



Juin 2023

---

**RAPPORTS**

# Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels

Rapport réalisé pour le Ministère de la Famille, de  
l'Intégration et à la Grande Région (MIFA)

Module 2a de l'évaluation du REVIS (annexe 1)



# EVALUATION DU DISPOSITIF DU REVIS AUPRES DES ACTEURS INSTITUTIONNELS

Rapport réalisé pour le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA)<sup>1</sup>

## Auteurs :

Kristell Leduc

Anne-Sophie Genevois

Silvia Girardi

## Coordinateur du projet :

Alessio Fusco

---

<sup>1</sup> Ce rapport fait partie de l'évaluation du dispositif Revenu d'Inclusion Sociale (REVIS) confiée au LISER. Cette évaluation comprend cinq modules : les quatre premiers modules traitent de la perspective des acteurs participant au dispositif (les acteurs institutionnels, les offices sociaux, les personnes bénéficiaires du REVIS et les organismes d'affectations offrant des mesures de type TUC) tandis que le cinquième module fournit une synthèse des différentes perspectives. Le présent rapport sur le point de vue des acteurs institutionnels constitue l'annexe 1 de cette synthèse globale. Ce projet a été réalisé au LISER sous la coordination scientifique de Alessio Fusco (coordinateur principal) et Silvia Girardi tandis que chaque module était sous la responsabilité de membres de l'équipe du projet, à savoir Kristell Leduc et Anne-Sophie Genevois (acteurs institutionnels), Patrick Thill (offices sociaux), Silvia Girardi (personnes bénéficiaires) et Blandine Lejealle (organismes d'affectation). Carla Martins a fait office de project manager. Au LISER, le projet a bénéficié de l'aide précieuse de Benjamin Boehm, Patrick Bousch, Franz Clément, Bérengère Darud, Laurence Franck, Adrienne Lambo Ouafo, Laurent Langehegermann, Roland Maas, Nada Magnoni, Marie-Josée München, David Ries, Fanny Robert, Jordane Segura, Anne Villeret, Laureen Vanni. Le projet a également bénéficié du soutien régulier d'un comité de pilotage présidé par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région en la personne de Manon Thill (rejointe en cours de projet par Jean Ries) et composé de représentants du FNS (Alain Vandermerghel), de l'ONIS (Christian Bintener) et de l'ADEM (Jean Ries remplacé en cours de projet par Gaby Wagner). Nous tenons à remercier tous les répondants qui ont contribué à cette évaluation. Les auteurs tiennent également à remercier le MIFA, l'ONIS/ARIS, le FNS et l'ADEM pour toute leur collaboration durant ce module qui a permis de construire un questionnaire adapté à chaque acteur et d'obtenir un bon taux de réponse. Les auteurs remercient également les collègues des départements « Living conditions » et « National Policy coordination » du LISER pour leurs attentives et précieuses relectures.



# Sommaire

Introduction.....	1
I. La mise en œuvre de la réforme .....	4
1.1. Quelle implication du personnel pour ce nouveau dispositif ? .....	4
1.1.1. Implication dans les discussions pré-réforme .....	4
1.1.2. Implication dans les discussions post-réforme.....	5
1.2. Quid de la préparation du personnel à ces nouvelles missions ?.....	5
1.2.1. Présentation de la loi REVIS et de ses trois acteurs .....	5
1.2.2. Les formations reçues pour se préparer aux missions REVIS .....	6
1.2.3. Devenir prêt pour l'application de la nouvelle loi REVIS.....	7
1.3. Collaborations au cours des missions liées au REVIS .....	7
1.3.1. Les collaborations du FNS.....	8
1.3.2. Les collaborations de l'ONIS .....	9
1.3.3. Les collaborations des ARIS.....	10
1.4. Les effets de la loi REVIS : atteinte des objectifs ? .....	12
II. Le point de vue du personnel du FNS.....	20
2.1. L'accueil des bénéficiaires REVIS au FNS.....	21
2.2. La prise en charge et le suivi des bénéficiaires par les gestionnaires de demandes et dossiers courants.....	22
2.2.1. Les missions et procédures générales.....	22
2.2.2. Les missions et procédures spécifiques.....	23
2.2.3. Les difficultés ou défis rencontrés par les gestionnaires de demandes et dossiers courants lors de leurs missions.....	23
2.2.4. Une comparaison avec les missions dévolues aux gestionnaires de demandes et dossiers courants dans le cadre du dispositif RMG .....	24
2.2.5. Les collaborations des gestionnaires de demandes et dossiers courants.....	24
2.2.6. Les suggestions d'améliorations émises par les gestionnaires de demandes et de dossiers courants pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes.....	25
2.3. Le service des contrôleurs qualité et validation de mandat .....	25
2.3.1. Les missions des contrôleurs qualité et validation de mandat et les difficultés rencontrées.....	25
2.3.2. Les collaborations des contrôleurs qualité et validation de mandat.....	26
2.4. Les services des contrôleurs médicaux et des enquêteurs à domicile.....	26

2.4.1. Les missions des contrôleurs médicaux et les difficultés rencontrées.....	26
2.4.2. Les collaborations des contrôleurs médicaux .....	26
2.4.3. Les missions des enquêteurs à domicile et les difficultés rencontrées.....	27
2.4.4. Les collaborations des enquêteurs à domicile .....	27
2.4.5. Les suggestions des contrôleurs médicaux et des enquêteurs à domicile pour améliorer le contrôle médical et les enquêtes à domicile des bénéficiaires .....	27
2.5. Le service des contrôleurs périodiques et dossiers courants .....	28
2.5.1. La mission des contrôleurs périodiques et dossiers courants.....	28
2.5.2. Les collaborations des contrôleurs périodiques et dossiers courants .....	28
2.5.3. Les suggestions des contrôleurs périodiques et dossiers courants pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires .....	29
2.6. L'application FNS-DOSS .....	29
2.7. Commentaires et suggestions pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes .....	31
III. Le point de vue de l'ADEM .....	35
3.1. Un nouveau repère institutionnel : le guichet REVIS.....	35
3.2. L'accueil par les conseillers référents après le passage au guichet REVIS.....	38
3.3. La prise en charge des demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS par les conseillers référents .....	39
3.3.1. La différenciation des procédures de prise en charge entre demandeurs d'emploi bénéficiaire REVIS et leurs homologues non-REVIS .....	39
3.3.2. L'expérience de terrain des entretiens réguliers.....	39
3.3.3. Les défis rencontrés par les conseillers référents lors de la prise en charge et du suivi .....	42
a. Défis liés au diagnostic de la personne.....	42
b. Défis liés à l'offre des mesures en faveur de l'emploi .....	43
c. Défis liés à une offre d'emploi .....	44
d. Autres défis.....	45
3.3.4. Les transferts des demandeurs d'emploi bénéficiaires du REVIS .....	46
a. Les transferts de compétences ADEM → ONIS.....	46
b. Les transferts de compétences ONIS → ADEM .....	48
3.3.5. Les collaborations des conseillers référents avec différents services au cours des missions liées au REVIS.....	50
3.4. La plateforme ADEM-COMMON.....	51

