

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 2022, lui transmis le 28 juillet 2023.

Luxembourg, octobre 2023

Vronny Kriepps, Présidente  
Sandy Lopes, secrétaire



# **TABLE DES MATIÈRES**

<b>1 MOT DE LA PRÉSIDENTE .....</b>	<b>4</b>
<b>2 BASES LÉGALES .....</b>	<b>8</b>
2.1 Le revenu d'inclusion sociale et le service régional d'inclusion sociale .....	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
<b>3 L'OFFICE SOCIAL DE LA VILLE DE LUXEMBOURG .....</b>	<b>12</b>
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
<b>4 LE TRAVAIL SOCIAL .....</b>	<b>20</b>
4.1 L'aide sociale .....	22
4.2 Les agents régionaux d'inclusion sociale .....	35
4.3 Le service des repas sur roues .....	36
<b>5 LE FINANCEMENT DE L'OSvdL .....</b>	<b>38</b>
5.1 Les ressources financières .....	40
5.2 Le patrimoine immobilier de l'OSvdL .....	40
5.3 Bilan et compte de résultats 2022 .....	44
<b>6 PROJETS ET ACTIVITÉS INTERNES .....</b>	<b>48</b>
6.1 Programme de travail .....	50
6.2 Summerfest .....	51
<b>7 COLLABORATIONS EXTERNES .....</b>	<b>52</b>
7.1 Consultis Conseil S.A. ....	54
7.2 Épicerie sociale .....	54
7.3 Klima-Agence .....	55
7.4 Rotary Club Luxembourg-Horizon .....	55
7.5 TamTam White & Friends .....	55

1

# **LE MOT DE LA PRÉSIDENTE**

## 1 Mot de la présidente

---

L'aide sociale est en évolution constante, et les équipes de l'Office social de la Ville de Luxembourg (OSVdL) ont pu constater des changements significatifs dans leur travail et dans les besoins de leur clientèle. En effet, la Ville connaît une forte croissance démographique, ce qui entraîne des besoins changeants parmi la population.

La question du logement demeure la préoccupation principale de nos bénéficiaires. Cette problématique est exacerbée par l'émergence de comportements douteux de personnes qui exploitent cette crise en proposant des logements insalubres en échange d'une adresse, voire des logements non conformes qui ne permettent pas aux locataires de se faire inscrire sur le registre principal de la population.

Le logement associé à une adresse légale donne accès aux droits sociaux. Les assistants sociaux de l'OSVdL ont constaté à plusieurs reprises des situations où des personnes sont victimes d'exploitation et éprouvent des difficultés à s'inscrire sur le registre de la population de leur lieu de résidence. Les critères relatifs à l'inscription sur le registre principal, régis par la loi modifiée du 19 juin 2013, peuvent être interprétés de manière variable d'une commune à l'autre. Cette situation entraîne parfois un renvoi de responsabilité entre les différentes parties concernées, alors que ce sont les individus les plus vulnérables qui en souffrent les conséquences. L'OSVdL intervient de manière résolue auprès des autorités communales à la recherche d'une solution. Un problème récurrent auquel nous sommes également confrontés est celui des adresses fictives, où un ménage détient une adresse légale à Luxembourg-Ville, mais où ce même ménage réside de fait dans une autre commune, souvent dans des logements non conformes. Nous collaborons avec les autorités communales pour mettre fin à ces abus.

L'OSVdL travaille en étroite collaboration avec divers prestataires sociaux locaux et nationaux. C'est grâce à cette collaboration que l'OSVdL peut accompagner ses bénéficiaires dans l'acquisition ou le maintien de leur autonomie. En tant qu'organisme « généraliste », l'OSVdL s'efforce de maintenir un niveau élevé de connaissances, de compétences et d'échanges. Au cours de l'année écoulée, l'OSVdL a organisé une série de réunions avec ses partenaires du domaine social afin d'échanger sur le fonctionnement de part et d'autre et de trouver les meilleures façons de collaborer. Par ailleurs, des formations sur mesure ont été dispensées à nos collaborateurs dans les domaines des maladies psychiques, des premiers secours et de l'immigration.

Nous attachons une grande importance aux besoins de notre clientèle, à la qualité de nos services ainsi qu'au bien-être de nos équipes. Dans cette optique, l'OSVdL a entrepris une démarche stratégique au cours de l'année 2022 en lançant le processus d'élaboration d'un programme de travail sur plusieurs années. Afin de mener à bien ce projet, nous avons recruté une chargée de projets et d'organisation en début d'année. Cette personne a pris en charge la coordination du projet en organisant des ateliers de collecte des besoins auprès de l'ensemble du personnel. Parallèlement, un groupe de travail composé de représentants de chaque service a été créé, dans le but de permettre à chacun de contribuer au programme de travail et de participer activement à la création de l'OSVdL de demain.

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

Vronny Kriepe

A large, bold white number '2' is centered on a blue background. A light blue, semi-transparent curved shape overlaps the top and right sides of the page, creating a layered effect.

2

# LES BASES LÉGALES

## 2.1 Le revenu d'inclusion sociale et le service régional d'inclusion sociale

---

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 1er 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 les actions des agences régionales. 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 1er 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 détresse.

En contrepartie de l'aide sociale accordée, l'office social est en droit de demander une participation active de la part des bénéficiaires aux mesures destinées à rétablir leur autonomie.

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 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. autrement, l'office social prend en charge les risques de maladie, d'un handicap ou de sénescence, y compris

## 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 ou 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.

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 intéressées 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 Mission 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 dans les actes ou en justice;
- gérer les affaires courantes de l'office;
- 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 la chargée de direction habilitée 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 la chargée de direction habilitée 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 2022

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 Vronny KRIEPS, fonctionnaire européenne e.r. Date de la nomination: 21.03.2016 Expiration du mandat: 31.12.2028, renouvelé au 31.12.2025
Membre	Mme Odette NEUMANN-WEIS, employée privée e.r. Date de la nomination: 04.10.2010 Expiration du mandat: 31.12.2028
Membre	Mme Ginette JONES, fonctionnaire d'État e.r. - assistante sociale Date de la nomination: 09.07.2012 Expiration du mandat: 31.12.2028
Membre	Mme Fabiana BARTOLOZZI, indépendante – éducatrice Date de la nomination: 04.10.2010 Expiration du mandat: 31.12.2025, renouvelé au 31.12.2025
Membre	Mme Claudine KONSBRÜCK, fonctionnaire d'État Date de la nomination: 26.05.2020 Expiration du mandat: 31.12.2028

### 3.2.6 Réunions du Conseil d'administration

Au cours de l'année 2022, le Conseil d'administration de l'OSVdL a siégé 15 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, le requérant de l'aide sociale a le droit de se pourvoir contre la décision 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 demande de réclamation auprès de l'Ombudsman.

### 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 exerce le suivi et l'accompagnement social dans le cadre de la loi du 18 décembre 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 relative au revenu d'inclusion sociale.

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

- pour 12 000 habitants un poste administratif,
- pour 6 000 habitants un poste d'assistant social.

À partir du 1er janvier 2023, le ratio légal a été augmenté de 50%.

Le contingent en personnel des ARIS est défini par l'ONIS.

L'OSVdL comptait parmi son personnel trois travailleurs d'utilité collective (TUC) insérés professionnellement dans le cadre de la loi REVIS ainsi qu'un agent de sécurité qui a été engagé à partir du 1er septembre 2021.

En 2022, l'OSVdL a organisé des élections afin de constituer une délégation du personnel. La délégation des fonctionnaires et des employés communaux de l'OSVdL se compose comme suit :

Délégués effectifs:

Thorn Michel, président

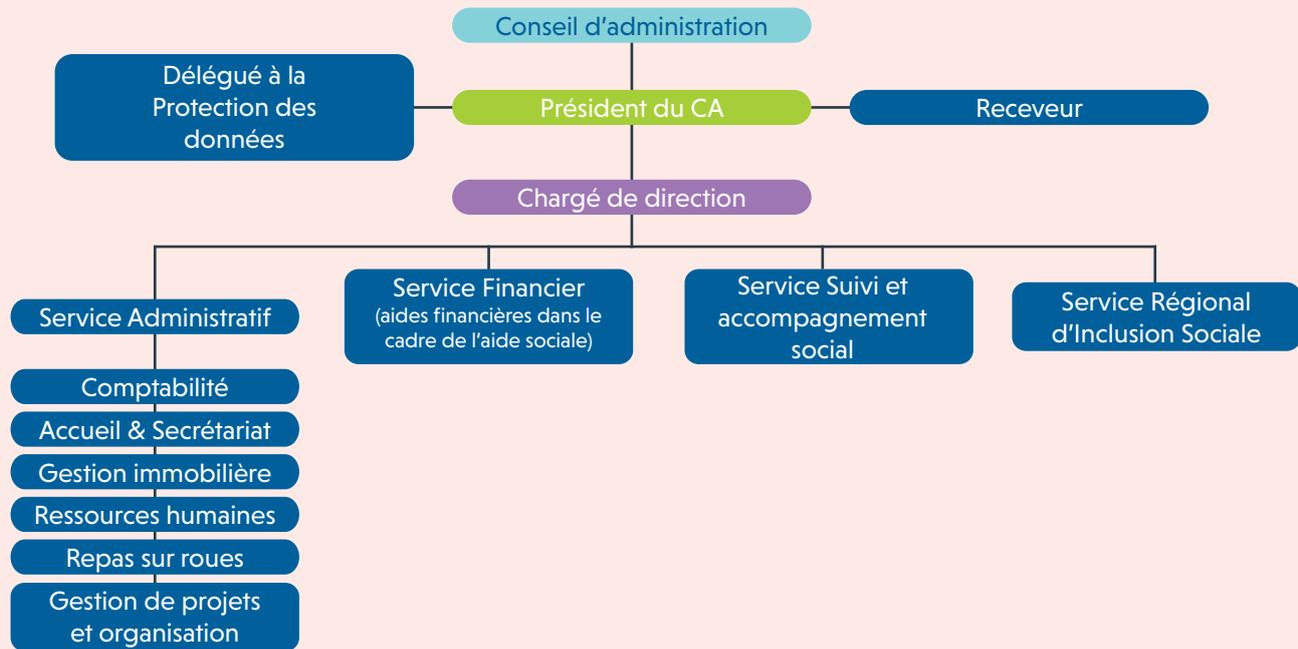
Fernandes Da Silva Vanda, secrétaire

Délégués suppléants:

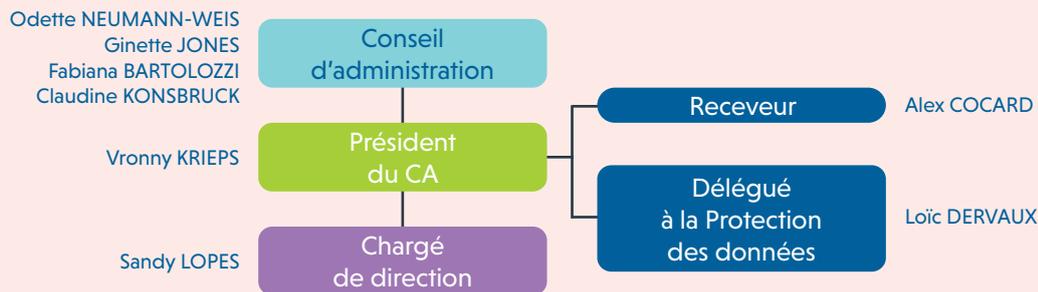
1er délégué suppléant - Lima Gomes Dias Elton

2e déléguée suppléante et déléguée à l'égalité -  
Fernandes Pais Silvia

### 3.3.1 Organigramme



#### 3.3.1.1 Direction



#### 3.3.1.2 Personnel administratif



### 3.3.1.3 Personnel social

#### Service Régional d'Inclusion Sociale

Véronique Arendt  
Isabelle Berger  
Frédéric Bernard  
Jean-Marie Cuelenaere  
Danièle Hau  
Sven Klensch  
Dorothee Miss  
Kim Reifenberg  
Kim Schlink  
Nadine Schmit  
Leila Serrano  
Michel Thorn

#### Service Financier

Sofia André Da Cruz  
Josefina Da Silva Oliveira  
Vanda Fernandes Da Silva  
Laurence Kraus  
Milica Markovic  
Sabine Meyer  
Laura Rossi  
Sandra Strasser  
Liz Weicherding

#### Service Suivi et accompagnement social

Julie Boever  
Laura Everad  
Silvia Fernandes Pais  
Elisabete Ferreira Dias  
Magaly Flor  
Elton Lima Gomes Dias  
Sarah Liot  
Anna Miftari  
Raquel Quijada-Schütz  
Aline Rocha Da Silva  
Fabienne Schoen

### 3.3.1.4 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.



### 3.3.2 Pyramide des âges du personnel



### 3.3.3 Formations

La formation continue est primordiale pour permettre aux collaborateurs de maintenir leurs compétences à niveau. Chaque collaborateur dispose ainsi d'un nombre maximum 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.

En 2022, les formations suivantes ont été organisées en interne :

- Les gestes des premiers secours auprès du CGDIS
- La libre circulation et l'immigration avec le MAEE
- Les maladies psychiques avec Jean-Claude Reuter

En 2022, le personnel de l'OSVdL a participé à 150 jours de formation, ce qui fait une moyenne de 3,8 jours de formation par ETP.

### 3.4 Les bureaux

En 2022, les services de l'OSVdL étaient répartis sur trois sites dans des bureaux devenus exiguës.

Depuis le 30 mars 2023, les bureaux de l'OSVdL sont répartis sur deux sites :



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 1er étage de la Galerie Beaumont, 13 rue Beaumont à L-1219 Luxembourg.

Le déménagement n'a pas permis de regrouper tous les services en un seul lieu.

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 1er janvier 2011. La personne dans le besoin s'adresse à l'OSVdL. Les demandes d'aide peuvent également émaner de tierces personnes (membres de famille, voisins, professionnels, ...).

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, sauf urgence, 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 utile sur 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.

Les informations fournies ainsi que l'enquête sociale établie par l'assistant social servent de base aux décisions à prendre et font foi jusqu'à preuve du contraire.

Les demandes émanant des personnes sont variables. La plupart du temps, les demandeurs sont confrontés à plusieurs problèmes en même temps qui s'enchaînent (perte de l'emploi, problèmes de logement, difficultés financières, maladie, ...).

L'assistant social met l'accent sur:

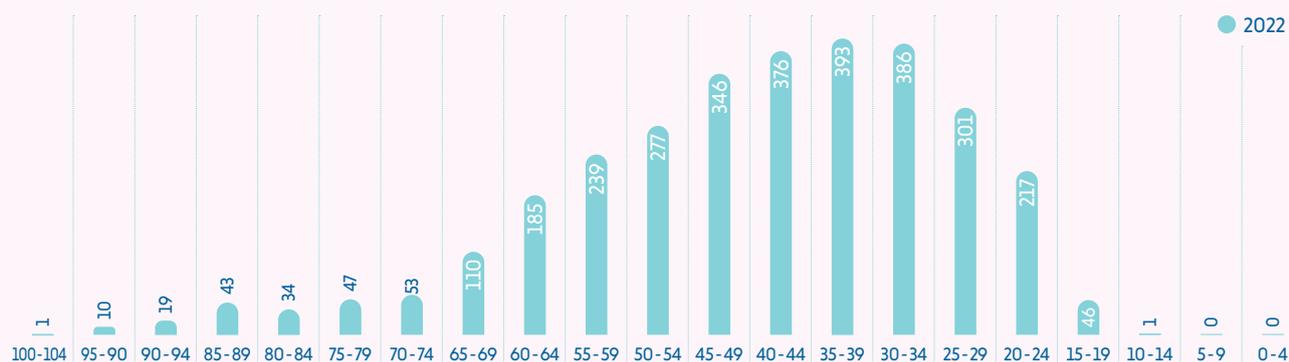
- l'accompagnement tant au niveau social qu'administratif,
- l'information au niveau des diverses aides à fournir par d'autres organismes,
- l'orientation vers des services spécialisés,
- diverses aides financières qui peuvent consister soit en secours (aides non remboursables), soit en avances (aides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

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

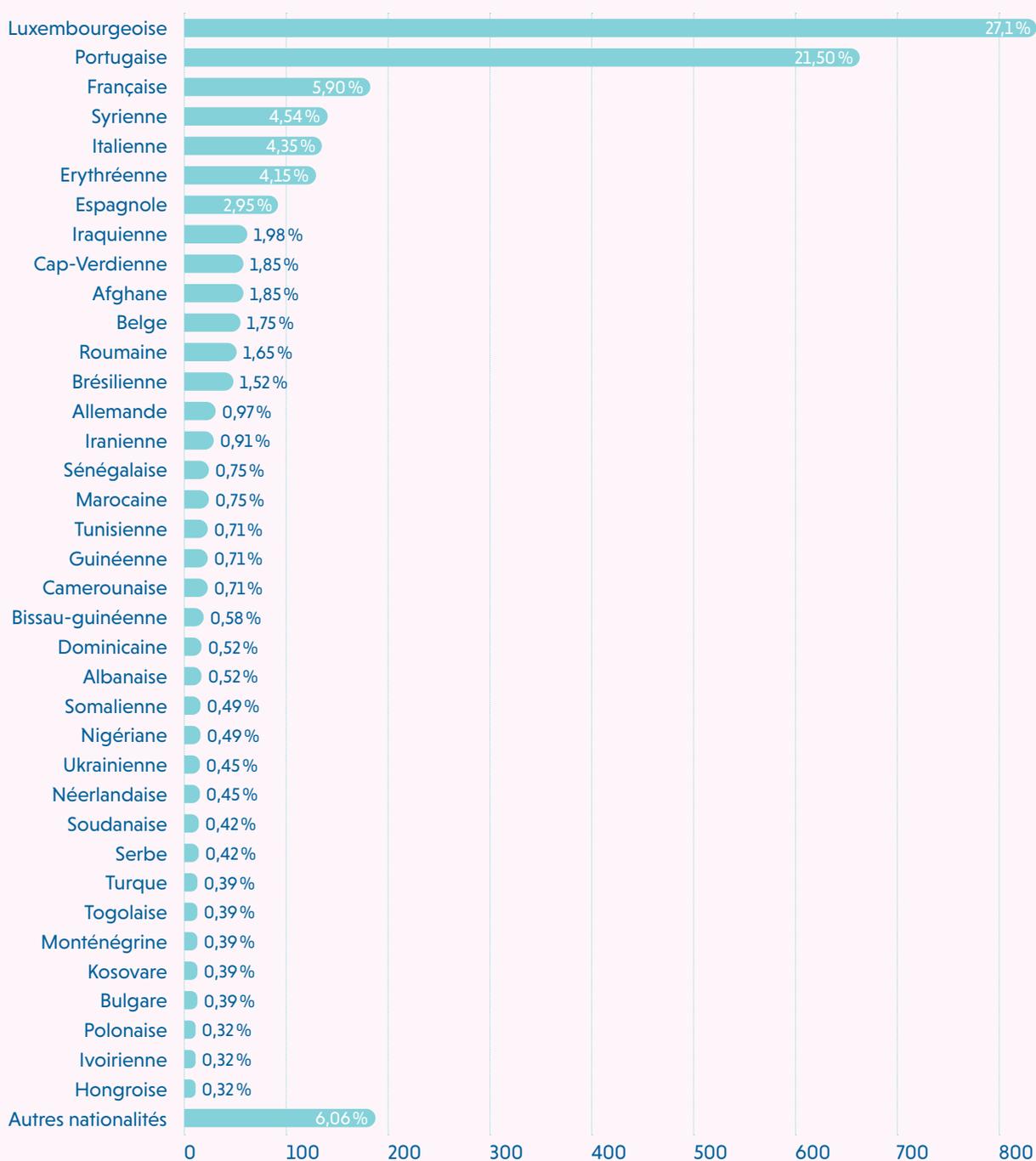
### 4.1.1 Les bénéficiaires de l'aide sociale et les demandes d'aide

	2021	2022	diff %
<b>Nombre de demandeurs</b>	<b>2.988</b>	<b>3.086</b>	<b>+3.18 %</b>
service financier et suivi	626	629	+0,48 %
service financier	2.195	2.149	-2.14 %
service suivi	1.419	1.566	+9.39 %
<b>Nombre de demandes</b>	<b>17.054</b>	<b>16.252</b>	<b>-4,93 %</b>
service financier	10.583	9.989	-5,95 %
service suivi	6.472	6.263	-3,34 %

