

RAPPORT D'ACTIVITÉ EXERCICE 2025

L'Office social de la Ville de Luxembourg s'engage à améliorer l'accessibilité de ses documents pour les rendre accessibles au plus grand nombre. Bien que ce texte ne soit pas encore entièrement conforme, l'Office social a pris des mesures requises pour se conformer aux critères définis par la norme européenne EN 301 549 v.3.2.1.

Le présent rapport d'activité a été dressé, dans l'attente de l'avis de la Direction du contrôle de la comptabilité communale et de l'approbation par les autorités supérieures du bilan et du compte de résultat 2025, lui transmis le 31 juillet 2026.

Luxembourg, juillet 2026

Colette Mart, Présidente
Sandy Lopes, Secrétaire



TABLE DES MATIÈRES

1 INTRODUCTION	4
2 LES BASES LÉGALES	8
2.1 Le revenu d'inclusion sociale (REVIS)	10
2.2 L'aide sociale	10
2.3 La nature de l'aide sociale	10
2.4 Les principes de l'aide sociale	11
3 L'OFFICE SOCIAL DE LA VILLE DE LUXEMBOURG	12
3.1 Les missions de l'Office social	14
3.2 Le Conseil d'administration	14
3.3 Le personnel	16
3.4 Les bureaux	19
3.5 Nos valeurs	20
3.6 Gouvernance et développement organisationnel	21
4 LE TRAVAIL SOCIAL	22
4.1 L'aide sociale	24
4.2 Les agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS)	38
5 LE FINANCEMENT DE L'OSVDL	40
5.1 Les ressources financières	42
5.2 Le patrimoine immobilier de l'OSVDL	42
5.3 Activités accessoires	45
5.4 Bilan et compte de résultats	46
6 PROJETS ET ACTIVITÉS	50
6.1 Programme de travail	52
6.2 Actions et projets	54
6.3 Collaborations externes	60
6.4 Moments de partage	62





INTRO- DUCTION

1 Introduction

De l'autre côté de la richesse

Après un an et demi passés à la présidence de l'Office social, j'ai l'impression de comprendre de mieux en mieux les problèmes qui secouent notre société et notre ville.

Je remercie une équipe jeune et engagée de m'expliquer toutes les semaines les changements et évolutions de l'Office social, de me faire participer à leurs décisions, et de partager avec moi leurs réflexions sur les solutions à apporter aux problèmes qui apparaissent, et qui soulèvent de nouveaux questionnements tous les jours.

Nous avons concentré cette année nos efforts à restructurer l'administration afin de garantir une plus grande efficacité dans le travail social et de correspondre à des critères de qualité que nous nous sommes fixés.

Nous avons pris des initiatives et développé des idées nouvelles, nous sommes allés à la rencontre des enfants, et nous avons pris en considération les besoins sociaux des personnes vulnérables. Dans ce sens, l'Office social a mis en place des possibilités de faire accéder les enfants à un tour à la Schueberfouer, à un cadeau de Noël ou encore à de nouvelles chaussures pour l'hiver.

Nous déplorons aujourd'hui le décès de nos deux anciennes présidentes, Mesdames Colette Flesch et Vronny Krieps, qui ont fait preuve de dévouement dans leur tâche.

Détresse psychologique, manque d'encadrement familial, déracinement par la fuite d'un pays lointain, isolement social par la langue, difficultés d'accès au marché de travail pour ceux qui cherchent la sécurité et la protection internationale dans notre pays, et encore pour beaucoup d'autres, sont quelques-uns des problèmes que nous côtoyons tous les jours et pour lesquels nous devons trouver des solutions.

Nous avons rassemblé nos idées pour contribuer à la réforme de la loi sur l'aide sociale, et nous préparons notre déménagement dans de nouveaux locaux à Bonnevoie, qui nous permettent de travailler tous au même endroit, et d'avoir donc les possibilités optimales d'échange et de collaboration.

La sécurité de notre équipe nous tient à cœur, et les nouveaux bureaux tiendront compte des besoins en sécurité du personnel.

J'ai appris à connaître de mieux en mieux mes collaborateurs et mes collaboratrices, et j'ai eu la chance de découvrir un milieu de travail dans lequel le respect et l'empathie sont à l'ordre du jour.

Les assistantes sociales et assistants sociaux accompagnent les personnes vulnérables dans leur détresse, leur donnent des conseils, mais sollicitent aussi de la part de ceux-ci des efforts, des compromis dans la gestion de leur situation personnelle et de leurs revenus.

Il s'est révélé que la santé mentale reste au centre des problèmes des personnes vulnérables, puisque ce sont souvent des problèmes psychologiques et psychiatriques, ainsi que des addictions, qui empêchent les gens de prendre leur vie en main.

Le chemin accompli avec l'équipe de l'Office social a été pour moi un apprentissage important sur les défis sociaux actuels, mais aussi une belle leçon de collaboration dans le respect réciproque, qui existe dans ce milieu de l'Office social, alors qu'il est en perte de vitesse dans la société.

*Colette Mart
Présidente*

Écouter, comprendre, agir ensemble

L'année 2025 a confirmé une tendance que nous observons depuis plusieurs années : les situations accompagnées deviennent plus nombreuses, mais surtout plus complexes. Cette évolution interroge notre manière d'intervenir et renforce la nécessité d'adapter en permanence notre organisation afin de répondre aux défis sociaux et structurels en constante évolution.

Les dimensions sociales, psychologiques, administratives et sanitaires s'entremêlent de plus en plus, rendant l'accompagnement à la fois plus exigeant et plus indispensable. La pression persistante sur le marché du logement, l'augmentation continue des demandes d'aide et la diversité croissante des problématiques sociales ont confirmé la place de l'Office social comme acteur de dernier filet de sécurité pour de nombreuses personnes en situation de vulnérabilité. Dans ce contexte, nos équipes ont été confrontées à des situations de détresse psychique de plus en plus préoccupantes.

Ces situations, qu'elles soient liées au logement ou à la santé mentale, révèlent les limites actuelles de la prise en charge et placent régulièrement les travailleurs sociaux face à des besoins qui dépassent le champ de l'intervention sociale. Cette réalité rappelle l'importance d'une coordination étroite entre les différents acteurs des secteurs social, sanitaire et institutionnel. Elle met également en évidence que certaines difficultés trouvent

leur origine dans des enjeux structurels qui nécessitent des réponses dépassant le seul cadre de l'aide sociale.

Fort de son expertise de terrain, l'Office social a renforcé sa participation aux réflexions nationales et sectorielles. À travers sa présence au sein de l'Entente des offices sociaux, du Guichet social unique, du Plan d'action national de lutte contre la pauvreté et de différents espaces de concertation, il a porté des recommandations en faveur d'une aide sociale plus accessible, plus cohérente et plus inclusive. Les enjeux liés au non-recours, à la fracture numérique, à l'harmonisation des pratiques et à la simplification administrative demeurent au cœur de ces réflexions.

Parallèlement à ces enjeux structurels, nous avons poursuivi notre engagement en faveur d'actions concrètes de proximité, notamment par le renforcement des aides destinées aux enfants. Ces initiatives traduisent notre volonté de favoriser la participation sociale et le bien-être des familles au-delà de la seule réponse aux besoins essentiels.

Face à ces évolutions, nous avons poursuivi le développement de notre organisation afin de renforcer la qualité de nos interventions, d'améliorer la coordination entre les équipes et de préparer les évolutions qui accompagneront les prochaines années.

Dans un environnement social en constante mutation, les défis à venir demeurent nombreux. Ils exigent non seulement des moyens adaptés, mais aussi une capacité permanente à faire évoluer nos pratiques, à renforcer les collaborations et à développer des réponses toujours plus pertinentes. Les réalisations présentées dans ce rapport témoignent de cette dynamique collective et de l'engagement quotidien des équipes au service des personnes les plus vulnérables.

Je vous souhaite une bonne lecture de notre rapport d'activité 2025.

Sandy Lopes
Chargée de direction



2

LES BASES LÉGALES

2.1 Le revenu d'inclusion sociale (REVIS)

Suite à l'entrée en vigueur de la loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS), les agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS) font partie du personnel de l'OSVdL depuis le 1^{er} janvier 2019. L'État prend en charge les frais de gestion de l'OSVdL en lien avec l'activité liée au REVIS ainsi que les frais de personnel. L'Office national d'inclusion sociale (ONIS) définit le contingent en personnel, les missions et les objectifs des ARIS et coordonne leurs actions. Le personnel ARIS est recruté et nommé par le Conseil d'administration de l'OSVdL qui assure le rôle de patron. Une convention est établie annuellement entre l'ONIS et l'OSVdL.

2.2 L'aide sociale

La loi modifiée du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2011, a créé un droit à l'aide sociale destiné à permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

L'aide sociale assure aux personnes dans le besoin et à leur famille l'accès aux biens et aux services adaptés à leur situation particulière afin de les aider à acquérir ou à préserver leur autonomie.

L'aide sociale est dispensée par l'office social, qui est un établissement public doté de la personnalité juridique, placé sous la surveillance de la commune.

2.3 La nature de l'aide sociale

L'aide est de nature palliative, curative ou préventive. Elle est axée sur un accompagnement social à court, moyen ou long terme. En cas de nécessité, cet accompagnement social est assorti d'une aide matérielle en nature et / ou en espèces. Grâce à son caractère global et cohérent, l'aide sociale est censée non seulement éviter l'exclusion sociale, mais encore favoriser l'autonomie des personnes.

En contrepartie de l'aide sociale accordée, l'office social est en droit de demander une participation active de la part des bénéficiaires.

L'office social collabore avec toute personne, autorité ou service impliqués dans la situation des personnes en difficulté afin d'aboutir à des actions coordonnées, concertées et durables au niveau de la prévention et de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

L'aide sociale peut, par exemple, revêtir la forme d'une guidance socioéducative qui est nécessaire pour permettre au requérant de vaincre progressivement ses difficultés.

L'office social favorise l'accès des personnes visées aux moyens de communication et aux activités socioculturelles. Si la personne dans le besoin n'est pas assurée autrement, l'office social prend en charge les risques de maladie, d'un handicap ou de sénescence, y compris l'aide médicale et l'hospitalisation.

2.4 Les principes de l'aide sociale

2.4.1 Sauvegarde de la dignité humaine

Chaque personne est en droit d'attendre de la collectivité la garantie d'un minimum d'existence. La personne aidée est considérée comme un partenaire et non pas comme un objet de l'intervention étatique ou de l'instance communale.

2.4.2 Subsidiarité

L'aide sociale intervient à titre subsidiaire et peut compléter les mesures sociales et les prestations financières prévues par d'autres lois et règlements, que le bénéficiaire est tenu d'épuiser. L'aide sociale constitue à ce titre le « dernier filet de la solidarité sociale ».

Ainsi, l'aide sociale intervient uniquement si la personne ne peut pas subvenir à ses besoins et si toutes les autres sources d'aide disponibles ont été épuisées et s'avèrent insuffisantes. On entend par autre source d'aide : les obligations de la famille, les différentes assurances et prestations sociales et éventuellement la cession de biens non indispensables.

2.4.3 Individualisation de l'aide

Les prestations sont dispensées de façon adaptée à chaque cas particulier et doivent correspondre à la fois aux objectifs de l'aide sociale et à ceux de la personne concernée dans le but de l'aider à acquérir, respectivement à préserver son autonomie.

2.4.4 Égalité de traitement

Les bénéficiaires de prestations d'aide sociale ne doivent être ni privilégiés, ni défavorisés sur le plan matériel par rapport aux personnes des environs qui vivent dans des conditions modestes sans recourir à l'aide sociale. Chaque personne a donc le droit de bénéficier des mêmes chances d'appréciation de ses besoins et d'accéder aux mêmes possibilités d'aide.

2.4.5 Caractère global de l'aide

L'aide sociale est basée sur une évaluation précise de la situation du demandeur, sur une mise au point concertée d'un plan d'action et d'une offre d'aide individualisée. De ce fait, l'aide matérielle peut être complétée par un accompagnement social.

2.4.6 Autonomie

L'aide sociale vise à encourager et à soutenir l'autonomie des bénéficiaires. En contrepartie de l'aide sociale accordée, l'office social est légitimement en droit de demander aux bénéficiaires de participer activement aux mesures visant à restaurer et renforcer leur autonomie.

3

L'OFFICE SOCIAL DE LA VILLE DE LUXEMBOURG

3.1 Les missions de l'Office social

L'office social assure aux personnes et à leurs familles qui ont leur domicile sur le territoire de la ou des communes où il exerce sa mission, l'aide définie par la loi. Il prend les initiatives appropriées pour diffuser toute information utile sur les différentes formes d'aide qu'il octroie. L'office social fournit des conseils et renseignements et contribue à effectuer les démarches nécessaires en vue de procurer aux personnes qui en ont besoin les mesures sociales et prestations financières auxquelles elles peuvent prétendre en vertu d'autres lois et règlements.

3.2 Le Conseil d'administration

En vertu de l'article 10 (1) de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, l'office social est administré par un conseil d'administration composé de cinq membres au moins.

3.2.1 Missions du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est chargé de toutes les affaires qui n'auront pas été déferées à un autre organe par la loi.

Il appartient notamment au Conseil d'administration :

- d'établir annuellement un budget et d'arrêter les comptes de l'office social ;
- de statuer sur les demandes de prestations et sur les restitutions ;
- d'engager, de nommer et de congédier le personnel de l'office social ;
- de décider sur le placement de la fortune de l'office social ;
- de décider sur l'acquisition et l'aliénation d'immeubles et de droits immobiliers ;

- d'assurer la gestion d'œuvres, d'institutions ou de services que les autorités communales lui confient ;
- de documenter annuellement à des fins statistiques et d'évaluation, les demandes présentées, les aides attribuées et les objectifs réalisés.

3.2.2 La Présidente

La Présidente du Conseil d'administration de l'OSVdL est chargée de la gestion des affaires courantes de l'OSVdL et elle le représente dans les actes ou en justice. En cas d'absence ou d'empêchement, la Présidente est remplacée par le plus ancien en rang des membres du Conseil d'administration.

La Présidente exerce les missions suivantes :

- représenter l'Office social dans les actes ou en justice ;
- gérer les affaires courantes de l'Office social ;
- convoquer les réunions du Conseil d'administration ;
- prendre une décision d'urgence sur toutes les questions relatives aux prestations d'aide, à notifier au Conseil d'administration au plus tard lors de sa prochaine réunion ;
- déléguer à un membre du personnel habilité à prendre les décisions d'urgence sur toutes les questions relatives aux prestations d'aide, à notifier au Conseil d'administration au plus tard lors de sa prochaine réunion ;
- déléguer à un membre du personnel habilité à prendre des décisions dans les domaines déterminés par sa description de fonctions.

3.2.3 Désignation des membres du Conseil d'administration

Suite à un appel public aux candidatures lancé par le collège des bourgmestre et échevins au moins 15 jours avant la réunion du Conseil communal, celui-ci procède à la nomination des membres du Conseil d'administration de l'Office social.

3.2.4 Durée des mandats et ordre de sortie

La durée du mandat de chaque membre du Conseil d'administration est de six ans.

Le Conseil d'administration se renouvelle tous les trois ans par moitié ou par moitié plus ou moins un demi.

L'ordre de sortie a été fixé par tirage au sort lors de la première réunion du Conseil d'administration de l'OSVdL en 2011. Les membres sortants sont rééligibles.