3.5. Commentaires et suggestions pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes .....	51
IV. Le point de vue du personnel de l'ONIS et des ARIS.....	57
4.1. L'orientation du demandeur : l'outil de profiling vu par les ARIS.....	57
4.2. L'accueil des bénéficiaires à l'ONIS .....	59
4.2.1. L'accueil à l'ONIS vu par le service accueil .....	59
4.2.2. L'accueil à l'ONIS vu par les ARIS.....	60
4.3. La prise en charge et le suivi des bénéficiaires par les ARIS en général .....	61
4.3.1. L'avis des ARIS sur leurs missions .....	62
a. Des adaptations à réaliser ?.....	64
α) La mission des transferts de compétences.....	64
(β) Le démarchage d'organismes ou institutions locales pour organiser des mesures TUC.....	66
(γ) La gestion des constats d'incapacité de travail.....	67
(δ) Les autres missions à adapter .....	67
b. L'avis des ARIS sur la facilité d'exécution de leurs missions .....	68
c. L'avis général des ARIS sur les missions et la réalité de terrain .....	69
d. Quid de l'aspect social de leur travail ?.....	70
4.3.2. L'orientation des bénéficiaires dans une mesure de stabilisation/préparation ou dans une mesure TUC .....	72
a. Les critères d'orientation .....	72
b. La recherche de mesures TUC par les ARIS.....	73
c. L'utilisation de « SHAREPOINT » dans la recherche de mesures de préparation ou de stabilisation sociale.....	75
d. L'évaluation en fin de convention d'activation .....	76
4.3.3. Les sanctions appliquées aux bénéficiaires durant la prise en charge par les ARIS	77
4.3.4. Les transferts de compétences possibles des bénéficiaires REVIS durant la prise en charge ou à la fin d'un plan d'activation.....	78
a. Les transferts de compétences ONIS → ADEM.....	79
α) La satisfaction de la procédure dans son ensemble .....	79
β) L'outil de profilage de l'ADEM utilisé avant les transferts par les ARIS .....	80
γ) Les transferts dans la pratique .....	81
b. Les transferts de compétences ADEM → ONIS .....	83
4.3.5. Les collaborations des ARIS avec différents services au cours de leurs missions....	84
a. La collaboration avec le superviseur ARIS.....	84

b. Les collaborations avec les autres acteurs .....	85
4.3.6. Les ARIS et les offices sociaux .....	87
4.3.7. Commentaires et suggestions des ARIS pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes .....	90
4.4. L'opinion des superviseurs ARIS sur les procédures du dispositif REVIS.....	92
4.4.1. Les missions qui mériteraient d'être adaptées pour les superviseurs ARIS .....	92
4.4.2. L'appréciation de la procédure de sanctions par les superviseurs ARIS .....	92
4.4.3. Les collaborations des superviseurs ARIS .....	93
a. La satisfaction des superviseurs ARIS sur leurs collaborations spécifiques avec les ARIS .....	93
b. La satisfaction des superviseurs ARIS sur leur collaboration avec d'autres instances .....	93
4.4.4. Les impressions des superviseurs ARIS sur le travail social des ARIS.....	93
4.4.5. Les commentaires et suggestions des superviseurs ARIS pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes .....	94
4.5. L'opinion des agents du service en lien avec les organismes d'affectation TUC.....	94
4.5.1. Les missions des agents du service en lien avec les organismes d'affectation TUC95	
4.5.2. Les défis relevés par les agents du service en lien avec les organismes d'affectation TUC.....	95
4.5.3. Les collaborations des agents du service en lien avec les organismes d'affectation TUC.....	95
4.6. La nouvelle application « FMREV ».....	95
V. Suggestions de développement et/ou d'adaptations .....	110
5.1. Les suggestions de développements et/ou d'adaptations .....	110
5.1.1. Un changement des conditions d'accès au REVIS pour certaines catégories de bénéficiaires ?.....	110
5.1.2. Un service méthodologique commun aux acteurs-clés ?.....	112
5.1.3. Une évaluation de l'état de santé des bénéficiaires par un service médical commun ? .....	113
5.1.4. Vers une harmonisation du système de sanction ?.....	113
5.1.5. Vers une information relative au dispositif REVIS commune pour tous ?.....	113
5.1.6. <i>Quid</i> d'un partage plus formel des bonnes pratiques entre acteurs ? .....	113
5.1.7. Orientation du bénéficiaire : la prise en compte de son avis dans certains cas ? .	114
5.1.8. De la nécessité de créer un observatoire commun aux trois institutions ?.....	114
5.2. Les changements induits par la réforme : avantage ou inconvénient ?.....	116



5.2.1. Les changements plus fréquemment vus comme des avantages.....	117
5.2.2. Les changements plus fréquemment vus comme des inconvénients.....	117

## Table des graphiques, des tableaux et annexes

Graphique 1: Part du personnel du FNS et de l'ONIS/ARIS selon leur opinion sur leur implication dans les discussions relatives à la loi REVIS.....	5
Graphique 2 : Part du personnel du FNS, de l'ADEM et de l'ONIS/ARIS selon la connaissance de leur rôle respectif au sein du dispositif REVIS.....	6
Tableau 1 : Part du personnel du FNS concerné par des collaborations avec les différents partenaires et taux de satisfaction de celles-ci.....	8
Tableau 2 : Part du personnel de l'ONIS concerné par des collaborations avec les différents partenaires et taux de satisfaction de celles-ci.....	9
Tableau 3 : Part des ARIS concernés par des collaborations avec les différents partenaires et taux de satisfaction de celles-ci.....	11
Graphique 3 : Part du personnel du FNS et de l'ONIS/ARIS étant d'accord sur ce que la mise en œuvre du dispositif REVIS a apporté selon qu'ils aient travaillé ou non pendant la période du RMG.....	16
Tableau 4 : Part du personnel du FNS selon leur opinion concernant les adaptations spécifiques pour la gestion des bénéficiaires du REVIS introduites dans l'application « FNS-DOSS ». ....	30
Tableau 5 : Part des CR selon les informations délivrées lors de leur 1 <sup>er</sup> accueil d'un demandeur d'emploi (REVIS ou non).....	38
Tableau 6 : Types de procédures qui devraient être révisés selon les CR pour les demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS.....	39
Graphique 4 : Répartition des CR selon leur opinion sur les similitudes concernant le type et le contenu des conseils donnés aux demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS et les entretiens réguliers.....	40
Graphique 5 : Répartition des CR selon leur opinion sur la fréquence des entretiens pour leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS et non-REVIS.....	41
Graphique 6 : Répartition des CR selon leur opinion sur la complexité de l'envoi dans une formation ou une mesure pour l'emploi, ou l'insertion dans un emploi pour leurs demandeurs d'emploi REVIS comparativement au non REVIS.....	41
Tableau 7 : Part des CR selon les défis liés au diagnostic de la personne rencontrés au cours de la prise en charge et du suivi de leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS et non-REVIS.....	43
Tableau 8 : Part des CR selon les défis liés à l'offre des mesures en faveur de l'emploi rencontrés au cours de la prise en charge et du suivi de leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS et non-REVIS.....	44
Tableau 9 : Part des CR selon les défis liés à une offre d'emploi rencontrés au cours de la prise en charge et du suivi de leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS et non-REVIS.....	45