## 4.1.1.1 Nombre de bénéficiaires par tranche d'âge

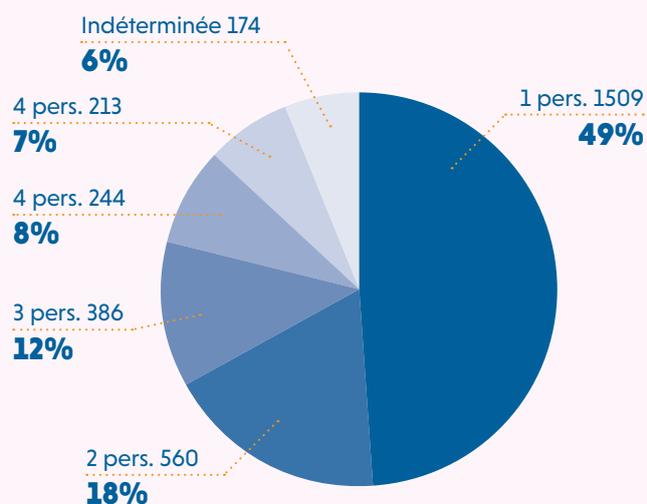


## 4.1.1.2 Nombre de demandeurs par nationalité



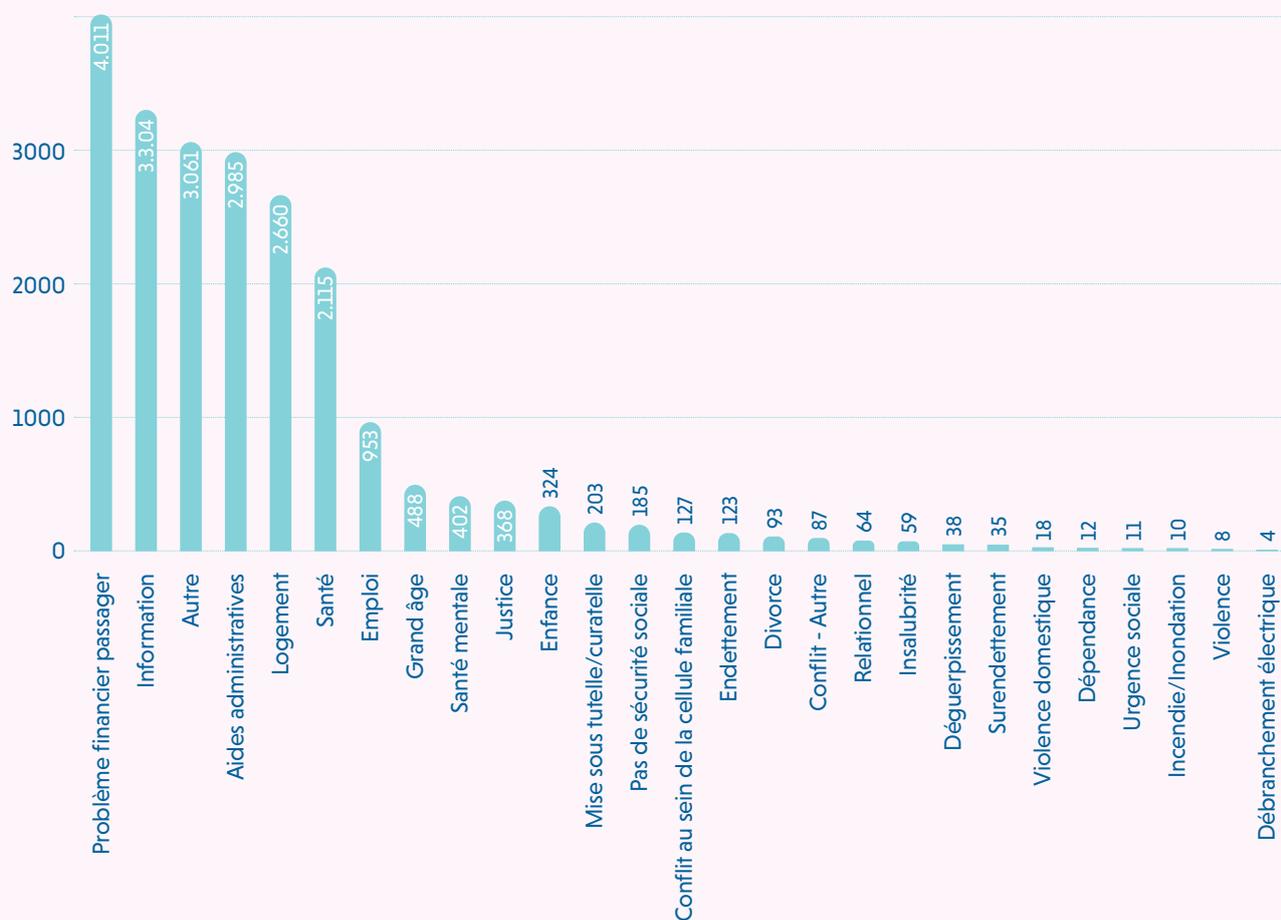
Les autres nationalités correspondent à 187 demandeurs issus de 63 pays différents.

### 4.1.1.3 Taille des ménages



Le nombre total de ménages équivaut au nombre de demandeurs d'aide sociale, à savoir 3.086 demandeurs en 2022. Un ménage est traité dans un seul dossier, ce qui veut dire qu'un dossier – et donc un demandeur - peut concerner plusieurs personnes faisant partie du ménage.

### 4.1.1.4 Problématique rencontrées



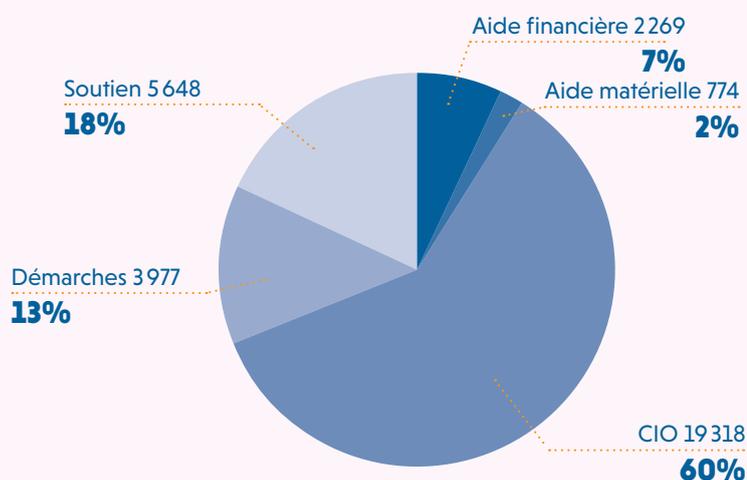
Les problématiques les plus courantes du service suivi et accompagnement social sont des problèmes liés aux démarches administratives, au logement, à la santé, ainsi que des informations de tout genre (aides au logement, garde d'enfants, affiliation, assistance judiciaire, ...) et relatif à l'emploi. Le service financier rencontre quant à lui principalement des problématiques d'ordre financier, souvent de nature passagère, et de santé (prise en charge de frais médicaux, octroi du tiers payant social). Les problèmes suivent la même tendance que les années précédentes.

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 (repas sur roues ou aides et soins à domicile), les bons pour cours de langue, les bons alimentaires, vestimentaires, puériculture. Il peut également s'agir d'un problème financier qui n'est pas passager, mais plutôt régulier (comme p.ex. 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 de poche régulier).

#### 4.1.1.5 La nature de l'aide

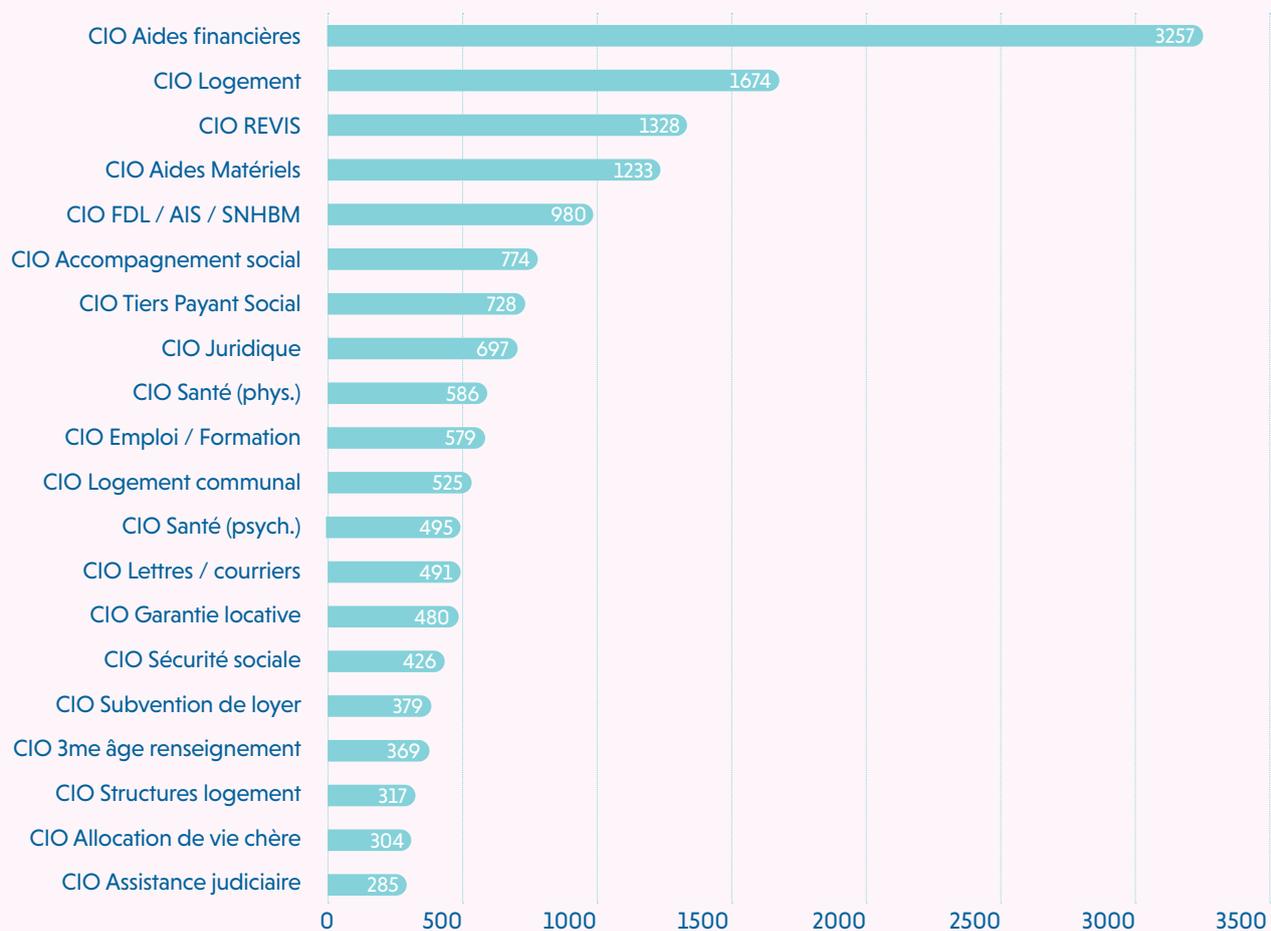
La nature de l'aide reprend les prestations fournies aux clients du service financier et du service suivi et accompagnement social.