3.2.5 Composition du Conseil d'administration en 2025

Lors de sa séance du 16 juillet 2010, le Conseil communal de la Ville de Luxembourg a fixé le nombre des membres du Conseil d'administration de l'OSVdL à cinq personnes.

Présidente	Mme Colette MART, <i>doctorante en histoire, conseillère communale</i> Date de la nomination : 01.10.2024 Expiration du mandat : 31.12.2031
Membre	Mme Odette NEUMANN-WEIS, <i>employée privée e.r.</i> Date de la nomination : 04.10.2010 Expiration du mandat : 31.12.2028
Membre	Mme Ginette JONES, <i>fonctionnaire d'État e.r. - assistante sociale</i> Date de la nomination : 09.07.2012 Expiration du mandat : 31.12.2028
Membre	Mme Christa BRÖMMEL, <i>coordinatrice du Centre national de référence pour la promotion de la santé affective et sexuelle (Cesas), conseillère communale</i> Date de la nomination : 01.09.2024 Expiration du mandat : 31.12.2031
Membre	M. Luc THEISEN, <i>employé privé</i> Date de la nomination : 31.03.2025 Expiration du mandat : 31.12.2028

3.2.6 Le secrétaire du Conseil d'administration

Le secrétariat du Conseil d'administration est assuré par un membre du personnel de l'Office social.

Secrétaire du Conseil d'administration
Mme Sandy LOPES, *chargée de direction*

3.2.7 Réunions du Conseil d'administration

Au cours de l'année 2025, le Conseil d'administration de l'OSVdL a siégé 13 fois. Les délibérations du Conseil d'administration sont prises à la majorité des suffrages. En cas de parité des voix, la voix de la Présidente est prépondérante.

Après chaque réunion, un procès-verbal des délibérations est rédigé. Il est signé par la Présidente et contresigné par le Secrétaire.

Enfin, conformément à l'article 26 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, le requérant de l'aide sociale a le droit de se pourvoir contre la décision du Conseil d'administration de l'Office social devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale et devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale. Le délai de recours est de 40 jours à partir de la notification de la décision de l'office social.

Conformément à la loi du 22 août 2003 instituant le médiateur, le requérant peut également faire une réclamation auprès de l'Ombudsman.

3.2.8 Délégué à la protection des données

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD), l'OSVdL a désigné un délégué à la protection des données (DPO).

Cette mission est assurée par M. Loïc Dervaux de Consultis Conseil S.A. Dans l'exercice de ses fonctions, le DPO agit en toute indépendance et rend compte directement au Conseil d'administration de l'OSVdL. Il veille à la conformité des traitements de données à caractère personnel et accompagne l'OSVdL dans le respect de ses obligations en matière de protection des données.

3.3 Le personnel

Le personnel de l'OSVdL est composé d'un personnel administratif et d'un personnel social. Le personnel social est subdivisé en trois équipes. Une équipe est responsable du service financier et une autre assure le suivi et l'accompagnement social dans le cadre de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale. Une troisième équipe est en charge de l'inclusion sociale des bénéficiaires du revenu d'inclusion sociale (REVIS) conformément à la loi du 28 juillet 2018.

La loi sur l'aide sociale prévoit un ratio légal pour le personnel des offices sociaux :

- pour 8 000 habitants un poste administratif ;
- pour 4 000 habitants un poste d'assistant social.

Le contingent en personnel des ARIS est défini par l'ONIS et fixé selon le nombre de bénéficiaires du REVIS.

L'OSVdL comptait en 2025 parmi son personnel un travailleur d'utilité collective (TUC) inséré professionnellement dans le cadre de la loi REVIS ainsi qu'un agent de sécurité.

3.3.1 La délégation du personnel

Depuis 2022, l'OSVdL dispose d'une délégation du personnel. La délégation des fonctionnaires et des employés communaux de l'OSVdL est constituée comme suit :

Délégués effectifs :

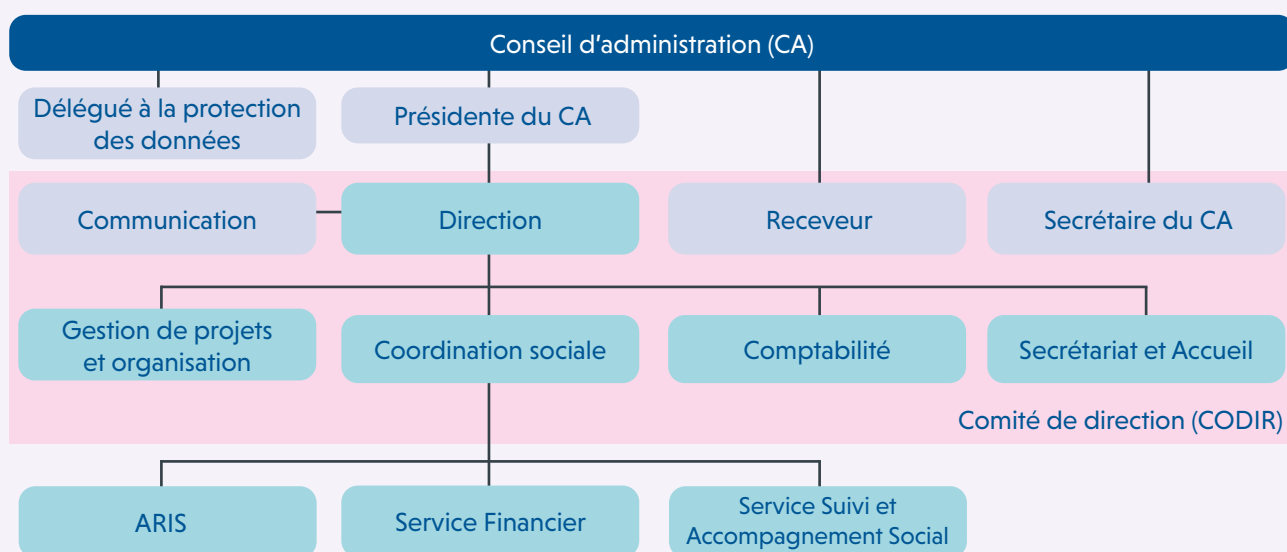
Thorn Michel, président
Lima Elton, secrétaire

Délégués suppléants :

1^{er} déléguée suppléante et déléguée à l'égalité - Fernandes Pais Silva

3.3.2 Organigramme

Depuis le 28 octobre 2025



La création du Comité de direction (CODIR) constitue une évolution de l'organisation interne de l'Office Social. Cette nouvelle instance assure le pilotage et la coordination

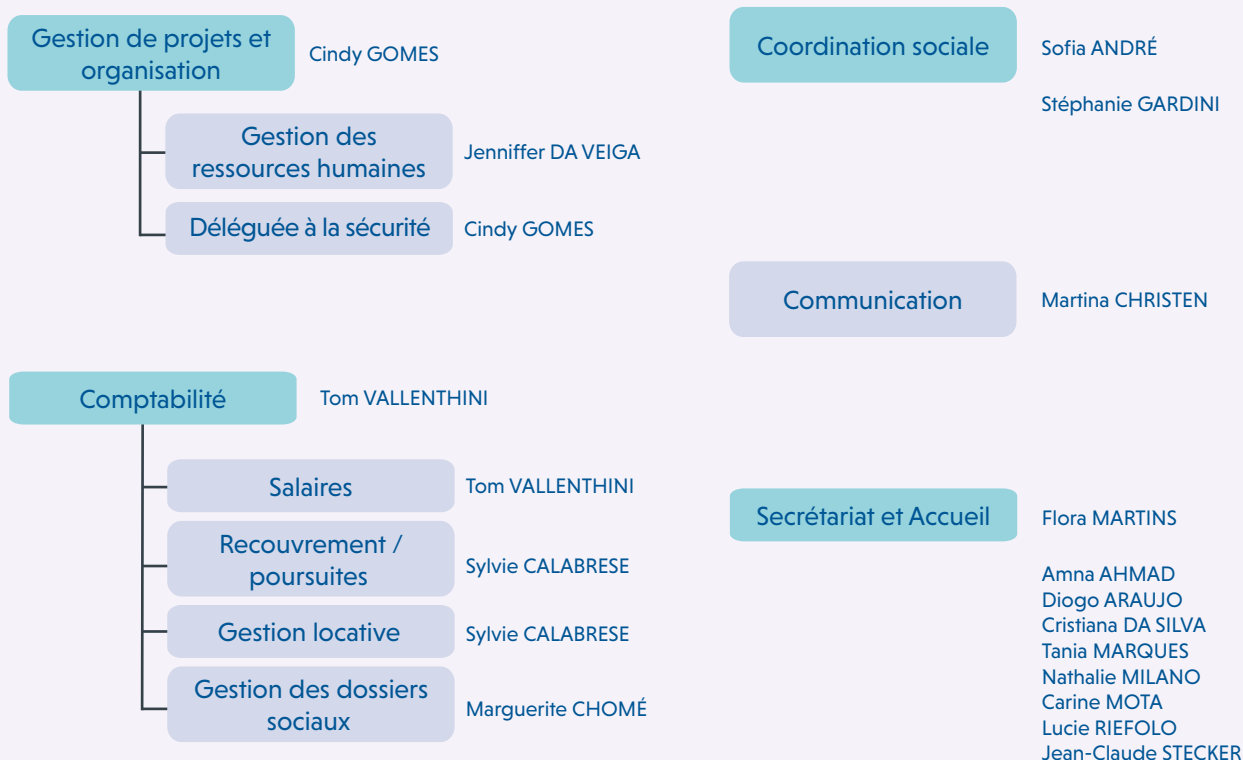
des activités, le suivi des dossiers opérationnels et des ressources humaines, tout en renforçant la communication et la collaboration transversale entre les services.

3.3.2.1 Comité de direction

Le Comité de direction est composé des fonctions suivantes :

• chargé de direction, président du comité	Sandy LOPES
• coordinateur social	Sofia ANDRÉ
• gestionnaire projets et organisation	Cindy GOMES
• receveur	Alex COCARD
• secrétaire de direction	Flora MARTINS
• chargé de communication	Martina CHRISTEN
• secrétaire du Conseil d'administration	Sandy LOPES

3.3.2.2 Personnel administratif



En 2025, l'OSVdL a renforcé son équipe en recrutant une coordinatrice social adjointe. Ce poste vise à renforcer la coordination de l'action sociale et à favoriser une collaboration fluide entre les services sociaux. La mission consiste à contribuer à l'analyse des besoins des collaborateurs ainsi qu'à l'examen des demandes d'aide sociale. Le poste participe également à la représentation de l'Office social auprès des partenaires externes et au soutien des initiatives sociales de l'OSVdL.

3.3.2.3 Personnel social

Agents Régionaux d'Inclusion Sociale (ARIS)

Véronique ARENDT
Isabelle BERGER
Frédéric BERNARD
Jean-Marie CUELENAERE
Danièle HAU
Nadia KETFI
Sven KLENSCH
Elton LIMA
Swagata METZLER
Dorothee MISS
Kim REIFENBERG
Kim SCHLINK
Nadine SCHMIT
Leila SERRANO
Michel THORN

Service Financier

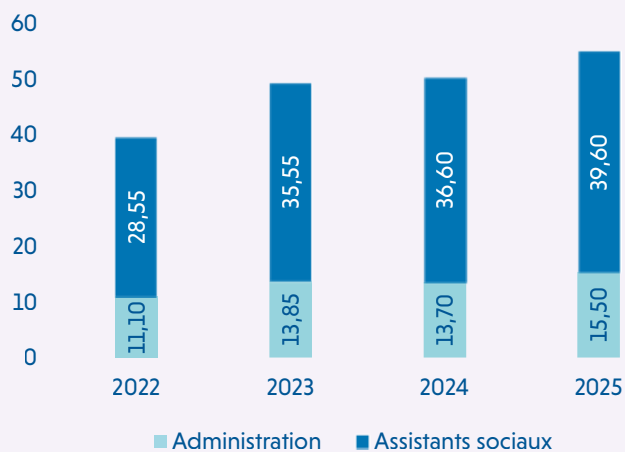
Charlotte BOUSSON
Josefina DA SILVA OLIVEIRA
Anastasia DEIDDA
Bridget DELGADO
Sonja DEMUTH
Joé FEIDT
Christine FELTGEN
Vanda FERNANDES DA SILVA
Sabine Meyer
Laura ROSSI
Anastasia SMITH
Sandra STRASSER
Daniela VIEIRA
Liz WEICHERDING

Service Suivi et Accompagnement Social

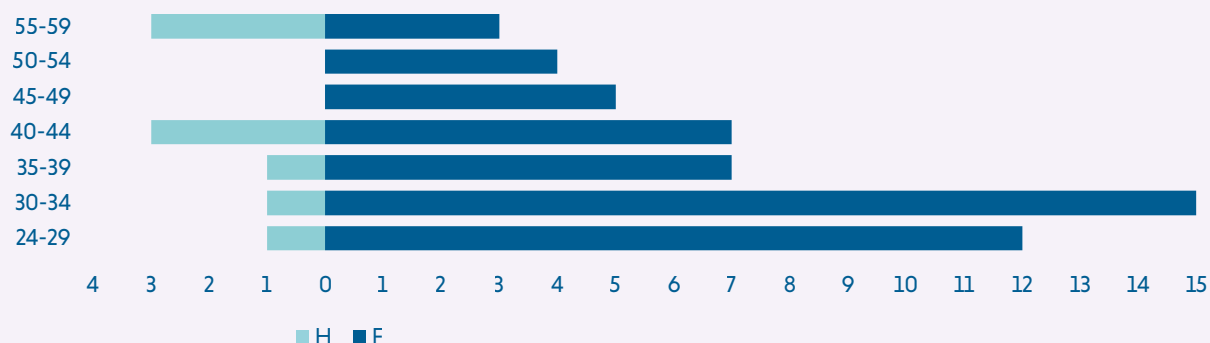
Linda BOUKELLAL
Katy CARDOSO
Sara DIAS COSTA
Laura EVERAD
Silvia FERNANDES PAIS
Magaly FLOR
Mandy GAUDRON
Julie HEINTZ
Magali LEAL
Sarah LIOT
Milica MARKOVIC
Ana MIFTARI
Sandy NEU
Raquel QUIJADA
Fabienne SCHOEN

3.3.2.4 Évolution du personnel en nombre d'équivalent temps plein (ETP)

L'augmentation de la population et du nombre des dossiers traités s'est traduite par une croissance constante des effectifs au cours des dernières années.



3.3.3 Pyramide des âges du personnel



L'âge moyen du personnel est de 38,26 ans en 2025, contre 37,98 ans en 2024.

3.4 Les bureaux

Le personnel administratif ainsi que le Service Financier et le Service Suivi et Accompagnement Social se situent au 90A, rue de Strasbourg à L-2560 Luxembourg.



Les bureaux des ARIS se situent au 1^{er} étage de la Galerie Beaumont, 13 rue Beaumont à L-1219 Luxembourg.



3.5 Nos valeurs

Les valeurs de l'OSVdL guident nos actions, nos interactions et nos décisions au quotidien. Elles favorisent une culture professionnelle cohérente, renforcent la cohésion de l'équipe et orientent nos choix dans les situations complexes. Elles reflètent également l'image que nous donnons à nos clients et à nos partenaires.

Clarté

Notre communication est claire et transparente.



Responsabilité

Nous sommes conscients de l'impact de nos actions.



Empathie

Nous nous mettons à la place des autres pour mieux comprendre leur point de vue.



Pragmatisme

Nous abordons un problème de manière factuelle et cherchons activement une solution.



Respect

Nous acceptons les autres tels qu'ils sont.