Tableau 10 : Part des CR selon les raisons qui les ont poussés à ne pas proposer de transfert de compétences à l'ONIS à leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS.....	47
Graphique 7 : Part des CR selon leur opinion concernant le rôle du Centre d'Orientation Socio-Professionnelle (COSP) pour les bénéficiaires REVIS.....	49
Tableau 11 : Part des CR selon leur degré de satisfaction générale relatif à leurs collaborations au cours de leurs missions liées au REVIS .....	50
Graphique 8 : Part des CR selon leur opinion concernant les fonctionnalités spécifiques pour la gestion des bénéficiaires du REVIS introduites dans l'application « ADEM-COMMON »....	51
Graphique 9 : Part des ARIS selon leur opinion sur leur propre mission d'accueil suite au passage à l'accueil individualisé des bénéficiaires à l'ONIS en raison de la crise sanitaire, par rapport aux réunions d'information en groupe avant la crise.....	61
Tableau 12 : Part des ARIS selon leur opinion sur leurs missions de suivi et de prise en charge des bénéficiaires.....	63
Graphique 10 : Part des ARIS selon leur opinion sur les procédures lors de leurs missions de suivi et prise en charge des bénéficiaires .....	64
Tableau 13 : Part des ARIS selon leur avis sur leurs missions qui mériteraient d'être adaptées ou redéfinies (en termes de procédures, délai/durée, ...) pour les mener à bien.....	66
Graphique 11 : Part des ARIS selon leur opinion de facilité d'exécution de leurs tâches dans le cadre de la prise en charge et du suivi des bénéficiaires .....	69
Graphique 12 : Part des ARIS quant à leur opinion sur les différences constatées entre leurs objectifs de missions et la réalité de terrain .....	70
Graphique 13 : Part des ARIS quant à leur opinion par rapport à leur travail social et la perception de ce travail social par d'autres acteurs .....	71
Graphique 14 : Part des ARIS selon la fréquence des critères pris en compte pour les guider dans le choix d'orientation des bénéficiaires dont ils sont en charge.....	73
Graphique 15 : Part des ARIS selon les défis qu'ils rencontrent (et leur fréquence) lors de leurs recherches de mesures TUC pour leurs bénéficiaires .....	74
Tableau 14 : Part des ARIS selon leur opinion concernant la nouvelle grille d'évaluation en fin de convention d'activation en termes de pertinence et d'adaptation par rapport au terrain.	76
Schéma 1 : Part des ARIS selon leur opinion des procédures de sanctions des bénéficiaires REVIS.....	78
Tableau 15 : Part des ARIS selon la raison évoquée pour ne pas avoir proposé de transfert alors que le bénéficiaire était jugé prêt à l'emploi par l'outil de profilage.....	81
Tableau 16 : Part des ARIS selon les raisons qui les ont poussés à ne pas proposer de transfert de compétences à l'ONIS à leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS.....	82
Tableau 17 : Part des ARIS selon les raisons pour lesquelles leurs propositions de transferts ONIS → ADEM n'ont pas pu être concrétisées.....	82

Tableau 18 : Part des ARIS selon les raisons de leur insatisfaction des procédures de transferts de dossiers ADEM → ONIS .....	84
Tableau 19 : Part des ARIS selon leur degré de satisfaction relatif à leurs types de collaborations avec leur agent référent de supervision.....	85
Graphique 16 : Part des ARIS selon leur degré de satisfaction générale relatif à leurs collaborations au cours de leurs missions liées au REVIS.....	86
Graphique 17 : Part des ARIS selon leur opinion concernant leur travail au sein des offices sociaux.....	88
Graphique 18 : Part du personnel de l'ONIS/ARIS selon leur opinion concernant l'application « FMREV » pour la gestion des bénéficiaires du REVIS.....	96
Tableau 20 : Part du personnel du FNS, de l'ADEM et de l'ONIS/ARIS en accord avec des propositions de changement des conditions d'accès au REVIS pour certaines catégories de bénéficiaires .....	111
Tableau 21 : Part du personnel du FNS et de l'ONIS/ARIS en faveur des suggestions de développement et/ou d'adaptation sur le dispositif REVIS.....	114
Tableau 22 : Part du personnel du FNS et de l'ONIS selon leur opinion sur la nécessité et la pertinence de la création d'un observatoire commun tenant compte de différents indicateurs .....	116
Tableau 23 : Part du personnel du FNS et de l'ONIS selon leur perception des changements induits par le dispositif REVIS.....	118
Annexe 1 : Part dans chaque groupe/institution du personnel concerné par les collaborations selon la fréquence de celles-ci.....	122
Annexe 2 : Part dans chaque groupe/institution du personnel selon le changement de fréquence de leurs collaborations depuis l'entrée en vigueur de la loi REVIS .....	124
Annexe 3 : Part dans chaque groupe/institution du personnel étant d'accord sur ce que la mise en œuvre du dispositif REVIS a apporté selon qu'ils aient travaillé ou non pendant la période RMG.....	125
Annexe 4 : Commentaires des répondants de l'ONIS/ARIS et du FNS sur les défis liés aux objectifs de la loi REVIS .....	126
Annexe 5 : Commentaires et suggestions pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes par les répondants du FNS .....	132
Annexe 6 : Commentaires des CR sur le profiling du Guichet REVIS .....	133
Annexe 7 : Commentaires des CR sur la fréquence des entretiens pour leurs DE bénéficiaires REVIS.....	134
Annexe 8 : Commentaires des CR sur les défis liés au diagnostic et au suivi du bénéficiaire.....	135
Annexe 9 : Commentaires des CR sur les défis liés à l'offre des mesures en faveur de l'emploi .....	136