Les assistants sociaux débutent souvent leurs entretiens par des conseils, des informations et une orientation (« CIO »). Par conséquent, 60% des prestations sont des CIO, 18% aboutissent à un soutien actif du client, 13% à un accompagnement dans des démarches administratives diverses et 7% à des aides financières.



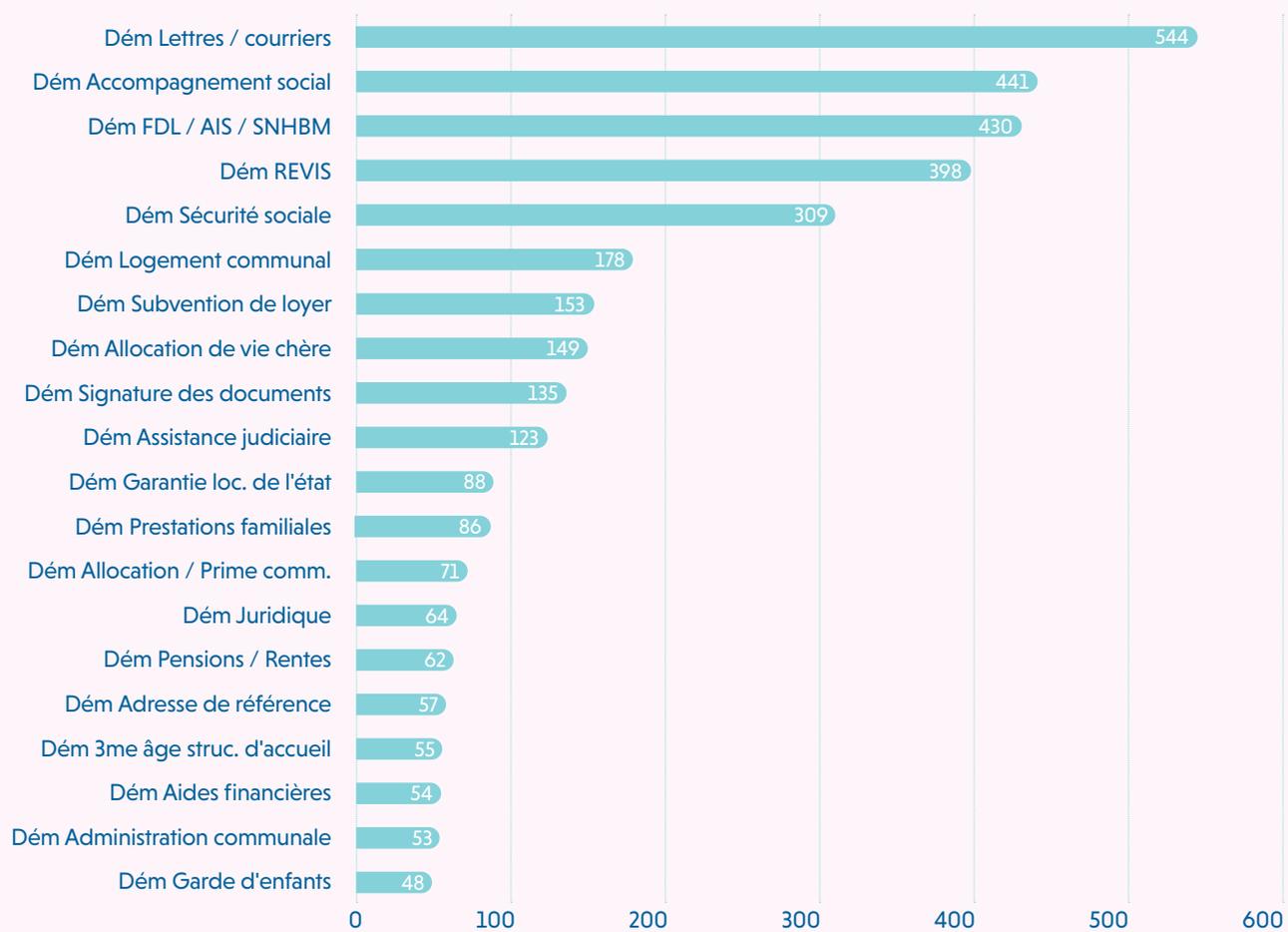
### Conseils - Informations - Orientation

Voici les 20 problématiques les plus souvent traitées en 2022 en termes de conseils, informations et orientation. Elles représentent 82% du total des CIO.

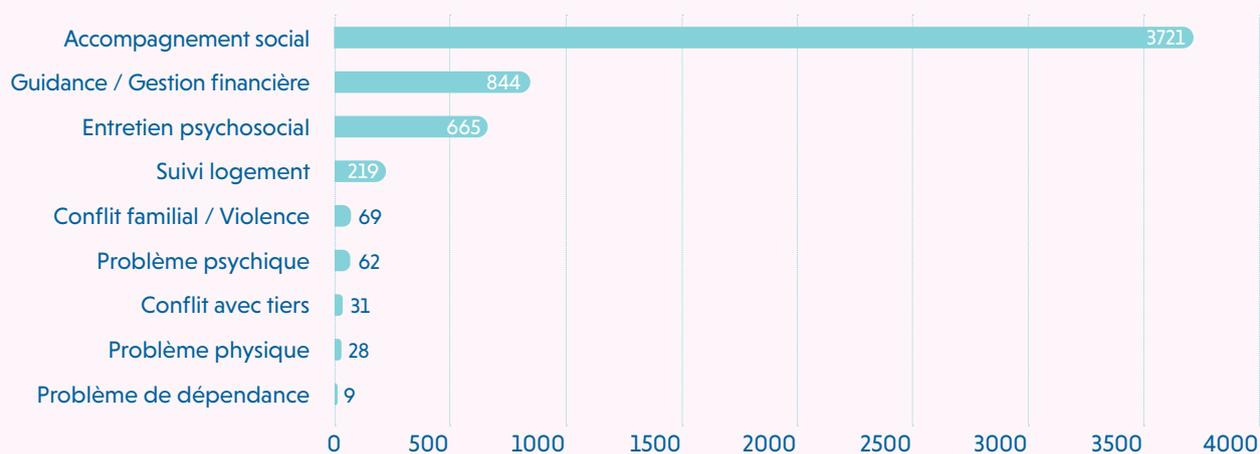


## Démarches

Voici les 20 démarches les plus souvent effectuées en 2022. Elles représentent 88% du total des démarches.

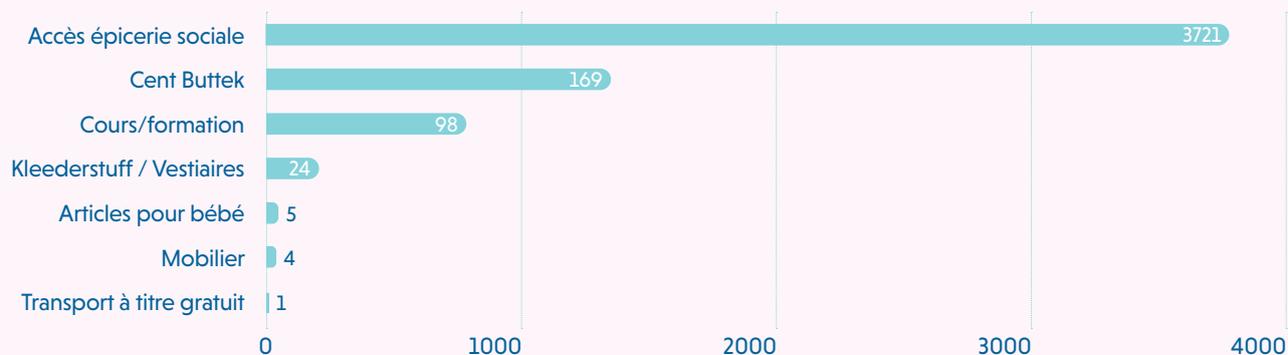


## Soutien



En 2022, l'OSVdL a constaté une augmentation à hauteur de 20% des entretiens psychosociaux par rapport à l'année 2021. En effet, suite à la pénurie de structures spécialisées ou à la fermeture de certains centres spécialisés, l'OSVdL a été confronté à une hausse des clients atteints de problèmes psychosociaux.