3.6 Gouvernance et développement organisationnel

3.6.1 Procédure de signalement

Conformément à la législation luxembourgeoise sur la protection des lanceurs d'alerte, l'OSVdL s'est doté en 2025 d'une procédure interne de signalement. Celle-ci permet de signaler, en toute confidentialité, des violations ou des manquements graves constatés dans un contexte professionnel. Cette démarche renforce la gouvernance de l'institution et favorise une culture d'intégrité, de transparence et de responsabilité.

3.6.2 Prévention et lutte contre le harcèlement au travail

Depuis 2024, l'OSVdL dispose d'une procédure de prévention et de prise en charge du harcèlement moral et sexuel au travail. Complétée par des actions d'information et de sensibilisation, elle contribue à promouvoir un environnement de travail respectueux, sécurisé et favorable au bien-être des collaborateurs.

3.6.3 Intelligence artificielle

Afin d'encadrer l'utilisation des outils d'intelligence artificielle générative, l'OSVdL a adopté en 2025 une charte d'utilisation destinée à l'ensemble des collaborateurs.

Cette charte définit les principes d'un usage responsable, éthique et sécurisé de ces technologies, en portant une attention particulière à la protection des données, à la confidentialité des informations, aux biais potentiels des systèmes d'IA et à la vérification des contenus générés.

3.6.4 Améliorations et simplifications des procédures

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, l'OSVdL a revu et simplifié certaines procédures internes, notamment en matière d'encodage des informations dans le CRM (dossier digital) et de gestion des droits de signature (tableau de secours).

3.6.5 Formations

La formation continue est primordiale pour permettre aux collaborateurs de maintenir leurs compétences à niveau, rester informé des évolutions récentes des législations et continuer à fournir un travail de qualité à nos clients. Chaque collaborateur dispose ainsi d'un nombre de 5 jours de formation par an afin de s'inscrire à des formations de son choix en lien avec son métier. De plus, l'OSVdL propose également des formations internes spécifiques répondant aux besoins des différents métiers.

En 2025, les formations suivantes ont été organisées en interne :

- Tutelles et curatelles ;
- Règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
- Intelligence artificielle ;
- Formation senior ;
- Assurance dépendance ;
- Bail à loyer ;
- Déescalation psychologique.

En 2025, le personnel de l'OSVdL a participé à 165 jours de formation, ce qui fait une moyenne de 3 jours de formation par ETP.

	2024	2025
Jours de formation	190	165
Jours de formation par ETP	3,8	3,0

Cette politique de développement des compétences s'inscrit dans la volonté de l'OSVdL de favoriser un apprentissage continu, en adéquation avec les réalités et les besoins du terrain. Elle permet aux collaborateurs de consolider leurs compétences, de faire évoluer leurs pratiques professionnelles et de garantir un accompagnement de qualité aux clients. Plus largement, ces démarches contribuent à renforcer l'attractivité de l'OSVdL en tant qu'employeur et à développer une culture organisationnelle axée sur la qualité, le développement des compétences et le bien-être au travail.

3.6.6 Sécurité

La sécurité des collaborateurs, des clients et des visiteurs constitue une préoccupation croissante pour l'Office social. Les situations rencontrées par les équipes sont de plus en plus complexes et s'inscrivent souvent dans un contexte de précarité sociale, financière, résidentielle ou psychique. Les délais d'attente, les difficultés d'accès au logement ainsi que certaines contraintes administratives peuvent également engendrer de la frustration et des tensions chez les personnes accompagnées.

En 2025, 51 rendez-vous ont été identifiés comme présentant un risque particulier en raison d'antécédents de comportements agressifs ou menaçants. Au cours de l'année, 18 interventions de l'agent de sécurité ont été nécessaires. Dans les situations les plus critiques, les équipes ont sollicité à trois reprises l'intervention de la Police et à deux reprises les services de secours.

4

LE TRAVAIL SOCIAL

4.1 L'aide sociale

L'aide sociale est organisée par la loi modifiée du 18 décembre 2009, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2011. Son cadre légal est présenté au chapitre 2 du présent rapport. La personne dans le besoin s'adresse à l'OSVdL.

La décision du Conseil d'administration, respectivement celle de la Présidente (ou de son remplaçant ou du membre du personnel délégué par elle) est précédée d'une enquête sociale, se terminant par un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide et proposant les moyens les plus appropriés pour y faire face.

Le requérant de l'aide sociale est tenu de fournir tout renseignement et document utile à l'évaluation de sa situation et d'informer l'OSVdL de tout élément nouveau susceptible d'avoir une répercussion sur l'aide qui lui est accordée. Les informations recueillies sont consignées par écrit, datées et signées par l'intéressé. Elles servent de base à la décision à prendre et font foi jusqu'à preuve du contraire.

Les demandes émanant des personnes sont variées. Le plus souvent, les demandeurs se retrouvent confrontés

à plusieurs problèmes qui s'enchaînent (perte de l'emploi, problèmes de logement, difficultés financières, maladie, ...).

L'assistant social met l'accent sur :

- l'accompagnement tant au niveau social qu'administratif ;
- l'information au niveau des diverses aides à fournir par d'autres organismes ;
- l'orientation vers des services spécialisés ;
- diverses aides financières qui peuvent consister soit en secours (aides non remboursables), soit en avances (aides remboursables), soit en aides en nature.

Beaucoup d'aides financières sont des aides ponctuelles censées permettre au demandeur de surmonter des difficultés financières passagères.

Les sections suivantes présentent les personnes accompagnées par l'OSVdL, les principales problématiques rencontrées, les différentes formes d'aide apportées ainsi que l'activité du Service Financier et du Service Suivi et Accompagnement Social au cours de l'année.

4.1.1 Les clients de l'aide sociale et les demandes d'aide

	2023*	2024*	2025	diff % (2024-2025)
Nombre de clients	3 009	3 135	3 422	+ 9,15 %
Service Financier et Suivi	701	720	926	+ 28,61 %
Service Financier uniquement	1 226	1 417	1 085	- 23,43 %
Service Suivi uniquement	1 082	998	1 411	+ 41,38 %

source SIGI

	2024	2025	diff %
Nombre de demandes	19 669	23 389	+ 18,91 %
Service Financier	11 908	11 581	- 2,75 %
Service Suivi	7 761	11 808	+ 52,15 %

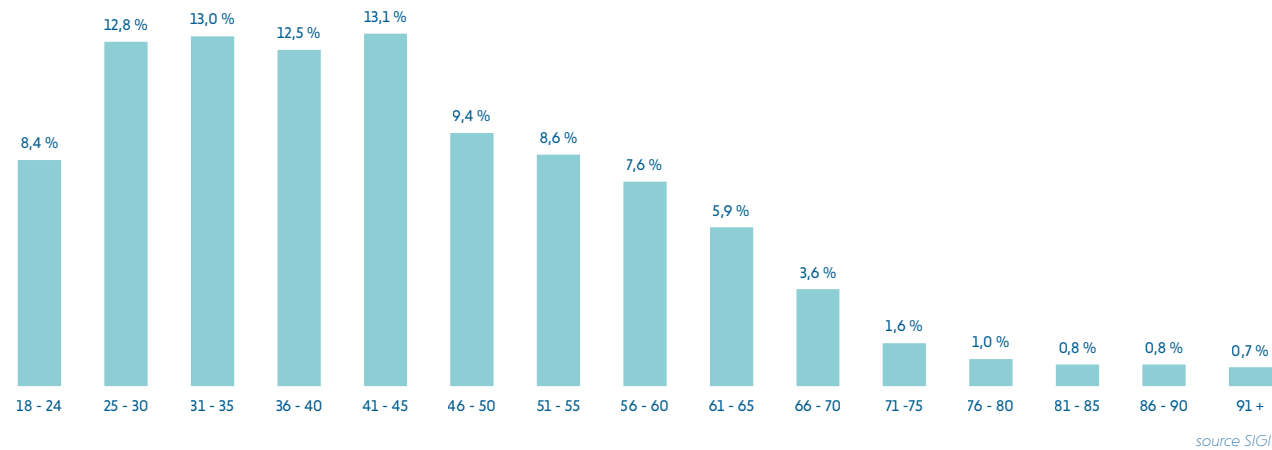
source SIGI

Nombre de demandes par client	2024	2025
1 demande	820	741
2 demandes	459	512
3 à 5 demandes	762	891
6 à 10 demandes	549	631
≥ 11 demandes	545	647

En moyenne un client soumet 6,8 demandes, contre 6,3 en 2024.

*Les chiffres par service présentés pour les années 2023 et 2024 ont été rectifiés à la suite d'une erreur de calcul. Ils remplacent les valeurs publiées antérieurement.

4.1.1.1 Nombre de clients par tranche d'âge en pourcentage



4.1.1.2 Nombre de clients avec nationalité luxembourgeoise et étrangère en pourcentage

Nationalité des clients

Luxembourgeoise	26,22 %
Étrangère	73,78 %

source SIGI

Les nationalités étrangères correspondent à 2 526 clients issus de 108 pays différents.

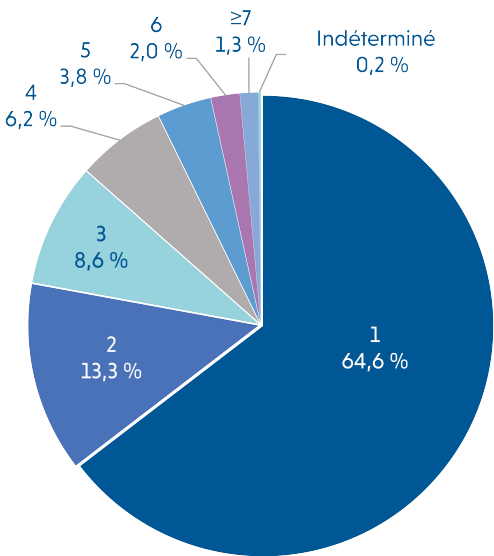
4.1.1.3 Taille des ménages

Le nombre total de ménages équivaut au nombre de clients de l'Office social, à savoir 3 422 clients en 2025.

Chaque ménage est regroupé dans un seul dossier. Ainsi, un dossier client peut inclure plusieurs personnes appartenant au même ménage.

L'Office social accompagne ainsi 6 144 personnes.

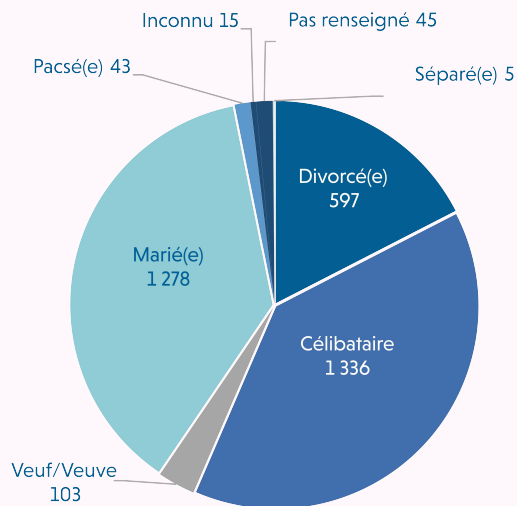
Personnes par ménage



source SIGI

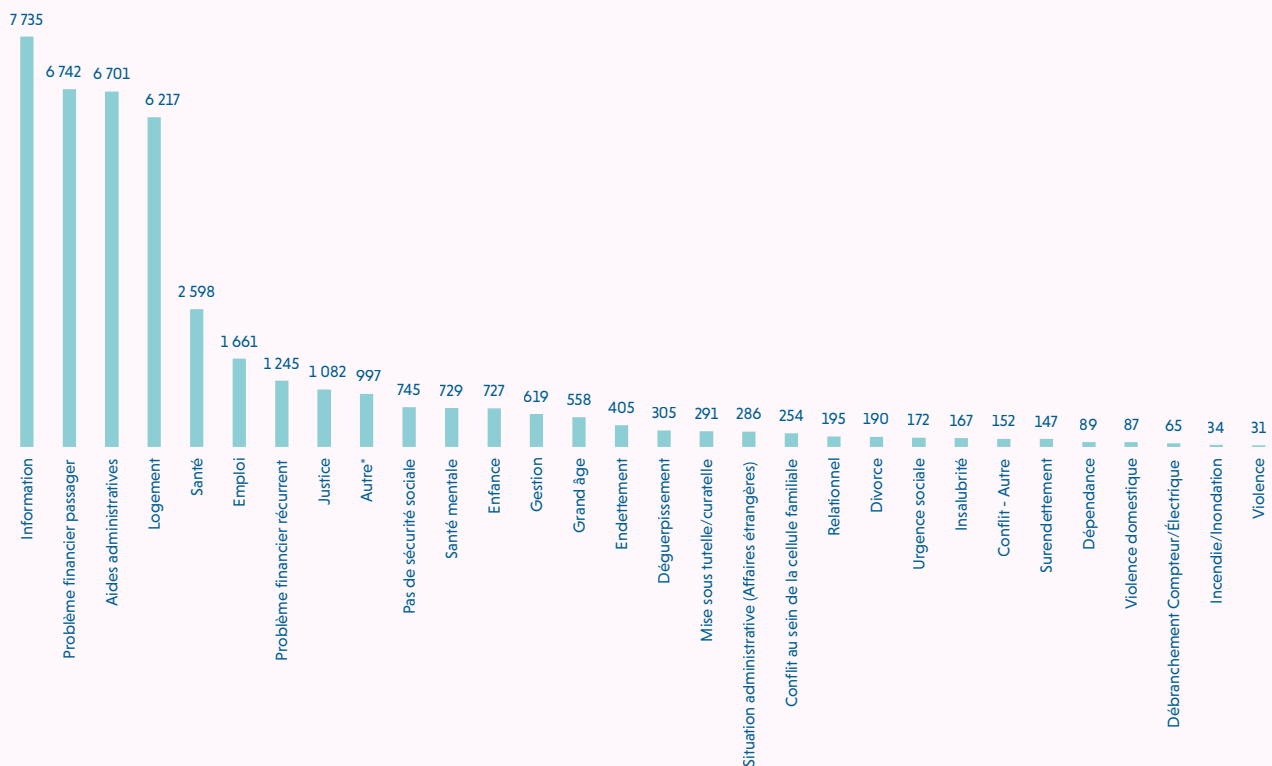
4.1.1.4 Situation familiale des clients

La répartition par situation familiale reste globalement stable par rapport à 2024, sans évolution notable des proportions entre les catégories.



source SIGI

4.1.1.5 Problématiques rencontrées



source SIGI

La catégorie « **autre** »* comprend des problématiques diverses qui ne correspondent à aucune des catégories désignées. C'est le cas pour les gestions financières, le paiement de frais divers (p.ex. aides et soins à domicile), les bons pour cours de langue, les bons alimentaires, vestimentaires, de puériculture. Il peut également s'agir

d'un problème financier qui n'est pas passager, mais plutôt régulier (comme par exemple le cas des réfugiés bénéficiaires de protection internationale, âgés de moins de 25 ans, nécessitant une prise en charge des cotisations sociales ou un argent personnel régulier).

