



## Université Populaire Quart Monde

# Plan d'action national pour la prévention et la lutte contre la pauvreté

**28 juin 2025**

**RAPPORT**

Dans le cadre du Plan d'action national pour la prévention et la lutte contre la pauvreté, le Ministère de la Famille souhaite échanger avec des personnes concernées. A cette Université populaire Quart Monde (UPQM) nous avons pu accueillir trois invités du Ministère : Madame Nathalie Christmann, plans nationaux, Madame Catherine Stronck et Monsieur Nicholas O'Connell du Service Solidarité (lutte contre la pauvreté).

Il s'agit du premier plan national à être lancé. Le Ministère de la Famille coopère avec d'autres Ministères : Éducation, Logement, Travail, Santé, Sécurité sociale, Digitalisation. Le plan devrait être présenté d'ici la fin de 2025.

### Réflexions des réunions de préparation

Lors d'une première réunion nous nous sommes informés sur le plan national d'action et chacun a réfléchi sur ce qui devrait figurer dans un tel plan. Beaucoup d'idées et de sujets ont été soulevés.

La « maltraitance institutionnelle », sur laquelle ATD Quart Monde France<sup>1</sup> et Suisse<sup>2</sup> ont mené des grandes études, a également été abordée.

En tant qu'ATD Quart Monde, nous ne pouvons pas donner de chiffres représentatifs, mais partager nos expériences. Nous pouvons dire ce que nous vivons dans la vie quotidienne, où nous rencontrons des limites et ce que nous attendons pour l'avenir, afin que chaque être humain puisse vivre dans la dignité et voir ses droits reconnus.

Nous avons discuté et réfléchi sur les trois sujets suivants :

## **1. Questions sociopolitiques et économiques – logement, travail, etc. :**

Nous avons rassemblé ici les thèmes qui se rapportent à la situation actuelle au Luxembourg. Dans cette catégorie, l'accent a été mis sur le logement et le marché du travail.

Beaucoup de gens ne trouvent plus de **logement**. Les loyers sont très élevés. Il n'y a pas assez de logements abordables.

Pour les personnes sans contrat de travail à durée indéterminée, ou qui perçoivent le REVIS, ou le Revenu des Personnes Gravement Handicapées (RPGH), il est très difficile de trouver un logement. Pour les propriétaires ces revenus ne sont pas suffisants, bien qu'ils soient suffisants pour payer le loyer, si on gère bien son argent.

Il n'y a pas non plus assez d'appartements ou de chambres pour les jeunes qui veulent partir de chez leurs parents ou qui se trouvent à la rue.

Les jeunes qui travaillent et qui n'ont pas les moyens d'accéder à leur propre logement doivent rester à la maison. C'est un problème lorsque la famille reçoit le REVIS. Le salaire du jeune sera considéré en partie dans les revenus du ménage et le REVIS sera adapté. Les jeunes ne peuvent pas garder leur plein salaire, respectivement les parents reçoivent moins. Le jeune ne peut pas économiser pour construire son avenir.

Les personnes à faible revenu doivent souvent quitter le pays, car les loyers ne sont pas si élevés dans les pays voisins. Ils seront cependant confrontés à d'autres difficultés car ils n'auront plus droit à certaines aides de la part de l'Etat luxembourgeois.

Si vous pouvez éventuellement acheter une maison ou un appartement bon marché, les banques vous rendent la tâche difficile. Si vous ne gagnez pas beaucoup ou si vous n'avez pas

---

<sup>1</sup> [Maltraitance institutionnelle : le système bug ! - ATD Quart Monde - France](#)

<sup>2</sup> [Rapport de recherche projet "Pauvreté-Identité-Société" - ATD Quart Monde](#)

de garant, aucun prêt ne vous sera accordé. Les maisons moins chères ont aussi souvent un moins bon passeport énergétique, il est donc plus difficile d'obtenir un prêt.

Sur le **marché du travail**, la situation est également difficile. Les jeunes ne trouvent pas facilement un emploi parce qu'ils n'ont pas fait assez d'études, ils n'ont pas de diplôme ou d'expérience.