Annexe 10 : Commentaires des CR sur les défis liés à une offre d'emploi .....	137
Annexe 11 : Commentaires des CR sur les autres défis.....	138
Annexe 12 : Commentaires des CR de l'ADEM sur les problèmes identifiés et propositions concernant les transferts des demandeurs d'emploi bénéficiaires du REVIS .....	139
Annexe 13 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et propositions concernant la coordination avec les organismes qui offrent des suivis thérapeutiques et des formations. ....	140
Annexe 14 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et propositions concernant la gestion des dossiers des bénéficiaires dispensés des mesures d'activations.....	141
Annexe 15 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant la coordination avec d'autres services compétents pour un bénéficiaire .....	142
Annexe 16 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant la prévention de la rupture d'une mesure d'activation .....	142
Annexe 17 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés concernant la compatibilité entre la mission d'assistant social et celle de l'ARIS.....	143
Annexe 18 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant SHAREPOINT.....	145
Annexe 19 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et leurs propositions concernant leur intégration dans les OS.....	147
Annexe 20 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant la facilitation de leur travail et l'amélioration de la prise en charge et du suivi des bénéficiaires, et la meilleure prise en compte de leurs besoins et attentes .....	151
Annexe 21 : Commentaires des superviseurs ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant leurs collaborations avec les ARIS.....	155
Annexe 22 : Commentaires des superviseurs ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant leur impression sur le travail social des ARIS.....	156
Annexe 23 : Commentaires des superviseurs ARIS sur les problèmes généraux identifiés dans le cadre du dispositif REVIS.....	156

## Table des sigles et abréviations

**ADEM** : Agence pour le Développement de l'Emploi

**ARIS** : Agents Régionaux d'Inclusion Sociale

**ASAS** : Assistant Social travaillant pour l'Aide Sociale

**CA** : Convention d'Activation

**CAE** : Caisse pour l'Avenir des Enfants

**CCSS** : Centre Commun de la Sécurité Sociale

**COSP** : Centre d'Orientation Socio-Professionnelle

**CR** : Conseiller Référent

**DE** : Demandeurs d'Emploi

**FNS** : Fonds National de Solidarité

**LISER** : Luxembourg Institute of Socio-Economic Research

**MAE** : Ministère des Affaires Etrangères

**MIFA** : Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

**OA** : Organisme d'Affectation

**ONIS** : Office National d'Inclusion Sociale

**OS** : Offices Sociaux

**PA** : Plan d'Activation

**REVIS** : Revenu d'Inclusion Sociale

**RMG** : Revenu Minimum Garanti

**RPGH** : Revenu pour Personnes Gravement Handicapées

**SNAS** : Service National d'Action Sociale

**SRAS** : Services Régionaux d'Action Sociale

**STM** : Service de Santé au Travail Multisectoriel

**TUC** : affectation temporaire à des Travaux d'Utilité Collective

# Introduction

Le dispositif du Revenu d'Inclusion Sociale (REVIS) est entré en vigueur au Luxembourg le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en remplacement du dispositif du Revenu Minimum Garanti (RMG). Il vise à conférer à toute personne éligible des moyens d'existence de base pouvant être associés à des mesures d'activation sociale et professionnelle.

L'objectif annoncé du REVIS est de remédier aux difficultés d'application du RMG en recadrant le nouveau dispositif suivant un fil conducteur par rapport aux politiques en matière d'insertion professionnelle et de lutte contre la pauvreté. Le REVIS vise notamment à concrétiser une approche d'inclusion sociale, à établir un système cohérent de politiques de stabilisation, d'activation sociale et de réinsertion professionnelle, à agir contre la pauvreté des enfants et des familles monoparentales et à procéder à une simplification administrative.

La mise en œuvre de la loi REVIS<sup>2</sup> a apporté des changements considérables dans le processus visant à orienter et à accompagner les personnes bénéficiaires – notamment en termes d'activation sociale et professionnelle – et à redéfinir le rôle des acteurs du dispositif dans ce processus. Alors que le Fonds National de Solidarité (FNS) est maintenant le seul organisme compétent en matière d'octroi, de gestion des demandes et de paiement du REVIS, des champs de compétences clairs ont été déterminés entre, d'une part, l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) – en charge de l'insertion professionnelle des personnes bénéficiaires les plus proches du marché du travail et, *de facto*, nouvel acteur du dispositif – et, d'autre part, l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS) – en charge de l'activation sociale des personnes bénéficiaires qui sont le plus éloignées du marché du travail –, afin d'assurer un suivi plus adapté des personnes bénéficiaires.

La loi REVIS a entraîné la mise en place de nouveaux repères institutionnels – tels que le guichet REVIS de l'ADEM qui permet de déterminer la proximité du marché du travail primaire à travers le profiling mené pour l'avis de compétence – et de nouveaux outils – tels que les mesures de stabilisation sociale et de préparation et les Mesures d'Affectation temporaire à des Travaux d'Utilité Collective (MA-TUC) –. De nouveaux acteurs ont émergé – les Agents Régionaux d'Inclusion Sociale (ARIS) qui ont été embauchés en nombre afin d'aider l'ONIS à remplir ses missions – et de nouveaux modes d'organisation ont été déployés – comme l'implantation des ARIS dans les Offices Sociaux (OS) dans le cadre de la régionalisation de l'aide sociale –.

C'est dans ce contexte de grand changement que le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA) a commandité au Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER) la réalisation d'une évaluation du REVIS portant sur deux volets principaux. Le premier se focalise sur l'évaluation du fonctionnement des services et des procédures internes des différents acteurs en termes d'accueil, de demande, d'orientation, de durée de la procédure et de délais, de qualité des services en rapport aux besoins et attentes des bénéficiaires et, enfin, de collaboration entre acteurs impliqués. Le second se concentre quant à lui sur différents aspects relatifs à la mise en place des mesures d'activation sociale et professionnelle. Pour chacun des volets, le MIFA souhaitait que les points de vue de tous les

---

<sup>2</sup> Loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale : Mémorial A n°630 du 30 juillet 2018.

acteurs soient pris en compte ; les acteurs impliqués dans le dispositif REVIS feront chacun l'objet d'un module de travail différent dans ce projet : les acteurs institutionnels (M2a) et les offices sociaux (M2b), les personnes bénéficiaires du REVIS (M3) et les organismes d'affectations offrant des mesures de type TUC (M4).

Le présent rapport traite de la perspective des acteurs institutionnels du REVIS, soit le FNS, l'ONIS (y compris les ARIS<sup>3</sup>) et l'ADEM principalement sur le premier volet de l'évaluation. Il se base sur des entretiens qui ont été réalisés avec le management de chacune de ces institutions et des personnes occupant des postes clés dans l'organisation du REVIS, ainsi que sur une enquête auprès de leur personnel (cf. encadré 1). Le choix a été fait de donner la parole aux acteurs de terrain – en particulier à ceux qui jouent un rôle dans les différentes étapes du parcours des personnes bénéficiaires du dispositif REVIS (demande/accueil, instruction, orientation, prise en charge et accompagnement) ou dans l'organisation institutionnelle du dispositif REVIS –. Ainsi, l'évaluation du fonctionnement des services et des procédures internes des différents acteurs prend en compte leur implémentation par les acteurs de terrain, étant donné que les choix qu'ils font dans l'exercice effectif de leur rôle déterminent la manière dont les politiques sociales affectent la vie des personnes bénéficiaires des prestations et donc, les résultats que la politique vise à atteindre.