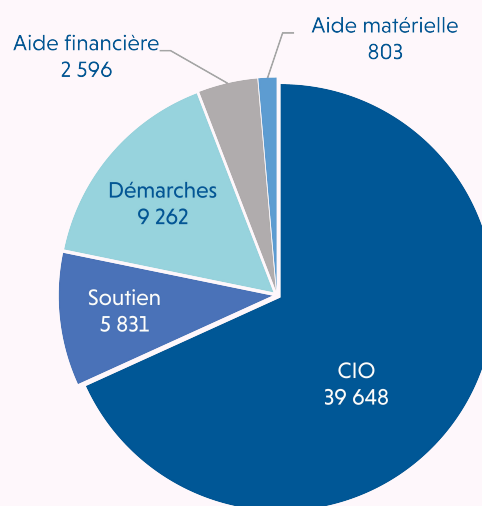
Les problématiques les plus courantes du Service Suivi et Accompagnement Social demeurent les démarches administratives, le logement ainsi que les demandes d'information et d'orientation concernant les aides existantes auprès d'autres institutions. Ces thématiques continuent de représenter une part importante des sollicitations et restent globalement stables par rapport aux années précédentes. En 2025, les équipes constatent toutefois une aggravation des difficultés liées à l'accès et au maintien dans le logement, marquée par une augmentation des demandes d'adresse de référence, des situations de déguerpissement et de logements insalubres. Le nombre de jeunes adultes se retrouvant sans solution de logement est également en hausse, alors que les possibilités de relogement demeurent limitées. Les problématiques de santé mentale, les situations touchant les enfants et les familles ainsi que les besoins liés au grand âge sont également en progression. Les sollicitations liées à la justice restent importantes et témoignent de situations sociales de plus en plus complexes.

Le Service Financier rencontre quant à lui principalement des problématiques d'ordre financier, souvent de nature passagère, liées à des pertes ou interruptions de revenus, notamment à la suite de sanctions de l'ADEM et / ou de la perte du REVIS. Ces situations entraînent régulièrement des demandes de prise en charge de loyers afin de prévenir une aggravation de la précarité résidentielle. Le service constate une augmentation des interventions liées à l'absence de couverture sociale ainsi qu'à la prise en charge des cotisations sociales, qui pourrait s'expliquer par la perte des revenus (p. ex. REVIS ou indemnités de chômage), mais aussi par l'augmentation des personnes disposant d'une adresse de référence. De plus, les aides liées à la santé et au tiers payant social continuent de représenter une part importante des interventions du service.

4.1.1.6 La nature de l'aide

La nature de l'aide reprend les prestations fournies aux clients par le Service Financier et le Service Suivi et Accompagnement Social.

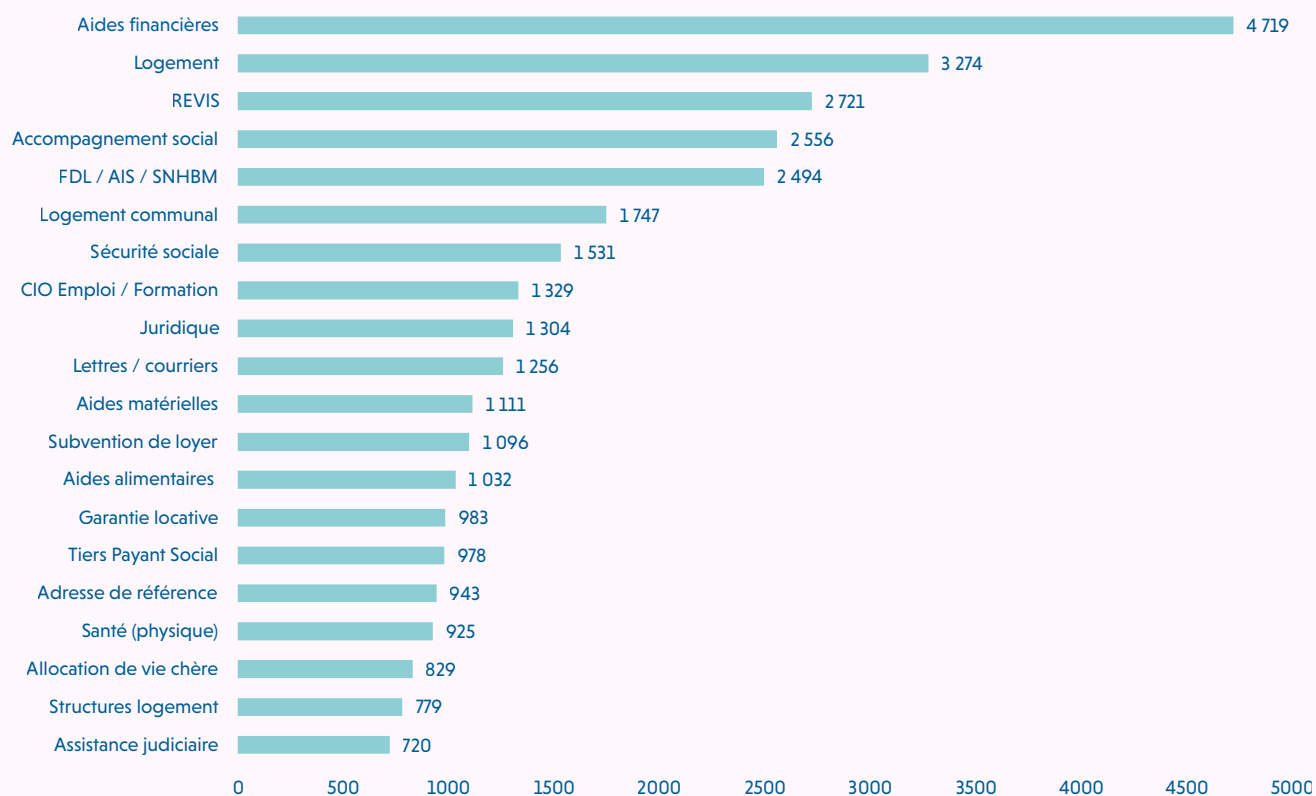
Les assistants sociaux débutent souvent leurs entretiens par des conseils, des informations et une orientation (« CIO »). Par conséquent, 68 % des prestations sont des CIO, 10 % aboutissent à un soutien actif du client, 16 % à un accompagnement dans des démarches administratives diverses, 4 % à des aides financières et 1 % des aides matérielles.



source SIGI

Conseil - Information - Orientation (CIO)

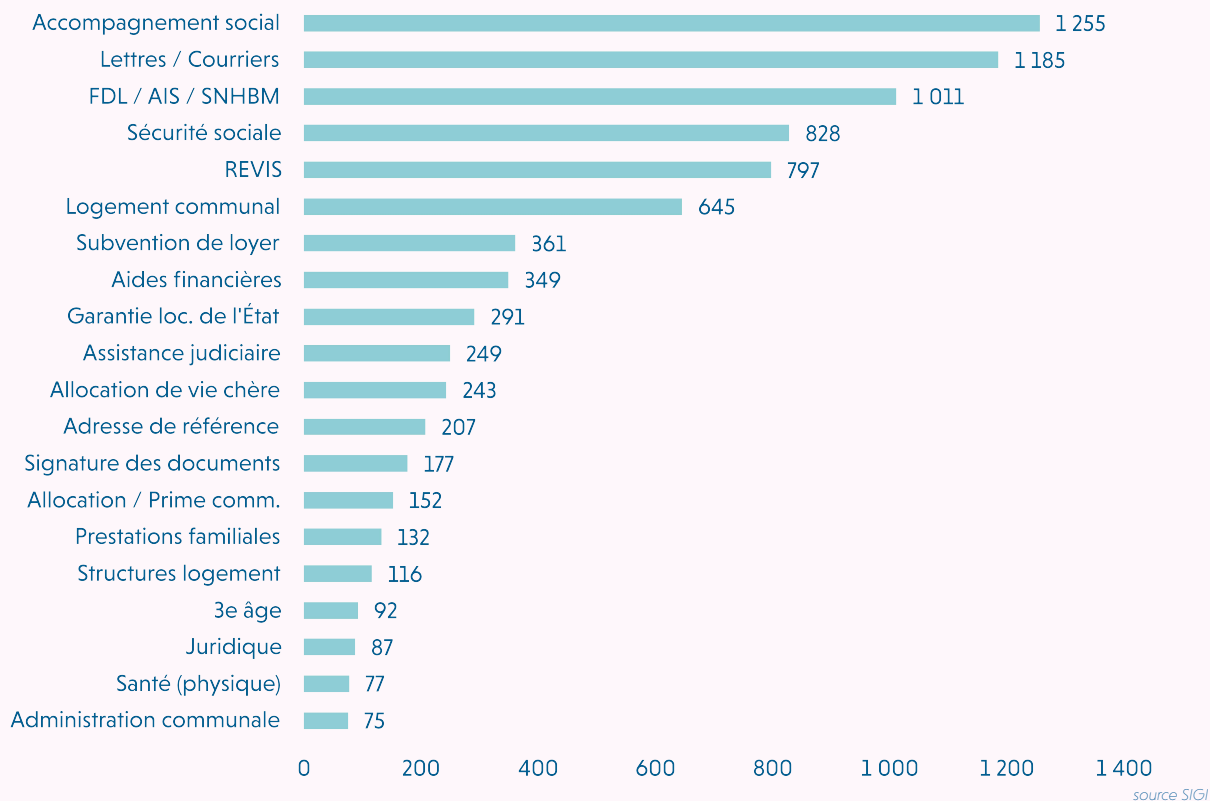
Voici les 20 problématiques les plus fréquemment traitées en 2025, parmi les 59 catégories disponibles pour les conseils, informations et orientations. Elles représentent 82 % du total des CIO.



source SIGI

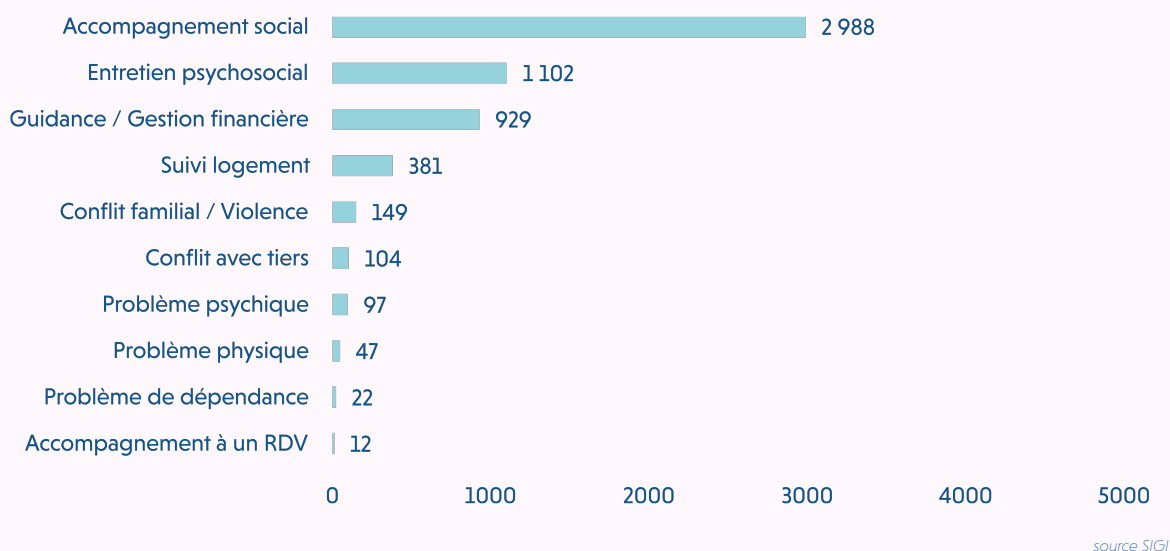
Démarches

Voici les 20 démarches les plus souvent effectuées en 2025, sur un total de 58 démarches disponibles. Elles représentent 89 % du total des démarches.



Soutien

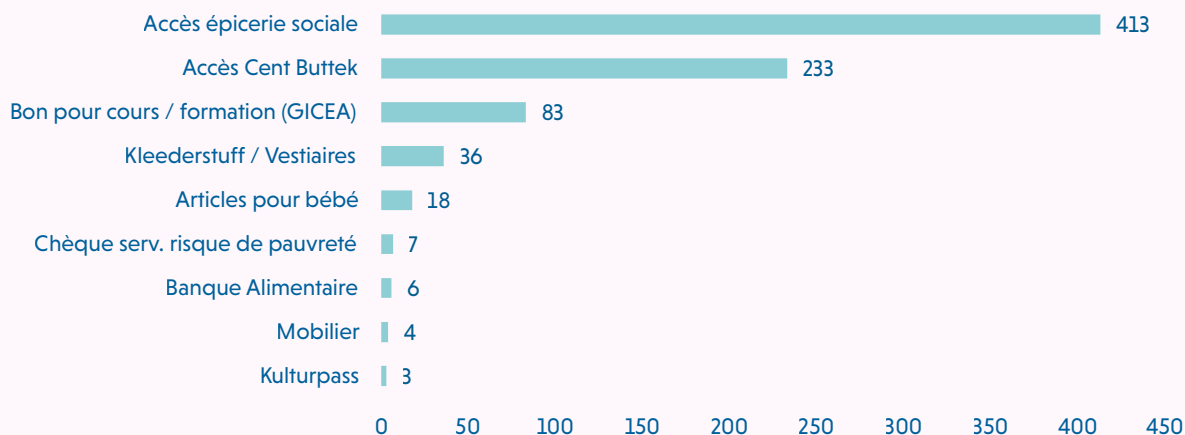
En 2025, pour la quatrième année consécutive, le nombre de demandes de suivi logement est en hausse : + 22 % par rapport à 2024.



Aides matérielles

En 2025, les aides matérielles les plus fréquemment attribuées étaient l'accès à l'épicerie sociale, représentant 51 % des cas, en baisse par rapport aux 53 % de l'année précédente. Cette diminution s'est accompagnée d'une

hausse des aides auprès du Cent Buttek, qui restait la deuxième aide la plus importante, avec 29 % des aides matérielles en 2025, ainsi que des bons pour cours et formations (GICEA), et des aides vestimentaires.

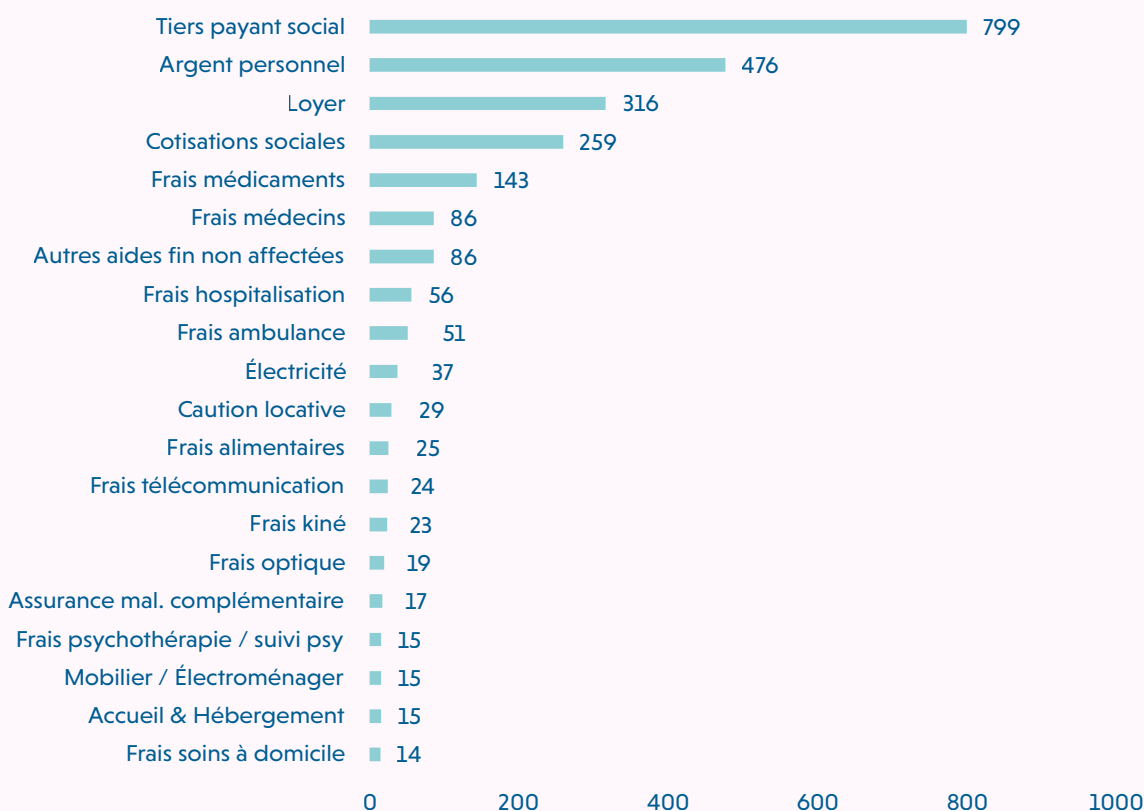


source SIGI

Aides financières

Parmi les 36 aides disponibles, le tableau ci-dessous présente les aides financières les plus demandées en 2025, qui représentent 96 % du total des aides financières. Après une stabilisation en 2024, le tiers payant social (TPS), a connu une baisse de 21 % en 2025, en raison de l'instauration du paiement immédiat direct (PIM), restant toutefois la prestation la plus demandée. Parmi les aides les plus sollicitées en 2025 figurent également l'argent personnel, le loyer, les cotisations sociales et les frais médicaments.

