en 2023 à 1.821 en 2024, ce qui se reflète dans la dépense totale.

Le montant afférent s'élève à 5.139.764,95 € en 2024 contre 5.353.156,68 € en 2023 et constitue une diminution de -3,99%.

#### 6.4. L'allocation de rentrée scolaire

##### Taux de l'allocation de rentrée scolaire

L'allocation de rentrée scolaire s'élève à:

- 115 € pour un enfant entre 6 et 12 ans
- 235 € pour un enfant de 12 ans et plus

## Exercice 2024

Le nombre d'enfants bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire du mois d'août se répartit comme suit:

Catégorie	2022	2022/2023	2023	2023/2024	2024
6-11 ans	62 222	+411	62 633	+342	62 975
plus 12 ans	68 445	+1 009	69 454	+446	69 900
Total enfants	130 667	+1 420	132 087	+788	132 875
Var. en %		+1.09%		+0.60%	

La dépense annuelle pour l'allocation de rentrée scolaire s'élève à 32.423.676,06 € en 2024 contre 32.607.858,47 € en 2023, ce qui correspond à une diminution de -0,56%.

### *6.5. Prestations abolies*

- **L'allocation d'éducation**

La dépense annuelle de l'allocation d'éducation n'affiche que 8.022,47 € en 2024 contre 28.435,19 € en 2023.

- **Le boni pour enfant**

La dépense annuelle du boni pour enfant affiche 55.402,64 € en 2024 contre 159.934,50 € en 2023.

### *6.6. L'indemnité de congé parental*

#### Taux du congé parental (au 31.12.2024)

L'indemnité de congé parental est un revenu de remplacement calculé sur base:

- des revenus pensionnables déclarés par l'employeur auprès du Centre commun de la sécurité sociale pendant les 12 mois précédant le début du congé parental ;
- de la moyenne des heures prestées au cours des 12 mois précédant le début du congé parental.

L'indemnité de congé parental est plafonnée à 5/3 du salaire social minimum et ne peut être inférieure au salaire social minimum pour une tâche complète.

Les limites applicables varient en fonction de la moyenne des heures prestées :

Pour un CP temps plein (montant brut en €):

Moyenne des heures prestées	Limite inférieure	Limite supérieure
40	2.570,93 €	4.284,88 €
30	1.928,20 €	3.213,66 €
20	1.285,47 €	2.142,44 €
10	642,73 €	1.071,22 €

Pour un CP mi-temps:

Tâche (heures/semaine)	Limite inférieure	Limite supérieure
40	1.285,47 €	2.142,44 €
30	964,10 €	1.606,83 €
20	642,73 €	1.071,22€

Pour un CP fractionné:

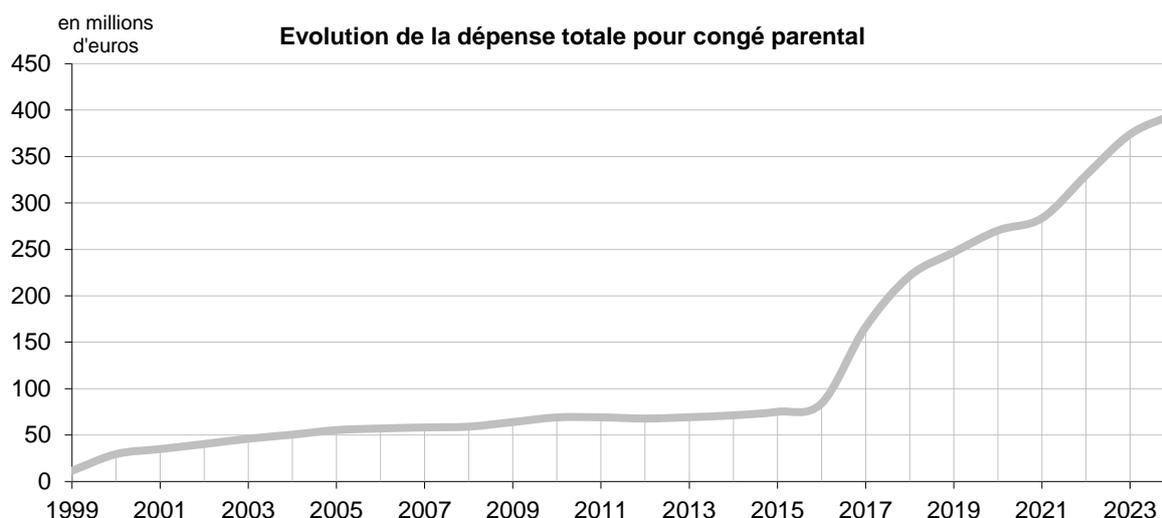
Tâche (heures/semaine)	Limite inférieure	Limite supérieure
40	514,19 €	856,98 €

Exercice 2024

Au 31 décembre 2024, on comptait 13.671 bénéficiaires de congé parental contre 13.193 au 31 décembre 2023.

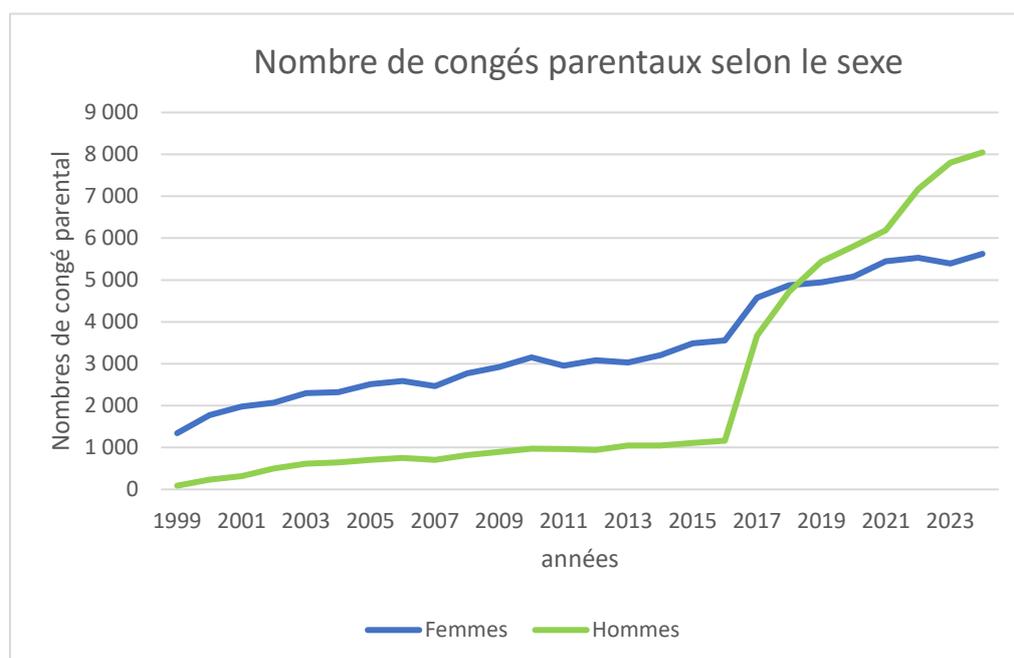
La dépense pour l'indemnité de congé parental affiche une hausse de +5,80% en 2024 avec une dépense totale de 395.636.206,08 € contre une dépense de 373.961.519,38 € pour 2023.

Le congé parental est en constante augmentation. Après un ralentissement de la progression du congé parental celle-ci s'est accélérée inopinément en 2022. Le tableau suivant montre cette reprise inattendue qui s'est poursuivie en 2023. En 2024, cette progression s'est calmée et n'affiche qu'une augmentation de +5,8% qui est toujours très élevée comparée aux autres prestations.



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 les femmes. En 2018, on a atteint quasi la parité entre les sexes. Au 31.12.2024, 8.046 hommes contre 5.625 femmes ont pris le congé parental. A la fin de l'année 2024, on constate que le nombre de femmes progresse légèrement plus que celui des hommes. En effet, le nombre de femmes progresse de +4,36 % alors que celui des hommes ne progresse que de +3,11%. Mais en fin de compte, les hommes restent en tête de ce classement depuis 2018, ce qui est illustré par le graphique ci-dessous.

Congé parental	2020	2021	2022	2023	2024
femmes au 31.12.	5 084	5 450	5 529	5 390	5 625
hommes au 31.12.	5 802	6 186	7 169	7 803	8 046
bénéficiaires au 31.12.	10 886	11 636	12 698	13 193	13 671
dépense annuelle	270 333 823.16 €	283 535 701.53 €	329 716 150.65 €	373 961 519.38 €	395 636 206.08 €
variation dépense		+4.88%	+16.29%	+13.42%	+5.80%



Les tableaux ci-dessous illustrent plus en détail l'évolution du congé parental.

a) Comparaison entre le 1er et le 2e congé parental - situation au 31 décembre de chaque exercice

Congé parental	Femmes 1 <sup>er</sup> congé	Hommes 1 <sup>er</sup> congé	Femmes 2 <sup>e</sup> congé	Hommes 2 <sup>e</sup> congé	Total
<b>2015</b>	3 268	149	221	957	<b>4 595</b>
<b>2016</b>	3 320	187	237	976	<b>4 720</b>
<b>2017</b>	4 058	327	519	3 347	<b>8 251</b>
<b>2018</b>	4 287	402	588	4 319	<b>9 596</b>
<b>2019</b>	4 364	456	580	4 987	<b>10 387</b>
<b>2020</b>	4 555	486	529	5 316	<b>10 886</b>
<b>2021</b>	4 882	523	568	5 663	<b>11 636</b>
<b>2022</b>	4 907	564	622	6 605	<b>12 698</b>
<b>2023</b>	4 645	615	745	7 188	<b>13 193</b>
<b>2024</b>	4 811	566	814	7 480	<b>13 671</b>

b) Comparaison congé parental à plein-temps et à mi-temps - situation au 31 décembre de chaque exercice

Année	Femmes Mi-temps	Femmes PI-temps	Femmes congé fractionné	Hommes Mi-temps	Hommes PI-temps	Hommes congé fractionné
<b>2015</b>	1 302	2 187		719	387	
<b>2016</b>	1 275	2 282		679	484	
<b>2017</b>	1 231	3 064	282	1 334	1 378	962
<b>2018</b>	1 163	3 183	529	1 326	1 366	2 029
<b>2019</b>	1 146	3 223	575	1 331	1 569	2 543
<b>2020</b>	1 092	3 411	581	1 297	1 702	2 803
<b>2021</b>	1 189	3 651	610	1 436	1 796	2 954
<b>2022</b>	1 165	3 746	618	1 574	2 147	3 448
<b>2023</b>	1 088	3 673	629	1 569	2 358	3 876
<b>2024</b>	1 055	3 895	675	1 554	2 359	4 133

Le tableau ci-dessus révèle que les femmes optent majoritairement pour le congé parental à plein temps. En revanche, les hommes ont clairement une préférence pour le congé parental fractionné. Cette formule semble arranger au mieux l'employeur et l'employé.

### 6.7. Dépense totale

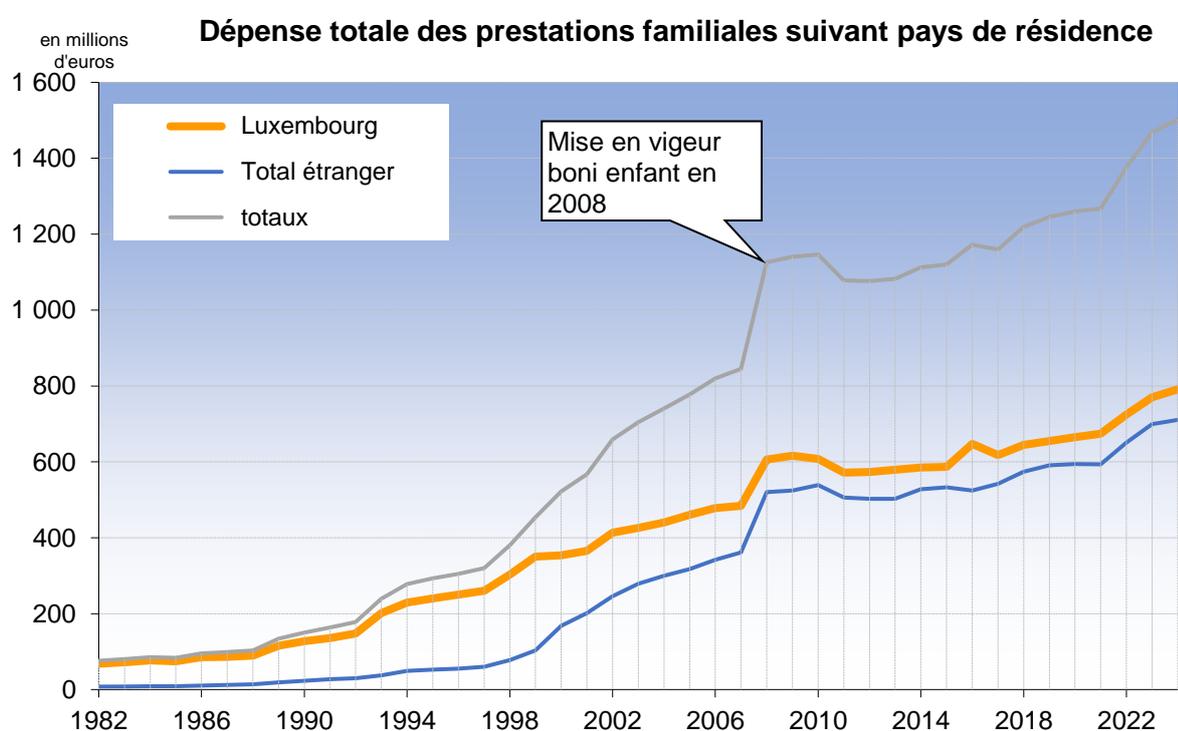
#### Évolution de la dépense totale par prestation

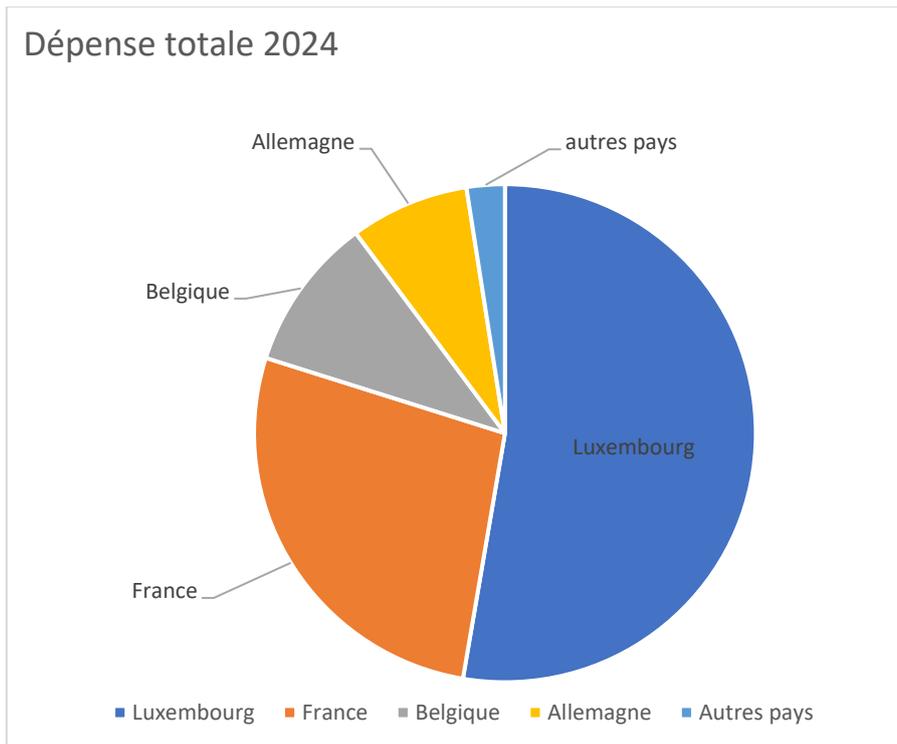
Année	Allocations de naissance	Allocation familiale avec boni pour enfants	Allocation de rentrée scolaire	Allocation d'éducation	Congé parental	Total
2020	12 950 909.84 €	945 038 054.68 €	31 199 530.86 €	84 241.88 €	270 333 823.16 €	1 259 606 560.42 €
2021	13 181 181.75 €	939 286 142.59 €	31 667 116.66 €	33 638.49 €	283 535 701.53 €	1 267 703 781.02 €
2022	13 297 767.78 €	1 001 092 924.26 €	31 979 681.29 €	17 633.70 €	329 716 150.65 €	1 376 104 157.68 €
2023	13 289 647.36 €	1 049 339 917.71 €	32 607 858.47 €	28 435.19 €	373 961 519.38 €	1 469 227 378.11 €
2024	13 193 942.41 €	1 060 852 702.34 €	32 423 676.06 €	8 022.47 €	395 636 206.08 €	1 502 114 549.36 €

La dépense totale augmente de 32,89 millions d'euros ou de +2,24%. Cette hausse est alimentée par les augmentations de l'allocation familiale et du congé parental pour des raisons expliquées aux chapitres respectifs.