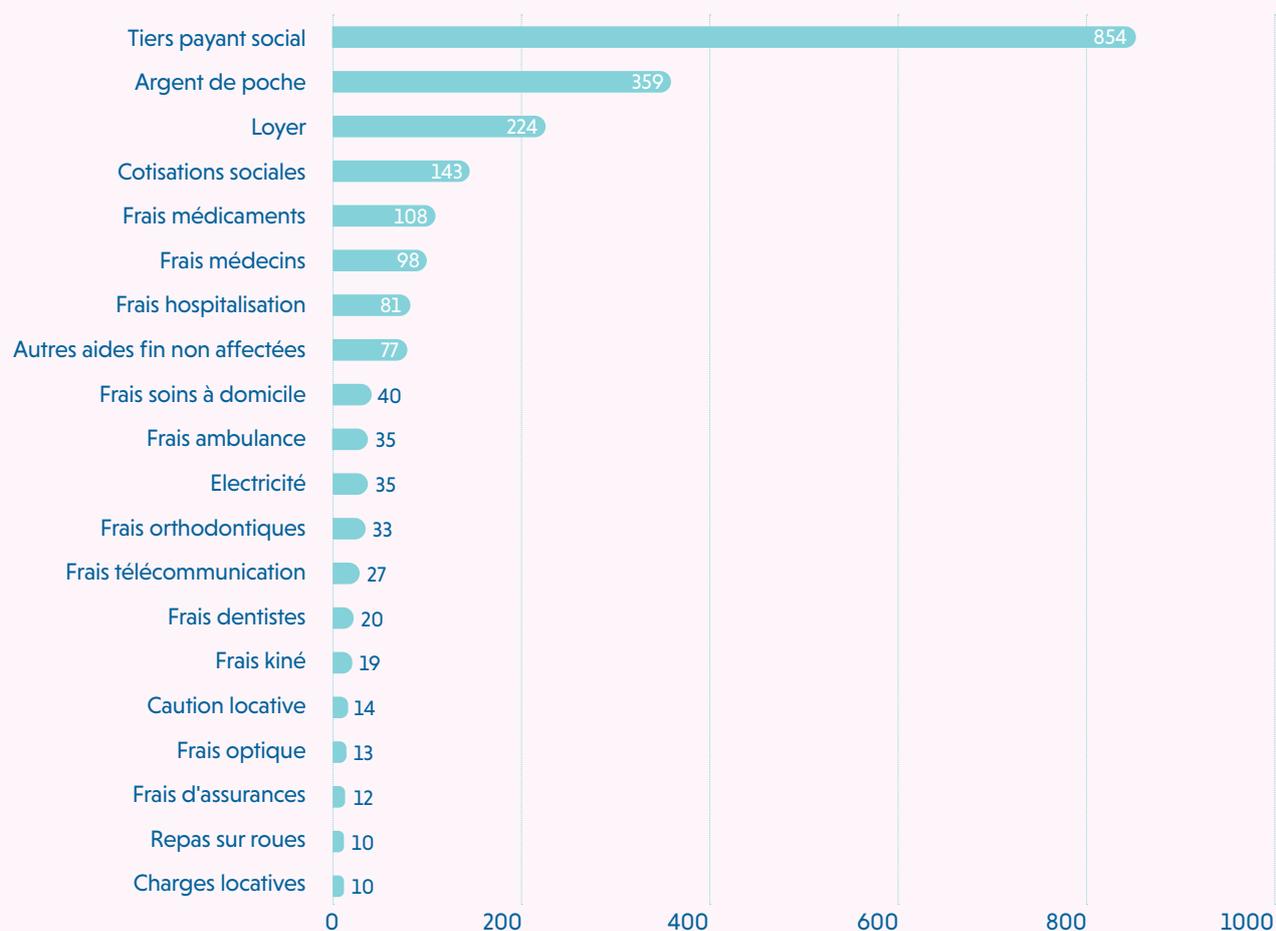
## Aides matérielles



En 2022, les aides matérielles les plus souvent attribuées étaient l'accès à l'épicerie sociale (61%) suivi de l'accès au Cent Buttek (20%).

## Aides financières

Voici les 20 aides financières les plus souvent demandés en 2022. Elles représentent 97% du total des aides financières.



Par rapport à l'année 2021, l'OSVdL constate une augmentation de 78% des demandes d'aides financières en lien avec le chauffage (2 aides en 2021 contre 9 aides en 2022) ainsi qu'une augmentation de 49% des demandes d'aides en lien avec l'électricité (18 aides en 2021 contre 35 aides en 2022). De plus, les demandes

d'aides en lien avec les charges locatives ont également augmenté de 40% en 2022 par rapport à 2021 (6 aides en 2021 contre 10 aides en 2022). Ceci est sans doute dû aux effets de la crise énergétique et à l'augmentation des frais d'énergie en lien avec le conflit en Ukraine.

### 4.1.1.6 Les échanges avec les entités externes

En 2022, 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:

- Quai 57
- Agence immobilière sociale
- Ombudsman
- Gestionnaires de foyers de Caritas
- Office national d'accueil
- Croix-Rouge Abricoeur

## 4.1.2 Le service suivi et accompagnement social

### 4.1.2.1 Mission

Le service suivi et accompagnement social a comme 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....).

### 4.1.2.2 De qui peut émaner la demande?

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

### 4.1.2.3 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 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, à savoir:

- 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, ...);
- problème de financement du loyer, de la garantie locative;
- logement insalubre et/ou inadapté;
- autres problématiques en rapport avec le bail à loyer;
- conflits familiaux, conflits entre voisins;
- dépendance d'alcool, de 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, meubles, vêtements, ...);
- rédaction de courriers divers au nom du client (demandes de logement social, recours MAE, recours FNS, ...);
- octroi de bons d'hébergement ;
- signalements de mineurs en danger ;

#### 4.1.2.4 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.

#### 4.1.2.5 Les limites du service suivi et accompagnement social

L'objectif poursuivi peut seulement être réalisé si le demandeur d'aide collabore avec l'assistant social et les autres services. Le service atteint ses limites dans des circonstances spécifiques, par exemple dans le cas d'une personne souffrant de sévères problèmes psychiques, d'une personne dépendante, d'une personne désintéressée ou encore concernée par des problèmes d'ordre juridique, ou dans le cas de la recherche d'un logement. Dans ces cas, le service de l'OSVdL oriente l'intéressé vers un service spécialisé. Il va sans dire que le demandeur d'aide devra être motivé à changer sa situation

Une des difficultés que rencontre de plus en plus souvent le service suivi et accompagnement social est le suivi très intensif nécessité par certaines personnes et familles réfugiées et bénéficiaires de la protection internationale - souvent encore hébergées dans des foyers dédiés, qui n'ont pas toujours des assistants sociaux sur place -, et dont un suivi adéquat nécessiterait des connaissances pointues relatives aux particularités culturelles et des compétences linguistiques (tigrinya, arabe, dari, pashto, ...) que les assistants sociaux de l'OSVdL ne maîtrisent pas. À noter que certains bénéficiaires de protection internationale sont analphabètes dans leur langue maternelle. Par ailleurs, bon nombre de ces personnes et, le cas échéant, leurs familles ont suivi un parcours des plus difficiles avant leur arrivée au Luxembourg, voire même sur place. Leurs efforts d'apprentissage des langues usuelles du pays et d'intégration, leur recherche d'un logement etc. constituent autant d'épreuves à surmonter, et pour lesquelles une assistance bienveillante et rapprochée est requise. Précédemment, ces personnes étaient prises en charge par des services spécialisés en la matière, dotés d'interprètes, tels que le service LISKO de la Croix-Rouge qui, faute de ressources, ne sont plus guère en mesure de prendre en charge de nouvelles demandes d'assistance. L'OSVdL reste d'avis qu'il faudrait augmenter les ressources de ces services pour garantir un accueil digne et une intégration réussie des personnes ayant trouvé refuge au Luxembourg.

### 4.1.3 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.

#### 4.1.3.1 Mission

Le service financier a comme mission d'assurer un accompagnement et une orientation de l'intéressé 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 que l'intéressé 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.

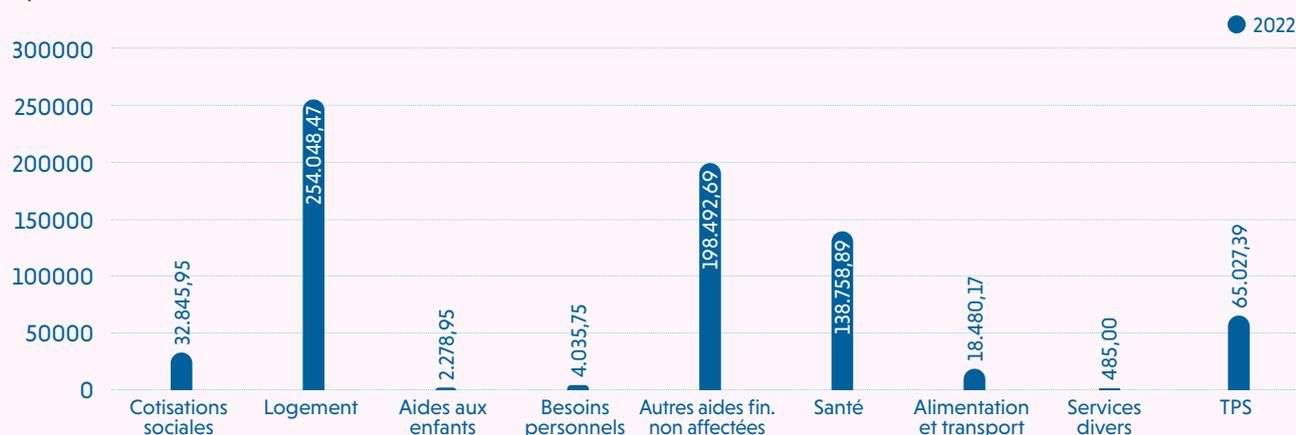
#### 4.1.3.2 Les aides financières accordées

##### A) Vue d'ensemble

Les aides financières accordées sont réparties entre quatre catégories :

	2021	2022
secours non remboursables	841.435,96 €	714.453,26 €
secours humanitaire	0,00 €	1.884,80 €
avances remboursables et récupérables	268.434,75 €	204.615,76 €
avances sur fonds de gestion	922.139,40 €	929.290,79 €

##### B) Secours non remboursables



Les secours sont des aides non remboursables allouées aux demandeurs. En 2022, les secours non remboursables s'élevaient à 714.453,26 €.