Il n'y a pas assez de postes de travail adaptés. Les personnes malades ou sans emploi depuis longtemps ne trouvent pas de poste adapté à leurs besoins.

Les mesures d'orientation ou d'emploi de l'ADEM (COSP ; CIGR ; CIGL ;) ne mènent pas toujours à un vrai emploi. Les participants décrivent une grande pression, un manque d'opportunités d'apprentissage et le sentiment de ne pas être pris au sérieux.

Voici un court témoignage sur une orientation au COSP :

*« Ce n'est pas un vrai travail, chaque jour tu es dans un atelier différent. Je ne me sentais pas du tout à l'aise. C'est beaucoup de stress. Vous n'avez pas beaucoup de temps. Tu ne sais pas comment faire, tu décroches. Il n'y a pas assez de temps pour qu'on te montre. Ils voulaient m'y renvoyer et j'ai catégoriquement refusé. On n'apprend pas grand-chose pendant ces deux mois. »*

Dans les mesures les contrats sont limités. Voici un extrait d'un témoignage présenté lors du 17 octobre :

*« ... Ce que je veux, c'est sortir des contrats à durée déterminée qui sont faits pour ne pas avancer dans la vie. Je veux que mes compétences soient reconnues, je veux continuer à travailler et ne rien devoir à personne. ... »*

Nous avons mentionné également l'exemple d'un homme qui ne sait pas encore s'il sera encore autorisé à travailler, car à cause de sa maladie chronique, il n'est plus autorisé à travailler avec des machines et a dû arrêter sa mesure de l'ADEM. Il ne sait pas comment ça va continuer.

Un logement et un emploi sont parmi les deux sujets les plus importants qui ont été abordés et que nous avons approfondis lors de la plénière.

Une autre grande préoccupation est la **hausse des prix**. **Les denrées alimentaires et les produits de base** deviennent de plus en plus chers. Pour beaucoup de gens, il est difficile de boucler le mois. Pas tous les supermarchés et boulangeries ne vendent les produits proches de la date de péremption à prix réduits.

**Les médicaments et les coûts des soins de santé sont également élevés.** (On a eu deux UPQM sur ce sujet<sup>3</sup>)

Lors des discussions, le sujet de **l'école** a également été abordé . Nous avons constaté que les jeunes qui ne peuvent pas être soutenus par leurs **parents** ont moins de chances d'éducation. Les classes sont trop grandes, un soutien individuel manque ainsi que l'aide aux devoirs. Il y a aussi beaucoup de **harcèlement contre les enfants issus de familles pauvres**.

Bien qu'il s'agisse d'un sujet très important, nous ne l'avons pas approfondi, car dans notre groupe de préparations personne n'avait encore des enfants en âge scolaire, et les expériences scolaires des jeunes remontent à un certain nombre d'années.

## **2. Méconnaissance des différentes dimensions de la pauvreté - rigidité des lois et des services (Maltraitance Institutionnelle)**

Nous sommes arrivés à la conclusion que la méconnaissance de la vie (quotidienne) des personnes vivant dans la pauvreté, ainsi que la rigidité de certaines lois ou institutions, peuvent être une cause de maltraitance institutionnelle.

Nous avons décidé de réunir ces deux thèmes pour en discuter en plénière afin de trouver des solutions. Car quand dans une administration on nous refuse un soutien, nous ne savons pas nécessairement : est-ce parce que la personne derrière le bureau ne veut pas m'aider, est-ce parce que la loi est telle, ou est-ce parce que l'institution ne permet pas à l'employé de le faire (par exemple, de ne pas prendre plus d'un certain temps par personne).

Il y a maltraitance institutionnelle lorsque les institutions ne répondent pas adéquatement aux besoins des gens, n'essaient pas de les comprendre, ne remplissent pas leur mission. Lorsqu'elles violent les droits et la dignité de la personne.

La maltraitance institutionnelle est une des dimensions de la pauvreté.<sup>4</sup>

Les raisons qui mènent à cette maltraitance peuvent être **des préjugés** de personnes qui n'ont aucune connaissance ou une fausse connaissance de la vie dans la pauvreté. Le manque de ressources (personnel, temps, finances, etc.) et l'exclusion de personnes n'ayant pas les compétences exigées par la numérisation croissante y contribuent également.