Les aides liées aux frais de santé (santé, tiers payant social et cotisations sociales, voir p. 34) représentent 1 513 prestations, soit 58,3 % de l'ensemble des aides financières accordées en 2025. Elles correspondent à un montant total de 203 007,74 €, soit 26,6 % des secours non remboursables versés. Les aides au logement représentent 430 prestations, soit 16,6 % des aides financières accordées. Elles totalisent 312 234,89 €, ce qui correspond à 40,9 % du montant des secours non remboursables.



source SIGI

4.1.1.7 Les échanges avec les entités externes

Afin d'améliorer continuellement son action et la collaboration avec les autres acteurs, l'OSVdL a organisé des réunions avec différents acteurs sociaux en vue d'échanger sur la collaboration et l'accompagnement des bénéficiaires.

Les organisations suivantes ont été rencontrées en 2025 :

- ATD Quart Monde ;
- Fonds National de Solidarité (FNS) ;
- Agence Immobilière Sociale (AIS) ;
- Lëtzebuerger Integratiouns- a Sozialkohäsiouns-Zenter (LISKO) de la Croix-Rouge luxembourgeoise ;
- Service Migrants et Réfugiés (SMR) ;
- Ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire.

4.1.2 Le tiers payant social

Une convention-cadre entre l'État et la Caisse nationale de santé (CNS) prévoit la prise en charge directe des prestations de soins de santé d'un demandeur d'aide sociale. Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2013, les personnes à revenu modeste peuvent s'adresser à l'Office social pour bénéficier du tiers payant social (TPS). L'Office social détermine le cercle des bénéficiaires et la durée du TPS.

L'Office social s'assure de l'affiliation à l'assurance-maladie de chaque personne ayant droit à l'aide sociale et, à défaut, procède à son affiliation. À cet effet, il se sert d'une procédure de vérification de l'ouverture du droit aux prestations qui est mise à disposition par la CNS.

L'Office social détermine la durée du TPS qui ne peut en principe dépasser trois mois. À titre exceptionnel, le TPS peut être accordé pour une durée de six mois. Aucune prestation dont la date se situe en dehors de la période de validité du TPS ne peut être prise en compte dans ce cadre.

En cas d'octroi du TPS, l'Office social remet au bénéficiaire une attestation limitée dans le temps accompagnée d'un carnet d'étiquettes. L'attestation et le carnet d'étiquettes sont établis nominativement par bénéficiaire. En contrepartie, le bénéficiaire signe une déclaration d'engagement qui peut servir en cas de contestation par l'Office social des montants mis en compte par la CNS.

L'intégralité des frais non opposables à l'assurance-maladie, tels qu'énumérés à l'article 16 de la convention conclue entre l'État, la commune et l'office social, est imputée sur le compte à charge de l'Office social.

4.1.2.1 Restitution à l'OSVdL des sommes avancées

Les restitutions demandées par l'OSVdL auprès du ministère de la Santé et de la Sécurité sociale sont introduites par voie de décomptes semestriels avec le montant total dû, accompagnés d'un relevé des bénéficiaires du TPS.

	2024	2025
Frais non opposables à la CNS (en €) ¹	64 051,56	55 723,94

1. Ce montant a été demandé en restitution auprès du ministère de la Santé et de la Sécurité sociale.

4.1.3 Le Service Suivi et Accompagnement Social

4.1.3.1 Mission

Le Service Suivi et Accompagnement Social a pour mission d'assurer un accompagnement des clients en difficulté, de les orienter dans leurs démarches de demandes d'aides et de les informer sur leurs droits et obligations.

4.1.3.2 De qui peut émaner la demande ?

- de l'intéressé, qui peut prendre directement contact avec le service.

Si possible, en accord avec l'intéressé :

- d'un assistant social de l'OSVdL responsable des aides financières ou d'un agent régional d'inclusion sociale ;
- de services sociaux (p. ex. hôpitaux ou autres institutions), de la Police, de l'Administration de l'emploi, du Service d'information et de conseil en matière de surendettement, de particuliers (p. ex. voisins, membres de la famille, amis, ...).

4.1.3.3 Problématiques et prestations de services très variées

Les prestations du Service Suivi et Accompagnement Social varient en fonction des capacités du client et de ses ressources personnelles. Les assistants sociaux, vus comme des généralistes du secteur social, adaptent leur approche en fonction de la situation particulière rencontrée. Les clients rencontrant des problématiques similaires peuvent bénéficier de prestations variables en fonction du profil individuel du client, de son degré d'autonomie et d'autres spécificités. Les prestations peuvent revêtir plusieurs formes :

- besoin d'informations, de conseils et d'orientation, notamment en cas d'urgence (p. ex. orientation auprès d'un foyer, informations diverses liées à la garde d'enfants, au logement, aux aides financières diverses, ...);
- logement insalubre et / ou inadapté ;
- autres problématiques en rapport avec le bail à loyer ;
- conflits familiaux, conflits entre voisins ;
- dépendance à l'alcool, aux drogues, ... ;
- dégradation de la santé physique et / ou mentale ;
- accompagnement dans les démarches administratives (p. ex. relatives aux allocations familiales, au congé parental, ...) ;
- affiliation à la caisse de maladie ;
- déclaration officielle d'une personne au Bierger-Center ;
- interlocuteur pour des tiers (p. ex. contact avec des avocats, des huissiers, Familjen-Center, psychiatres, ONE, ...) ;
- régularisation de séjours au Grand-Duché de Luxembourg ;
- aides matérielles (p. ex. couches, lait, ...) ;
- rédaction de courriers divers au nom du client (demandes de logement social, recours MAEE, recours FNS, ...) ;
- octroi de bons d'hébergement ;
- signalement de mineurs en danger ;
- demandes de sauvegarde en justice, tutelle, curatelle ;
- adresse de référence.

Le Service Suivi et Accompagnement Social est chargé de mener des enquêtes sociales dans le cadre des tutelles, curatelles et signalements de mineurs. Cette mission implique une grande responsabilité, nécessitant une analyse approfondie des situations des personnes concernées, en raison des droits fondamentaux en jeu. Le service effectue quotidiennement de nombreuses visites à domicile, l'enquête sociale étant un outil central de leur activité. En plus de réaliser ces enquêtes, le Service Suivi et Accompagnement Social conseille, informe et oriente les clients selon leurs besoins. Lorsqu'une situation requiert une expertise plus spécialisée, ils dirigent les personnes vers les services appropriés. Leur rôle est essentiel pour garantir un soutien adapté et efficace aux individus en situation de vulnérabilité.

4.1.3.4 La procédure habituelle

Lors d'un premier entretien, le requérant de l'aide expose brièvement sa situation. Après la synthèse, une ou plusieurs demandes sont formulées. Suite à l'analyse de la situation, d'autres problématiques et / ou demandes peuvent surgir.

Un projet définissant des objectifs à court et moyen terme est élaboré ensemble avec le demandeur d'aide en vue de rétablir et / ou de favoriser son autonomie. L'assistant social accompagne l'intéressé afin que le projet prévu puisse être réalisé et que l'intéressé recouvre son autonomie.

4.1.3.5 Les limites du Service Suivi et Accompagnement Social

L'objectif poursuivi par le Service Suivi et Accompagnement Social peut seulement être atteint si le demandeur d'aide collabore pleinement avec l'assistant social et les autres services impliqués. Cependant, le service atteint ses limites dans certaines circonstances, telles que les cas de personnes souffrant de sévères problèmes psychiques, de dépendance, d'un manque d'intérêt, ou confrontées à des problèmes d'ordre juridique, ainsi que lors de la recherche d'un logement. Dans ces situations, le service de l'OSVdL oriente l'intéressé vers des services spécialisés. Il est évident que le demandeur d'aide doit également être motivé à changer sa situation pour que l'accompagnement soit efficace.

4.1.3.6 Enjeux et limites structurels

Plusieurs difficultés structurelles persistent et limitent l'efficacité de l'accompagnement social. Parmi celles-ci figurent notamment :

- les difficultés croissantes d'accès et de maintien au logement ;
- les situations de logements insalubres ainsi que certaines pratiques locatives problématiques ;
- le manque de solutions adaptées pour les jeunes adultes vulnérables, en particulier les bénéficiaires de protection internationale ;
- l'insuffisance de structures répondant aux besoins des personnes souffrant de troubles psychiques ou d'addictions ;
- ainsi que le manque de places et de structures adaptées pour certaines catégories de population, notamment les personnes âgées.

Ces constats soulignent la nécessité de renforcer et d'adapter l'offre de services afin de répondre à l'évolution des besoins sociaux observés sur le terrain.

4.1.4 Le Service Financier

Les demandes de secours financiers urgents dont la décision appartient à la Présidente ainsi que les demandes de secours financiers dont la décision incombe au Conseil d'administration sont pris en charge par les assistants sociaux du Service Financier.

4.1.4.1 Mission

Le Service Financier a pour mission d'assurer un accompagnement du client en difficultés financières, de l'orienter dans ses démarches de demandes d'aides financières, de favoriser l'accès aux aides financières et matérielles nécessaires afin de lui rendre son autonomie, de s'assurer qu'il a épuisé toutes les autres options qui s'offrent à lui en termes d'aides financières et de l'informer sur ses droits et obligations.

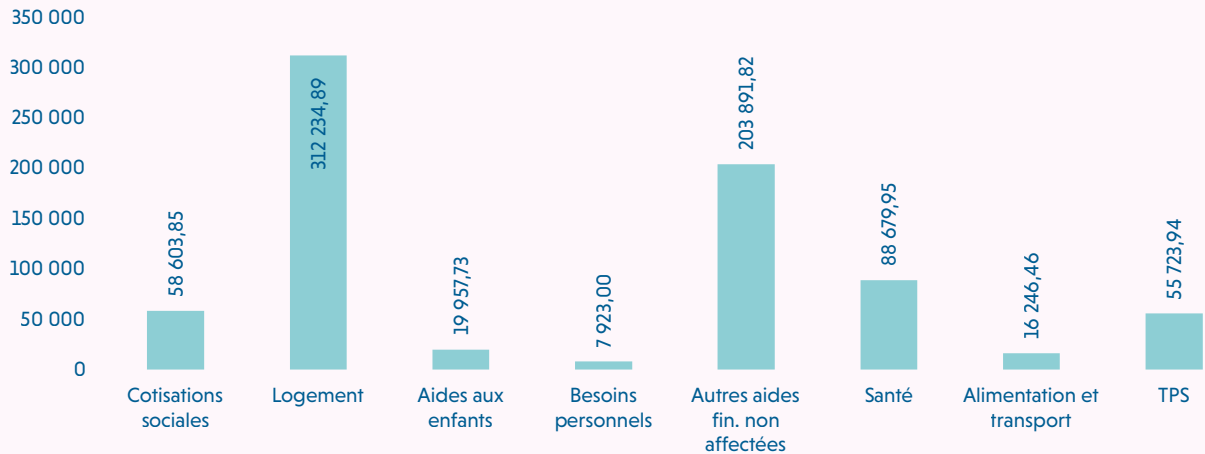
4.1.4.2 Les aides financières accordées

Les aides financières accordées sont réparties entre quatre catégories :

	2024	2025
Secours non remboursables	584 003,67 €	763 261,64 €
Secours humanitaires / honoraires d'interprètes	11 839,09 €	22 578,19 €
Avances remboursables et récupérables	183 520,64 €	196 686,97 €
Avances sur fonds de gestion	877 419,00 €	833 496,91 €

A) Secours non remboursables

Les secours sont des aides non remboursables allouées aux demandeurs. En 2025, les secours non remboursables s'élevaient à 763 261,64 €.



Certaines catégories reprises dans le graphique ci-dessus contiennent plusieurs articles budgétaires.

Catégorie	En détail
Logement	Loyers, charges, mobilier et électroménager, ...
Aides aux enfants	Frais de garde, matériel scolaire, ...
Besoins personnels	Hygiène, habillement, formation, inhumation, ...
Autres aides fin. non affectées	Aides en espèces directement allouées au demandeur pour le responsabiliser afin qu'il s'acquitte de ses obligations, comme le paiement du loyer, des frais d'électricité, ...
Santé	Frais médicaux, dentaires, hospitaliers, pharmaceutiques, ...
Services divers	Services juridiques, assurances, ...

Fourniture d'électricité, d'eau, de gaz et de mazout

Dans les conditions fixées par la loi modifiée du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, l'accès à l'eau ainsi qu'à une fourniture minimale en énergie domestique est garantie à toute personne remplissant les conditions d'éligibilité pour le droit à l'aide sociale si elle se trouve dans l'impossibilité de couvrir par ses propres moyens les frais d'eau destinée à la consommation humaine et / ou les frais d'énergie domestique.

Quelques données sur les frais d'énergie

	2024		2025	
	Montant (€)	Bénéficiaires (*)	Montant (€)	Bénéficiaires (*)
Frais d'électricité	769,83	5	8 174,23	14
Frais de gaz	0	0	911,48	2
Total	769,83	5	9 085,71	16

(*) Bénéficiaires : nombre de personnes ou de communautés domestiques.

Après la baisse observée en 2024, les secours non remboursables accordés pour les frais d'énergie ont de nouveau augmenté en 2025. Cette évolution peut notamment s'expliquer par l'adaptation progressive des mesures nationales exceptionnelles mises en place durant la crise énergétique, combinée à la persistance de situations de précarité pour certains ménages.

Quelques données sur les frais de maison de retraite

	2024		2025	
	Montant (€)	Bénéficiaires (*)	Montant (€)	Bénéficiaires (*)
	11 134,82	7	16 347,30	12

(*) Bénéficiaires : nombre de personnes ou de communautés domestiques.

B) Secours humanitaires / honoraires d'interprètes

En 2025, un secours a été alloué à titre de secours humanitaire urgent. Par ailleurs, des honoraires d'interprètes de 22 561,76 € ont été pris en charge à 100 % par le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil. Les prestations d'interprétariat ont principalement concerné les langues arabe, farsi (persan), dari et tigrinya.