Certaines catégories reprises dans le graphique ci-dessus contiennent plusieurs articles budgétaires. Le détail de ces catégories est le suivant :

Logement	Loyers, charges, mobilier et électroménager, ...
Aides aux enfants	Frais de garde, matériel scolaire, ...
Besoins personnels	Hygiène, habillement, inhumation, formation ...
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 actuelles sur les frais d'énergie

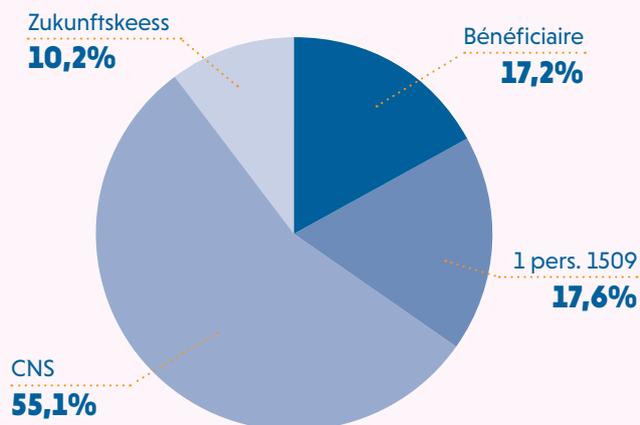
	Secours non remboursable 2022		Secours non remboursable 2022	
	montant (€)	bénéficiaires (*)	montant (€)	bénéficiaires (*)
Frais d'électricité	3.461,72	15	3.707,10	23
Frais de gaz	412,48	3	3.033,49	8
Total	3.874,20	18	6.740,59	31

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

### C) Secours Humanitaire

En 2022, aucun secours n'a été alloué à titre de secours humanitaire urgent. Cependant, des honoraires d'interprètes de 1.884,80 € ont été pris en charge à 100 % par le ministère de la Famille.

### D) Avances remboursables et récupérables



En 2022, des avances remboursables et récupérables totalisant 204.615,76 € ont été accordées principalement pour aider à payer des frais de santé et des cautions de loyer dus par les clients de l'OSVdL.

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 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 requises pour obtenir le remboursement des avances. Si malgré tout, par la suite, les avances s'avèrent non récupérables, le Conseil d'administration prend la décision à la clôture des comptes de renoncer au recouvrement des avances au cours de l'exercice suivant. En cas de renonciation au recouvrement, les avances non récupérables sont converties en secours.

### E) Avances sur fonds reçus en gestion

Outre les avances allouées par l'OSVdL, des avances sur fonds reçus en gestion ont été comptabilisées pour un montant total de 929.290,79 € en 2022.

La gestion de fonds nécessite un consentement préalable entre 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.

Au 31.12.2022, le service financier de l'OSVdL avait 29 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 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 1er 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 visée par la demande et, à défaut, procède à son affiliation. À cet effet, il se sert d'une procédure de vérification rapide et fiable de l'ouverture du droit aux prestations 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.

### 4.1.4.1 Restitution à l'OSVdL des sommes avancées

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

	2021	2022
Frais non opposables à la CNS (en €) <sup>1</sup>	69.726,23	65.027,39

<sup>1</sup> Ce montant a été demandé en restitution auprès du ministère de la Santé.

### 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 et 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.

Année	Demandes d'inscription	Refus	Radiation d'office	Prolongation	logem. privé	foyer
2016	33	5	2		3	3
2017	32	0	21		19	4
2018	26	0	3		21	3
2019	28	1	11		7	3
2020	65	5	15	3	21	9
2021	42	2	23	6	14	7
2022	51	3	16	8	12	6

De juin 2013 au 31 décembre 2022, 277 demandes d'inscription ont été introduites par 221 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 277 inscriptions, 97 personnes ont pu par la suite intégrer un logement privé et 35 personnes un foyer.

## 4.2 Les agents régionaux d'inclusion sociale

### 4.2.1 Mission des ARIS

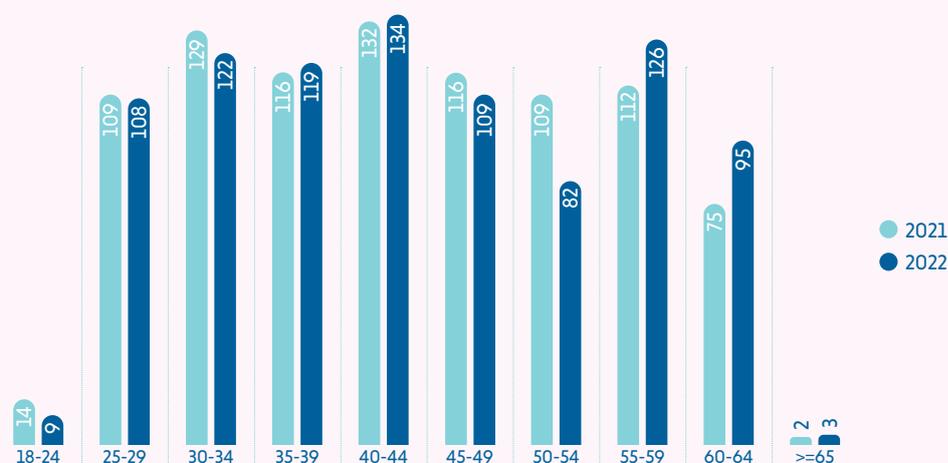
La mission des ARIS est assurée au sein de l'OSVdL et comprend principalement les tâches suivantes :

- 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 constats d'incapacité de travail des bénéficiaires d'une allocation d'activation et convoquer les personnes, le cas échéant, à se présenter auprès d'experts mandatés par le directeur de l'ONIS ;
- contrôler les informations reprises aux «décomptes mensuels» des bénéficiaires de l'allocation d'activation ;
- gérer les dossiers des personnes dispensées de la participation à des mesures d'activation.

### 4.2.2 Répartition des dossiers des ARIS

En 2022, 907 dossiers ont été traités par les 13 agents faisant partie du service régional d'inclusion sociale de l'OSVdL, ce qui équivaut à une moyenne de 90 dossiers par ETP.

Suivant l'âge des bénéficiaires, la répartition est comme suit :



#### 4.2.2.1 Orientation des bénéficiaires

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

	2021	2022
Dispense temporaire	49	56
Mesure de stabilisation ou de préparation	470	510
Travail d'utilité collective (TUC)	340	327
Autre	55	14
<b>Total</b>	<b>914</b>	<b>907</b>

## 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 orienté 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.

### 4.2.2.2 Niveau de formation des bénéficiaires par sexe

	2021	2022
Éducation de la petite enfance ou primaire	196	198
1 <sup>er</sup> cycle de l'enseignement secondaire	276	279
2 <sup>e</sup> cycle de l'enseignement secondaire	217	223
Enseignement post-secondaire non-supérieur	11	12
Enseignement supérieur de cycle court	25	21
Licence ou niveau équivalent	66	75
Master, doctorat ou niveau équivalent	18	15
Non défini	105	84
<b>Total</b>	<b>914</b>	<b>907</b>

## 4.3 Le service des repas sur roues

L'objectif primaire du service des repas sur roues, qui fonctionne depuis le 1er avril 1974, consiste à assurer la livraison à domicile d'un repas chaud à toute personne âgée de plus de 65 ans ayant des difficultés à préparer elle-même ses repas et incapable de se déplacer pour les prendre au restaurant.

Son but indirect est de décharger les cliniques et les maisons de retraite tout en préservant l'indépendance des personnes âgées. Par le biais de ce service, les personnes âgées vivant seules gardent le contact avec les services sociaux.

Le service de production et de livraison des menus est assuré par la société Dussmann Catering Sàrl à Beggen. Un repas est composé d'une soupe, respectivement d'une entrée, d'un plat de résistance et d'un dessert. Les clients peuvent choisir d'obtenir leur viande coupée ou moulue. Tous les repas diététiques sont préparés sous la surveillance d'un diététicien diplômé.

Les repas froids (transportés par des véhicules spécialement conçus à cet effet) sont livrés entre 9.00 et 11.00 heures sous forme de plateaux compacts « Menu Mobil » à isolation thermique et sont réchauffés au domicile du client.

### 4.3.1 Évolution du nombre de repas préparés

Au 31 décembre 2022, 110 clients ont été fournis en repas, dont 67 en repas diététiques. Les clients étaient constitués de 41 hommes, 55 femmes et 7 couples. Au total, 188 clients absents ou présents étaient inscrits.



#### Prix facturé et réductions

Dans sa séance du 22 février 2022, le Conseil d'administration de l'OSVdL a augmenté le prix d'un repas sur roues pour personnes du 3e âge de 10,50 à 13,50 €, avec mise en application à partir du 1er juillet 2022. Cette augmentation a été avisée par le Conseil communal lors de sa séance du 25 février 2022 et approuvée par le ministère de l'Intérieur.

Les personnes qui éprouvent des difficultés à payer le prix fixé peuvent, le cas échéant, bénéficier d'un tarif réduit. Entrent en ligne de compte le revenu mensuel, la situation de fortune, le loyer mensuel ainsi que d'autres dépenses et dettes de nature quelconque. Les réductions en faveur de ces personnes sont consenties par le Conseil d'administration de l'OSVdL sur base de l'enquête et de la proposition de l'assistant social.

En 2022, quatre personnes ont bénéficié d'une réduction du prix pour un montant total de 3.801,60 €.

#### Agrément

En application de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, l'agrément de l'OSVdL a été reconduit à partir du 11 juillet 2013 et enregistré sous le n° PA/99/07/022.

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 part réservée à l'aide sociale communale par la Loterie nationale,
- 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 deux terrains, dix immeubles, dont quatre maisons plurifamiliales, ainsi que deux appartements dans une copropriété, soit au total vingt-quatre logements situés aux adresses suivantes:

Adresse	Immeuble	Occupé par
<b>Quartier Bonnevoie</b>		
25, rue des Trévières (legs Nennig-Schmit 1939)	maison plurifamiliale 3 unités	5 personnes (2 couples et 1 personne seule)
44, rue du Verger (legs Knepper-Sander 1941)	maison plurifamiliale 3 unités	3 personnes (3 personnes seules)
<b>Quartier Weimerskirch</b>		
16, rue Lamormesnil	maisonnette	1 personne seule
18 et 18A, rue Lamormesnil	maison bi-familiale 2 unités	2 personnes (1 couple) 1 personne seule
20, rue Lamormesnil	maison unifamiliale	3 personnes
28, rue Pierre Eloi Schoué	maison unifamiliale	petites rénovations en cours

Adresse	Immeuble	Occupé par
---------	----------	------------

**Quartier Gare**

14, rue Michel Welter	maison plurifamiliale	en cours de rénovation
-----------------------	-----------------------	------------------------

16, rue Michel Welter	maison plurifamiliale 4 unités	9 personnes (1 couple avec 1 enf., 1 monoparental avec 3 enfants, 2 personnes seules)
-----------------------	-----------------------------------	---

10, rue de Reims	maison unifamiliale	6 personnes
------------------	---------------------	-------------

Adresse	Immeuble	Occupé par
---------	----------	------------

**Quartier Ville-Haute**

14, rue des Capucins (legs Schiltz 1940)	2 appartements	2 personnes seules
---	----------------	--------------------

Adresse	Immeuble	Occupé par
---------	----------	------------

**Quartier Ville-Haute**

7, rue Amélie	maison unifamiliale mise en location par l' AIS	1 couple avec enfants
---------------	--	-----------------------

Adresse	Immeuble	Occupé par
---------	----------	------------

**Cessange**

Mauchenweiher, Rodenbusch	2 labours	
---------------------------	-----------	--

Les immeubles ont rapporté un revenu locatif de 100.731,- € en 2022 (80.352,39 € en 2021).