Les personnes qui vivent dans la pauvreté sont perçues comme incompetentes, responsables de leur propre pauvreté, et leurs efforts ne sont pas reconnus.

Les établissements ou le personnel ne sont pas conscients de l'impact de leur attitude, de leurs actions ou même de leur inaction sur les personnes qui se trouvent dans une situation difficile.

---

<sup>3</sup> Le 30 mars 2023: UPQM "L'accès aux soins de santé", le 15 juin 2023: UPQM "Le droit à la santé et au bien-être" et le 8 décembre 2023: UPQM "Comment préserver sa santé mentale"

<sup>4</sup> Schéma de l'étude ATD International-Université Oxford en annexe

Toute institution est touchée par la maltraitance institutionnelle. (les offices sociaux, les grandes administrations comme l'ADEM, le FNS, l'ONIS, les caisses de maladie, etc.)

La maltraitance institutionnelle peut toucher n'importe qui, mais les conséquences sont plus dramatiques lorsqu'on est en situation de précarité. On n'arrive pas à sortir de la pauvreté, ou celle-ci est renforcée car l'accès aux droits est rendu plus difficile.

A ceci s'ajoute un autre grand préjugé : les autorités ont **peur** que les gens commettent une fraude et obtiennent quelque chose qu'ils ne méritent pas, au lieu de considérer que c'est un droit. Les gens ne veulent pas profiter, mais bénéficier de leurs droits.

Parfois, on se retrouve dans une situation difficile, on perd son emploi pour cause de maladie. On a alors besoin d'une aide spécifique pour s'en sortir. Une famille a vécu une mauvaise expérience : l'assistante sociale leur a refusé une aide à plusieurs reprises. La famille s'est alors tournée vers le bourgmestre, qui a confirmé que les personnes en situation précaire devaient recevoir de l'aide. Une déclaration lors des réunions de préparation : « *Je lui ai dit : ça ne va pas de votre poche. Ils traitent les gens comme des criminels. C'est terrible.* »

Cette méfiance, y compris de la part des politiques, se reflète dans les lois et conduit à des contrôles plus stricts et plus rigides dans les services. Des aides importantes sont liées à des conditions et obligations. Il faut le mériter, on n'a pratiquement pas le droit à l'erreur. Sinon, on peut être sanctionné. Le non-respect d'un RDV peut déjà avoir des conséquences dramatiques.

Des chiffres en France ont démontré que beaucoup plus d'argent est perdu à cause de la fraude fiscale et de la fraude à la TVA qu'à cause de fraudes au RSA (Revenu de solidarité active, équivalent de notre REVIS).

Pour bénéficier d'une aide, les personnes doivent remplir des **formulaires complexes**, demander et soumettre de nombreux documents administratifs et officiels. Pour accéder à l'épicerie sociale ou demander le Tiers payant social, il faut remettre beaucoup de documents.

Un autre témoignage : „ *Et si ça ne marche pas? Si on n'a pas de soutien? Alors on le fait 2-3 fois et puis on se dit : j'en ai assez, je n'essaie plus.*”

Dans de nombreux endroits, il faut également prendre **rendez-vous** par courriel, ce qui représente un obstacle supplémentaire. On peut y perdre un temps précieux, notamment dans des situations critiques. Une alternative au numérique doit toujours être proposée. Nous n'avons pas abordé en détail la **digitalisation** pour cette UPQM, car c'était le sujet de notre précédente UPQM<sup>5</sup>.

Pour un couple, les obstacles ont déjà commencé avant le premier rendez-vous :

---

<sup>5</sup> 18 janvier 2025 : UPQM Digitalisation

« Lorsque nous avons demandé un rendez-vous, on nous a remis une feuille listant tous les documents à fournir. On nous a dit qu'à partir de maintenant, nous devrions tout payer avec la carte bancaire, pour pouvoir justifier chaque dépense.