### Évolution de la dépense totale par pays de destination

Année	Luxembourg	Allemagne	Belgique	France	Autres pays UE	Pays hors UE	Total
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 €
2021	674 562 671.25 €	104 459 611.45 €	129 824 746.23 €	328 278 683.25 €	30 087 550.06 €	490 518.78 €	1 267 703 781.02 €
2022	725 054 606.55 €	118 386 150.51 €	136 661 478.37 €	364 016 568.26 €	31 474 148.53 €	511 205.46 €	1 376 104 157.68 €
2023	770 105 337.03 €	125 011 184.57 €	144 343 919.97 €	393 531 857.07 €	35 608 565.44 €	626 514.03 €	1 469 227 378.11 €
2024	791 343 736.66 €	115 319 742.85 €	149 781 635.35 €	408 727 984.28 €	36 292 856.35 €	648 593.87 €	1 502 114 549.36 €





Ce diagramme souligne la situation particulière du Luxembourg qui exporte 47,32% des prestations familiales à l'étranger.

## II. Fonds national de solidarité (FNS)

### 1. Administration et personnel

#### 1.1. 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

#### 1.2. 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

[www.fns.lu](http://www.fns.lu)

#### 1.3. Comité-directeur

- Pierre Lammar, président
- Romain ALFF, membre
- Christian BINTENER, membre
- Tom GOEDERS, membre
- Georges KERGER, membre
- Alain REUTER, membre
- Marc VANOLST, membre
- Gaby WAGNER, membre
- Luc Ricciardi, administrateur
- Nathalie Reding, membre du Conseil de direction
- André Mailliet, membre du Conseil de direction
- Nathalie REDING, secrétaire

En 2024, 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.

#### 1.4. Effectif du FNS

Au 31.12.2024 l'effectif du Fonds s'élevait à

- 52 employés assimilés
- 39 employés
- 22 employés bénéficiant du statut de salarié handicapé ou du statut du reclassement professionnel

soit un total de 113 collaborateurs.

89 agents occupent leur tâche à 100 %, tandis que 24 agents travaillent à temps partiel.

Les services à temps partiel varient entre 50 % et 80 %.

Au courant de l'année 2024 le Fonds a engagé 4 agents (1 rédacteur, 2 employés CDI et 1 employé CDD).

1 membre du personnel a fait valoir son droit à la retraite.

1 agent a fait l'objet de résiliation de son contrat de travail.

4 agents ont quitté le Fonds suite à un changement d'administration.

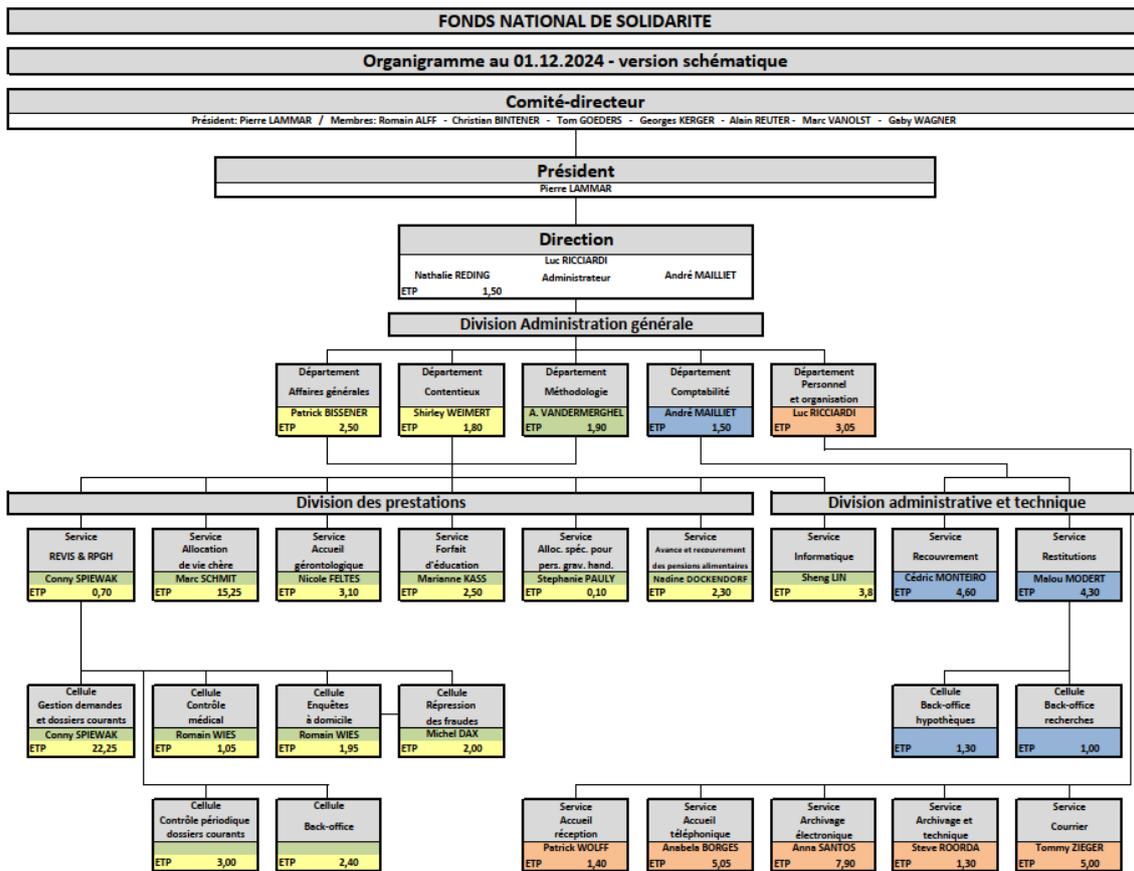
2 contrats à durée déterminée ont pris fin au cours de l'année.

Répartition par sexe :	
60 agents masculin 53,10 %	53 agents féminin - 46,90 %

Pyramide des âges :		
< 20 ans - 0 agent	20 - 29 ans - 35 agents	30 - 39 ans - 33 agents
40 - 49 ans - 31 agents	50 - 59 ans - 13 agents	60 - 65 ans - 1 agent

L'âge moyen des agents du Fonds est de 38,25 ans.

## 1.5. Organigramme



1.6. *Effectif par service*

<b>DIVISION - ADMINISTRATION GÉNÉRALE</b>	<b>Total emplois temps plein</b>	<b>Total effectif</b>
Direction	1,50	1,50
Département - Affaires générales	2,50	2,50
Département - Contentieux	1,80	2,00
Département - Méthodologie	1,90	2,10
Département - Comptabilité	1,50	1,50
Département - Personnel et organisation	3,05	3,50
	<b>12,25</b>	<b>13,10</b>

<b>DIVISION - SERVICES PRESTATIONS</b>	<b>Total emplois temps plein</b>	<b>Total effectif</b>
Service - Accueil gérontologique	3,10	3,40
Service - Allocation de vie chère	15,25	15,75
Service - Allocation spéciale pour personnes gravement handicapées	0,10	0,10
Service - Forfait d'éducation	2,50	2,50
Service – Avance et recouvrement des pensions alimentaires	2,30	3,00
Service - REVIS & RPGH - Cellule back-Office	2,40	2,40
Service - REVIS & RPGH - Cellule contrôle médical	1,05	1,05
Service - REVIS & RPGH - Cellule contrôle périodique dossiers courants	3,00	3,00
Service - REVIS & RPGH - Cellule coordination	0,70	1,00
Service - REVIS & RPGH - Cellule enquêtes à domicile	1,95	1,95
Service - REVIS & RPGH - Cellule gestion demandes et dossiers courants	22,25	22,45
Service - REVIS & RPGH – Cellule répression des fraudes	2,00	2,00
	<b>56,60</b>	<b>58,60</b>

<b>DIVISION - SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES</b>	<b>Total emplois temps plein</b>	<b>Total effectif</b>
Service - Accueil téléphonique	5,05	5,05
Service - Accueil réception	1,40	1,90
Service - Archivage et technique	1,30	1,30
Service - Archivage électronique	7,90	8,40
Service - Courrier	5,00	5,40
Service - Informatique	3,80	4,00
Service - Recouvrement	4,40	5,00
Service - Restitutions - Cellule front-office	4,30	5,00
Service - Restitutions - Cellule back-office recherches	1,00	1,00
Service - Restitutions - Cellule back-office hypothèques	1,30	1,30
	<b>35,45</b>	<b>38,35</b>

<b>Total emplois temps plein</b>	<b>104,30</b>	
<b>Total effectif</b>		<b>110,05</b>

1.7. 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
2021	45,55	22,65	3	74,20
2022	48,55	28,70	8	85,25
2023	50,85	31,85	4	86,70
2024	52,25	31,05	2	85,30

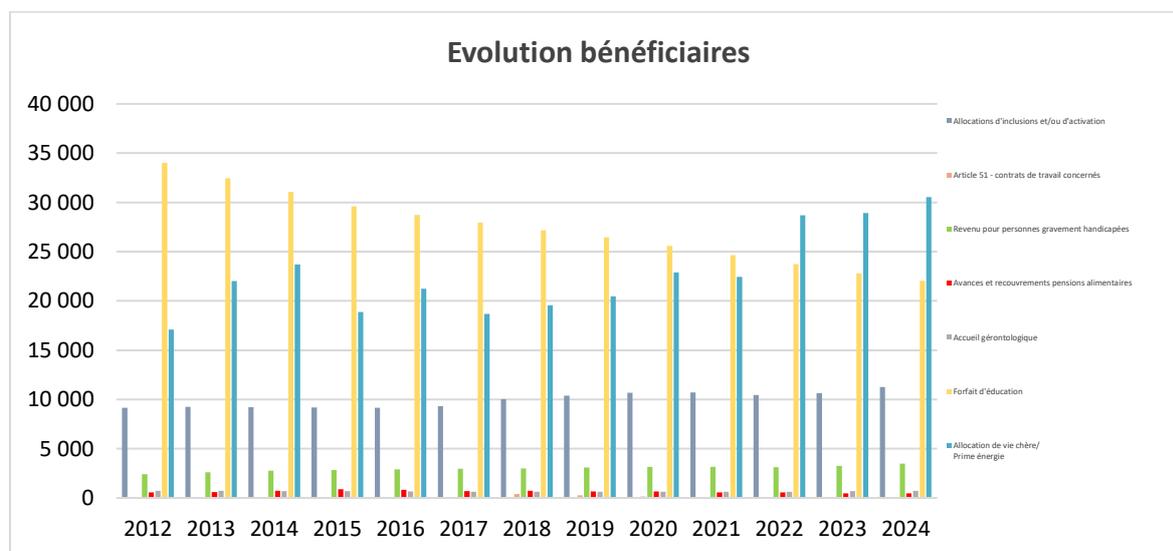
Année	SHRP*	ATI**	OTI***	CAE****	EMI*****	Totaux
1975						0,00
1985						0,00
1985	1,00					1,00
2001	2,00					2,00
2004	4,00			10,00		14,00
2009	5,50	7,00				12,50
2010	5,50	6,50				12,00
2011	6,50	6,00	10,00	2,00		24,50
2012	7,50	7,00	8,00			22,50
2013	7,50	6,00	15,00			28,50
2014	10,00	6,00	19,00	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
2021	21,60				3,00	24,60
2022	20,60				1	21,60
2023	20,10				0	20,10
2024	19,00					19,00
* salarié handicapé / reclassement ** professionnelle *** affectation temporaire indemnisée / occupation temporaire indemnisée			**** contrat appui-emploi ***** emploi d'insertion pour chômeurs de longue durée			

<b>Évolution des emplois temps plein et du nombre des collaborateurs</b>		
<b>Année</b>	<b>Totaux des emplois temps plein</b>	<b>Totaux des collaborateurs</b>
1975	13,00	13
1985	15,50	16
1995	21,50	22
2001	30,00	33
2004	52,00	46
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
2021	103,70	109
2022	106,85	115
2023	106,80	117
2024	104,30	113

## 2. Aperçu synoptique

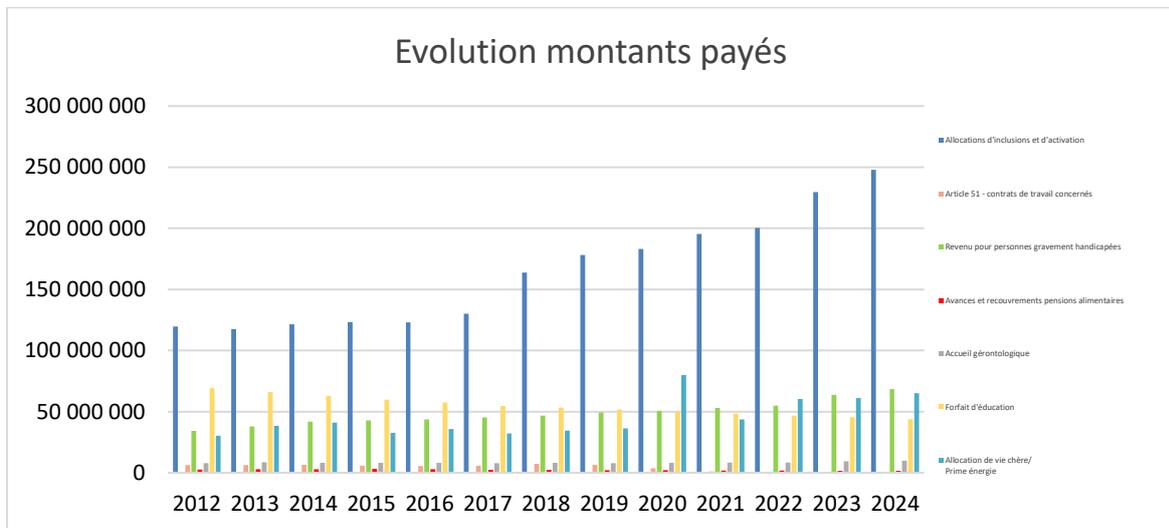
### Nombre de ménages bénéficiaires au 31.12.