C) Avances remboursables et récupérables

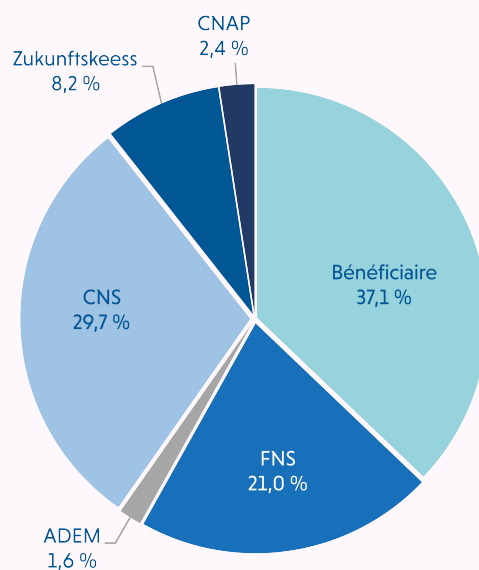
En 2025, un montant total de 196 686,97 € d'avances remboursables et récupérables a été accordé, principalement pour couvrir des frais dentaires, des cautions de loyer, ainsi que pour soutenir des démarches de regroupement familial entreprises par les clients. Ces avances sont remboursées par cession sur revenu, avec l'accord préalable du bénéficiaire.

Il incombe au Conseil d'administration ou en cas d'urgence à la Présidente, sur proposition de l'assistant social, de décider si certains frais, tels que les frais d'électricité, sont accordés sous forme de secours ou bien sous forme d'avance avec remboursement intégral ou partiel.

L'OSVdL est tenu d'entreprendre toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement des avances. Si malgré ces démarches, les avances s'avèrent non récupérables, le Conseil d'administration peut prendre la décision de renoncer au recouvrement des avances. En cas de renonciation au recouvrement, les avances non récupérables sont converties en secours.

Les avances remboursables sont en grande partie remboursées par le client via des cessions de revenus.

Dans 37,1 % des cas, elles sont remboursées directement par le client.



D) Avances sur fonds reçus en gestion

La gestion de fonds nécessite un consentement préalable entre les parties. Elle est proposée aux clients qui n'arrivent pas à gérer convenablement leurs finances bien que leurs ressources financières apparaissent suffisantes pour faire face aux dépenses régulières et / ou obligatoires.

Outre les avances allouées par l'OSVdL, des avances sur fonds reçus en gestion ont été comptabilisées pour un montant total de 833 496,91 € en 2025.

Au 31 décembre 2025, le Service Financier de l'OSVdL avait 22 dossiers sous gestion.

Dans certains cas, la gestion de fonds par le biais d'un assistant social de l'OSVdL fait partie des conditions à remplir par le locataire d'un logement social de la Ville de Luxembourg afin que celui-ci puisse continuer à bénéficier dudit logement.

4.1.4.3 Les recours contre décisions du Conseil d'administration de l'Office social

En 2025, un recours a été déposé au siège du Conseil arbitral de la sécurité sociale. À ce jour, l'ensemble des recours intentés contre les décisions du Conseil d'administration de l'OSVdL ont été jugés en faveur de l'OSVdL. Également un recours gracieux a été adressé au Conseil d'administration de l'Office social, qui a maintenu sa décision.

4.1.5 L'adresse de référence

L'adresse de référence est réglée par la loi du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques.

Selon l'article 25 de cette même loi : « Par adresse de référence, il y a lieu d'entendre l'adresse habituelle d'une personne morale œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, dûment agréée conformément à la loi modifiée du 8 septembre 1988 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, à laquelle peuvent être adressés le courrier et les documents administratifs, et être signifiés ou notifiés les documents judiciaires en vue de leur transmission effective à leur destinataire.

À défaut d'indication d'une adresse réelle d'une personne morale visée à l'alinéa 2 par le demandeur à l'inscription sur le registre principal, l'adresse de l'office social territorialement compétent tenant le registre principal sur lequel cette personne demande à être inscrite constitue l'adresse de référence. »

Du 1^{er} avril 2016 au 31 décembre 2025, 588 demandes d'inscription ont été introduites par 432 personnes à l'adresse de référence au siège de l'OSVdL, certaines personnes s'inscrivant à nouveau après avoir été radiées du registre.

À noter que sur ces 588 inscriptions, 173 personnes ont pu par la suite intégrer un logement privé et 59 personnes un foyer.

	2024	2025
Demandes d'inscription	98	141
Refus	9	7
Radiation d'office	32	41
Prolongation	19	20
Logem. privé	27	28
Foyer	2	13

4.2 Les agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS)

4.2.1 Mission des ARIS

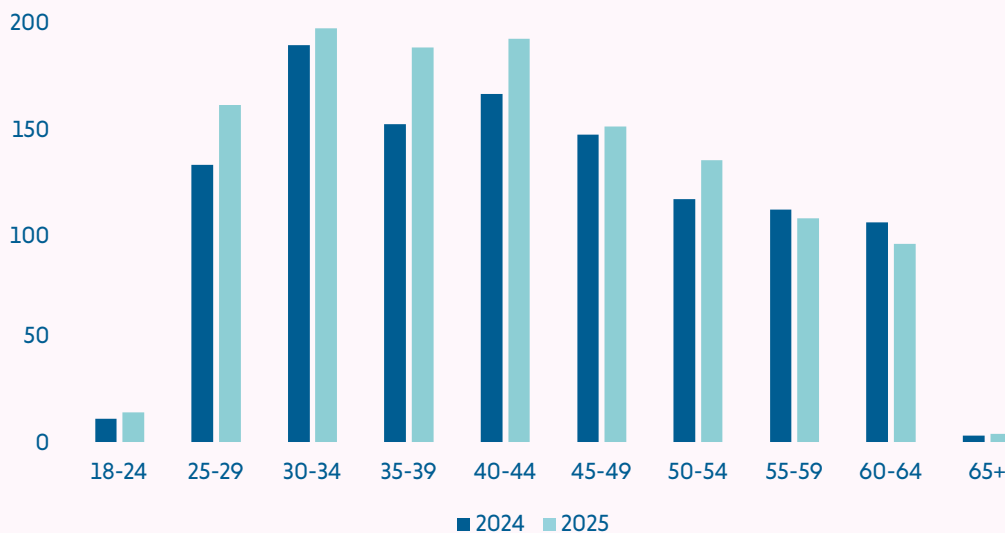
La mission des ARIS est assurée au sein de l'OSVdL et comprend principalement les tâches suivantes :

- prendre en charge les dossiers des personnes transmis par l'ONIS ;
- élaborer avec le bénéficiaire le plan d'activation personnalisé prévu à l'article 16 de la loi REVIS et le tenir à jour ;
- conformément au plan d'activation, organiser les mesures d'activation prévues à l'article 17 de la loi et préparer les documents administratifs prescrits ;
- veiller au bon déroulement des mesures d'activation au moyen d'un contact régulier avec le bénéficiaire et le responsable du lieu d'affectation ;
- prévenir, dans la mesure du possible, la rupture de la mesure d'activation ;
- adresser les demandeurs et bénéficiaires de l'allocation d'activation au service de santé au travail multisectoriel ;
- gérer les dossiers des personnes dispensées de la participation à des mesures d'activation.

4.2.2 Répartition des dossiers des ARIS

En 2025, 1 222 dossiers ont été traités par les 15 agents faisant partie du service ARIS de l'OSVdL, ce qui équivaut à une moyenne de 97 dossiers par ETP.

Suivant l'âge des bénéficiaires, la répartition est la suivante :



4.2.2.1 Orientation des bénéficiaires

La pondération des mesures en relation avec l'inclusion est la suivante :

	2024	2025
Dispense temporaire	49	36
Mesure de stabilisation ou de préparation	626	564
Travail d'utilité collective (TUC)	415	526
Non défini	22	96
Total	1 112	1 222

Dispense temporaire

La dispense temporaire est une exemption partielle ou totale accordée aux bénéficiaires du REVIS, les libérant temporairement des obligations de participation active, telles que la recherche d'emploi ou la formation. Cette mesure s'applique dans les situations exceptionnelles suivantes :

- Raisons de santé : problèmes de santé graves, confirmés par un certificat médical ;
- Situation sociale ou familiale : achèvement des études secondaires classiques ou générales, éducation de jeunes enfants, ou la prise en charge d'un membre de famille gravement malade ou handicapé.

Mesures de stabilisation

Les mesures de stabilisation permettent aux bénéficiaires REVIS dans un premier temps de stabiliser leur situation

d'un point de vue socio-professionnel avant de pouvoir être orientés vers un travail d'utilité collective (TUC). Le bénéficiaire devra, par exemple, dans un premier temps stabiliser son état psychique ou physique, développer certaines compétences ou trouver une solution de garde pour ses enfants.

Travail d'utilité collective (TUC)

Le travail d'utilité collective (TUC) est une mesure organisée par l'ONIS (Office national d'inclusion sociale) et consiste à affecter temporairement les bénéficiaires REVIS sous leur compétence à des lieux d'affectation. Elle peut être organisée auprès de différents types d'organismes, à savoir l'État, les communes, les établissements publics, les établissements d'utilité publique ou tout autre organisme, institution ou groupement de personnes poursuivant un but non lucratif ainsi que les organismes gestionnaires fonctionnant sous le régime du droit privé dont les frais sont principalement à charge du budget de l'État.

4.2.2.2 Niveau de formation des bénéficiaires

	2024	2025
Éducation de la petite enfance ou primaire	260	285
1 ^{er} cycle de l'enseignement secondaire	317	365
2 ^e cycle de l'enseignement secondaire	249	281
Enseignement post-secondaire non supérieur	13	13
Enseignement supérieur de cycle court	20	23
Licence ou niveau équivalent	95	101
Master, doctorat ou niveau équivalent	35	35
Non défini	123	119
Total	1 112	1 222

5



LE FINANCEMENT DE L'OSVDL



5.1 Les ressources financières

Les ressources d'un office social se composent notamment :

- des revenus de biens meubles et immeubles de l'office social ;
- des dons et legs ;
- de la quote-part dans le produit net de la Loterie nationale à prélever au profit des offices sociaux ;
- des contributions de l'État ;
- des contributions de la commune conformément à la loi.

5.2 Le patrimoine immobilier de l'OSVdL

L'OSVdL possède dix immeubles ainsi que deux appartements en copropriété, soit un total de vingt-quatre logements. Les logements concernés sont régis par la loi du 7 août 2023 relative au logement abordable, entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2023.

Les logements sont situés aux adresses suivantes :

Quartier	Adresse	Type d'immeuble
Bonnevoie	rue des Trévires (legs Nennig-Schmit 1939)	1 maison plurifamiliale (3 unités)
Bonnevoie	rue du Verger (legs Knepper-Sander 1941)	1 maison plurifamiliale (3 unités)
		1 maisonnette
Weimerskirch	rue Lamormesnil	1 maison bi-familiale (2 unités)
		1 maison unifamiliale
Weimerskirch	rue Pierre Eloi Schoué	1 maison unifamiliale
Gare	rue Michel Welter	1 maison plurifamiliale (5 unités)
Gare	rue Michel Welter	1 maison plurifamiliale (4 unités)
Gare	rue de Reims	1 maison unifamiliale
Ville-Haute	rue des Capucins	2 appartements (immeuble en copropriété)
Bettembourg	rue Amélie	1 maison unifamiliale

Depuis mars 2025, l'ensemble des logements est mis à disposition de la Fondation pour l'Accès au Logement (FAL) via son Agence Immobilière Sociale (AIS), qui en assure la gestion locative en qualité de bailleur social. Les anciens locataires de l'Office social ont été repris par la FAL. Des nouveaux contrats de bail ont été conclus avec les locataires et la FAL. L'attribution des logements est effectuée par le bailleur social en collaboration avec le Registre national des logements abordables (RENLA).

Par ailleurs, l'AIS assure :

- la gérance et l'entretien technique des logements ;
- l'encadrement social lié au logement des locataires ;
- l'accompagnement social des locataires ;
- le « coaching logement » des locataires.

L'OSVdL demeure propriétaire des logements et assume, à ce titre, le rôle de promoteur social au sens de la législation en vigueur.

Les immeubles ont généré un revenu locatif de 74 279,02 € en 2025, contre 107 272,33 € en 2024.

Le bailleur social perçoit les loyers versés par les locataires et reverse au promoteur social un loyer déterminé conformément aux dispositions de la loi du 7 août 2023. Les loyers des logements abordables sont fixés selon les critères définis par cette loi, notamment en fonction du revenu net disponible et de la composition de la communauté domestique du locataire. Le système RENLA intègre un outil de calcul permettant aux bailleurs sociaux de déterminer le loyer applicable selon ces critères légaux.

En décembre 2024, les travaux de rénovation de l'immeuble sis rue Michel Welter ont été achevés. Une demande de participation financière a été introduite auprès du ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire conformément à la législation en vigueur.

5.3 Activités accessoires

Gestion de trois fondations, à savoir :

5.3.1 Fondation Henri FOURMAN (1811)

Capital constitué : terrains sis sur le ban de Kayl

Des négociations sont en cours afin de finaliser la vente du terrain situé rue Mont Saint-Michel à la commune de Kayl ainsi que la conclusion d'un bail emphytéotique de 99 ans avec le Fonds du Logement pour quatre terrains situés rue de Noertzange.

5.3.2 Fondation Catherine GELLÉ (1878)

Capital constitué : terrains à Bettembourg, Fennange, Huncherange

5.3.3 Fondation Alice LEFEBRE (1983)

Capital constitué : compte d'épargne

5.4 Bilan et compte de résultats

L'OSVdL applique les principes de la comptabilité commerciale et inclut une comptabilité analytique qui permet de distinguer les activités administratives des activités sociales. Les comptes d'exercice sont remplacés par un bilan et un compte de résultats global intégrant l'ensemble des activités de l'OSVdL.

Un cadre budgétaire et comptable, spécifique aux missions d'aide sociale, a été mis en place par l'État. Il est basé sur un plan comptable uniforme.