### **Encadré 1 : Objet et population cible de l'enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels »**

L'enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels » s'est déroulée en mai-juin 2022 et comprenait cinq parties. Deux d'entre elles ont abordé une série de questions d'ordre général. La première se concentrait sur les thèmes de la préparation du dispositif REVIS, de sa mise en œuvre et de la concordance entre l'application et l'atteinte des objectifs de la réforme. La seconde s'interrogeait sur les éventuelles adaptations à réaliser sur le terrain plus de deux ans et demi après la réforme. Les trois autres parties étaient consacrées à chaque institution et à chaque type de poste au sein de celles-ci. Les répondants ont été invités à s'exprimer sur les différents thèmes de l'évaluation (accueil, prise en charge des personnes bénéficiaires, sanctions, etc.) relatifs au fonctionnement et aux procédures internes en lien avec le REVIS. La communication et les collaborations au sein de chaque institution et entre chacune d'entre elles ont également été abordées. Le questionnaire a été validé par le comité de pilotage du projet.

Tout le personnel des acteurs institutionnels ayant un poste ou des missions en lien avec le dispositif REVIS a été invité à participer à cette enquête en ligne en langue française : pour le FNS, cela correspondait à 32 personnes, pour l'ONIS elles étaient 103, ARIS compris, et pour l'ADEM, ils étaient 75 Conseillers Référents (CR).

Le taux de réponse global s'élève à 77,1%. Par institution, ce taux de réponse est de 78,1% pour le FNS, 70,9% pour l'ONIS (même taux environ parmi les ARIS seulement) et de 84% pour les conseillers référents de l'ADEM.

Ce rapport est composé de cinq parties. Une première partie porte sur les questions d'ordre général relatives au REVIS et à la mise en œuvre de la réforme, en confrontant les avis des institutions. Les trois parties suivantes se focalisent sur les opinions des trois acteurs clés (FNS, ADEM et ONIS/ARIS,) du dispositif quant à leurs missions et à leur fonctionnement, aux

---

<sup>3</sup> Dans la description des résultats, nous ferons référence dans les tableaux au groupe de répondants constitué par le personnel de l'ONIS et les ARIS par le terme ONIS/ARIS. Le terme ONIS sera réservé au personnel de l'ONIS uniquement.



procédures internes et à leurs collaborations. Enfin, une dernière partie rend compte des différentes suggestions et adaptations proposées par les travailleurs de terrain.

# I. La mise en œuvre de la réforme

Ce premier module de l'enquête s'adressait au personnel des institutions (cf. encadré 1). Il a permis de recenser leur point de vue et leur satisfaction sur quatre aspects. Tout d'abord, ils ont pu s'exprimer sur leur degré d'implication pendant la préparation de la réforme et depuis l'entrée en vigueur du REVIS. Ensuite, ils ont été interrogés sur les formations qu'ils ont reçues pour se familiariser avec leurs (nouvelles) missions et les procédures du REVIS, ainsi que sur leurs collaborations inter-organisationnelles. Enfin, ils ont également donné leur avis sur les différents objectifs et nouveautés du dispositif, ainsi que sur la prise en compte des besoins et attentes des personnes bénéficiaires.

Un peu moins d'une centaine de personnes a répondu à cette partie générale de l'enquête : 25 personnes du FNS et 74 personnes relevant de l'ONIS/ARIS (dont 58 ARIS)<sup>4</sup>. Dans l'ensemble, plus de la moitié des personnes (55,6%) exerçaient un emploi en rapport avec le dispositif RMG<sup>5</sup>. Cette part est plus importante parmi le personnel du FNS (72%) que de l'ONIS/ARIS (50%). Quant à l'expérience à leur poste actuel, 68% du personnel du FNS étaient déjà en place avant 2019, 38,6% des ARIS et 66,7% de l'ONIS.

## 1.1. Quelle implication du personnel pour ce nouveau dispositif ?

### 1.1.1. Implication dans les discussions pré-réforme

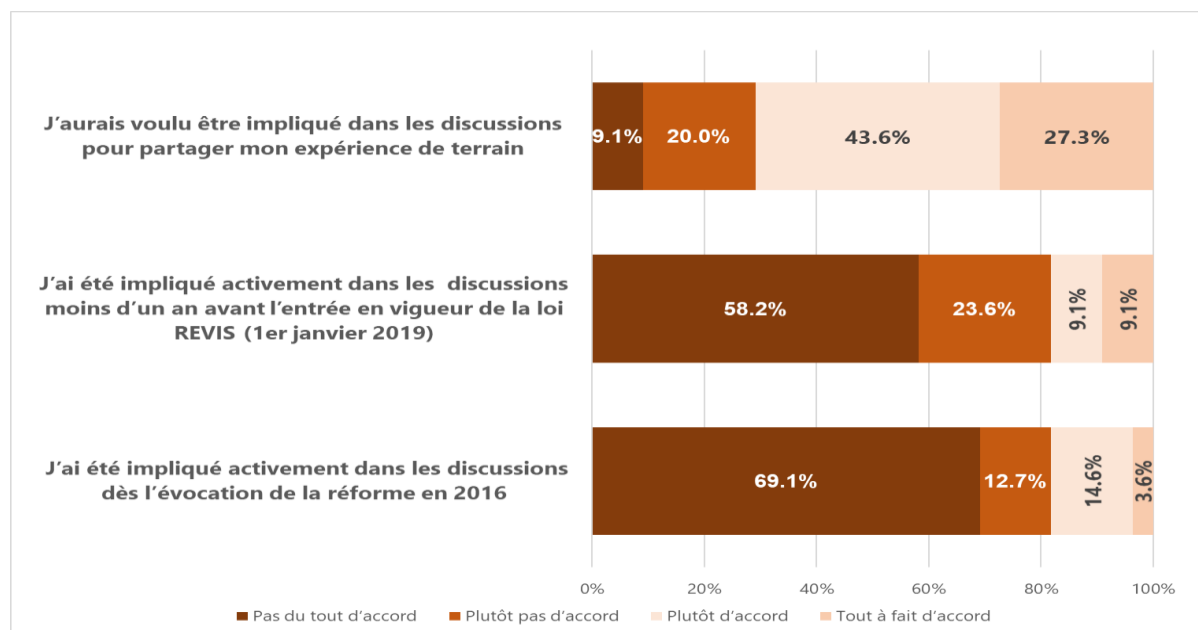
La réforme a été évoquée dès 2016 pour entrer en vigueur en 2019. Entre ces deux dates, de nombreuses discussions entre les différents acteurs ont été menées. Parmi l'ensemble des personnes exerçant un emploi en rapport avec le RMG avant la réforme, plus de 4 répondants sur 5 (81,8% - cf. Graphique 1) déclarent ne pas avoir été impliqués dans les discussions dès l'évocation de la réforme, ou dans celles ayant eu lieu moins d'un an avant l'entrée en vigueur de la loi REVIS, alors que plus de 70% auraient voulu l'être pour partager leur expérience de terrain. Ils sont proportionnellement quasiment aussi nombreux au FNS (67%) qu'à l'ONIS/ARIS (73%) à regretter de ne pas avoir pu partager leur expérience de terrain lors de ces discussions. Ce constat se vérifie surtout pour les ARIS (85%) – qui sont plus souvent en contact avec les personnes bénéficiaires que les autres membres du personnel de l'ONIS (50%) –.