Exercice	Allocations d'inclusions et/ou d'activation	Article 51 - contrats de travail concernés	Revenu pour personnes gravement handicapées	Avances et recouvrements pensions alimentaires	Accueil gérontologique	Forfait d'éducation	Allocation de vie chère/ Prime énergie
2012	9.158		2.422	557	726	34.009	17.088
2013	9.242		2.595	589	715	32.458	22.010
2014	9.209		2.771	728	684	31.057	23.705
2015	9.198		2.827	871	694	29.603	18.863
2016	9.141		2.910	825	661	28.725	21.228
2017	9.300		2.964	699	626	27.945	18.688
2018	10.040	387	3.006	710	634	27.181	19.541
2019	10.377	278	3.090	663	615	26.456	20.463
2020	10.663	126	3.139	657	612	25.583	22.899
2021	10.701	21	3.148	560	617	24.637	22.430
2022	10.434	-	3.111	547	637	23.721	28.693
2023	10.638	-	3.248	479	698	22.794	28.912
2024	11.273	-	3.484	467	722	22.063	30.540



**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/ Prime énergie
2012	119.518.824	6.235.534	34.279.448	2.641.497	7.762.350	69.221.900	30.271.282
2013	117.495.125	6.216.815	37.863.412	2.845.874	8.524.466	66.066.032	38.266.912
2014	121.534.842	6.427.865	41.706.831	2.971.013	8.177.653	63.054.155	41.090.005
2015	123.321.786	5.821.650	42.876.350	3.062.030	7.989.050	59.909.108	32.652.669
2016	123.025.215	5.568.047	43.728.072	2.757.020	8.044.501	57.340.565	35.894.029
2017	130.091.855	5.634.070	45.278.490	2.441.337	7.767.228	54.657.624	32.209.139
2018	163.838.265	7.335.052	46.607.612	2.220.456	8.036.385	53.168.327	34.486.307
2019	178.007.311	6.464.650	49.298.537	2.035.033	7.886.486	51.719.822	36.266.110
2020	183.055.231	3.569.865	50.713.902	2.032.008	8.022.479	50.163.344	79.901.570
2021	195.336.215	1.140.983	52.984.343	1.864.292	8.214.372	48.336.890	43.523.478
2022	200.263.964	-	54.940.627	1.740.301	8.242.156	46.788.181	60.315.739
2023	229.557.305	-	63.688.934	1.663.780	9.401.846	45.421.297	61.070.023
2024	247.925.020	-	68.465.875	1.592.691	9.955.470	43.733.249	65.066.084



### Nombre de décisions relatives aux diverses prestations

<b>REVIS</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	<b>Total</b>
Décisions d'attribution	281	354	315	362	225	362	341	294	333	250	349	207	3673
Décisions modificatives (diminution)	341	458	377	437	385	481	411	386	584	462	479	412	5213
Décisions d'annulation	196	285	276	304	222	301	317	266	328	300	332	246	3373
Décisions de restitution	92	298	260	235	288	259	343	216	332	308	255	297	3183
Décisions AA recouvrement	202	0	0	44	0	11	19	9	8	10	13	22	338
Décisions de refus	141	210	149	202	154	191	184	146	189	167	210	140	2083
Décisions paiement unique	16	35	26	25	15	15	27	13	26	23	27	21	269
Décisions maintien (calcul rétroactif)	17	29	34	37	21	42	51	41	42	41	58	23	436
Décisions succession/RMF	34	29	16	17	48	24	19	19	32	16	16	25	295
Décisions donations	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décisions article 6	13	7	4	15	6	5	11	13	15	22	20	10	141
<b>Totaux</b>	<b>1.364</b>	<b>1.661</b>	<b>1.409</b>	<b>1.669</b>	<b>1.404</b>	<b>1.703</b>	<b>1.745</b>	<b>1.449</b>	<b>1.899</b>	<b>1.669</b>	<b>1.819</b>	<b>1.466</b>	<b>19.257</b>

<b>RPGH</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	<b>Total</b>
Décisions d'attribution	48	69	50	67	47	59	67	57	59	37	82	38	680
Décisions modificatives (augmentation)	5	6	5	6	4	4	9	3	5	7	8	12	74
Décisions modificatives (diminution)	21	34	25	28	16	37	29	20	31	23	39	19	322
Décisions d'annulation	26	29	18	33	35	28	34	24	57	17	40	22	363
Décisions de restitution	45	36	28	35	36	24	0	34	26	27	26	37	354
Décisions de refus	3	7	2	1	3	2	3	0	9	3	6	4	43
Décisions paiement unique	0	3	0	2	1	2	1	1	1	4	2	0	17
Décisions maintien (calcul rétroactif)	6	1	4	2	3	1	2	4	3	3	6	0	35
Décisions succession/RMF	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Décision Article 27bis:	4	2	1	3	1	2	5	0	2	3	3	1	27
<b>Totaux</b>	<b>158</b>	<b>191</b>	<b>133</b>	<b>177</b>	<b>146</b>	<b>159</b>	<b>150</b>	<b>143</b>	<b>193</b>	<b>124</b>	<b>212</b>	<b>133</b>	<b>1.919</b>

<b>Forfait d'éducation</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	<b>Total</b>
Décisions d'attribution	74	48	51	80	34	114	81	64	73	52	59	15	745
Décisions modificatives (augmentation)	3	1	2	1	0	0	0	2	0	0	1	0	10
Décisions modificatives (diminution)	34	14	0	17	18	22	12	13	21	15	14	12	192
Décisions d'annulation	2	0	0	0	2	0	2	3	0	2	0	2	13
Décisions de restitution	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décisions de refus	4	22	15	21	0	18	20	13	39	19	19	10	200
Décisions paiement unique	18	4	4	6	2	2	14	3	7	4	6	4	74
Décisions maintien (calcul rétroactif)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaux</b>	<b>135</b>	<b>89</b>	<b>72</b>	<b>125</b>	<b>56</b>	<b>156</b>	<b>129</b>	<b>98</b>	<b>140</b>	<b>92</b>	<b>99</b>	<b>43</b>	<b>1.234</b>

<b>Accueil gérontologique</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	<b>Total</b>
Décisions d'attribution	14	12	19	18	15	25	29	10	28	14	14	15	213
Décisions modificatives (diminution)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décisions d'annulation	2	5	5	2	6	3	5	1	4	2	1	8	44
Décisions de refus	5	2	1	3	4	4	4	3	3	6	3	0	38
Décisions de restitution	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
Décisions paiement unique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Décisions de successions/RMF	0	5	0	2	4	2	0	0	0	2	0	1	16
Décisions donations	0	1	3	0	2	1	0	3	0	1	0	0	11
<b>Totaux</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>325</b>

<b>Allocation spéciale pour personnes gravement handicapées</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	<b>Total</b>
Décisions de retrait	2	3	6	0	0	1	2	4	3	1	2	3	27
<b>Totaux</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>27</b>

<b>Avance et recouvrement de pensions alimentaires</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Total
Décisions d'attribution	6	3	4	3	2	4	2	4	1	6	8	11	54
Décisions modificatives (augmentation)	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	3	10
Décisions modificatives (diminution)	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	4	4	25
Décisions d'annulation	3	0	3	3	2	0	0	5	4	5	13	10	48
Décisions de renonciation	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Décisions de refus	9	6	15	15	7	19	22	16	16	8	11	6	150
Décisions recouvrement débiteurs	8	16	44	44	29	38	75	69	84	48	54	55	564
Décisions recouvrement employeurs	0	10	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	12
Décisions mise en demeure	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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
<b>Totaux</b>	<b>30</b>	<b>46</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>42</b>	<b>62</b>	<b>103</b>	<b>96</b>	<b>106</b>	<b>70</b>	<b>92</b>	<b>89</b>	<b>872</b>

<b>Allocation de vie chère et prime énergie</b>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Total
Décisions d'attribution (AVC et prime énergie)													30894
Refus - attributaire mineur													4
Refus - résidence													824
Refus - double demande													215
Refus - bourse étudiant													117
Refus - détention													4
Refus - demande après le 31.10.													171
Refus - demande incomplète													223
Refus - dossier incomplet													698
Refus - dépassement limites													2709
<b>Totaux</b>	<b>0</b>	<b>35.859</b>											

### 3. Revenu d'inclusion sociale

#### **Législation**

Loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS)

Règlement grand-ducal du 1er octobre 2018 fixant les modalités d'application de la loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale

#### **Commentaires**

Au 31 décembre 2024 le nombre de ménages bénéficiaires de l'allocation d'inclusion s'élevait à 10.680 contre 10.105 au 31 décembre 2023, soit une augmentation de 575 ménages. Parmi les 10.680 ménages bénéficiaires d'une allocation d'inclusion,  $\pm 31,6\%$  n'ont aucun revenu à mettre en compte de sorte que l'allocation d'inclusion correspond au seuil REVIS. L'augmentation de 5,69% au niveau des bénéficiaires est le résultat de la situation sur le marché de travail en 2024. Le nombre de demandes a également progressé de 15,95%.

Le nombre de bénéficiaires d'une allocation d'activation a augmenté de 125 unités pour atteindre le niveau de 1.780 unités au 31 décembre 2024 (2023 : 1.655).

Afin de compenser la perte du pouvoir d'achat due à la modulation de l'indexation des salaires et pensions, il avait été introduit un équivalent crédit impôt de 84 euros. Ce montant est octroyé mensuellement à tout bénéficiaire du montant forfaitaire de base par adulte prévu au paragraphe 1, lettre a) de l'article 5 de la loi REVIS, ainsi qu'à tout bénéficiaire des montants prévus au paragraphe 2, alinéa 2, et au paragraphe 3, lettres a), b) et c) de l'article 49 de cette même loi. L'attribution de l'ECI était limitée, dans une première phase, à la période du 1er juillet 2022 à mars 2023 inclus. L'ECI était incompatible avec le crédit impôt énergie et avec l'ECI sur le Revenu pour personnes gravement handicapées. L'accord tripartite du 7 mars 2023 a prolongé l'ECI jusqu'au 31.12.2024. La dépense relative à l'ECI pour l'exercice 2024 s'élevait à 13.919.304€ pour 10.162 bénéficiaires en moyenne.

## Barème REVIS - article 5

Composition communauté domestique	1.1.2024 – 31.12.2024		
	NI 100	NI 944,43	Point de sortie
un adulte	191,00	1.803,87	2.405,16
un adulte + un enfant	243,74	2.301,96	3.069,28
un adulte + deux enfants	282,15	2.664,71	3.552,95
un adulte + trois enfants	320,56	3.027,47	4.036,63
un adulte + quatre enfants	358,97	3.390,23	4.520,31
un adulte + cinq enfants	397,38	3.752,98	5.003,97
2 adultes	286,50	2.705,80	3.607,73
deux adultes + un enfant	330,48	3.121,16	4.161,55
deux adultes + deux enfants	360,13	3.401,18	4.534,91
deux adultes + trois enfants	389,78	3.681,20	4.908,27
deux adultes + quatre enfants	419,43	3.961,23	5.281,64
deux adultes + cinq enfants	449,08	4.241,25	5.655,00
trois adultes	382,00	3.607,73	4.810,31
trois adultes + un enfant	425,98	4.023,09	5.364,12
trois adultes + deux enfants	455,63	4.303,11	5.737,48
trois adultes + trois enfants	485,28	4.583,13	6.110,84
trois adultes + quatre enfants	514,93	4.863,16	6.484,21
trois adultes + cinq enfants	544,58	5.143,18	6.857,57

## Barème REVIS - article 49(3)

Composition communauté domestique	1.1.2024 - 31.12.2024		
	NI 100	NI 944,43	immun. 30%
un adulte	190,85	1.802,45	2.343,19
un adulte + un enfant	208,21	1.966,40	2.556,32
un adulte + deux enfants	225,57	2.130,36	2.769,47
un adulte + trois enfants	242,93	2.294,31	2.982,61
un adulte + quatre enfants	260,29	2.458,26	3.195,74
un adulte + cinq enfants	277,65	2.622,21	3.408,88
2 adultes	286,29	2.703,81	3.514,96
deux adultes + un enfant	303,65	2.867,77	3.728,11
deux adultes + deux enfants	321,01	3.031,72	3.941,24
deux adultes + trois enfants	338,37	3.195,67	4.154,38
deux adultes + quatre enfants	355,73	3.359,63	4.367,52
deux adultes + cinq enfants	373,09	3.523,58	4.580,66
trois adultes	340,90	3.219,57	4.185,45
trois adultes + un enfant	358,26	3.383,52	4.398,58
trois adultes + deux enfants	375,62	3.547,47	4.611,72
trois adultes + trois enfants	392,98	3.711,43	4.824,86
trois adultes + quatre enfants	410,34	3.875,38	5.038,00
trois adultes + cinq enfants	427,70	4.039,33	5.251,13

## Prestations

### Loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale

	nombre de ménages		augment./	décompte		augment./
	bénéficiaires au (1)		diminution	décompte	provisoire	diminution
	31.12.2023	31.12.2024	en %	2023	2024	en %
Allocation d'inclusion	10.105	10.680	5,69%	193.258.759,85	208.243.683,80	7,75%
Allocation d'activation	1.655	1.780	7,55%	36.298.545,05	39.681.336,44	9,32%
<b>Totaux (1)</b>	<b>10.638</b>	<b>11.273</b>		229.557.304,90	<b>247.925.020,24</b>	8,00%
Cotizat. sociales (patronales)				<b>9.255.864,50</b>	<b>9.977.231,84</b>	7,79%
Art. 6(3) - (remarque 2)				<b>1.793.226,90</b>	<b>2.046.701,32</b>	14,14%
<b>Total dépenses</b>				240.606.396,30	<b>259.948.953,40</b>	8,04%
Loterie nationale				9.331.303,26	11.473.868,92	22,96%
Revenus à meilleure fortune et successions				11.301.602,31	11.713.613,77	3,65%
Recouvrements REVIS constatés				1.905.330,30	1.644.176,18	-13,71%
Revenus divers				60,16	75,64	25,73%
<b>Total recettes</b>				<b>22.538.296,03</b>	<b>24.831.734,51</b>	10,18%
<b>Dépense budgétaire</b>				218.068.100,27	<b>235.117.218,89</b>	7,82%

(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.