Les loyers sont fixés conformément aux termes du règlement grand-ducal du 16 novembre 1998 tel que modifié par celui du 18 mars 2008 fixant les mesures d'exécution relatives aux logements locatifs, aux aides à la pierre ainsi qu'aux immeubles cédés sur base d'un droit d'emphytéose et d'un droit de superficie prévues par la loi modifiée du 25 février 1979 concernant l'aide au logement. L'attribution des logements de l'OSVdL est réservée aux personnes domiciliées sur le territoire de la Ville de Luxembourg depuis trois ans au moment de la demande.

Au 31 décembre 2022, les diverses unités de l'OSVdL situées sur le territoire de la Ville de Luxembourg ont été louées à 32 locataires, tous connus au préalable et proposés comme locataires par le service suivi et accompagnement social de l'OSVdL. La maison unifamiliale à Bettembourg est mise à disposition de l'Agence immobilière sociale qui se charge de la location.

Les efforts réalisés par l'OSVdL pour moderniser les logements, faisant partie de son portefeuille, ont pour la plupart été achevés en 2021. Depuis décembre 2022, les travaux de rénovation de l'immeuble situé 14 rue Michel Welter ont débuté suite à l'obtention de l'autorisation de bâtir. Le planning des travaux a cependant pris du retard en raison de travaux imprévisibles de désamiantage qui ont dû être entamés au préalable. Les travaux réalisés ont engendré un coût total de 75.252,17 € pour l'exercice 2022.

## 5.2.1 Activités accessoires

---

Gestion de trois fondations, à savoir :

### 5.2.1.1 Fondation Henri FOURMAN (1811)

Capital constitué : terrains sis sur le ban de Kayl

- Morcellement en cours de réalisation afin de séparer les terrains constructibles des terres de labour avec pour objectif, sous réserve des autorisations requises, de construire trois à quatre maisons unifamiliales en bande avec logement intégré pour les mettre à disposition de l' AIS comme logements sociaux.

### 5.2.1.2 Fondation Catherine GELLÉ (1878)

Capital constitué : terrains à Bettembourg, Fennange, Huncherange

### 5.2.1.3 Fondation Alice LEFEBRE (1983)

Capital constitué : compte d'épargne

### 5.3 Bilan et compte de résultats 2022

L'OSVdL tient une comptabilité selon les principes de la comptabilité commerciale avec une partie analytique permettant de distinguer au moins entre les activités administratives et les activités sociales. Les comptes d'exercice sont remplacés par un bilan et un compte des pertes et profits global regroupant les différentes 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.

<b>ACTIF</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	4.645.324,33	4.576.853,42
Terrains	1.283.700,00	2.383.700,00
Constructions	3.033.949,74	1.892.484,72
Installations techniques et machines	215.590,47	201.142,35
Outils	36.988,72	27.697,49
Mobilier	51.031,56	45.403,53
Matériel Informatique	24.063,84	26.425,33
<b>COMPTES DE TIERS</b>	1.045.331,44	1.934.314,05
Créances clients inférieures à un an	872.550,12	1.587.235,14
Autres créances d'une durée inférieure à un an	172.781,32	210.000,00
Comptes transitoires	0,00	137.078,91
<b>COMPTES FINANCIERS</b>	6.542.636,75	8.557.569,32
<b>TOTAL</b>	<b>12.233.292,52</b>	<b>15.068.736,79</b>

<b>PASSIF</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
CAPITAL	3.556.269,60	3.556.269,60
RESERVES	623.000,00	643.000,00
RESULTATS	7.317.051,99	8.452.310,12
Résultat reporté 2010 (Anc. OS)	2.118.077,55	2.118.077,55
Résultats reportés	4.914.694,21	5.198.974,44
Résultats de l'exercice	284.280,23	1.135.258,13
SUBVENTIONS	0,00	1.192.715,65
Créances clients inférieures à un an	0,00	663.515,65
Autres créances d'une durée inférieure à un an	0,00	529.200,00
PROVISIONS	0,00	564.004,39
Autres provisions d'exploitation	0,00	564.004,39
COMPTES DE TIERS	736.970,93	660.437,03
Dettes sur achats et prestations de services	227.637,11	310.910,97
Dettes fiscales et envers la sécurité sociale	229.104,07	107.599,56
Autres dettes	245.557,74	241.926,50
Comptes transitoires	34.672,01	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>12.233.292,52</b>	<b>15.068.736,79</b>

<b>PRODUITS</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
CHIFFRE D'AFFAIRES	610.167,96	767.284,76
Prestations de services (Repas sur roues)	524.815,57	666.453,76
Autres éléments du chiffre d'affaires	85.352,39	100.831,00
Créances 2010	0,00	0,00
Locations	85.352,39	100.831,00
Cotisations, dons et collectes	0,00	0,00
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	6.572.918,87	7.584.071,29
Dotations non affectées	555.943,72	618.859,20
Participation au déficit	5.807.618,54	6.761.199,85
Subventions d'investissement en capital	0,00	14.117,35
Autres produits d'exploitations divers	209.356,61	189.894,89
PRODUITS FINANCIERS	0,00	16.353,50
PRODUITS EXCEPTIONNELS	0,00	490.000,00
Produits sur cessions d'immobilisations	<b>1.</b> 0,00	490.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>7.183.086,83</b>	<b>8.857.709,55</b>

<b>CHARGES</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
MARCHANDISES, MATIÈRES PREMIÈRES, CONSOMMABLES	49.251,35	49.666,11
<b>AUTRES CHARGES EXTERNES</b>	<b>1.436.719,62</b>	<b>1.464.149,94</b>
Loyers et charges locatives	428.929,51	435.221,28
Sous-traitance, entretiens et réparations	743.337,46	726.270,98
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	<b>2.</b> 69.475,31	107.244,54
Primes d'assurance	10.026,42	11.100,64
Marketing et communication	33.423,52	39.889,12
Charges externes diverses	151.527,40	144.423,38
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>4.254.786,58</b>	<b>4.812.722,24</b>
<b>AMORTISSEMENTS</b>	<b>282.198,77</b>	<b>98.359,47</b>
<b>AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>875.850,28</b>	<b>1.297.553,66</b>
Redevances droits, licences, ...	5.479,27	5.506,13
Indemnités conseil d'administration	9.120,00	8.925,00
Pertes sur créances irrécouvrables (décharges)	637,31	0,00
Impôts et taxes et versements assimilés	19.177,74	903,90
Aides	841.435,96	718.214,24
Dotations aux provisions d'exploitation	<b>3.</b> 0,00	564.004,39
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>284.280,23</b>	<b>1.135.258,13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.183.086,83</b>	<b>8.857.709,55</b>

### 5.3.1 Notes aux comptes annuels

#### 1. Produits sur cessions d'immobilisations

Le montant indiqué sur ce compte provient de la vente de terrains situés à Cessange à la Ville de Luxembourg.

#### 2. Rémunération d'intermédiaires et honoraires

Il s'agit des frais engendrés par le DPO dans le cadre du Règlement général sur la protection des données, ainsi que les frais du cabinet d'avocats LMR dans le cadre des recours devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale ou d'autres dossiers. En 2022, des frais supplémentaires se sont ajoutés, à savoir les frais en lien avec l'agent de sécurité chargé d'assurer la sécurité des différents sites de l'Office social.

#### 3. Dotations aux provisions d'exploitation

Une provision a été constituée afin de tenir compte du solde du temps affecté au compte épargne-temps (CET) des agents de l'Office social.

6

# PROJETS ET ACTIVITÉS INTERNES

## 6.1 Programme de travail

En 2022, l'OSVdL a entrepris le processus de définition de son programme de travail afin de créer une vision d'ensemble commune, d'identifier ses objectifs prioritaires et de déterminer les actions nécessaires pour les atteindre. Ainsi, le programme de travail est un outil clé pour aligner les efforts et les ressources de l'organisation vers des objectifs communs, et pour fournir un cadre qui guidera les décisions et les activités de l'OSVdL.