---

<sup>4</sup> A l'exception d'une question portant sur la présentation de la loi REVIS et de ses trois acteurs, le personnel de l'ADEM n'a pas été invité à répondre aux différentes questions de ce module dans la mesure où l'ADEM est devenue un nouvel acteur du dispositif alors que le FNS et l'ONIS/ARIS (anciennement SNAS/SRAS) étaient déjà compétents dans le cadre du précédent dispositif RMG et donc leur personnel était plus à même à répondre aux questions de ce module.

<sup>5</sup> 50% du personnel répondant travaillent à leur poste actuel depuis 2018, voire avant.

## Graphique 1: Part du personnel du FNS et de l'ONIS/ARIS selon leur opinion sur leur implication dans les discussions relatives à la loi REVIS



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q A4 : personnel FNS & ONIS/ARIS exerçant un emploi en rapport avec le RMG avant la réforme (N=55)

### 1.1.2. Implication dans les discussions post-réforme

L'implication post-réforme auprès des décideurs gouvernementaux pour prodiguer des conseils ou des avis sur les formations ou sur les différents programmes proposés aux personnes bénéficiaires du REVIS diffère selon les institutions. En effet, seulement 4% du personnel du FNS affirment être toujours ou souvent impliqués dans de telles discussions, contre 21,1 % pour les ARIS et 20% pour le personnel de l'ONIS. Des différences existent selon l'ancienneté dans le poste actuel : 28% des répondants en poste depuis au moins 2019 et 18% de ceux l'occupant avant 2019 affirment être toujours ou souvent impliqués auprès de décideurs gouvernementaux, contre aucun de ceux en poste à partir de 2020. Néanmoins, il n'est pas possible de conclure si ces résultats signifient que cela ne leur est pas demandé ou que cela n'a pas été nécessaire depuis l'entrée en vigueur de la loi.

## 1.2. Quid de la préparation du personnel à ces nouvelles missions ?

### 1.2.1. Présentation de la loi REVIS et de ses trois acteurs

Alors que l'ADEM est devenue un nouvel acteur du dispositif, la nouvelle loi a entraîné des changements et adaptations pour le FNS et la création de l'ONIS (y compris les ARIS) (anciennement SNAS<sup>6</sup>/SRAS), qui étaient déjà compétents dans le cadre du précédent dispositif RMG. Ainsi, les nouveaux rôles de chaque acteur sont-ils connus de tous ? Cette nouvelle loi REVIS a-t-elle été présentée au personnel des trois acteurs de manière synthétique ou ont-ils dû lire les textes de loi ?<sup>7</sup>

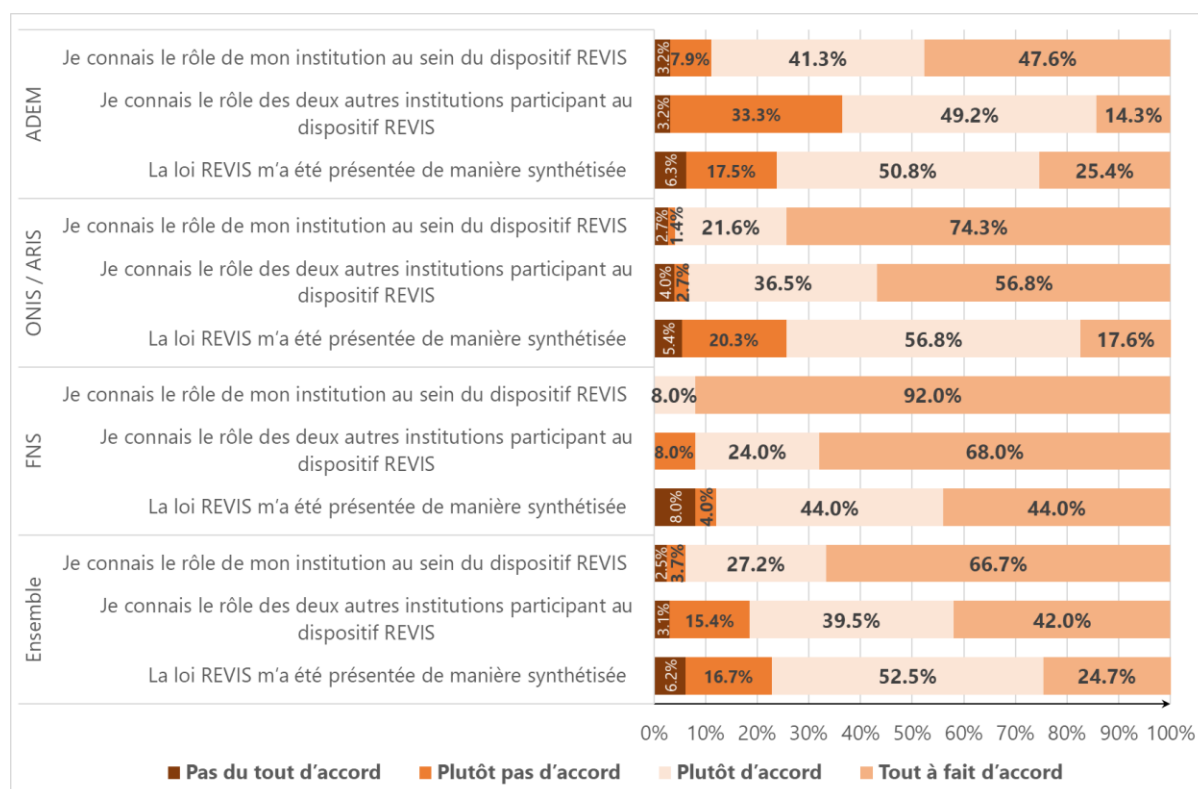
<sup>6</sup> SNAS : Service National d'Action Sociale et SRAS : Services Régionaux d'Action Sociale.

<sup>7</sup> Pour cette thématique, le personnel de l'ADEM était également invité à se prononcer.

La quasi-totalité des répondants affirme connaître le rôle joué par leur institution au sein du dispositif REVIS (93,9%) et celui des deux autres institutions (81,5%) (cf. Graphique 2). Si ce constat vaut pour le FNS et l'ONIS/ARIS, il est à nuancer pour l'ADEM. En effet, 88,9% du personnel de l'ADEM indiquent connaître le rôle de leur institution, mais seulement 63,5% celui des deux autres.

Plus de trois répondants sur quatre (77,2%) déclarent que la loi leur a été présentée de manière synthétique. Il semble que ceci ait été plus répandu pour le personnel du FNS (88%) que pour celui de l'ONIS/ARIS (74%) et de l'ADEM (76%).