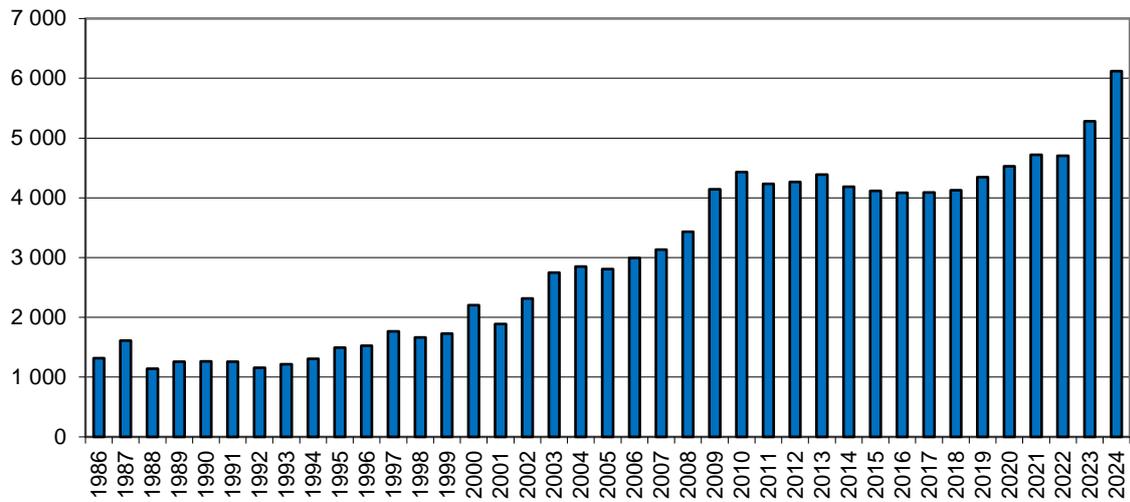
(2) L'allocation d'inclusion est soumise au paiement de cotisations en matière d'assurance pension, si le bénéficiaire, non éligible pour l'obtention de l'allocation d'activation, justifie d'une affiliation à l'assurance pension au titre de l'article 171 du Code de la Sécurité sociale de vingt-cinq années 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 RMG/REVIS

Exercice	Demandes	Variation
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%
2021	4.722	4,31%
2022	4.705	-0,36%
2023	5.279	12,20%
2024	6.121	15,95%

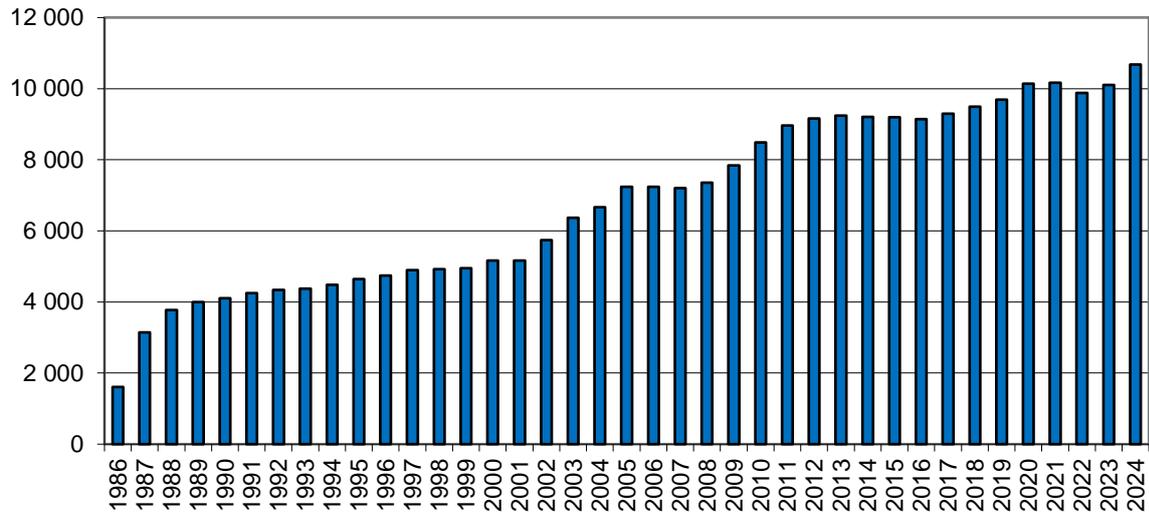
## Evolution nouvelles demandes RMG/REVIS



Evolution des ménages bénéficiaires d'une allocation compensatoire RMG / allocation d'inclusion  
REVIS

<b>Exercice</b>	<b>Nbre au 31.12.</b>	<b>Variation</b>
1986	1.606	
1987	3.148	96,01%
1988	3.770	19,76%
1989	3.998	6,05%
1990	4.109	2,78%
1991	4.249	3,41%
1992	4.342	2,19%
1993	4.377	0,81%
1994	4.483	2,42%
1995	4.648	3,68%
1996	4.746	2,11%
1997	4.899	3,22%
1998	4.927	0,57%
1999	4.950	0,47%
2000	5.163	4,30%
2001	5.163	0,00%
2002	5.738	11,14%
2003	6.367	10,96%
2004	6.662	4,63%
2005	7.238	8,65%
2006	7.243	0,07%
2007	7.205	-0,52%
2008	7.352	2,04%
2009	7.841	6,65%
2010	8.491	8,29%
2011	8.965	5,58%
2012	9.158	2,15%
2013	9.242	0,92%
2014	9.209	-0,36%
2015	9.198	-0,12%
2016	9.141	-0,62%
2017	9.300	1,74%
2018	9.496	2,11%
2019	9.690	2,04%
2020	10.138	4,62%
2021	10.167	0,29%
2022	9.884	-2,78%
2023	10.105	2,24%
2024	10.680	5,69%

## Evolution nombre de ménages bénéficiaires d'une allocation d'inclusion



## Recettes

Les recettes provenant de la loterie nationale ont progressé considérablement de 22,96%.

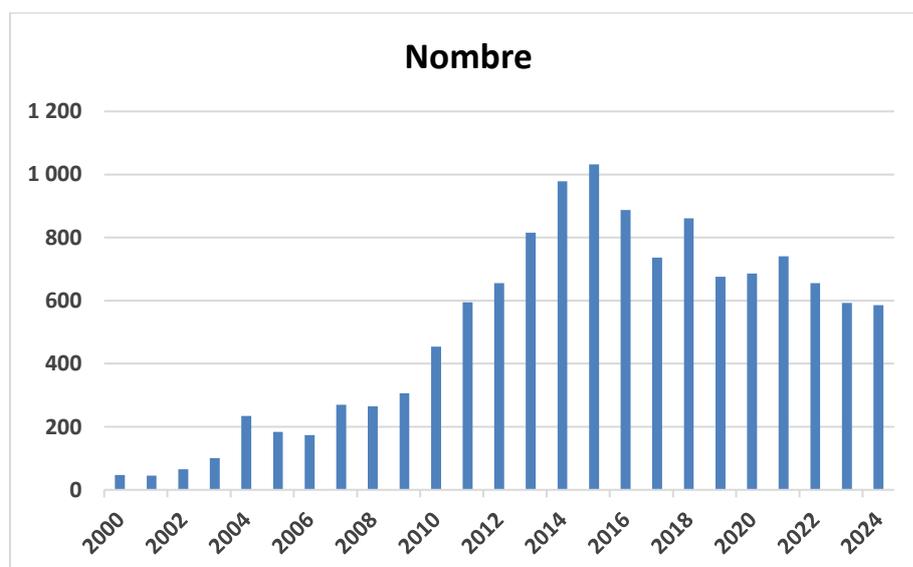
Les recettes provenant des bénéficiaires revenus à meilleure fortune ont fait preuve d'une légère hausse de 3,64%.

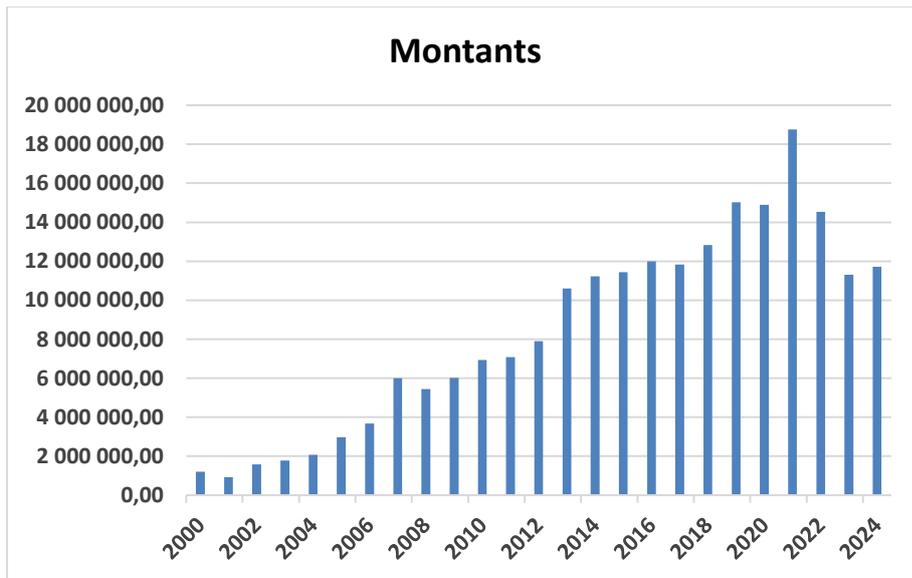
Les recouvrements se situent à un niveau stable (0,22% par rapport à 2023).

1. Œuvre Gr.-D. Charlotte et loterie nationale	11.473.868,92€
2. Recettes provenant des restitutions contre la succession du bénéficiaire de l'allocation d'inclusion ainsi que des bénéficiaires revenus à meilleure fortune	11.713.438,77€
3. Recouvrements de prestations indûment touchées	8.299.335,67€
(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 et revenus à meilleure fortune) :

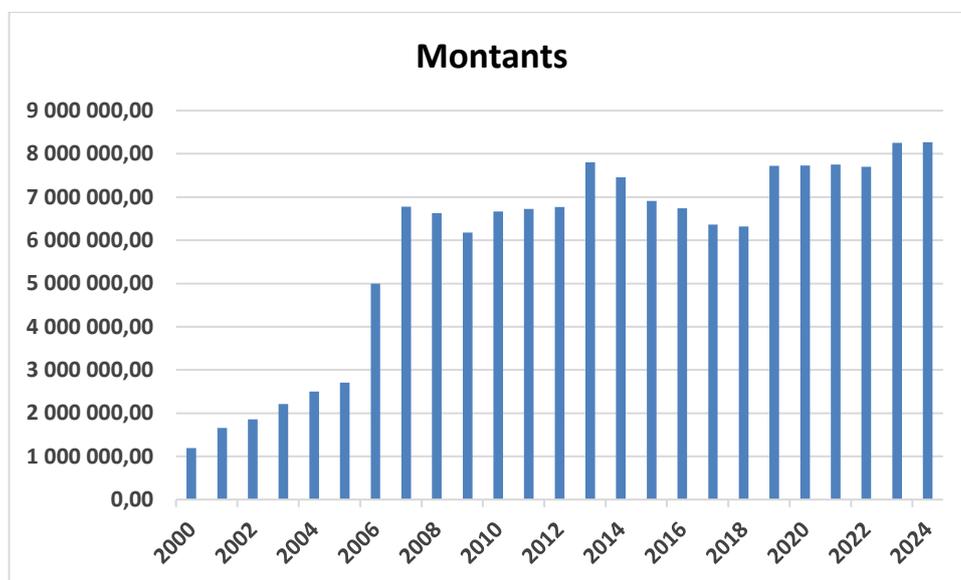
Exercice	Nombre	Variation	Montants	Variation
2000	47		1.212.228,69	
2001	45	-4,26%	926.902,82	-23,54%
2002	65	44,44%	1.579.255,70	70,38%
2003	101	55,38%	1.770.492,24	12,11%
2004	234	131,68%	2.067.622,99	16,78%
2005	184	-21,37%	2.969.483,94	43,62%
2006	174	-5,43%	3.680.648,62	23,95%
2007	270	55,17%	6.002.805,10	63,09%
2008	265	-1,85%	5.449.479,73	-9,22%
2009	306	15,47%	6.020.055,16	10,47%
2010	454	48,37%	6.941.003,00	15,30%
2011	595	31,06%	7.078.764,13	1,98%
2012	656	10,25%	7.904.959,65	11,67%
2013	815	24,24%	10.606.866,57	34,18%
2014	978	20,00%	11.232.580,50	5,90%
2015	1.032	5,52%	11.434.463,04	1,80%
2016	887	-14,05%	11.992.575,40	4,88%
2017	737	-16,91%	11.833.133,48	-1,33%
2018	861	16,82%	12.824.750,48	8,38%
2019	676	-21,49%	15.019.139,72	17,11%
2020	686	1,48%	14.885.374,95	-0,89%
2021	741	8,02%	18.762.465,09	26,05%
2022	656	-11,47%	14.526.689,67	-22,58%
2023	593	-9,60%	11.301.602,31	-22,20%
2024	586	-1,18%	11.713.613,77	3,65%





Ad point 3 (recouvrements de prestations indûment touchées):

Exercice	Montants	Variation
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%
2021	7.756.130,95	0,30%
2022	7.704.295,61	-0,67%
2023	8.253.587,52	7,13%
2024	8.299.335,67	0,55%



#### 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 inaptées 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 1.821,10€ (N.I. 944,43) avec le montant de l'équivalent crédit impôt inclus. Le nombre de bénéficiaires au 31.12.2024 était de 3.484 unités pour une dépense annuelle, compte tenu des recettes, de 67.867.922,97€ (+ 7,94%).

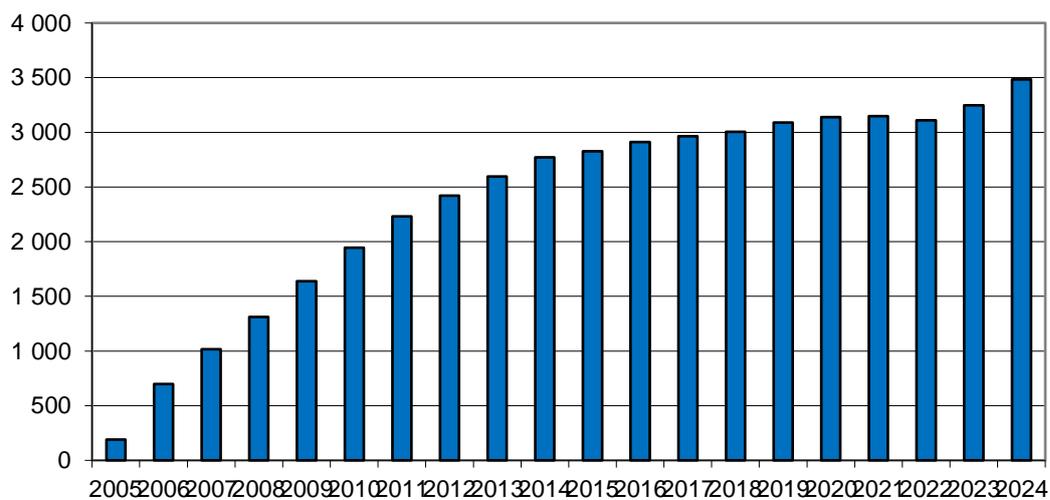
1.685 bénéficiaires touchaient le RPGH en vertu de l'article 28(1) (personnes inaptées au travail) et 1.799 bénéficiaires en vertu de l'article 28(2) (personnes ayant le statut de salariés handicapés).

Afin de compenser la perte du pouvoir d'achat due à la modulation de l'indexation des salaires et pensions, il a été introduit un équivalent crédit impôt de 84 euros. Ce montant est octroyé mensuellement à tout bénéficiaire du revenu prévu à l'alinéa 1er de la loi RPGH. L'attribution de l'ECI était limitée, dans une première phase, à la période du 1er juillet 2022 à mars 2023 inclus. L'ECI était incompatible avec le crédit impôt énergie et avec l'ECI sur le Revenu pour personnes gravement handicapées. L'accord tripartite du 7 mars 2023 a prolongé l'ECI jusqu'au 31.12.2024. La dépense relative à l'ECI pour l'exercice 2024 s'élevait à 3.491.628€ pour 3.384 bénéficiaires en moyenne.