*Ils veulent savoir exactement ce que j'ai dépensé. Je retire de l'argent tous les mois pour faire des courses. Comme ça, je sais mieux ce que j'ai dépensé et ce qu'il me reste. Je ne peux plus retirer de l'argent pour aller prendre un café. Je ne peux plus m'offrir ce plaisir. Je ne veux pas tomber malade à cause d'eux.*

*Je lui ai demandé si je pouvais obtenir un rendez-vous pour lui expliquer ma situation. L'assistante sociale m'a dit que je devais d'abord remettre tous les documents à l'accueil, ou les mettre dans la boîte aux lettres. »*

On voit jusqu'où peut aller le **contrôle** : on dit aux gens comment gérer leur argent au lieu de les écouter.

Lorsqu'on arrive dans un lieu pour la première fois, on se sent souvent jugé. Le regard peut être blessant. Lors des réunions préparatoires de l'UPQM et des formations du Croisement des Savoirs, des militants ont raconté avoir subi des remarques blessantes de la part de professionnels sur leur origine, leur histoire familiale, leur tenue vestimentaire. Des déclarations comme : « Avec ton apparence, tu ne trouveras jamais d'emploi. » Une autre personne a déclaré : « Si tu entres avec une **attitude hésitante**, tu seras reçu différemment. »

Nous avons également évoqué divers **obstacles à la collaboration**.

Un obstacle qui a été souvent mentionné est l'utilisation d'expressions difficiles par l'assistante ou le fait qu'elle ne parle pas la même langue. Voici un témoignage :

*« L'assistante que j'ai maintenant parle français. Je n'ai pas besoin d'aller chez elle si j'ai besoin d'un papier pour le Centbuttek, par exemple. Je lui écris un e-mail ou un SMS. Elle traduit avec Google Translator et elle me répond. Je trouve que ça fonctionne bien. Nous utilisons également Translator lors des conversations. L'assistante a aussi des chats, nous en parlons et nous rions beaucoup ensemble. »*

Ceci est seulement possible, parce que la personne sait utiliser Google Translator et envoyer des sms ou mails.

Certaines **lois** sont trop rigides et freinent les personnes au lieu de les aider à ne pas s'enfoncer davantage dans la pauvreté.

On peut rapidement perdre son emploi et ses revenus, par exemple en raison d'une **maladie mentale**. On peut rapidement se retrouver en situation de pauvreté. Les interruptions de carrière se traduisent plus tard par de faibles pensions.

La **loi REVIS** entraîne des difficultés liées à la composition du foyer, par exemple pour les jeunes qui vivent encore chez leurs parents (nous avons abordé ce sujet plus en détail dans la section « Logement »).

Mais aussi pour les couples. Une affirmation : « *J'obtiens le statut, alors lui reçoit moins. Il devrait recevoir plus, alors nous pourrions vivre mieux.* »

Les seuils pour l'allocation de vie chère sont très bas, on les dépasse vite.

Les personnes sans **adresse officielle** sont enfermées dans un cercle vicieux. Elles ne peuvent pas aller à l'office social et demander l'aide sociale. Où peut-on se voir avancer une garantie locative pour louer un appartement ou une chambre et avoir à nouveau une adresse ? Pour avoir à nouveau des droits ?

De nombreux services de logement ont des listes d'attente, même pour avoir un rendez-vous.

Il est possible d'obtenir une **adresse de référence**, mais cela ne permet pas d'accéder à toutes les aides. Tout est compliqué et confus.

Les personnes qui ont travaillé toute leur vie au Luxembourg, mais qui ont dû déménager dans les zones frontalières, perdent toutes les aides liées à une condition de résidence.

On a également beaucoup parlé de la tutelle. Nous prévoyons une UPQM à part sur ce sujet complexe.

### **3. Manque d'informations**

De nombreuses personnes ont déclaré ne pas aller à l'office social, parce qu'elles ne savent pas à quel type d'aide elles ont droit, et si elles recevront une aide quelconque. Il est indispensable d'être mieux informé au sujet des aides disponibles.

Il est important d'obtenir les bonnes informations. Ainsi, on évite de voir sa situation empirer.