ACTIF

	2024	2025
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	5 565 579,72	6 195 563,71
Terrains	3 383 700,00	3 383 700,00
Constructions ¹	1 940 003,17	2 565 161,90
Installations techniques et machines	185 941,38	201 614,07
Mobilier	6 174,21	6 324,10
Véhicules	3 290,42	2 277,98
Matériel informatique	46 470,54	36 485,66
IMMOBILISATIONS EN COURS ¹	841 489,95	0
COMPTES DE TIERS	700 173,17	1 879 537,25
Créances clients inférieures à un an ²	413 530,80	1 500 846,09
Autres créances d'une durée inférieure à un an	260 000,00	299 805,00
Comptes transitoires	26 642,37	78 886,16
COMPTES FINANCIERS	9 686 919,89	9 893 640,32
TOTAL	16 794 162,73	17 968 741,28

PASSIF

	2024	2025
CAPITAL	3 556 269,60	3 556 269,60
RÉSERVES	674 000,00	681 500,00
RÉSULTATS	9 654 005,21	10 436 933,57
Résultat reporté 2010 (Anc. OS)	2 118 077,55	2 118 077,55
Résultats reportés	7 084 337,62	7 535 927,66
Résultats de l'exercice	451 590,04	782 928,36
SUBVENTIONS	1 124 952,35	1 091 070,70
Subventions amortissables - Constructions	595 752,35	561 870,70
Subventions non-amortissables	529 200,00	529 200,00
PROVISIONS	914 414,06	982 359,00
Autres provisions d'exploitation	914 414,06	982 359,00
COMPTES DE TIERS	870 521,51	1 220 608,41
Dettes sur achats et prestations de services ³	173 738,63	89 190,49
Dettes fiscales et envers la sécurité sociale	145 838,19	186 212,20
Autres dettes	550 944,69	945 205,72
TOTAL	16 794 162,73	17 968 741,28

PRODUITS

	2024	2025
CHIFFRE D'AFFAIRES	763 288,96	74 748,96
Prestations de services (Repas sur roues) ³	656 016,63	0
Autres éléments du chiffre d'affaires	107 272,33	74 748,96
Locations ⁴	107 272,33	74 279,02
Cotisations, dons et collectes	0	469,94
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	10 335 216,68	11 282 497,12
Dotations non affectées	676 323,54	710 065,15
Participation au déficit	8 617 637,50	9 522 069,68
Subventions d'investissement en capital	33 881,65	33 881,65
Autres produits d'exploitation divers ³	245 395,29	102 066,58
Reprises de provisions	761 978,70	914 414,06
PRODUITS FINANCIERS	270 943,50	155 009,62
PRODUITS EXCEPTIONNELS	0	133 620,08
Produits sur cessions d'immobilisations et autres produits exceptionnels	0	133 620,08
TOTAL	11 369 449,14	11 645 875,78

Notes aux comptes annuels

1. Constructions / Immobilisations en cours : L'augmentation des constructions et la disparition des immobilisations en cours résultent de l'achèvement des travaux de rénovation de la maison située rue Michel Welter. Le bâtiment a été mis en service en 2025 et a accueilli ses premiers locataires à partir du mois de juin.

2. Créances clients inférieures à un an : L'augmentation des créances clients inférieures à un an est principalement liée à la variation annuelle de la provision relative au compte épargne-temps (CET) du personnel. Afin de garantir l'équilibre du résultat conventionné, cette provision est refacturée à la Ville de Luxembourg et au ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

CHARGES

	2024	2025
MARCHANDISES, MATIÈRES PREMIÈRES, CONSOMMABLES ³	724 512,38	53 424,38
AUTRES CHARGES EXTERNES	1 536 555,47	1 317 556,66
Loyers et charges locatives	927 464,11	942 726,10
Sous-traitance, entretiens et réparations	95 982,32	71 169,81
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	275 261,43	228 478,65
Primes d'assurance	12 536,96	14 386,87
Marketing et communication	47 263,52	30 703,84
Charges externes diverses ⁵	178 047,13	30 091,39
FRAIS DE PERSONNEL	6 823 422,80	7 470 125,57
AMORTISSEMENTS	315 727,45	254 439,27
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	1 517 641,00	1 767 401,54
Redevances droits, licences, ...	8 746,96	10 546,07
Indemnités Conseil d'administration	8 600,00	8 730,00
Impôts et taxes et versements assimilés	848,40	848,40
Aides	585 031,58	764 918,07
Dotations aux provisions d'exploitation	914 414,06	982 359,00
RÉSULTAT DE L'EXERCICE ⁶	451 590,04	782 928,36
TOTAL	11 369 449,14	11 645 875,78

3. Dettes sur achats et prestations de services / Prestations de services / Autres produits d'exploitation divers / Marchandises, matières premières, consommables : La diminution de ces postes résulte du transfert de l'activité « Repas sur roues » à la Ville de Luxembourg à compter du 1^{er} janvier 2025.

4. Locations : En 2025, l'Agence Immobilière Sociale (AIS) a repris la gestion des logements de l'Office social. Les loyers sont désormais perçus par l'AIS, qui reverse une partie des recettes à l'OSVDL.

5. Charges externes diverses : La diminution des charges externes diverses est liée à l'absence, en 2025, de certains projets et dépenses spécifiques enregistrés en 2024, notamment le projet sur les valeurs internes de l'OSVDL mené en collaboration avec un prestataire externe, la convention Inter-Actions « Hausmeeschter » et les frais liés au projet de morcellement d'un terrain à Kayl.

6. Résultat de l'exercice : L'évolution du résultat de l'exercice s'explique principalement par une augmentation de la participation de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte ainsi que par des opérations immobilières exceptionnelles, notamment la vente d'un terrain et la rétrocession d'une emphytéose sur un terrain.



6

PROJETS ET ACTIVITÉS

6.1 Programme de travail

En 2025, l'OSVdL a poursuivi la mise en œuvre de son programme de travail, établi en 2022 de manière participative. Ce programme s'inscrit dans une vision à long

terme jusqu'en 2035, avec des objectifs intermédiaires fixés à l'horizon 2026. Il repose sur trois axes prioritaires, chacun assorti d'objectifs à atteindre.

Développer l'OSVdL sur le plan organisationnel

- Mettre en place une gouvernance qui répond aux besoins du client et des collaborateurs
- Mettre en œuvre une gestion de la qualité
- Maintenir et développer l'orientation client
- Mettre en place une digitalisation

Devenir un employeur de choix

- Renforcer la cohésion d'équipe et le climat social interne
- Développer l'image externe de l'OSVdL

Devenir un acteur important dans le domaine social

- Renforcer la visibilité externe des missions de l'OSVdL
- Acquérir une force de proposition dans le secteur social
- Développer les connaissances et les compétences des collaborateurs

Un planning trimestriel s'étendant jusqu'en 2026 accompagne le programme de travail. Il distingue deux types d'initiatives :

- les projets, qui nécessitent la mise en place d'une structure dédiée sur une période déterminée ;
- les actions, qui correspondent à des démarches ponctuelles ou récurrentes intégrées dans l'activité courante.

Ce planning a été conçu pour structurer les efforts dans le temps tout en restant adaptable aux besoins et ressources disponibles.

Avancement du programme de travail 2023-2025

Entre 2023 et 2025, l'Office social a déployé un ensemble d'actions structurantes qui ont permis de concrétiser les objectifs stratégiques définis et qui font désormais partie intégrante de son mode de fonctionnement. Dès lors, les projets et actions présentés brièvement ci-dessous ne constituent plus des initiatives ponctuelles, mais des pratiques durablement intégrées à l'organisation. Ils ont été développés de manière plus détaillée dans les différentes sections du présent rapport.

Dans le cadre de l'objectif visant à **développer l'OSVdL sur le plan organisationnel**, l'organigramme a été revu en 2023 puis adapté en 2025 avec la mise en place du Comité de Direction (CODIR).

La démarche de simplification des procédures a également été intégrée dans les pratiques d'amélioration continue de l'institution, contribuant au développement d'une gestion de la qualité et à la poursuite de la digitalisation des services. À titre d'exemple, les procédures relatives à la création du dossier social digital et à la gestion des secours ont été optimisées. Par ailleurs, les valeurs institutionnelles, définies en 2024, constituent aujourd'hui un élément central de l'orientation client et des relations entre les clients et les collaborateurs.

Dans l'objectif de **devenir un employeur de choix**, l'Office social a renforcé sa communication interne par l'organisation de sessions d'information réunissant l'ensemble des collaborateurs à raison de deux fois par an, en complément des autres canaux existants tels que l'Intranet et les réunions de service. Des moments informels favorisant les échanges et la cohésion d'équipe ont également été développés.

Sur le plan de la visibilité externe, la participation à des foires étudiantes, conférences et autres événements du secteur a permis de renforcer la visibilité de l'institution auprès de futurs candidats. L'accueil régulier de stagiaires, dont certains ont ensuite rejoint l'Office social en tant que collaborateurs, participe à la transmission des connaissances et au développement des compétences.

Enfin, les actions menées ont également contribué à faire de l'OSVdL **un acteur reconnu dans le domaine social**. Cette démarche est complétée par la mise en place d'un plan de formation structuré pour chaque collaborateur dès son entrée en fonction et tout au long de sa carrière. Ces initiatives renforcent à la fois l'expertise interne, la visibilité de l'Office social et sa capacité à contribuer activement aux réflexions et évolutions du secteur social.

L'ensemble de ces actions est désormais intégré aux pratiques courantes de l'OSVdL et continuera à être poursuivi et adapté en fonction des besoins de l'institution et de ses publics.

6.2 Actions et projets

En 2025, l'OSVdL a poursuivi le développement de plusieurs initiatives et projets en lien avec ses missions et les besoins de ses clients.

6.2.1 Projets transversaux

A) CRM – Dossier digital social

En 2025, l'OSVdL a finalisé et validé un projet visant à standardiser les règles de traitement et de classement des données au sein de son système de gestion des dossiers sociaux (NOS - Nouveaux Offices Sociaux). Ce projet permet de faciliter l'utilisation du NOS, d'améliorer la qualité des informations enregistrées et d'harmoniser les pratiques documentaires.

B) Intranet

Développé en 2024, l'intranet de l'OSVdL a été mis en service et ouvert à l'ensemble des collaborateurs au début de l'année 2025. Conçu comme un espace centralisant les informations et ressources utiles au fonctionnement des services, il a continué à s'enrichir tout au long de l'année.

De nouveaux contenus et outils ont été intégrés, notamment dans le cadre du projet de transmission des connaissances, afin de compléter les ressources mises à disposition des collaborateurs.

L'utilisation croissante de l'intranet confirme son rôle d'outil central de communication interne, de partage des connaissances et d'accès aux ressources de l'OSVdL. Son développement se poursuivra en 2026 par l'enrichissement progressif des contenus et des fonctionnalités proposées.

C) Transmission des connaissances

En 2025, l'OSVdL a développé un projet visant à structurer le transfert des connaissances au sein des services de l'aide sociale. L'objectif est de garantir que chaque professionnel dispose des mêmes bases pour assurer un travail social de qualité, tout en harmonisant les pratiques et en facilitant la transmission des savoirs et des bonnes pratiques.

Ce projet contribue à offrir aux clients un accès équitable aux prestations, indépendamment du collaborateur en charge du dossier. Il renforce également l'attractivité de l'OSVdL en tant qu'employeur, en proposant un encadrement structuré et homogène.

Dans ce cadre, un travail important a été réalisé avec la création d'une liste des prestataires, organisée par thématiques et sous-thématiques. Pour chaque prestataire, une description, les coordonnées ainsi que les démarches associées ont été recensées. Cet outil centralise les informations disponibles en interne et facilite le travail quotidien en permettant un accès rapide et uniforme aux ressources.

Par ailleurs, un plan de formation destiné aux nouveaux collaborateurs a été élaboré afin de garantir un apprentissage cohérent et de qualité.

En 2026, le projet se poursuivra avec la mise en place d'outils complémentaires, notamment une check-list, un recueil de bonnes pratiques et des formations internes visant à encadrer au mieux les nouveaux collaborateurs.

6.2.2 Promotion et transmission des métiers du travail social

Écoles et universités

Afin de faire connaître l'OSVdL et les métiers du travail social, l'Office social a participé à l'« ALICES Dag » de l'Université du Luxembourg ainsi qu'au Job Day de l'École Sainte-Sophie. Ces événements ont permis aux étudiants et élèves d'échanger avec les assistants sociaux de l'OSVdL sur leur parcours professionnel, l'organisation du service, le travail avec les clients et les perspectives d'évolution dans le secteur social.

Accueil de stagiaires

L'OSVdL contribue également à la formation des futurs professionnels du secteur social en accueillant des stagiaires issus de différents établissements d'enseignement. En 2025, l'Office social a accompagné 6 stagiaires, leur offrant une expérience pratique du travail social de proximité et leur permettant de découvrir les différentes missions de l'institution.

6.2.3 Participation au secteur social

Foires et événements du secteur social

En 2025, l'OSVdL a également participé à la foire d'échange entre les acteurs de l'aide sociale ainsi qu'aux Assises sociales organisées par la Ville de Luxembourg. L'Office social a par ailleurs pris part à la journée scientifique « Vulnérabilités, Dignité et Résilience » organisée par l'Université du Luxembourg, en participant à une table ronde. Ces événements ont permis de présenter les missions de l'Office social, de développer son réseau de partenaires, de favoriser le partage d'expériences et de renforcer la collaboration entre les acteurs du secteur social.



L'OSVdL au ALICES Dag 2025



L'OSVdL aux Assises sociales de la Ville de Luxembourg 2025

6.2.4 Actions contre la précarité infantile

Dans le prolongement de l'analyse consacrée à la précarité infantile réalisée en 2024, l'OSVdL a poursuivi en 2025 plusieurs actions concrètes visant à favoriser l'inclusion sociale des enfants issus de familles en situation de précarité et à réduire les obstacles financiers à leur participation à la vie sociale, culturelle et sportive.

Fouerbichelcher pour la Schueberfouer

À l'occasion de la Schueberfouer, l'OSVdL a mis à disposition de familles en situation de précarité des carnets de tickets pour les manèges de la fête foraine. Cette initiative visait à permettre aux enfants de participer à cet événement populaire malgré les contraintes financières rencontrées par leur famille. Elle s'inscrit dans la mission de l'Office social de favoriser l'accès aux activités socioculturelles et de promouvoir l'inclusion sociale des personnes accompagnées.

Action « Tam-Tam White & Friends »

À l'occasion des fêtes de fin d'année, l'association « Tam-Tam White & Friends » a offert 100 bons d'une valeur de 100 euros à des enfants issus de familles suivies par l'Office social. Cette action de solidarité a permis à de nombreux enfants de choisir eux-mêmes un cadeau de Noël. En soutien à cette initiative, l'OSVdL a participé à la campagne de dons de l'association par une contribution financière de 5 000 euros.

Renforcement des aides en faveur des enfants

En 2025, l'OSVdL a également renforcé son soutien aux familles avec enfants. Une attention particulière a été portée aux dépenses liées aux activités sportives, notamment par une prise en charge accrue des équipements de sport et chaussures. Ces aides visent à limiter l'impact des difficultés financières sur la participation des enfants aux activités extrascolaires et à favoriser leur inclusion sociale.

6.2.5 Consultation juridique en matière de logement

Dans le cadre de son accompagnement des personnes confrontées à des difficultés de logement, l'OSVdL a organisé en 2025, en partenariat avec le Mieterschutz, une séance de consultations juridiques en droit du bail à loyer. Sept clients ont bénéficié de conseils personnalisés dispensés par des avocats spécialisés.

Les consultations ont porté sur diverses problématiques, notamment la validité des contrats de bail, les conditions de résiliation du bail, les litiges avec les propriétaires ou les héritiers, les situations de sous-location, les procédures judiciaires en matière de logement ainsi que les droits des locataires confrontés à des changements importants dans leur situation personnelle ou financière.

Cette action a permis d'apporter un soutien concret aux clients concernés et de renforcer leur accès à une information juridique spécialisée en matière de logement.



Don de l'OSVdL à l'association Tam-Tam White & Friends

6.2.6 Contribution au développement des politiques sociales

Représentation de l'OSVdL au sein de l'Entente des Offices sociaux

L'OSVdL est représenté au sein de l'Entente des Offices sociaux (EOS). Ginette Jones, membre du Conseil d'administration de l'Office social, assume la fonction de présidente de l'EOS et sa chargée de direction, Sandy Lopes est membre.

Dans ce cadre, l'Office social participe aux réflexions et aux travaux menés au niveau national sur les enjeux de l'aide sociale et de la lutte contre la pauvreté.

En 2025, cette participation a notamment porté sur le développement du Guichet social unique, créé sous forme de groupement d'intérêts économiques (GIE) en septembre 2025.