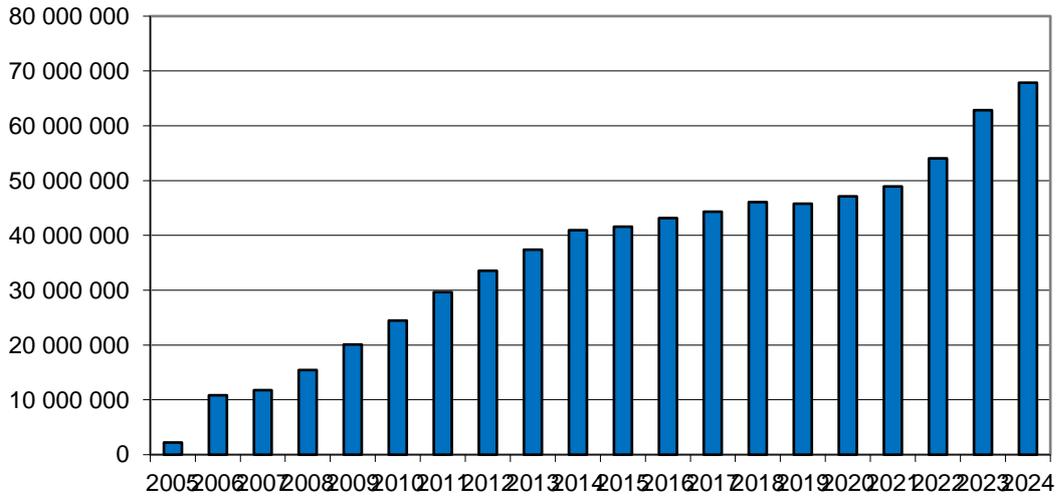
nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution en %	décompte 2023	décompte provisoire 2024	augment./ diminution en %
31.12.2023	31.12.2024				
3.248	<b>3.484</b>	7,27	63.688.933,78	68.465.874,55	7,50
% RECETTES		:	814.386,33	597.951,58	-26,58
Dépense budgétaire		:	62.874.547,45	<b>67.867.922,97</b>	7,94%

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%
2021	3.148	0,29%	48.944.880	3,89%
2022	3.111	-1,18%	54.054.805	10,44%
2023	3.248	4,40%	62.874.547	16,32%
2024	3.484	7,27%	67.867.923	7,94%

### Evolution bénéficiaires



### Evolution dépenses nettes

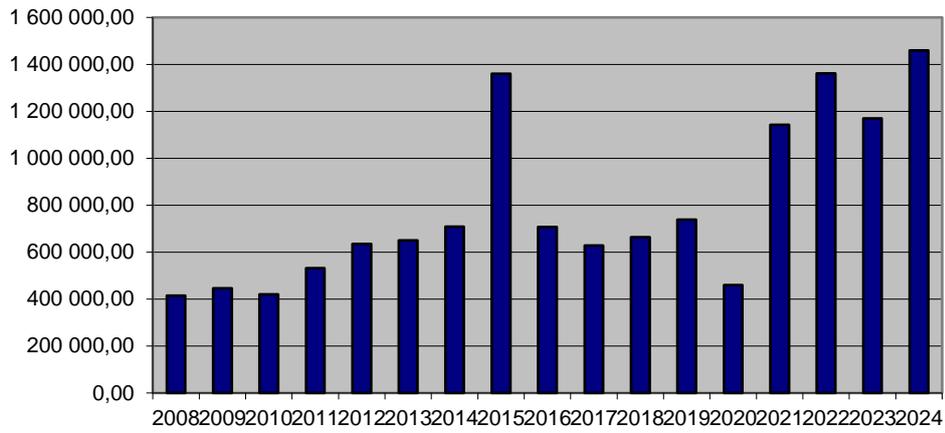


Exercice	Total	Dossiers au 31.12 tombant sous le champ d'application de	
		l'article 28(1)	l'article 28(2)
2011	1.738	463	1.275
2012	1.988	623	1.365
2013	2.229	682	1.547
2014	2.506	744	1.762
2015	2.827	818	2.009
2016	2.910	857	2.053
2017	2.964	882	2.082
2018	3.006	931	2.075
2019	3.090	1.169	1.921
2020	3.139	1.229	1.910
2021	3.148	1.315	1.833
2022	3.111	1.405	1.706
2023	3.248	1.582	1.666
2024	3.484	1.685	1.799

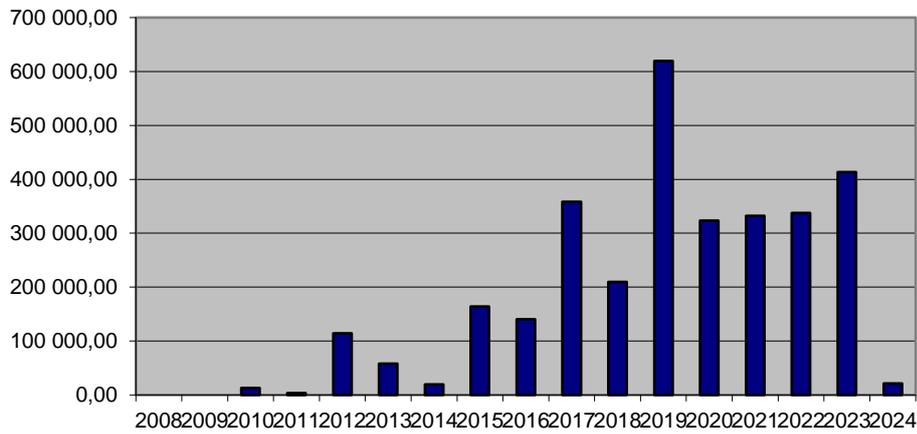
### Recettes

Exercice	Total remboursements		Recouvrements réalisés		Restitutions	
	Montant	Pourcentage	Montant	Pourcentage	Montant	Pourcentage
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	783.007,02 €	-42,33%	459.622,29	-37,73%	323.384,73	-47,81%
2021	1.475.368,51 €	88,42%	1.142.928,39	148,67%	332.440,12	2,80%
2022	1.698.296,18 €	15,11%	1.360.875,20	19,07%	337.420,98	1,50%
2023	1.582.795,06 €	-6,80%	1.169.375,64	-14,07%	413.419,42	22,52%
2024	1.480.947,29 €	-6,43%	1.459.869,33	24,84%	21.077,96	-94,90%

### Evolution - recouvrements



### Evolution - restitutions



## 5. Forfait d'Education

### **Législation**

Loi modifiée du 28 juin 2002 portant création d'un forfait d'éducation

### **Commentaires**

En 2023, le FNS a reçu 678 demandes en obtention du forfait d'éducation. En 2024, ce nombre a atteint 690 demandes, soit une augmentation de 12 demandes, ce qui représente une moyenne de 57 demandes par mois.

En juillet 2023, le service a envoyé le certificat de vie à 927 bénéficiaires du FE résidant à l'étranger. Au 26.07.2024, ce nombre était passé à 883, soit une diminution de 44 personnes. Les rappels ont été envoyées le 26.09.2024. Les dossiers pour lesquels le certificat n'a pas été renvoyé dûment rempli et signé par l'Administration communale ont été clôturés au 01.12.2024.

En 2024, le crédit impôt pensionné (CIP) ainsi que le crédit impôt CO2, fixé à 14 € par mois, ont été versés pour les cas où le forfait d'éducation est attribué par Fonds national de solidarité. A partir du 01.01.2025, le crédit impôt CO2 a été augmenté de 14 € à 16 € par mois.

Le nombre de bénéficiaires s'élevait à 22.063 au 31.12.2024. Pendant l'exercice 2024, le montant de 43.733.248,98€ a été liquidé. La dépense à charge du budget de l'Etat diminue par rapport à l'exercice précédent de l'ordre de 1.703.062,68€. Le nombre de demandes a légèrement augmenté (690 pour l'exercice 2024 par rapport à 678 en 2023). La génération actuelle profite d'avantage des années-bébés (article 171 (7) CSS) et le nombre de refus pour ce motif augmente.

En outre il y a quelques attributions de pensions personnelles pour lesquels 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.

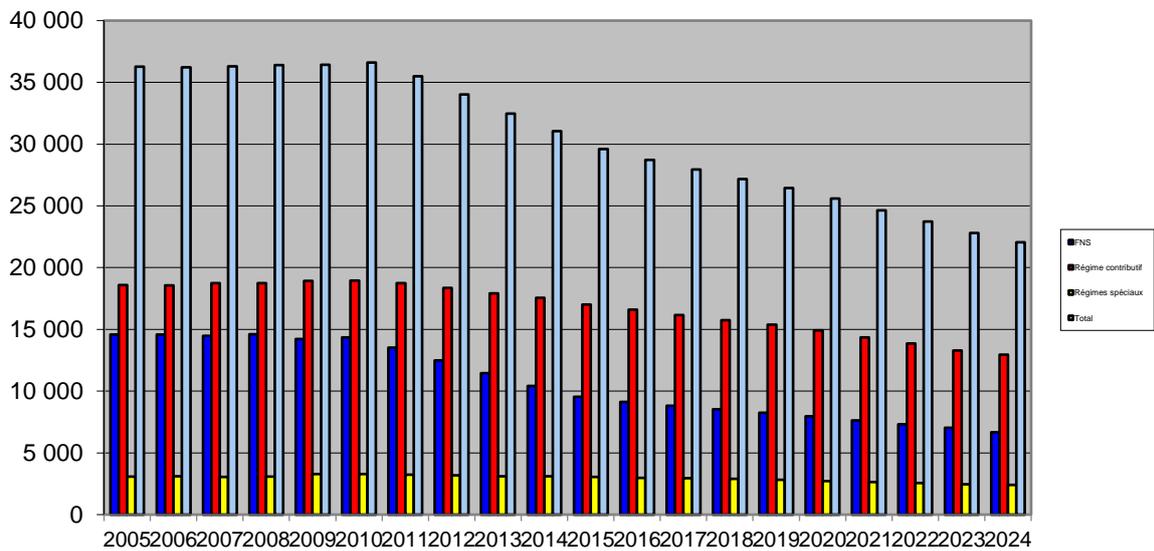
En 2024, le crédit impôt pensionné (CIP) ainsi que le crédit impôt CO2, fixé à 14 € par mois, ont été versés pour les cas où le forfait d'éducation est attribué par Fonds national de solidarité.

Les données relatives aux pensions personnelles, aux baby-years et aux pensions de survie sont désormais disponibles dans le programme CNAPDoss, qui est principalement utilisé par la CNAP, mais également par les autres caisses de pension (CGPO, CPFEC et CFL). Ce programme permet la consultation des données relatives aux pensions, l'enregistrement de tous les dossiers et le calcul des dossiers, notamment si le paiement du FE doit être effectué avec la pension personnelle ou la pension de survie par l'une des quatre caisses de pension (nouveaux cas et modifications).

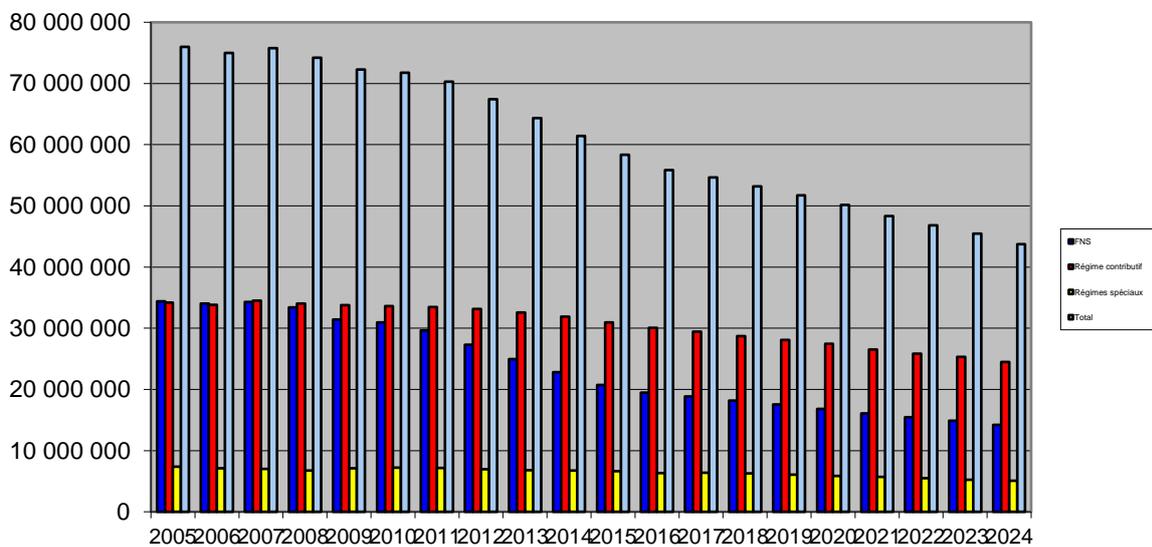
Le service méthodologie, en charge du site « guichet.lu », a été sollicité dans le but d'améliorer l'utilisation du site pour l'envoi des demandes FE ainsi que des demandes de certificats pour le forfait payé.

	nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution	décompte	décompte provisoire	augment./ diminution
	31.12.2023	<b>31.12.2024</b>	en %	2023	<b>2024</b>	en %
FNS	7.022	<b>6.681</b>	-4,86	14.878.271,34	<b>14.189.490,12</b>	-4,63
CNAP	13.301	<b>12.964</b>	-2,53	25.295.300,32	<b>24.464.522,25</b>	-3,28
CGPO	1.539	<b>1.523</b>	-1,04	3.203.801,72	<b>3.137.171,81</b>	-2,08
CPFEC	369	<b>361</b>	-2,17	787.170,80	<b>741.217,44</b>	-5,84
CFL	563	<b>534</b>	-5,15	1.256.753,06	<b>1.200.847,36</b>	-4,45
Total brut	22.794	22.063	-3,21	45.421.297,24	<b>43.733.248,98</b>	-3,72
Ass. maladie / part patr.	-	-	:	1.210.525,83	<b>1.165.931,20</b>	-3,68
Total Forfait d'éducation	-	-	:	46.631.823,07	<b>44.899.180,18</b>	-3,72
% RECETTES	-	-	:	<b>65.030,27</b>	<b>35.450,06</b>	-45,49
Dépense budgétaire	-	-	:	46.566.792,80	<b>44.863.730,12</b>	-3,66%

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%
2021	7.631	14.355	2.651	24.637	-3,70%
2022	7.322	13.846	2.553	23.721	-3,72%
2023	7.022	13.301	2.471	22.794	-3,91%
2024	6.681	12.964	2.418	22.063	-3,21%