On est orienté.

On s'est demandé où trouver ces informations et de manière à bien les comprendre.

Voici le témoignage d'un homme vivant en foyer :

*« Mon assistante ne m'a même pas dit que j'avais droit à l'allocation de vie chère. Si les autres ne me l'avaient pas dit, je ne l'aurais pas encore reçue aujourd'hui. »*

D'autres personnes concernées lui ont fourni plus d'informations que l'assistante sociale.

Souvent les personnes reçoivent des informations dont elles ignorent la véracité (par exemple concernant la prime énergétique).

Malheureusement, les permanences aux offices sociaux ont été supprimées. Il était possible de s'y rendre sans rendez-vous.

Un monsieur a suggéré que *« pour les personnes qui ne savent pas comment se débrouiller, il faudrait une personne ayant un certain niveau de formation pour venir en aide à ses personnes, afin qu'elles soient mieux entendues dans les administrations, et pas directement bloquées. »*

Le guichet social pourrait faire partie de la solution.

## Réflexions des trois groupes de travail

En préparation de cette UPQM, nous avons principalement abordé les problèmes autour des trois thèmes : ce qui ne fonctionne pas bien, ce qui est difficile. Dans les groupes de travail, nous avons ensuite réfléchi à ce qui pourrait être amélioré.

Nous avons cherché des suggestions, réfléchi à ce qui devrait changer, ce qui serait bénéfique et envisagé des solutions.

### 1. Questions sociopolitiques et économiques – logement et travail :

Nos questions étaient : Quelles solutions pourraient être trouvées en matière de logement ? Quelles solutions pourraient permettre de trouver plus facilement un emploi adapté ?

En ce qui concerne **les prestations sociales**, les enfants (adultes) et les parents devraient être considérés séparément (composition du ménage). Tout comme dans un ménage ne bénéficiant pas de prestations sociales, les parents et les jeunes sont considérés séparément (par exemple, pour les impôts), il devrait en être de même pour les aides sociales.

Il devrait y avoir des **loyers adaptés et abordables** pour tous, des personnes à faibles revenus aux personnes à revenus élevés. La Belgique ou la France ont été citées ici, où chacun peut encore trouver plus facilement un logement abordable. Au Luxembourg, c'est très difficile.

Il faudrait **développer le logement social**. Il faudrait également mieux veiller à ce que ces logements parviennent aux personnes qui en ont besoin. Pour les logements loués en « gestion locative sociale », ces solutions devraient être **à plus long terme**. Les contrats sont souvent limités à deux ou trois ans. Ceci afin d'éviter que les propriétaires bénéficiant d'aides (par exemple, des réductions d'impôts) investissent les économies faites dans la rénovation du logement et obligent les personnes concernées à quitter le logement pour pouvoir le louer plus cher sur le marché privé.

Certaines lois interdisent toute location sans contrat et exigent que l'appartement ou la chambre soit en bon état. Des **contrôles plus stricts** devraient être effectués afin de prévenir les abus, notamment dans les chambres meublées (Cafészëmmer), où les locataires sont souvent exploités sans contrat dans des chambres en mauvais état.

Les personnes ayant toujours vécu et travaillé au Luxembourg et devant déménager à l'étranger en raison du coût élevé du logement (les « **nouveaux non-résidents** ») devraient bénéficier des mêmes droits que les résidents et ne pas perdre certains de leurs droits.

Les jeunes et les familles devraient bénéficier d'une aide afin d'éviter de devoir partir vivre à l'étranger. Cela les isole davantage de leur famille et de leurs amis et les oblige à parcourir des trajets plus longs pour se rendre au travail.

Sans permis de conduire, voiture et sans diplôme, il est très difficile de trouver un emploi.

*Le bien-être familial dépend du logement et du travail.* Ce sont deux droits fondamentaux qui devraient être garantis. Un exemple qui a été mentionné, est le système social au Danemark.

## **2. Méconnaissance des différentes dimensions de la pauvreté - rigidité des lois et des services (Maltraitance Institutionnelle)**

### **Qu'est-ce qui pourrait mieux fonctionner dans les services?**

#### ➤ **Réception (accueil)**

- Des heures d'ouverture et rdv plus flexibles.