Sandy Lopes représente l'EOS au sein du GIE et assume le rôle de vice-présidente du Conseil de Gérance et participe activement à ses travaux en y apportant son expertise de terrain et sa compréhension fine des enjeux auxquels sont confrontés les clients et les équipes.

Plan d'action national de lutte contre la pauvreté (PAN pauvreté)

Dans le cadre de sa mission d'observation des réalités sociales et de sa volonté de contribuer au développement des politiques sociales et au débat public, l'Office social de la Ville de Luxembourg a élaboré une analyse critique du Plan d'action national de lutte contre la pauvreté (PAN pauvreté). Ce travail a permis d'alimenter les réflexions et les débats au sein du groupe de travail mis en place par l'Entente des offices sociaux. Les échanges et propositions qui en résultent contribuent également aux travaux du groupe de suivi instauré par le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

Il convient de souligner que le PAN pauvreté constitue le premier plan d'action national de lutte contre la pauvreté élaboré par un gouvernement luxembourgeois. À ce titre, son existence représente une avancée importante et témoigne d'une volonté politique de reconnaître la pauvreté comme un enjeu public nécessitant une approche stratégique et coordonnée. Cette initiative est dès lors à saluer.

Néanmoins, comme tout premier exercice de cette ampleur, le Plan présente certains aspects perfectibles. La présente analyse vise ainsi à mettre en évidence ses points forts, mais également les limites et les pistes d'amélioration qui paraissent nécessaires à l'OSVdL afin de renforcer son efficacité et sa portée structurelle.

Un extrait de cette analyse critique est présenté dans les pages qui suivent.

Analyse critique du Plan d'action national (PAN) de lutte contre la pauvreté

1. Positionnement général du Plan

Le Plan d'action national de lutte contre la pauvreté (PAN pauvreté) adopte un choix clair de ciblage, en se concentrant sur la pauvreté dite structurelle et en excluant explicitement certains publics disposant déjà de plans dédiés (sans-abrisme, exclusion liée au logement, handicap, réfugiés). Cette délimitation peut être considérée comme pertinente d'un point de vue opérationnel. Elle suppose néanmoins une vigilance constante quant à la cohérence inter-plans, afin d'éviter les angles morts et les effets de renvoi entre dispositifs.

En effet, le PAN s'inscrit dans un paysage institutionnel dense, caractérisé par une multiplicité de plans sectoriels existants. Cette accumulation de stratégies thématiques comporte un risque de fonctionnement en silos, avec une fragmentation de l'action publique.

Une approche transversale, fondée sur un principe de regard croisé (« principe des quatre yeux élargi »), apparaît néanmoins nécessaire lors de l'analyse des publics-cibles et des mesures.

2. Diagnostic de la pauvreté et choix des indicateurs

Le diagnostic du Plan repose principalement sur le seuil de pauvreté relatif (60 % du revenu médian), qui concerne 18,1 % de la population, ainsi que sur des indicateurs globaux. Cette approche reste toutefois limitée, dans la mesure où elle évite d'abord la pauvreté comme un phénomène structurel modifiant durablement la stratification sociale.

Les analyses du rapport « Travail et Cohésion Sociale » du STATEC mettent pourtant en évidence une pression matérielle massive liée aux coûts fixes, en particulier au logement. La pauvreté mesurée après dépenses pré-engagées y apparaît comme un problème social central, affectant plus d'un quart de la population.

Bien que le PAN reconnaisse l'impact des coûts fixes et du logement, il ne les utilise ni comme indicateur principal, ni comme base structurante pour la définition de ses objectifs, contrairement aux constats du STATEC. Ce décalage affaiblit la portée analytique du diagnostic et limite la capacité du Plan à cibler les mécanismes économiques réels de la pauvreté contemporaine.

Selon la définition de la Commission européenne, la pauvreté et l'exclusion sociale ne se limitent pas à une insuffisance de revenu, mais renvoient également à l'incapacité de participer pleinement à la vie économique, sociale et culturelle de la société dans laquelle les personnes vivent. La pauvreté comprend ainsi des dimensions relationnelles, sociales et symboliques, telles que l'isolement, la restriction de la participation sociale ou l'affaiblissement du sentiment d'appartenance, qui ne sont que partiellement captées par des indicateurs monétaires.

3. Santé mentale

La santé mentale est mentionnée dans le Plan, mais le traitement de cette thématique reste particulièrement insuffisant. Les difficultés d'accès effectif aux professionnels, notamment pour les enfants et les jeunes, ne sont pas traitées de manière opérationnelle. L'absence de moyens clairement identifiés rend cette priorité largement déclarative.

Le Plan ne précise pas explicitement les modalités d'articulation avec d'éventuelles stratégies nationales en matière de santé mentale. Ce volet gagnerait à être davantage structuré et intégré dans une approche plus globale.

4. Non-recours et logique conditionnelle de l'aide

La lutte contre le non-recours constitue un axe utile, mais elle vise principalement à corriger des dysfonctionnements d'un système qui aurait dû être accessible dès sa conception. Présentée comme un levier majeur de lutte contre la pauvreté, cette mesure demeure en réalité ponctuelle et compensatoire.

Le PAN ne remet pas en question la logique conditionnelle de l'aide sociale. Il s'inscrit dans une approche visant à améliorer l'accès aux dispositifs existants, sans interroger le fait que les personnes doivent continuellement demander, justifier et prouver leur situation pour obtenir un soutien. Cette logique contribue structurellement à l'épuisement administratif des bénéficiaires et à la reproduction du non-recours.

5. Réformes des prestations et simplification administrative

Les pages consacrées à la réforme de plusieurs prestations sociales constituent un point fort du Plan. Ces réformes permettraient une simplification substantielle de l'accès aux aides existantes, notamment grâce à la dégressivité des aides et à une meilleure combinaison des dispositifs.

Toutefois, la timeline annoncée (2026-2027) apparaît particulièrement ambitieuse. Au regard des contraintes législatives, administratives et informatiques, sa faisabilité réelle reste incertaine, ce qui constitue un risque important pour la crédibilité de ces mesures.

6. Rôle et moyens des offices sociaux

Le renforcement des ressources des offices sociaux est une mesure positive et nécessaire. Néanmoins, les offices sociaux demeurent le dernier filet de protection du système.

Investir prioritairement à ce niveau, sans agir de manière suffisamment déterminante sur les causes structurelles de la pauvreté, revient à traiter les symptômes plutôt que les déterminants. Cette approche comporte le risque de transformer durablement les offices sociaux en outils de gestion de la pauvreté, plutôt qu'en acteurs d'émancipation sociale.

La définition de nouvelles lignes directrices pour les offices sociaux représente à la fois une opportunité stratégique et un risque institutionnel, en particulier dans le contexte d'une éventuelle révision de la loi sur l'aide sociale. Une posture proactive des acteurs concernés est indispensable afin d'influencer ce cadre en amont.

7. Logement et angles morts structurels

Si le Plan reconnaît explicitement la crise du logement comme facteur majeur de pauvreté, il n'aborde pas la question des logements vacants, alors même que ceux-ci constituent un levier potentiel important pour réduire la pénurie. Cette absence limite la portée structurelle de l'action envisagée dans le domaine du logement.

Par ailleurs, l'exclusion du sans-abrisme et de l'exclusion grave liée au logement, reportées à un plan ultérieur, affaiblit la cohérence globale de la lutte contre la pauvreté. Ces phénomènes relèvent du même continuum de précarité, même si la contrainte opérationnelle de ne pas tout traiter simultanément peut être comprise.

8. Évaluation et temporalité

Le Plan prévoit une évaluation après cinq ans, avec un horizon fixé à 2030. Ce calendrier est cohérent au regard de la nature des mesures envisagées, mais il implique que les effets réels du Plan ne seront observables qu'à moyen terme, sans mécanismes intermédiaires de réajustement clairement définis.

9. Appréciation globale

Le PAN pauvreté est nécessaire et politiquement important. Il envoie un signal clair quant à la reconnaissance du problème et à la volonté d'agir. Toutefois, dans sa forme actuelle, il repose majoritairement sur des mesures individuelles et correctives, sans remise en cause suffisante des choix de société sous-jacents.

Sans évolutions structurelles concernant les inégalités, le marché du logement, la répartition des richesses, la précarité de l'emploi et le rôle de l'État, le Plan risque principalement de stabiliser la pauvreté à son niveau actuel, plutôt que de la réduire.

Il existe ainsi un risque que le PAN fonctionne comme un « parapluie social », visant à démontrer l'action publique sans modification des règles fondamentales. Dans cette perspective, le Plan semble accepter la pauvreté comme un phénomène durable et investir avant tout dans sa gestion, plutôt que dans sa réduction structurelle.

6.3 Collaborations externes

6.3.1 Épiceries sociales

A) Cent Buttek

Le Cent Buttek à Beggen est une association sans but lucratif, agréée par le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et subventionnée par les communes situées dans son champ d'action, dont la Ville de Luxembourg et la commune de Walferdange.

Son objectif est de fournir des denrées alimentaires aux personnes et familles démunies tout en contribuant à la lutte contre le gaspillage alimentaire. À cette fin, un groupe de bénévoles collecte auprès de boulangeries, supermarchés et autres commerces des aliments encore parfaitement consommables, mais devenus invendables pour diverses raisons, notamment en raison d'une date limite de consommation ou de péremption proche. Les bénévoles assurent également la gestion des stocks et la redistribution des denrées aux bénéficiaires détenteurs d'une carte d'accès, contre une participation symbolique de 2 € par passage.

La demande de carte d'accès au Cent Buttek est introduite auprès de l'assistant social de l'OSVdL (ou de Walferdange). Elle est délivrée sur présentation des documents requis et après analyse de la situation financière du demandeur.

En 2025, 195 personnes, dont 115 ménages avec 45 enfants, ont bénéficié de ce service par l'intermédiaire de l'OSVdL.

B) Hëllef um Terrain (HUT) Buttek

L'épicerie sociale de Hëllef um Terrain (HUT) fournit aux bénéficiaires des denrées alimentaires (produits laitiers, viande, légumes et fruits frais) ainsi que des produits d'usage quotidien (articles d'hygiène, produits d'entretien, etc.) moyennant une participation financière de l'ordre d'un tiers du prix du marché. Cette initiative contribue à lutter contre la pauvreté, à renforcer le pouvoir d'achat des personnes en difficulté, à favoriser une alimentation équilibrée et à réduire le gaspillage des denrées alimentaires.

Les marchandises sont mises à disposition de la centrale d'approvisionnement Spëndchen asbl par différents fournisseurs, gratuitement ou à un prix très réduit, puis distribuées aux épiceries sociales.

Seules les personnes dont le besoin a été constaté par l'OSVdL et par les services sociaux agréés sont autorisées à effectuer leurs achats dans l'épicerie sociale, moyennant une carte d'accès personnelle. La période pendant laquelle un client peut bénéficier de ce service est déterminée par l'OSVdL, la durée maximale d'accès étant fixée à six mois.

En 2025, 546 personnes, dont 291 ménages avec 140 enfants, ont bénéficié de ce service par l'intermédiaire de l'OSVdL.

6.3.2 Klima-Agence

Le programme « Assistance aux ménages en précarité énergétique » vise un meilleur accompagnement des ménages à faible revenu et en situation de précarité énergétique, c'est-à-dire des ménages qui ne disposent pas de suffisamment de moyens pour chauffer leur logement et / ou qui ne peuvent pas payer leurs factures d'électricité, de gaz et d'eau par manque de moyens financiers au cours des 12 derniers mois.

Ces ménages ont la possibilité de profiter d'un conseil personnalisé en énergie de la Klima-Agence et d'une subvention pour le remplacement d'un ou de plusieurs appareils électroménagers énergivores et / ou l'acquisition d'un ou de plusieurs nouveaux appareils efficaces (réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, machine à laver et sèche-linge). Ce service vise à informer et à sensibiliser les ménages (sélectionnés par les offices sociaux) ainsi qu'à améliorer la situation et la qualité de vie des ménages en difficulté.

La subvention, financée par le Fonds climat et énergie, est plafonnée à 90 % du prix TTC de l'appareil et ne peut dépasser 1 000 euros par appareil. L'Office social préfinance les subventions et le ministère de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité s'engage à assurer le remboursement de ces dernières.

Les partenaires du projet sont le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et le ministère de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité.

En 2025, l'OSVdL n'a sélectionné aucun ménage en vue d'une intervention de la Klima-Agence. Des limites à ce service existent pour notre clientèle. En effet, la majeure partie est locataire et n'est pas propriétaire des appareils électroménagers.

6.3.3 Rotary Club Luxembourg-Horizon

Le Rotary est l'une des plus importantes organisations de service internationales. Elle rassemble des décideurs engagés issus de toutes cultures et professions qui souhaitent utiliser leurs compétences pour le bien de la société. Ces personnes n'hésitent pas à s'attaquer aux problématiques les plus difficiles et entendent ainsi devenir un vecteur de changement.

Les sept axes stratégiques du Rotary sont :

- la paix et la prévention/résolution des conflits ;
- la prévention et le traitement des maladies ;
- l'eau et l'assainissement ;
- la santé de la mère et de l'enfant ;
- l'alphabétisation et l'éducation de base ;
- le développement économique et social ;
- la protection de l'environnement.



6.4 Moments de partage

En 2025, l'OSVdL a maintenu et enrichi ses traditions de partage et de convivialité, consolidant ainsi la cohésion au sein de l'équipe.

L'année a débuté avec le pot de Nouvel An, permettant aux collaborateurs de se retrouver et d'entamer ensemble une nouvelle année.

En mars 2025, l'Office social a de nouveau participé au *Relais pour la vie* de la Fondation Cancer. Cette année, l'équipe a pris part au format « connecté », offrant aux participants la possibilité de marcher, courir ou pédaler librement, à l'heure et à l'endroit de leur choix. L'objectif était de cumuler collectivement 24 heures d'activité physique, en soutien aux personnes atteintes de cancer et à leurs proches.

En été 2025, l'OSVdL a organisé la quatrième édition du Summerfest. Cet événement annuel constitue une occasion idéale pour les collaborateurs de se retrouver dans un cadre informel. Cette année, l'Office social a proposé une visite guidée dans les lieux emblématiques de la Ville de Luxembourg, suivie d'un dîner dans une ambiance chaleureuse.

Un afterwork convivial a été organisé lors de la Schueberfouer autour d'un repas dans une ambiance festive, offrant un moment d'échange en dehors du cadre habituel de travail.

L'OSVdL a également accordé une attention particulière à la santé de ses collaborateurs. Dans ce cadre, des séances de yoga et différentes activités sportives ont été proposées durant la pause de midi dans la salle de réunion de l'Office social, afin de promouvoir le bien-être et l'équilibre au travail.

Pour terminer l'année, l'Office social a d'abord célébré l'« Ugly Sweater Day », où chacun a eu la possibilité de montrer son côté festif et décalé, et de voter pour le pull le plus original. Les collaborateurs se sont ensuite retrouvés lors du dîner de fin d'année, moment convivial permettant de clôturer l'année ensemble.

Ces moments de partage illustrent l'engagement de l'OSVdL à créer une atmosphère de travail positive, collaborative et conviviale, où chaque membre des services se sent valorisé et motivé.



L'OSVdL à la cérémonie d'ouverture du Relais pour la Vie 2025



L'OSVdL au Summerfest 2025



Relais pour la Vie 2025 en mode « connecté »



Moment de convivialité lors du Summerfest 2025



Ugly sweater day 2025



Contact

officesocial@vdl.lu
4796-2358

Adresse

90A, rue de Strasbourg,
L-2560 Luxembourg