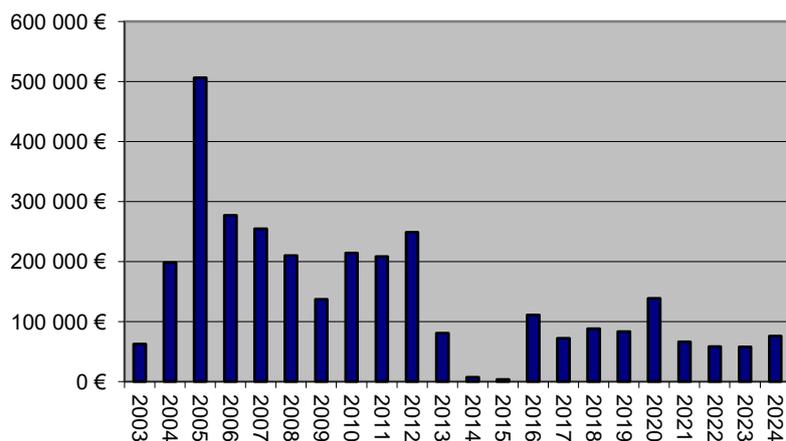
Exercice	Prestations brutes				Variation
	FNS	Régime contrib.	Rég. Spéciaux	Total	
2005	34.399.136	34.215.572	7.345.307	75.960.016	
2006	34.038.117	33.848.265	7.127.454	75.013.836	-1,25%
2007	34.279.314	34.507.645	6.980.018	75.766.977	1,00%
2008	33.398.390	34.030.681	6.757.926	74.186.998	-2,09%
2009	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%
2021	16.098.855	26.543.493	5.694.543	48.336.890	-3,62%
2022	15.484.475	25.852.057	5.468.843	46.805.375	-3,17%
2023	14.903.167	25.295.301	5.250.597	45.449.065	-2,90%
2024	14.189.490	24.464.522	5.079.237	43.733.249	-3,78%



## Recettes

Exercice	Recouvrements réalisés	
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	138.673 €	65,76%
2021	66.437 €	-52,09%
2022	58.650 €	-11,72%
2023	57.773 €	-1,49%
2024	76.094 €	31,71%

## Recouvrement



## 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

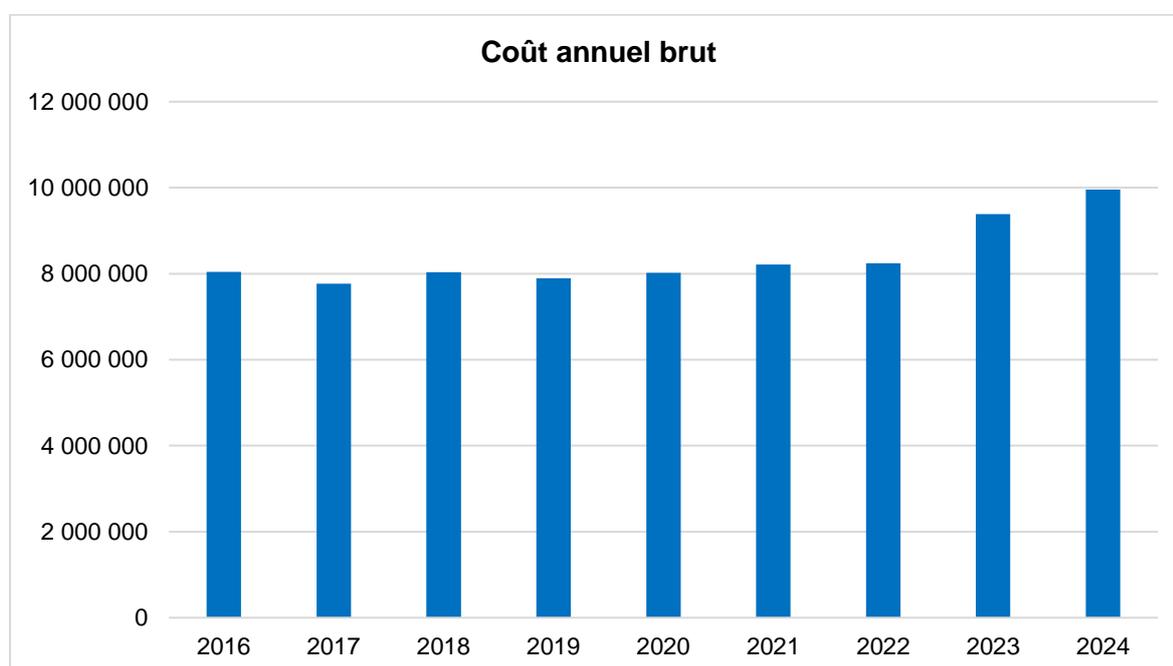
### Commentaires

Pour l'exercice 2024 le nombre des nouvelles demandes introduites se chiffre à 250 (2023: 240) dont 40 ont été refusées, 165 cas ont été annulés (dont 126 décès) et 7 demandes sont restées en instruction au 31.12.2024. Le nombre de bénéficiaires au 31.12.2024 a augmenté de 24 pour atteindre 722 unités (+3,44%). Les prestations nettes au montant total de 9.037.126,25€ ont augmenté de 9,32% par rapport à l'exercice précédent. Le montant moyen mensuel payé a diminué de 2,22% pour s'établir à 119,57€ (indice 100).

nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution en %	décompte 2023	décompte provisoire 2024	augment./ diminution en %
31.12.2023	31.12.2024				
698	<b>722</b>	3,44	9.401.845,60	<b>9.955.469,98</b>	5,89
% RECETTES		:	1.135.345,66	<b>918.343,73</b>	-19,11
Dépense budgétaire		:	8.266.499,94	<b>9.037.126,25</b>	9,32%

## Evolution pluriannuelle

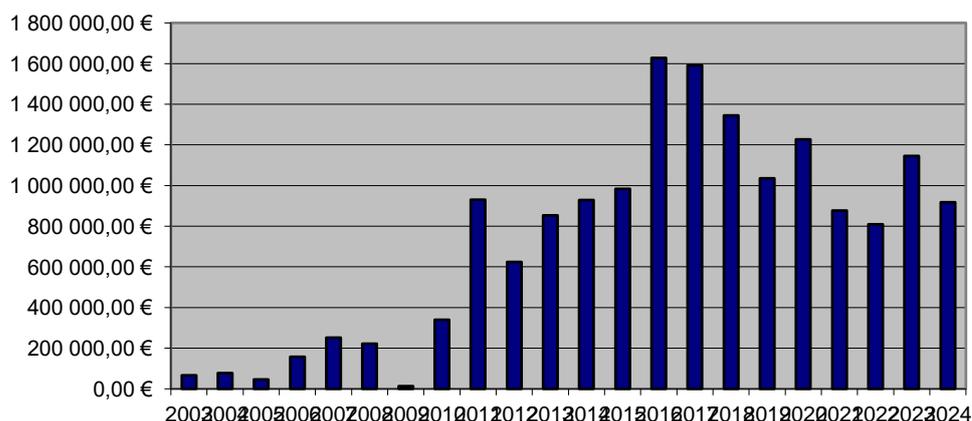
Exercice	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Coût annuel brut (en milliers)</b>	8.045	7.766	8.036	7.896	8.022	8.214	8.242	9.388	9.955
<b>Variation</b>	0,69%	-3,46%	3,48%	-1,75%	1,60%	2,39%	0,34%	14,28%	20,79%
<b>bénéficiaires au 31.12.</b>	661	626	634	615	612	617	637	698	722
<b>Variation</b>	-4,76%	-5,30%	1,28%	-3,00%	-0,49%	0,82%	4,08%	14,05%	17,02%
<b>Recettes (en milliers)</b>	1.617	1.583	1.338	1.022	1.231	862	767	1.145	918
<b>Dépense budgétaire (en milliers)</b>	6.428	6.183	6.698	6.874	6.791	7.352	7.475	8.242	9.037



## Recettes

Exercice	Total remboursements		Recouvrements réalisés		Restitutions	
	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	Evolution
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	1.227.490,58 €	18,55%	37.026,32	-40,85%	1.190.464,26	22,37%
2021	876.741,67 €	-28,57%	20.760,08	-43,93%	855.981,59	-28,10%
2022	808.958,00 €	-7,73%	59.231,70	185,32%	749.726,30	-12,41%
2023	1.145.148,78 €	41,56%	137.139,80	131,53%	1.008.008,98	34,45%
2024	918.343,73 €	-19,81%	11.348,71	-91,72%	906.995,02	-10,02%

### Evolution globale



## 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 2024 le nombre de créanciers se chiffrait à 467 contre 479 à la fin de l'exercice précédent.

Le service a été saisi de 176 demandes, dont 127 affaires ont été refusées, 69 suspendues et 27 se trouvent en voie d'instruction.

55,11 % des nouvelles demandes ont été refusées avec motif 'dossier incomplet', 16,53 % ont été refusées par l'article 2.a), 5,51 % par l'article 2.b), 18,11 % par l'article 2.c) et 5,51 % par l'article 2.d).

24,63 % ont été suspendus avec motif 'dossier incomplet', 30,43 % des affaires ont été suspendus avec motif 'fin études', 5,79 % en application de l'article 2.a), 13,04 % en application de l'article 2.d), 8,69 % pour cause de paiement direct par le débiteur, 4,34 % pour cause de décès du débiteur, 11,59 % pour départ de l'enfant de la communauté domestique et 1,44 % pour renonciation.

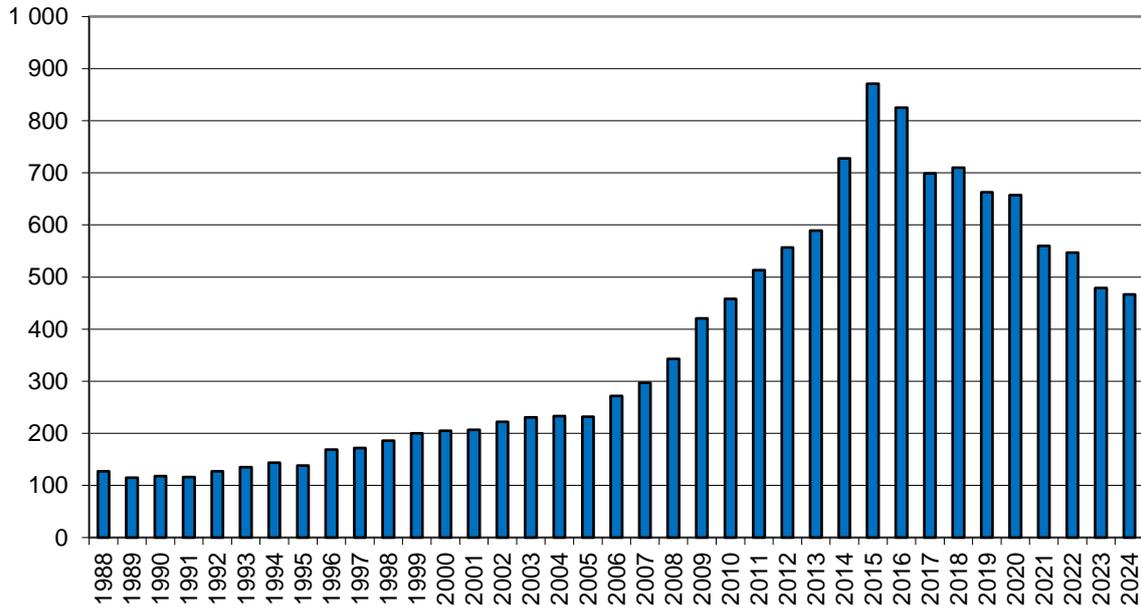
Compte tenu du recouvrement de pensions alimentaires auprès des débiteurs de la pension alimentaire qui atteint le montant de 1.146.737,15€ et des restitutions et recouvrements auprès des créanciers, s'élevant au montant total de 100.949,55€, la dépense à charge du budget de l'Etat est de 345.03,98 € pour l'exercice 2024. Les recettes ont diminué de 14,42%.

Les frais de recouvrement (10%) des pensions alimentaires effectivement récupérées sont versés au Trésor à la fin de l'exercice.

nombre de bénéficiaires au		augment./ diminution	décompte	décompte provisoire	augment./ diminution
31.12.2023	<b>31.12.2024</b>	en %	2023	<b>2024</b>	en %
479	<b>467</b>	-2,51%	<b>1.663.779,63</b>	<b>1.592.690,68</b>	-4,27
Recouvrements (débiteurs)			1.277.914,24	1.146.737,15	-10,26%
Restitutions et recouv. (créanciers)			180.045,75	100.949,55	-43,93%
<b>Total Recettes</b>			<b>1.457.959,99</b>	<b>1.247.686,70</b>	-14,42%
<b>Dépense budgétaire</b>		:	205.819,64	345.003,98	67,62%

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%
2021	560	-14,76%	340,94%
2022	547	-2,32%	330,71%
2023	479	-14,46%	277,17%
2024	467	-14,63%	267,72%

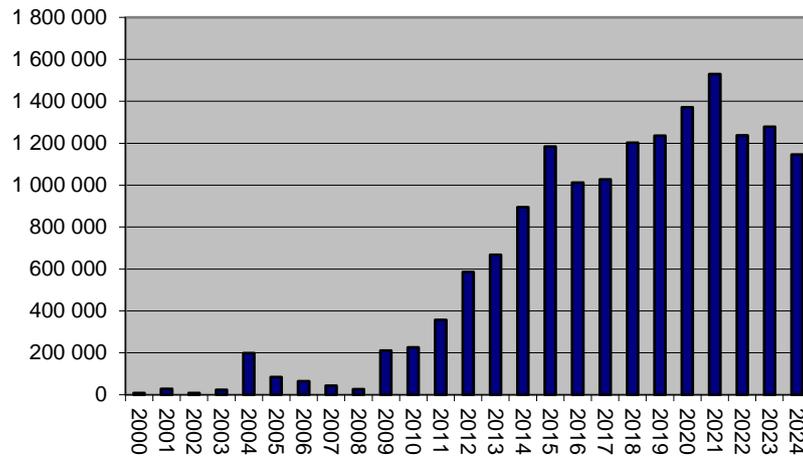
## Evolution bénéficiaires



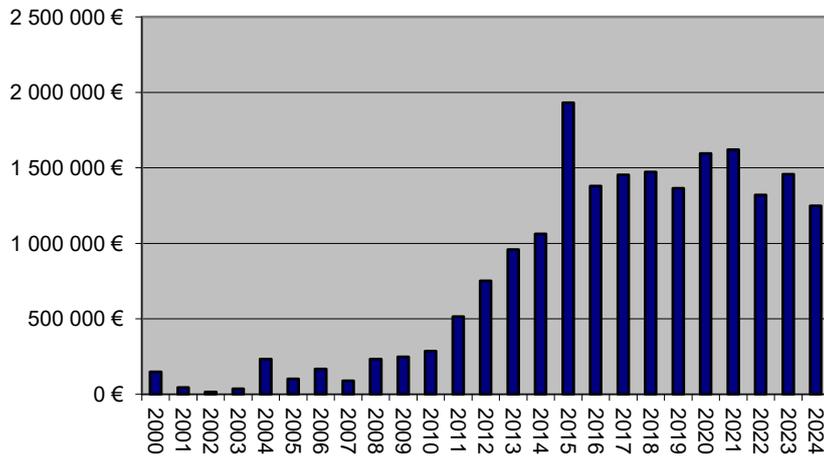
## Recettes

Exercice	Total rembourse.		Recouvr. débiteurs		Restitutions + TP réalisés créancier	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%
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	1.596.468 €	17,01%	1.371.505	10,95%	224.963	75,28%
2021	1.620.586 €	1,51%	1.529.245	11,50%	91.340	-59,40%
2022	1.321.183 €	-18,47%	1.237.262	-19,09%	83.921	-62,70%
2023	1.457.960 €	10,35%	1.277.914	3,29%	180.046	97,12%
2024	1.247.687 €	-14,42%	1.146.737	-10,26%	100.950	10,52%

### Evolution - recouvrement (débiteur)



### Evolution globale



## 8. Allocation de vie chère et prime énergie

### Législation

Règlement du Gouvernement en conseil du 26 mai 2023 relatif à l'octroi d'une allocation de vie chère au titre de l'année 2024.