- Un réceptionniste devrait s'occuper des rendez-vous ; il est important qu'on puisse joindre quelqu'un directement, par téléphone ou voie digitale, et qu'on puisse également prendre les rendez-vous par téléphone.

- Il est important de pouvoir parler dans sa langue; de pouvoir s'exprimer dans une langue qu'on comprend.

- C'est bien s'il y ait une zone/salle d'attente avec de l'eau/du café - alors on ne doit pas attendre sur le trottoir dans la chaleur ou le froid et on peut boire quelque chose, ce qui est essentiel, si on est déjà nerveux ou qu'on se sent faible.

#### ➤ Lors du **contact avec Assistant(e) social(e) (AS):**

La **gentillesse** et le **respect** sont essentiels. Cela vaut pour les deux parties. Le contact visuel est essentiel, tout comme le fait de dire d'abord « bonjour » et de se présenter mutuellement.

*C'est toujours un obstacle d'être mal reçu et d'avoir l'impression d'être un criminel ; il faut pouvoir ressentir – ici que je vais trouver de l'aide.*

La langue est très importante : il faut pouvoir s'exprimer et se comprendre. Il serait judicieux de pouvoir choisir la langue.

Pour certaines personnes, il peut être important de pouvoir parler soit à une femme soit à un homme. Ceci peut être important pour des personnes traumatisées, par exemple.

Il est important d'apprendre à se connaître progressivement. Il faut pouvoir changer si la coopération avec l'assistant social s'avère difficile et qu'une relation de confiance n'est pas possible.

Par conséquent, le langage utilisé est également important : un langage simple, et non un langage « juridique », est primordial. Eviter les mots et les phrases compliqués, il faut comprendre le contenu. Cela vaut aussi bien pour les entretiens avec l'assistant social que pour les formulaires.

L'assistant social doit parler lentement, pas trop vite, afin qu'on puisse noter les informations pour les consulter à nouveau à la maison.

L'assistant social doit être capable d'écouter et être patient. Il faut éviter la précipitation lors des entretiens et répéter si nécessaire.

L'assistant social doit être formé à toutes les dimensions de la pauvreté afin de faire preuve de patience et d'avoir du doigté face aux problèmes rencontrés par la personne. Pour réduire les préjugés. Être conscient, par exemple, que pas chaque personne ne sait lire et écrire.

L'assistant social doit pouvoir demander **toutes** les aides possibles après avoir pris connaissance de la situation spécifique de la personne concernée.

Il faut avoir la possibilité de recontacter l'assistant social après le rendez-vous si on a encore des questions.

### **Comment rendre les aides plus accessibles ?**

- Moins de bureaucratie

On ne devrait plus avoir à remplir autant de formulaires. Il serait également judicieux que l'assistant social puisse accéder à certaines données avec le consentement de la personne concernée et ainsi recevoir directement ces informations.

Certains assistants sociaux aident à rassembler tous les documents, d'autres non.

- Pour les non-résidents, il serait bon de pouvoir contacter un service qui connaît les aides et les conditions spécifiques des deux pays.
- Concernant le REVIS :

Le REVIS devait être plus flexible et adapté à chaque situation. Très souvent, par exemple, le complément REVIS n'est pas suffisant pour joindre les deux bouts.

On ne peut pas épargner et on est contraints d'habiter dans des logements séparés, ce qui coûte beaucoup plus cher que la colocation, simplement pour ne pas être considérés comme un ménage.

- Adresse de référence / adresse officielle :

Il est important d'avoir une adresse, même si on est à la rue, p.ex. une sorte de boîte postale.

Avec une adresse de référence auprès d'un office social, on ne reçoit pas d'aide financière, on ne trouve pas de logement, etc. Ces personnes devraient avoir les mêmes droits que celles qui ont une adresse « normale ».

- Allocation de vie chère :

Le seuil est trop bas. Beaucoup de personnes en situation de besoin n'y ont pas droit car elles dépassent le seuil.