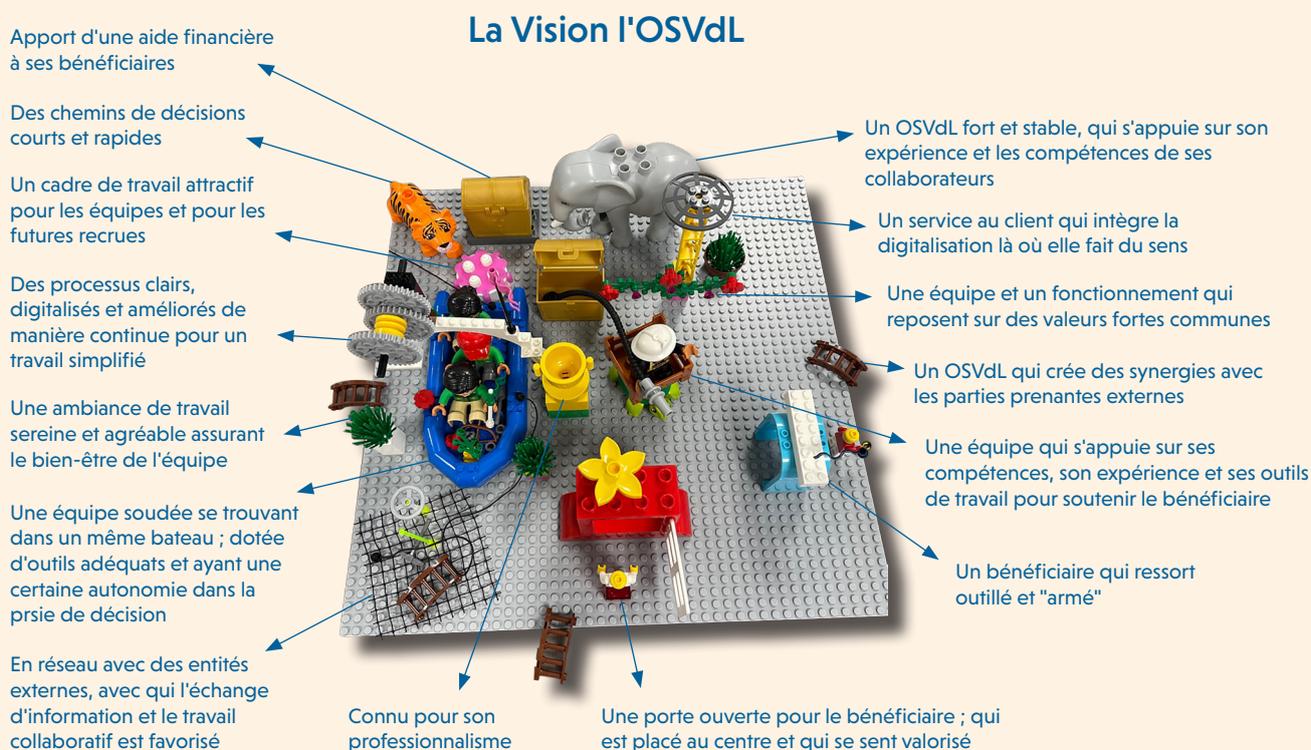
La direction de l'OSVdL a opté pour une approche participative, favorisant la contribution de tous les collaborateurs à la définition de la vision à moyen terme jusqu'en 2035, ainsi qu'à l'établissement d'objectifs intermédiaires à atteindre d'ici fin 2026. Cette démarche inclusive a permis d'organiser des ateliers impliquant tous les collaborateurs, ainsi que des groupes de travail représentant chaque service.

Enfin, le programme de travail permettra de faciliter la mesure des progrès et d'évaluer l'efficacité des actions mises en place, ce qui est essentiel pour ajuster et améliorer continuellement le travail fourni par les équipes de l'OSVdL.

### 6.1.1 La vision de l'OSVdL

Un workshop basé sur la méthode LegoSeriousPlay a été organisé avec les membres du groupe de travail afin que ceux-ci imaginent une vision de l'OSVdL en se projetant en l'an 2035.

Cet exercice a permis d'identifier la vision de chaque service par l'intermédiaire des membres du groupe de travail et de définir au sein du workshop une vision commune pour l'ensemble de l'OSVdL. La vision créée par le groupe de travail était le point de départ d'une série de réflexions qui a amené à élaborer la vision de l'OSVdL pour l'année 2035.



A la suite du workshop vision, la direction a pris en compte les éléments proposés par le groupe de travail. Cet exercice a abouti à la formulation de la vision suivante:

*L'OSVdL est un acteur important dans le domaine social. Grâce à sa vaste expérience, son professionnalisme et sa collaboration avec les autres acteurs du secteur, il contribue activement à orienter et concevoir les politiques sociales du pays.*

*Le fonctionnement de l'OSVdL est basé sur un management participatif et une culture valorisant la responsabilisation, l'autonomie et la polyvalence de chaque collaborateur.*

*L'OSVdL vise l'excellence opérationnelle. Grâce à une digitalisation ciblée, les processus sont clairs, efficaces et améliorés continuellement.*

*Les équipes sont soudées et partagent des valeurs fortes et un but commun. Avec la relation de confiance qu'ils établissent avec leurs clients, ils mettent ces derniers au centre de leurs préoccupations et s'assurent que ces derniers ressortent outillés pour préserver ou acquérir leur autonomie.*

*Le personnel exerce son métier par conviction et a choisi l'OSVdL comme employeur pour son cadre de travail varié et enrichissant ainsi que son ambiance de travail agréable, assurant le bien-être de l'équipe. Ils sont compétents et se forment en continu pour développer leurs connaissances et adopter les pratiques les plus récentes en matière de travail social.*

La suite des étapes du programme de travail a été menée au cours de l'année 2023.

## 6.2 Summerfest

L'OSVdL a lancé la tradition d'une fête du personnel en 2022 avec la première édition du Summerfest. Passer des moments informels ensemble permet de renforcer les liens personnels, favorisent la confiance et la cohésion. Ainsi, en encourageant et en valorisant les moments informels entre tous les collaborateurs, l'OSVdL vise à créer un environnement propice à la collaboration.



7

# **COLLA- BORATIONS EXTERNES**

## 7.1 Consultis Conseil S.A.

---

Consultis Conseil S.A. assume les missions de Délégué à la protection des données (DPO) tel que définies par le Règlement n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

La mission principale du DPO est de veiller à ce que l'OSVdL soit en conformité avec le cadre légal relatif aux données personnelles.

En 2022, Consultis Conseil S.A. est intervenu à l'OSVdL afin de former le personnel et de répondre à leurs questions relatif au règlement général sur la protection des données (RGPD).

## 7.2 Épicerie sociales

---

### 7.2.1 Cent Buttek

---

#### 7.2.1.2 Objectifs visés

- Fournir des aliments à des personnes, respectivement des familles démunies, détentrices d'une carte établie par l'OSVdL, contre une participation symbolique de 2 € par passage;
- Éviter le gaspillage d'aliments parfaitement consommables.

#### 7.2.1.3 Description

Le Cent Buttek est une association sans but lucratif, agréée par le ministère de la Famille et subventionnée par les communes situées dans son champ d'action. Le Cent Buttek est subventionné par la Ville de Luxembourg et la commune de Walferdange.

Un groupe de bénévoles assure la collecte d'aliments aptes à la consommation, mais devenus invendables pour diverses raisons. Ils s'occupent de la gestion du stock d'aliments et de la redistribution gratuite ou sur base d'une contribution financière minimale à des personnes nécessiteuses.

Le Cent Buttek est soutenu par des boulangeries, supermarchés, etc., qui mettent à disposition les aliments invendus ou ceux qui ne peuvent plus être vendus en raison d'une date limite de consommation ou de péremption trop proche, mais qui sont d'une qualité irréprochable.

La demande pour une carte d'accès au Cent Buttek est à faire auprès de l'assistant social de l'OSVdL (resp. de Walferdange). Cette carte est délivrée sur présentation de divers documents et après analyse des revenus du demandeur par l'assistant social.

#### 7.2.1.4 Fréquentation par les clients de l'OSVdL

Nombre de bénéficiaires: 179 personnes, dont 110 ménages avec 31 enfants.

### 7.2.2 Caritas Buttek

---

#### 7.2.2.1 Objectifs visés

- La lutte contre la pauvreté des personnes en difficultés;
- Le renforcement de la solidarité et du lien social;
- Une nutrition équilibrée;
- La lutte contre le gaspillage des denrées alimentaires.

#### 7.2.2.2 Description

L'épicerie sociale de la Caritas fournit aux bénéficiaires des denrées alimentaires (produits laitiers, viande, légumes et fruits frais) et des produits d'usage quotidien (articles d'hygiène, produits d'entretien, ...) pour une participation financière de l'ordre d'un tiers du prix du marché. Par cette initiative solidaire, les personnes défavorisées voient leur pouvoir d'achat augmenté.

Différents fournisseurs proposent leurs marchandises gratuitement ou à un prix très bas à la centrale d'approvisionnement – Spëndchen asbl – qui organise la distribution aux épicerie sociales.

La période pendant laquelle un client peut effectuer ses achats à l'épicerie sociale est déterminée par l'OSVdL. La durée d'accès maximale est fixée à six mois.

Seules les personnes dont le besoin a été constaté par l'OSVdL et par les services sociaux agréés sont autorisées à faire leurs achats dans l'épicerie sociale, moyennant une carte d'accès personnelle.

#### 7.2.2.3 Fréquentation par les clients de l'OSVdL

Nombre de bénéficiaires: 572 personnes, dont 293 ménages avec 134 enfants.

### 7.3 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, d'eau et de chauffage 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 Klima-Agence et d'une subvention pour le remplacement d'un ou de plusieurs appareils électroménagers énergivores (réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, machine à laver). Ce service vise à informer et à sensibiliser les ménages (sélectionnés par les offices sociaux) et 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 75 % du prix TTC de l'appareil et ne peut dépasser 750 euros par appareil. L'office social préfinance les subventions et le ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire s'engage à assurer le remboursement de ces dernières.

Les partenaires du projet sont le ministère de la Famille et le ministère du Développement durable et des Infrastructures.

En 2022, l'OSVdL n'a sélectionné aucun ménage en vue d'une intervention de MyEnergy. Des limites à ce service existent pour notre clientèle. En effet, la majeure partie est locataire et n'est pas propriétaire des appareils électroménagers. De plus, certains appareils électroménagers tels que les sèche-linges ne sont pas éligibles pour cette offre, alors qu'un sèche-linge pourrait contribuer à éviter l'accumulation d'humidité dans le logement.

### 7.4 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

En 2022, l'OSVdL a sollicité des aides financières pour quatre familles connues et suivies par ses services sociaux. Deux permis de conduire ont ainsi pu être financés avec l'objectif de promouvoir l'autonomie du bénéficiaire et/ou d'améliorer ses chances sur le marché du travail.

### 7.5 TamTam White & Friends

En 2022, l'OSVdL a travaillé en étroite collaboration avec l'Asbl TamTam White & Friends afin de permettre aux enfants issus de famille en situation de précarité de pouvoir bénéficier d'un cadeau pour les fêtes de fin d'année. Ainsi, 93 enfants ont pu recevoir un cadeau de leur choix.



---

**Contact**

officesocial@vdl.lu  
4796-2358

**Adresse**

90A, rue de Strasbourg,  
L-2560 Luxembourg