### 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 précédent le 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.

Les bénéficiaires de l'allocation de vie chère ont touché en 2024, tout comme en 2023, accessoirement une prime énergie entre 200 € et 400€ en fonction de la composition de ménage. Cette prime a été également versée aux ménages qui n'étaient pas éligibles pour l'allocation de vie chère, mais dont les revenus ne dépassaient pas de plus de 25% les limites de cette prestation.

On constate une augmentation du nombre de demandes de l'ordre de 3,46%.

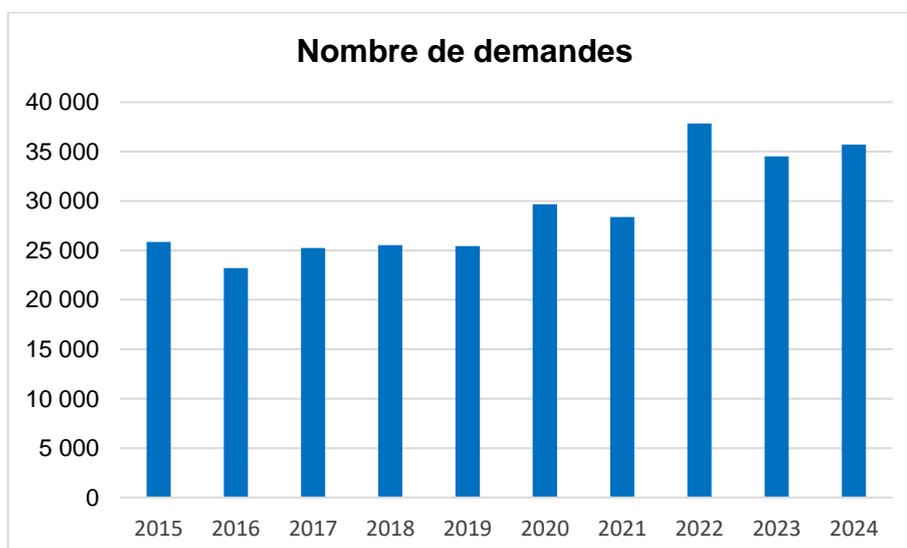
La décision quant à l'octroi de l'allocation sert souvent de condition d'attribution à d'autres prestations similaires payées par les administrations communales. Il en est de même pour l'accès au pass « Culture all ». Depuis l'exercice 2023 le Service des Médias accorde également une remise de 10€ sur les abonnements internet fixe aux bénéficiaires d'une allocation de vie chère.

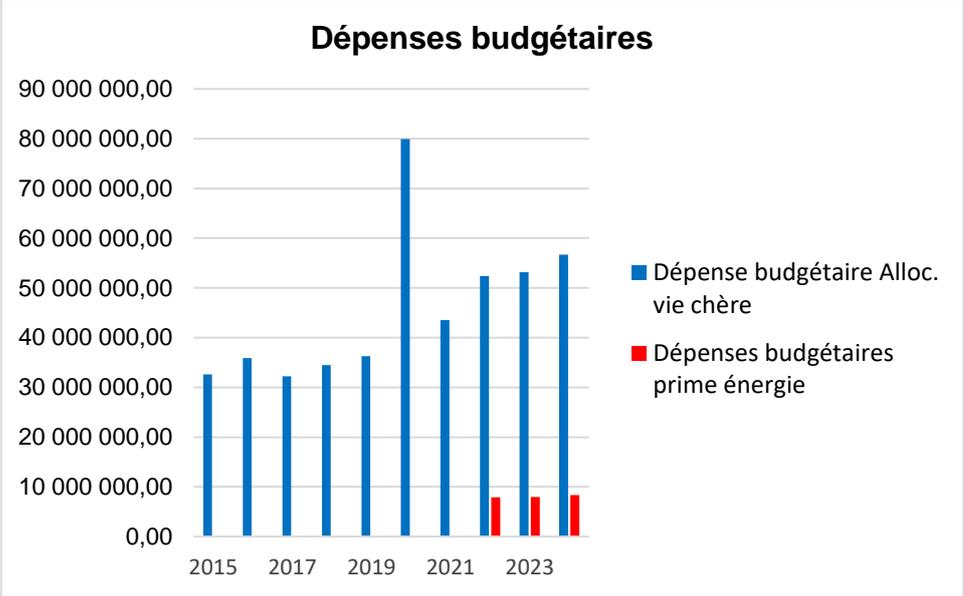
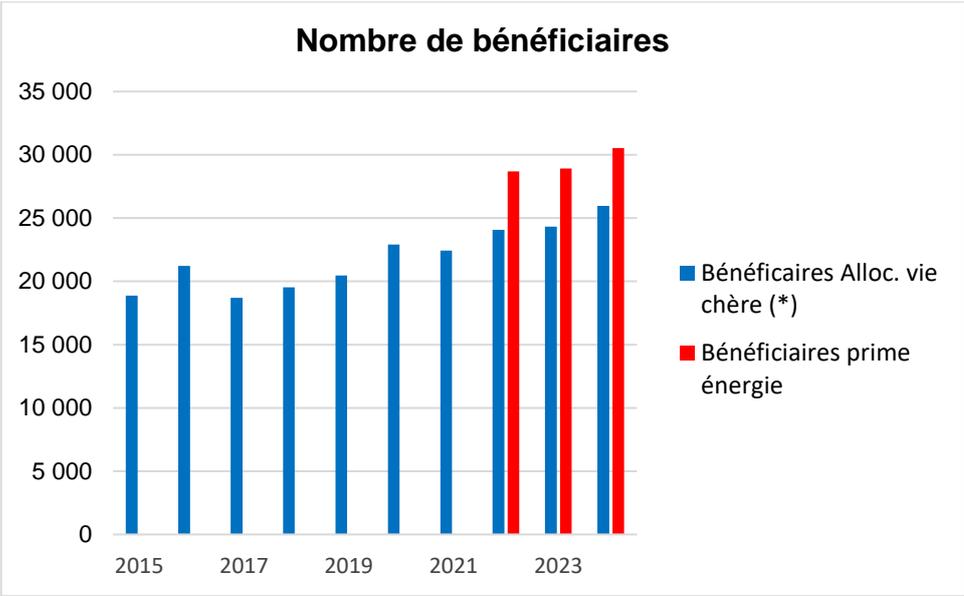
	nombre de bénéficiaires pour l'exercice		augment./ diminution	décompte		augment./ diminution
	2023	2024	en %	2023	2024	en %
AVC	24.332	25.966	6,72%	53.133.155,64	56.702.178,32	6,72%
Prime énergie	28.912	30.540	5,63%	7.936.867,76	8.363.905,80	5,38%
<b>TOTAL :</b>				61.070.023,40	65.066.084,12	6,54%

## Evolution allocation de vie chère / prime énergie 2015 - 2024

Exercice	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Nombre de demandes introduits dans le délai</b>	25.869	23.224	25.246	25.525	25.436	29.659	28.390	37.829	34.509	35.702
<b>Variation</b>		-10,22%	8,71%	1,11%	-0,35%	16,60%	-4,28%	33,25%	-8,78%	3,46%
<b>Bénéficiaires Alloc. vie chère (*)</b>	18.863	21.228	18.688	19.541	20.463	22.899	22.430	24.079	24.332	25.966
<b>Variation</b>		12,54%	-11,97%	4,56%	4,72%	11,90%	-2,05%	7,35%	1,05%	6,72%
<b>Bénéficiaires Prime énergie (*)</b>								28.693	28.912	30.540
<b>Variation</b>									0,76%	5,63%
<b>Dépense budgétaire Alloc. vie chère (en millions)</b>	32,63	35,89	32,21	34,49	36,27	79,90	43,52	52,42	53,13	56,70
<b>Variation</b>		10,00%	-10,26%	7,06%	5,16%	120,32%	-45,53%	20,43%	1,37%	6,72%
<b>Dépense budgétaire Prime énergie (en millions)</b>								7,90	7,94	8,36
<b>Variation</b>									0,49%	5,38%

(\*) Bénéficiaires dont le paiement a eu lieu avant le 31.12.N. Les paiements ultérieurs sont imputés à l'exercice subséquent.





## 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 31.12.2024, le nombre de bénéficiaires s'élevait à 75 contre 92 pour l'année précédente.

La dépense pour l'exercice 2024 s'élève à 67.088,38 €. La diminution des dépenses de 12.087,20€ par rapport à 2023 résulte exclusivement de la régression du nombre de bénéficiaires.

Caisses	nombre de		augment./ diminution en %	décompte 2023	décompte provisoire 2024	augment./ diminution en %
	31.12.2023	31.12.2024				
CNAP	91	74	-18,68%	78.301,02	66.213,82	-15,44%
CFL	1	1	0,00%	874,56	874,56	0,00%
<b>TOTAL :</b>	92	75	-18,48%	79.175,58	67.088,38	-15,27%

## 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 tant que le bénéficiaire ne sollicite pas une prestation de l'assurance dépendance. Pour le mois de décembre 417 allocations ont été payées (2023 : 454).

Montants des allocations au 31.12.2024 :

N.I. 100	N.I. 944,43
89,24 €	842,81 €

La dépense a atteint le montant de 4.298.618,76€. La diminution de 220.509,65€ par rapport à 2023 (-4,88%) résulte de la régression constante du nombre des bénéficiaires, conséquence de l'introduction de la loi créant l'assurance-dépendance.

nombre de		augment./	décompte		augment./
bénéficiaires au		diminution	décompte	provisoire	diminution
31.12.2023	<b>31.12.2024</b>	en %	2023	<b>2024</b>	en %
454	<b>417</b>	-8,15%	4.519.128,41	<b>4.298.618,76</b>	-4,88%

## 11. Service Recouvrement

Le service recouvrement s'occupe principalement de la procédure de recouvrement et recouvrement forcé de tous les montants indûment payés dans le cadre de toutes les prestations dont le FNS a la charge et accessoirement du recouvrement forcé des créances du FNS émanant du service Restitutions et d'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. Le service s'occupe également de la mise en place d'arrangements quant au remboursement par voie bancaire ainsi que le suivi du respect de ces engagements par les débiteurs.

La vérification des dossiers constitue le premier pas actif dans le cadre de la procédure appliquée par le service.

Dans le cadre du recouvrement forcé, 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.

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. Il en est de même avec le service restitutions. 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, et depuis 2019, resp. 2021 avec des avocats belges et français. Des remboursements ont lieu et des jugements ont été prononcés.

Au 31.12.2024, le service a enregistré pour les cas de recouvrement forcé :

- Recouvrement judiciaire effectué : 1.170 dossiers pour 5.434.327,82 €
- Dossiers intégralement remboursés : 1.260 dossiers pour 2.860.376,56 €
- Recouvrement étranger : 128 dossiers pour 790.680,57 € (montant total remboursé =229.865,91€)

Le solde à récupérer s'élève à ±28,74 Mio euros.

## 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 (-> 24.7.2023) sont grevés d'une hypothèque légale requise par le Fonds. Nombre de postpositions sont instruites et accordées sur demandes des organismes financiers.

On constate une augmentation exceptionnelle des mainlevées. Ceci est dû au fait que le Revenu pour personnes gravement handicapés n'est plus remboursable dans le cadre de la succession du bénéficiaire.

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.

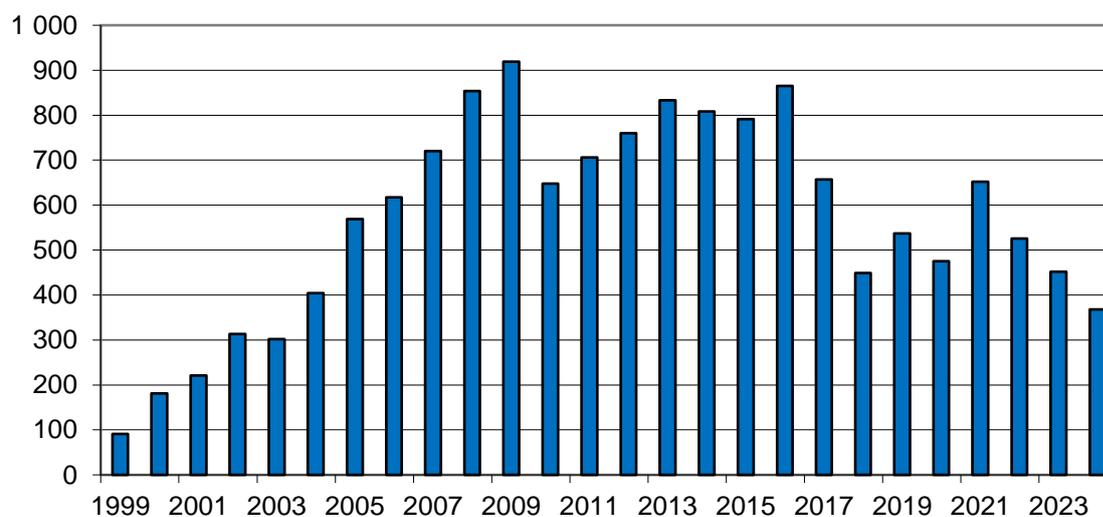
Le service restitutions se concerta avec les receveurs de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines en vue de la vérification ou de l'ajustement des valeurs données aux biens immobiliers repris dans les déclarations de succession et parfois dans les actes notariés. L'accès à la consultation 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
2021	652	269	0	451	31	1.403
2022	526	277	1	399	21	1.224
2023	452	370	2	1.260	18	2.102
2024	368	349	2	277	7	1.003

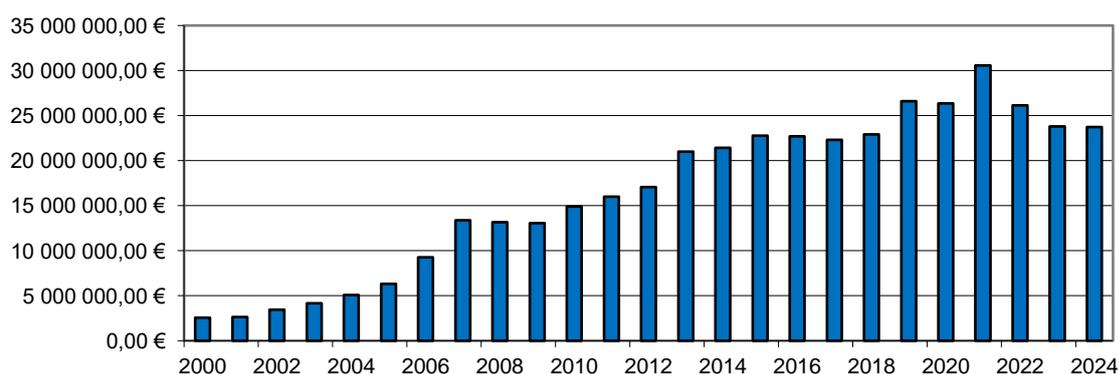
## Evolution nouvelles inscriptions



## Evolution recouvrements et restitutions réalisés

Exercice	Total	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	26.363.846,45 €	22.618.208,37 €	783.007,02 €	1.596.467,61 €	1.227.490,58 €	138.672,87 €
2021	30.557.728,34 €	26.518.596,04 €	1.475.368,51 €	1.620.585,59 €	876.741,67 €	66.436,53 €
2022	26.118.072,00 €	22.230.985,28 €	1.698.296,18 €	1.321.182,99 €	808.958,00 €	58.649,55 €
2023	23.798.866,94 €	19.555.189,83 €	1.582.795,06 €	1.457.959,99 €	1.145.148,78 €	57.773,28 €
2024	23.736.021,42 €	20.012.949,44 €	1.480.947,29 €	1.247.686,70 €	918.343,73 €	76.094,26 €

## Evolution globale



### 13. Répression des fraudes

La Cellule « répression des fraudes » (ci-après la « Cellule ») du Service REVIS effectue des enquêtes administratives approfondies ainsi que des enquêtes à domicile régulières sur le terrain dans le cadre de sa lutte contre les fraudes et la vérification des conditions d'octroi.