**Graphique 2 : Part du personnel du FNS, de l'ADEM et de l'ONIS/ARIS selon la connaissance de leur rôle respectif au sein du dispositif REVIS**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q A6 et D5 : personnel FNS & ONIS/ARIS & ADEM (N=162)

### 1.2.2. Les formations reçues pour se préparer aux missions REVIS

De nombreuses formations ont été organisées et ont généré une bonne compréhension des missions de la part des répondants.

Les répondants ARIS indiquent davantage (79%) avoir reçu au moins une formation pour mener à bien leur mission en lien avec la nouvelle loi REVIS que leurs collègues de l'ONIS et le personnel du FNS (respectivement 60% et 56%<sup>8</sup>).

<sup>8</sup> Les auteurs de ce rapport tiennent à souligner que, lors de la présentation auprès des acteurs institutionnels, ce résultat n'est pas paru pertinent auprès des dirigeants du FNS dans la mesure où une formation a été offerte à l'ensemble du personnel. Ce pourcentage devrait donc être de 100% pour les gestionnaires déjà actifs au temps du RMG. Même chose pour les nouveaux gestionnaires (non présents en RMG) dans la mesure où ils ont été formés par leur formateur général.

Pour l'ensemble des répondants, ces formations ont été prodiguées majoritairement en interne de manière formelle (92,9% pour le FNS, 84,4% pour les ARIS et 88,9% pour l'ONIS), et/ou informelle par leurs collègues ou leur hiérarchie (64,3% pour le FNS, 48,9% pour les ARIS et 100% pour l'ONIS). L'ONIS a également reçu plus fréquemment que les autres des formations formelles par un des deux autres acteurs : 66,7% contre 15,6% pour les ARIS. Aucun répondant du FNS n'est concerné par ce genre de formation.

Les formations reçues ont permis pour tout le personnel du FNS et la quasi-totalité de celui de l'ONIS et des ARIS d'être informé sur leurs missions et la manière dont elles doivent être réalisées, les politiques et procédures REVIS, la priorité du travail à faire, la connaissance technique, les outils mis en place pour les aider dans leurs missions. Ils sont aussi en grande majorité satisfaits de l'ensemble de ces formations (100% pour le FNS, 88,9% pour les ARIS, et 66,7% pour l'ONIS).

### 1.2.3. Devenir prêt pour l'application de la nouvelle loi REVIS

Après les différentes présentations et formations reçues, quel était le sentiment d'aptitude du personnel des acteurs institutionnels lorsqu'il a fallu appliquer ces nouvelles procédures ?

Le personnel répondant du FNS a été plus rapidement à l'aise avec ces différents changements, comparativement aux ARIS et à l'ONIS. En effet, 24% des répondants du FNS déclarent qu'il leur a fallu moins d'une semaine pour se sentir prêts par rapport à l'application des nouvelles procédures REVIS et aux informations à délivrer aux bénéficiaires (6,7% pour l'ONIS et 3,5% pour les ARIS). Mais finalement, au plus tard six mois après l'introduction du REVIS, ce sont environ quatre répondants sur cinq qui se sentaient à l'aise avec les nouvelles procédures. Cette part est de 88% parmi le personnel du FNS<sup>9</sup>, 93% pour l'ONIS et 74% pour les ARIS. Enfin, 7% des ARIS ont avoué ne pas être encore totalement à l'aise au moment de l'enquête (printemps 2022).

### 1.3. Collaborations au cours des missions liées au REVIS<sup>10</sup>

En dehors des échanges automatiques inclus dans les différentes applications (FMREV, FNS-DOSS, ADEM-COMMON), la mise en place du nouveau dispositif implique potentiellement plus de collaborations entre les acteurs clés et d'autres entités (comme les ministères, administrations, offices sociaux, organismes partenaires, etc.). L'objectif de cette section est d'identifier ces types de collaborations, leur fréquence, la satisfaction à leur égard, ainsi que leur évolution par rapport au RMG. Nous envisagerons, dans un premier temps, les collaborations du FNS (1.3.1), dans un deuxième temps, les collaborations de l'ONIS (1.3.2) et, dans un troisième et dernier temps, les collaborations des ARIS (1.3.3).

---

<sup>9</sup> 20% indiquent qu'il leur a fallu moins d'un mois (33% pour l'ONIS et 26% pour les ARIS) et 44% entre 1 et moins de 6 mois (environ 53% pour l'ONIS et 44% les ARIS).

<sup>10</sup> Les collaborations avec les instances suivantes ne sont pas retranscrites car elles concernaient un effectif trop faible : entreprises privées/publiques dans le cadre de mesures proposées par l'ADEM, centres de formation ADEM.

### 1.3.1. Les collaborations du FNS

Plus de 84% du personnel du FNS mentionnent des collaborations avec les deux autres institutions (**ONIS et ADEM** – cf. Tableau 1) et parmi ces dernières, plus des trois-quarts ont lieu plus d'une fois par mois, voire plus d'une fois par semaine (76,2% avec l'ADEM et 86,4% avec l'ONIS – cf. Annexe 1). Si les contacts avec ces deux acteurs se sont accentués depuis la nouvelle loi (cf. Annexe 2), le personnel du FNS apparaît davantage satisfait de ses échanges avec l'ONIS (91%) que de ceux avec l'ADEM (57%).

**Tableau 1 : Part du personnel du FNS concerné par des collaborations avec les différents partenaires et taux de satisfaction de celles-ci**

	Part de collaboration	Part du personnel satisfait
<b>ADEM</b>	84,0%	57,1%
<b>ONIS</b>	88,0%	90,9%
<b>ARIS</b>	76,0%	73,7%
<b>Personnes bénéficiaires du REVIS</b>	84,0%	76,2%
<b>Offices sociaux : assistants sociaux travaillant pour l'aide sociale (ASAS)</b>	84,0%	61,9%
<b>Offices sociaux : responsable(s)</b>	24,0%	100,0%
<b>Ministères ou autres institutions publiques (CCSS<sup>11</sup>, CAE, etc.)</b>	60,0%	93,3%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

Population Q A13 : personnel FNS (l'effectif varie en fonction des partenaires)

Guide de lecture : 88% du personnel du FNS mentionnent des collaborations avec l'ONIS. Parmi eux, ils sont 90,9% à être satisfaits de ces collaborations.

La plupart du personnel FNS (84%) est également très régulièrement en contact **avec les bénéficiaires REVIS** (90% plus d'une fois par semaine). Si tous les membres du personnel FNS ne le sont pas, c'est en raison du fait qu'ils n'ont pas forcément besoin de les contacter dans le cadre de leur mission ou qu'ils reçoivent les informations nécessaires émanant des gestionnaires ou autres, qui sont en contact plus régulier avec les bénéficiaires REVIS. Déjà très fréquents pour 53,3% du personnel du FNS dans le cadre du dispositif RMG, ces contacts se sont encore accentués avec le REVIS et 76,2% sont globalement satisfaits de ces derniers.

