



Monsieur Claude Wiseler
Président de la Chambre des Députés
Luxembourg

Luxembourg, le 13 février 2026

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 80 du règlement de la Chambre des Députés, nous vous prions de bien vouloir transmettre la question parlementaire suivante à Monsieur le ministre des Affaires intérieures.

La loi relative à l'aide sociale a constitué une avancée majeure en consacrant, pour les personnes les plus démunies, un véritable droit à l'aide sociale. Les offices sociaux, chargés de la mise en œuvre de cette loi, jouent à ce titre un rôle essentiel dans la cohésion sociale de notre pays.

Depuis leur création, la demande d'aide sociale n'a cessé de croître, entraînant une augmentation significative de la charge de travail du personnel des offices sociaux. Outre l'accompagnement social des bénéficiaires, les offices doivent faire face à une charge administrative de plus en plus lourde : gestion des conventions, respect des obligations légales et réglementaires, gestion des ressources humaines, ainsi que de nombreuses autres missions administratives et organisationnelles.

Parallèlement à cette évolution, la responsabilité des Conseils d'administration s'est également accrue. À mesure que la charge de travail des travailleurs sociaux et du personnel administratif augmente, les membres des Conseils d'administration doivent assumer des responsabilités toujours plus importantes, tant sur le plan juridique que financier et organisationnel.

Les offices sociaux étant constitués en établissements publics, ils sont placés sous la responsabilité d'un Conseil d'administration dont les membres exercent leur mandat avec un sens aigu des responsabilités, souvent à titre quasi bénévole.

Dans ce contexte, nous aimerions poser les questions suivantes à Monsieur le Ministre :

- Monsieur le ministre partage-t-il le constat d'une augmentation significative de la charge de travail, tant sociale qu'administrative, pesant sur les offices sociaux ?
- Envisage-t-il des mesures visant à renforcer les moyens humains, technique et administratifs mis à disposition des offices sociaux ?
- Entend-il revaloriser la mission et le statut des membres des Conseils d'administration des offices sociaux, au regard des responsabilités importantes qu'ils assument ?
- Le cas échéant, quelles pistes concrètes sont envisagées ?

Veuillez croire, Monsieur le Président, en l'assurance de notre profond respect.

Georges Engel
Député

Dan Biancalana
Député



Réponse du ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil Max Hahn à la question parlementaire n°3663 des honorables députés Georges Engel et Dan Biancalana concernant l'évolution de l'aide sociale.

- Monsieur le ministre partage-t-il le constat d'une augmentation significative de la charge de travail, tant sociale qu'administrative, pesant sur les offices sociaux ?
- Envisage-t-il des mesures visant à renforcer les moyens humains, technique et administratifs mis à disposition des offices sociaux ?
- Entend-il revaloriser la mission et le statut des membres des Conseils d'administration des offices sociaux, au regard des responsabilités importantes qu'ils assument ?
- Le cas échéant, quelles pistes concrètes sont envisagées ?

Selon les données et informations à disposition du ministère, au fil des années une hausse du nombre de demandes d'aide, ainsi qu'une complexification des situations traitées, peuvent effectivement être constatées, ce qui se traduit par une augmentation progressive de la charge de travail. Afin de soutenir les offices sociaux dans cette évolution, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre ces dernières années et sont prévues à l'avenir.

Ainsi, il convient notamment de rappeler que l'article 23 de la loi modifiée du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, qui fixe la clé de personnel des offices sociaux, a été adapté avec effet au 1^{er} janvier 2023. En effet, compte tenu de la situation socio-économique, il avait été décidé de renforcer les offices sociaux afin qu'ils puissent remplir leurs missions d'accompagnement des personnes exposées à un risque accru de pauvreté ou d'exclusion sociale, tout en garantissant un service de qualité. Cette adaptation s'est traduite par une adaptation de la clé du personnel, passant de 1 poste d'encadrement social et 0,5 poste administratif par 6.000 habitants à 1,5 poste d'encadrement social et 0,75 poste administratif par 6.000 habitants, soit une hausse de 50%.

En 2025, le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil a par ailleurs introduit la possibilité d'accorder des postes supplémentaires aux offices sociaux qui ont mis en place des projets d'inclusion sociale par le logement (PISL), afin de répondre à l'un des défis sociaux les plus pressants du pays. Depuis plusieurs années, les offices sociaux soulignent que la gestion des problématiques liées au logement représente un défi majeur. Les analyses menées entre 2023 et 2024 ont confirmé l'ampleur de ces difficultés ainsi que la charge de travail croissante générée par les projets de logement développés localement.

Face à ce constat, le ministère a mis en place un cadre structuré destiné à accompagner les offices sociaux. Le PISL prévoit, pour chaque ménage, l'élaboration d'un projet individualisé définissant des objectifs concrets, notamment en matière d'accès à un logement stable, de gestion financière, d'insertion professionnelle ou de développement de compétences. L'accompagnement social repose sur un suivi régulier assuré par un assistant social pendant toute la durée d'occupation du logement.



En ce qui concerne les éléments évoqués par les honorables députés, ceux-ci s'inscrivent dans les travaux de refonte de la loi modifiée du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, tels que prévus par l'accord de coalition 2023-2028. Les travaux préparatoires sont en cours et portent, entre autres, sur l'organisation interne des offices sociaux, l'introduction d'un indice socio-économique pour la répartition des ressources humaines, la clarification des missions, ainsi que sur la gouvernance et le soutien aux Conseils d'administration. L'objectif est de moderniser le cadre légal afin de mieux répondre aux réalités actuelles du terrain.

Finalement, il y a également lieu de souligner que tous les efforts en matière de numérisation, de simplification administrative, voire d'automatisation, ainsi que d'harmonisation des critères au niveau des dispositifs d'aide, déjà réalisés ou en cours d'élaboration, contribuent également de manière significative à l'allègement de la charge de travail dans les offices sociaux aussi bien que dans les administrations concernées.

À titre d'exemple, citons seulement le versement automatique de l'allocation de vie chère et de la prime énergie aux bénéficiaires du Revenu d'inclusion sociale depuis le 1^{er} janvier 2025, ou encore le projet de loi 8716 portant création d'un complément vie chère, déposé en date du 13 mars 2026, qui vise à fusionner plusieurs aides existantes et à uniformiser les conditions d'éligibilité, les barèmes applicables, les catégories de revenus prises en compte et les méthodes de calcul.

Luxembourg, le 18 mars 2026

Le ministre de la Famille, des Solidarités, du
Vivre ensemble et de l'Accueil

(s.) Max Hahn