- Aide sociale :

Que tous les résidents au Luxembourg aient les mêmes droits et aides, indépendamment du lieu où ils habitent.

La loi doit être interprétée de la même manière dans tous les offices sociaux. Il n'est pas concevable qu'une personne perçoive davantage dans une commune que dans une autre parce que l'office ou l'assistant social évalue cela différemment.

### **Réactions du public:**

*Les gens qui sont dans le besoin, et qui vont habiter chez un ami ou de la famille : quels sont les droits des personnes hébergées ? Qu'est-ce que le Revis pourrait faire de mieux ? Le Revis est pour tout le monde. Si on ne leur donne pas le droit ils vont se retrouver dans la rue. Ce sont peut-être des Luxembourgeois, des Européens, ils ont le droit de vivre.*

*Dans le cadre du REVIS, il faut avoir le droit d'accueillir chez soi une personne sans perdre tous ses droits d'accès au REVIS. Considérer chacun individuellement.*

### **3. Manque d'informations**

#### **Où allez-vous chercher des informations?**

- à la commune
- dans la famille

#### **Guichet social:**

- Quels services sont nécessaires ?

- recevoir des informations sans conditions, sans dossier

- digitalisation
  - Soutien pour installer une application
  - Soutien pour prendre un rdv en ligne : médecin, kiné, hôpital,..
- rédiger une lettre (écrivain public)
- faire des virements (en payant la somme en liquide au guichet)
- informations sur la caisse de maladie : remboursements des médecins et des médicaments
- informations sur les kinésithérapeutes, pédicure, etc
- informations sur des aides possibles après une intervention chirurgicale
- informations sur l'assurance dépendance et le handicap
- informations sur les pensions
- demande de l'allocation de vie chère
- demande de la subvention de loyer

On doit pouvoir recevoir les formulaires nécessaires, mais également de l'aide pour les remplir et pour rassembler les documents nécessaires.

- Qui travaille au guichet ? Quelle formation est nécessaire ?

Cette personne devrait:

- parler le luxembourgeois
- ne pas être un débutant (*pas un jeune dont c'est le premier emploi*)
- être au courant de tout, être bien formée et informée
- orienter et aider pour la prise de rendez-vous
- aimer les gens !!
- être formée à interagir avec les gens
- être à l'écoute
- être sympathique : *alors on n'aurait aucune raison d'avoir peur*
- avoir un "a priori favorable".

- Comment le guichet social devrait-il être organisé concrètement ?

- un guichet dans chaque grande commune/ville
- le guichet ne devrait pas se trouver dans le même bâtiment que l'office social
- dans les petites localités, il pourrait s'agir d'un bus (la question de la salle d'attente et de la confidentialité se pose alors – bureau séparé)

Il faudrait avoir la possibilité :

- permanence avec ticket (en cas d'attente importante)
- sur rendez-vous (pour faire des démarches administratives plus importantes)
- au moins deux personnes devraient donc y travailler

La personne au guichet doit avoir un contact téléphonique direct avec les administrations, pouvoir joindre quelqu'un directement pour obtenir des informations.

#### Propositions d'alternatives au guichet social ou de solutions supplémentaires ?

Des bénévoles pourraient être formés à l'accompagnement. On est traité différemment lorsqu'on est accompagné.

#### **Réactions du public :**

*On aurait besoin d'aide pour les frais d'électricité et d'énergie. Tout cela devient beaucoup plus cher.*

*Si on se rend au secrétariat pour prendre rendez-vous pour une radiographie, ils devraient parler d'autres langues, car certaines personnes ont du mal à le comprendre.*

#### **Réactions des invités et clôture**

Nos invités confirment repartir avec des contributions et des messages très concrets et précieux. Ayant déjà travaillé ailleurs et étant en discussion avec d'autres associations, ils avaient déjà réfléchi à de nombreuses questions. Mais il y a eu de nouvelles idées.

L'idée de la formation leur tient à cœur ; ils reviendront peut-être vers ATD.

Ils nous remercient chaleureusement pour l'accueil et le temps que nous leur avons consacré.