La Cellule traite toutes les dénonciations rentrant du FNS de diverses sources et organise des contrôles collectifs à des adresses déterminées. Des enquêtes demandées par le Service REVIS entrent bien entendu dans ce contexte. Une collaboration réciproque avec différentes administrations (ADEM, MAE, CAE, Douane, ITM, etc.) est également mise en place pour certains dossiers conjoints. Le nombre d'enquêtes effectuées au cours de l'exercice 2024 s'élevait à 545. Les membres de la Cellule sont parfois amenés à se déplacer plusieurs fois à l'adresse des intéressés avant de pouvoir conclure l'enquête. En plus des contrôles sur place, les membres de la Cellule sont amenés à effectuer des convocations ponctuelles pour des entretiens au guichet si nécessaire.

Avec l'expérience acquise lors des enquêtes, une participation plus étroite dans l'optimisation des procédures d'instruction des dossiers s'est développée avec les différents services du FNS.

La Cellule prépare également les dossiers en vue de l'introduction de plaintes auprès des parquets de Luxembourg et de Diekirch, et en assure le suivi en les déposant lors des audiences. Les demandes de partie civile en justice sont également rédigées et représentées par les membres de la Cellule. En accord avec le comité directeur du FNS, la Cellule de répression des fraudes a déposé 27 plaintes auprès des Tribunaux luxembourgeois en 2024. Le préjudice des fraudes pour lesquelles une plainte a été déposée en 2024 se chiffre à 1.435.466,00€.

### 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.

Dans le cadre 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 2024 s'élève à 1.659 (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.

## 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) (être et rester inscrit comme demandeur d'emploi). La personne empêchée pour des raisons de santé physique ou psychique n'a pas besoin de remplir cette condition.

Un contrôle médical est aussi requis en cas d'une demande en obtention du revenu d'inclusion sociale présentée par une personne majeure qui, pour des raisons médicales, n'est pas en mesure de poursuivre une activité professionnelle voire une personne qui habite dans le ménage de ses ascendants ou frère ou sœur (articles 2 (4) b) et 4 (2) b).

Exercice	Nombre d'examens
2016	30
2017	35
2018	43
2019	186
2020	151
2021	106
2022	176
2023	189
2024	146

## 16. Contrôle annuel et convocations

### Commentaires

Le service gestionnaire de la prestation REVIS/RPGH a instauré depuis l'année 2011 un contrôle annuel des dossiers REVIS en vue d'assurer sa mission de révision des dossiers et de détecter des changements de la situation des bénéficiaires non signalés en vue de réduire le nombre des trop-payés. Depuis l'année 2021, le FNS notifie également une lettre de contrôle annuel à tous les bénéficiaires du revenu pour personnes handicapées.

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.

REVIS allocations d'inclusion			
Exercice 2024	lettres contrôle envoyées	lettres rappel envoyées	modifications/annulations
janvier	1.369	355	108
février	782	186	74
mars	876	221	84
avril	845	179	64
mai	845	184	75
juin	830	178	81
juillet	851	203	86
août	879	234	89
septembre	885	221	87
octobre	803	196	92
novembre	729	175	68
décembre	779	178	56
<b>totaux</b>	<b>10.473</b>	<b>2.510</b>	<b>964</b>

REVIS allocations d'activation seules			
Exercice 2024	lettres contrôle envoyées	lettres rappel envoyées	modifications/annulations
janvier	78	27	1
février	47	9	1
mars	47	7	3
avril	40	11	0
mai	52	12	1
juin	49	8	0
juillet	51	16	2
août	33	8	2
septembre	38	8	2
octobre	38	6	1
novembre	38	15	1
décembre	44	16	2
<b>totaux</b>	<b>555</b>	<b>143</b>	<b>16</b>

RPGH			
Exercice 2024	lettres contrôle envoyées	lettres rappel envoyées	modifications/annulations
janvier	243	48	8
février	251	42	13
mars	255	51	15
avril	244	35	15
mai	238	38	9
juin	236	40	12
juillet	275	48	9
août	223	39	6
septembre	240	50	15
octobre	237	36	16
novembre	236	36	14
décembre	260	44	7
<b>totaux</b>	<b>2.938</b>	<b>507</b>	<b>139</b>

Le FNS procède généralement aussi à des convocations de bénéficiaires à l'accueil en vue de vérifier la condition de résidence notamment la présence régulière et continue sur le territoire du pays. Ce contrôle est devenu utile alors que les services ont constaté par le passé qu'un nombre considérable de bénéficiaires séjournent régulièrement à l'étranger tout 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.

Depuis le début de la crise du COVID, le FNS n'a plus fixé de convocations systématiques à la réception. Des convocations ponctuelles ont tout de même été effectuées. Les requérants pouvaient bénéficier d'une consultation à la réception après avoir pris un rendez-vous auprès du service compétent.

## 17. Contentieux et médiateur

### Commentaires

Les décisions du Fonds national de solidarité sont susceptibles de recours devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale (CASS), en première instance, et en appel devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale (CCSS).

Le service contentieux fait une analyse des nouveaux recours, avant la transmission du dossier administratif au tribunal saisi, pour savoir si la décision entreprise ne peut pas faire l'objet d'un réexamen interne.

### Statistiques

<b>Contentieux</b>	<b>Nombre</b>
Nombre de recours enregistrés de la part du CASS	213
Nombre de recours plaidés par le service contentieux devant le CASS	228
Jugements rendus par le CASS	112
Jugements rendus par le CCSS	30

<b>Réclamations de la part du Médiateur</b>	<b>Nombre</b>
concernant un dossier REVIS	5
concernant un dossier RPGH	0
concernant un dossier Allocation de vie chère	2
concernant un dossier Avance et revouvement de pensions alimentaires	1
concernant un dossier Forfait d'éducation	0
concernant un dossier Accueil gérontologique	0
<b>totaux</b>	<b>8</b>

### III. SERVIOR

#### 1. La gouvernance

SERVIOR est un établissement public qui a été créé en 1998 et qui est au service des personnes âgées. Dans le cadre de la loi, il est à souligner qu'il a été procédé à une refonte de la loi de l'établissement public "Centres, Foyers et Services pour personnes âgées", faisant apparaître dorénavant SERVIOR comme nom officiel, adaptant la gouvernance de SERVIOR à la réalité d'aujourd'hui et préparant l'établissement aux besoins futurs (loi du 8 mars 2023).

Les administrateurs de l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » sont nommés pour une durée de 6 ans.

Le conseil d'administration se compose des membres suivants :

- Dominique Faber, présidente,
- Dan Theisen, vice-président,
- Laurent Jomé, membre,
- Marc Vanolst, membre,
- Romeo Dragusic, membre.

Via arrêté grand-ducal du 7 décembre 2022 portant nomination des membres du conseil d'administration de l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées », l'actuelle composition du conseil d'administration a été reconduite au 1<sup>er</sup> janvier 2023 pour une nouvelle période de 6 ans.

La direction générale du groupe est assurée par :

- Alain Dichter, directeur général,
- Corinne Theis, directrice Ressources humaines et Services clients,
- Raoul Vinandy, directeur opérationnel,
- Max Kremer, directeur Infrastructure et Finances.

Le conseil d'administration, ensemble avec la direction générale, prépare l'entreprise aux évolutions du secteur en général et élabore la stratégie permettant de faire face aux défis futurs.

Compte tenu du changement démographique, des attentes et besoins tant des résidents et de leurs proches que des collaborateurs, des défis du secteur ainsi que des opportunités qu'ouvre la refonte de la loi de SERVIOR et après 25 ans de fonctionnement, il a été décidé en 2023 de lancer un processus permettant de redéfinir la mission du groupe ainsi que les valeurs afin de préparer SERVIOR pour le futur. Dans ce processus, il a été veillé d'intégrer toutes les parties prenantes de SERVIOR, à savoir les résidents et leurs proches ainsi que des collaborateurs.

La mission qu'il y a lieu de citer "*Garantir le bien-être et la dignité des aînés - peu importe leur situation et leur profil, à chaque étape de leur vie, en fournissant des services et un accompagnement de qualité visant l'excellence*", tout comme les valeurs ont été présentées lors de la réunion annuelle en janvier et ont impacté le travail de 2024 et au-delà. En plus des valeurs et de sa mission, SERVIOR a procédé à une revue mineure de son logo et a revu ses couleurs d'entreprise.

## 2. L'effectif de SERVIOR

Avec un effectif de 2.528 personnes (2.453 en 2023), SERVIOR figure parmi les 20 plus grands employeurs du Grand-Duché de Luxembourg.

En 2024, SERVIOR a engagé 228 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 (1.837 salariés soit 72,66 %). Le personnel de l'économie domestique (cuisine, restauration et ménage) représente 18,99 % et les 8,35 % restants se répartissent sur les volets administration et technique.

Le personnel féminin représente 77,9 % et la moyenne d'âge de l'ensemble du personnel est d'environ 41 ans.

## 3. Les activités de SERVIOR

Vu la mission de SERVIOR, les activités de SERVIOR sont prioritairement en lien avec les aînés.

L'activité principale est l'hébergement et l'encadrement des personnes âgées. Ainsi, SERVIOR a hébergé en 2024 quelque 1.840 clients dans ses 14 structures (13 maisons des aînés et 1 résidence services) à travers le pays. Afin d'être en mesure de proposer des lieux de vie modernes, SERVIOR a poursuivi la modernisation de son parc immobilier, base essentielle de son activité principale.

Ainsi, les différentes démarches relatives à la construction d'une nouvelle structure à Bascharage en collaboration avec l'Administration des Bâtiments Publics - avec achèvement des travaux fin 2024 et mise en service finale avec le transfert des résidents et collaborateurs du site de Niederkorn début 2025 - ont été poursuivies. Dans ce même contexte, SERVIOR a décidé de conserver le site de Niederkorn après transfert des résidents et collaborateurs et un concept novateur a été élaboré dont les détails seront présentés au public en 2025.

En 2024, les travaux relatifs à la construction d'une nouvelle structure d'hébergement à Rumelange sur le site de l'ancienne Maison des aînés "Roude Fiels" ont démarré, marqués par le coup de pelle en date du 23 janvier 2024 en présence du Ministre Max Hahn et des membres du collège échevinal, Messieurs Muhovic et Skenderovic. L'ouverture de la nouvelle structure qui compte 120 lits est prévue pour l'année 2027.

SERVIOR a également poursuivi l'échange avec les administrations communales de Lorentzweiler et les villes d'Echternach et de Vianden. Ainsi, l'équipe de la maîtrise d'œuvre a pu être mise en place fin 2024 pour le projet de Bofferdange et le coordinateur publié dans le cadre du marché public pour Echternach. Considérant que les deux sites précités sont classés, des échanges avec les administrations compétentes ont eu lieu et les travaux dans ce contexte ont été lancés.

Pour le dossier relatif au projet Vianden, SERVIOR est toujours en attente du PAG.

À côté des projets précités, il convient de relever que la commune de Hesperange a décidé de créer une extension de la Maison des aînés "Beim Klouschter" de Howald de 60 unités, site que SERVIOR exploite pour le compte de commune et dont les conventions ont été renouvelées le 9 décembre 2022 pour une durée de 15 ans. Enfin, SERVIOR a poursuivi les travaux de mise en place d'un concept pour la modernisation de la chapelle au Centre du Rham.

Vu ce qui précède, le plan d'investissement et de rénovation 2021-2036 accordé par le Conseil de Gouvernement en 2021 et portant sur un montant total de 355 millions € au niveau du Fonds pour les infrastructures socio-familiales du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil a été poursuivi. Dans le cadre de l'activité hébergement, force est de constater que depuis quelques années déjà, le nombre d'admissions consécutives à une hospitalisation est en augmentation, ce qui a conduit SERVIOR à intensifier sa collaboration avec les hôpitaux afin de permettre aux clients qui ne sont plus aptes à réintégrer leur domicile après un séjour à l'hôpital d'intégrer une structure d'hébergement pour personnes âgées.

De ce fait, une convention de collaboration a été signée en 2024 avec le CHdN et les accords conclus avec le CHEM ont été poursuivis.

En effet, le Memorandum of Understanding signé en 2020 avait fixé les termes et objectifs de la collaboration aux différents niveaux et avait donné lieu à la création de la société "Alliance Saveurs et Santé" au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Avec le CHL, SERVIOR a organisé en date du 26 septembre 2024 une conférence au sujet de la gériatrie, conférence qui sera poursuivi en 2025.

Pour ce qui est de son activité Repas sur roues, SERVIOR a su développer davantage le service aux habitants de 59 communes. Actuellement, quelque 1.200 clients font recours à ce service de façon régulière, voire de façon ponctuelle.

Les activités du Foyer de jour, la Table de midi ou encore les Chambres de vacances ont été poursuivies en 2024, de même que le partenariat dans le cadre de l'informatique avec l'Hospice Civil de la Ville de Luxembourg.

Avec le lancement de sa première antenne d'aides et soins à domicile à Troisvierges pour desservir les clients de cette région dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024, SERVIOR s'est lancé dans une nouvelle activité permettant d'offrir à terme une gamme complète de services pour ses aînés avec l'ambition de proposer à la personne âgée le service dont elle a besoin à toute étape de sa vie.

Avec ses différentes activités, SERVIOR a su apporter du soutien à plus de 3.500 aînés.

En plus du développement de ses activités, SERVIOR vise aussi l'excellence de ses services en recherchant de nouvelles pistes pour adapter davantage sa prise en charge. C'est ainsi que SERVIOR a réorienté la prise en charge de la personne démente en utilisant la méthode de validation de Naomi Feil. A terme, tous les sites et les collaborateurs pourront faire recours à cette méthodologie pour opérer une prise en charge améliorée et adaptée à la personne hébergée atteinte de déficiences cognitives.

Dans le cadre de la structuration de ses services, SERVIOR a aussi beaucoup travaillé à la mise en œuvre de la "loi Qualité" entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> mars 2024, à savoir les impacts de la nouvelle terminologie ("CIPA" et "MS" sont remplacés par "structure d'hébergement pour personnes âgées"), les gardes de nuit, le comité éthique à mettre en place, les documents à préparer pour le registre ou encore des nouveaux contrats d'hébergement à préparer et à faire signer par tous les résidents. Pour ce qui est de la situation des propriétés domaniales affectées par l'État à SERVIOR, le plan d'investissement et de rénovation 2021-2036 accordé par le Conseil de Gouvernement en 2021 a été poursuivi. A noter que dans le cadre du précité, un montant total de 355 millions € a été prévu au niveau du Fonds pour les infrastructures socio-familiales du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.