Par ailleurs, si 84% des répondants du FNS déclarent collaborer avec les **Assistants Sociaux travaillant pour l'Aide Sociale (ASAS)** au sein des offices sociaux, ils sont un peu moins nombreux (76%) à avoir des échanges avec les ARIS. Néanmoins, pour ces deux groupes, les échanges sont très réguliers puisque plus de 76% disent être en contact plus d'une fois par mois ou par semaine. Si les échanges avec les ARIS se sont accentués depuis la nouvelle loi, la fréquence avec les ASAS est restée identique. Par ailleurs, une part plus importante du personnel du FNS est satisfaite des échanges avec les ARIS (73,7%) par rapport aux échanges avec les ASAS (61,9%).

<sup>11</sup> **CCSS** : Centre Commun de la Sécurité Sociale et **CAE** : Caisse pour l'Avenir des Enfants

Enfin, 60% du personnel du FNS collaborent avec les **ministères ou autres institutions publiques** (CCSS, CAE, etc.) de manière plutôt régulière (60% au moins une fois par mois). Ces échanges sont nécessaires afin de compléter ou de vérifier les informations manquantes dans les dossiers des demandeurs. Les membres répondants du personnel du FNS sont très largement satisfaits (93,3%) de ces échanges qui ne se sont pas accentués depuis la nouvelle loi.

### 1.3.2. Les collaborations de l'ONIS

Le personnel de l'ONIS collabore le plus fréquemment avec les **ARIS** (100%), les **personnes bénéficiaires du REVIS** (86,7%) et le **FNS** (80%) et ce, de manière très régulière (plus d'une fois par mois, voire par semaine) (cf. Tableau 2 & Annexe 1). Les avis se rejoignent concernant l'évolution de la fréquence de ces collaborations par rapport au RMG. En effet, pour ces trois types d'échanges, le volume de ces contacts serait plutôt resté identique (respectivement 80%, 56% et 57% pour les ARIS, les bénéficiaires et le FNS) voire aurait diminué, surtout avec le FNS (29%) et les bénéficiaires (44%). Quant à leur satisfaction, le degré est très élevé pour leurs contacts avec le FNS (100% sont satisfaits), les personnes bénéficiaires du REVIS (92,3%) et les ARIS (86,7%).

**Tableau 2 : Part du personnel de l'ONIS concerné par des collaborations avec les différents partenaires et taux de satisfaction de celles-ci**

	Part de collaboration	Part du personnel satisfait
<b>FNS</b>	80,0%	100,0%
<b>ADEM</b>	46,7%	85,7%
<b>ARIS</b>	100,0%	86,7%
<b>Personnes bénéficiaires du REVIS</b>	86,7%	92,3%
<b>Centre d'Orientation Socio-Professionnelle (COSP)</b>	20,0%	100,0%
<b>Offices sociaux : ASAS</b>	53,3%	100,0%
<b>Offices sociaux : responsable(s)</b>	46,7%	100,0%
<b>OA à des mesures TUC / de préparation aux travaux d'utilité collective (e.g. cours de langue) et de stabilisation sociale de l'ONIS</b>	66,7%	80,0%
<b>Ministères ou autres institutions publiques (CCSS, CAE, etc.)</b>	60,0%	100,0%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

Population Q A13 : personnel de l'ONIS (l'effectif varie en fonction des partenaires)

Guide de lecture : 80% du personnel de l'ONIS mentionnent des collaborations avec le FNS. Parmi eux, ils sont 100% à être satisfaits de ces collaborations.

Plus de six répondants sur dix de l'ONIS sont également en relation avec **les OA** (66,7%) et les **ministères ou autres institutions publiques**. Ils sont entre 80% et 100% à en être satisfaits. Plus de 45% des échanges avec les ministères se déroulent plus d'une fois par mois, voire par semaine, et la réforme n'a pas eu d'impact sur la fréquence : pour 75%, celle-ci est restée identique. En revanche, si la moitié des collaborations avec les OA sont très fréquentes (plus d'une fois par mois, voire par semaine), la réforme a augmenté ces dernières : 60% déclarent en effet qu'elles se sont fortement accentuées depuis le REVIS.

De plus, la moitié ou moins du personnel répondant de l'ONIS a des échanges avec l'**ADEM** (46,7%) et les **OS** – et un peu plus avec les ASAS (53,3%) qu'avec les responsables (46,7%). La quasi-totalité exprime une bonne satisfaction à l'égard de ces collaborations avec l'ADEM (85,7%) et la totalité avec les OS (100% pour les ASAS et les responsables). Ces échanges ne sont généralement pas très fréquents dans la mesure où ils ont majoritairement lieu plus d'une fois par an ou par trimestre (71% - hiérarchie de l'OS ; et 86% - ADEM). La réforme a eu un impact essentiellement pour les échanges avec la hiérarchie des OS : 80% des répondants de l'ONIS les ont ainsi vu s'accroître (80%). Quant aux échanges avec l'ADEM, la moitié estime que ces échanges se sont également accrus.

Enfin, peu de personnel de l'ONIS échange avec le **COSP** (20%) et, lorsque cela arrive, 100% de ces contacts se déroulent plus d'une fois par an, la réforme accentuant cette fréquence. Ces derniers déclarent tous être satisfaits de leur collaboration avec le COSP.

### 1.3.3. Les collaborations des ARIS

Tous les ARIS collaborent avec le FNS et ils sont 66,7% à être en contact avec l'ADEM (cf. Tableau 3). La fréquence de ces échanges est aussi différente : 70,1% des ARIS déclarent collaborer plus d'une fois par mois ou par semaine avec le FNS, contre 15,8% avec l'ADEM (36,8% collaborent plus d'une fois par trimestre et 47,4% plus d'une fois par an avec l'ADEM). Concernant les contacts avec le FNS, la moitié des ARIS estime qu'ils sont restés identiques depuis la nouvelle loi et 30,8% qu'ils ont au contraire diminué ; ils sont donc très peu nombreux à penser que ces relations avec le FNS se sont accrues depuis la nouvelle loi. Pour les relations avec l'ADEM, 86,7% s'accordent à dire qu'elles ont diminué, ce qui correspond à la tendance inverse observée pour l'ONIS. En termes de satisfaction, les ARIS sont plus largement satisfaits de leur relation avec le FNS (80,7%) qu'avec l'ADEM (52,6%). Pour les relations avec cette dernière, la faible fréquence des contacts est notamment mise en cause (83% des insatisfaits).



**Tableau 3 : Part des ARIS concernés par des collaborations avec les différents partenaires et taux de satisfaction de celles-ci**

	<b>Part de collaboration</b>	<b>Part du personnel satisfait</b>
<b>FNS</b>	100,0%	80,7%
<b>ADEM</b>	66,7%	52,6%
<b>ARIS</b>	98,3%	100,0%
<b>Personnes bénéficiaires du REVIS</b>	98,3%	96,4%
<b>Centre d'Orientation Socio-Professionnelle (COSP)</b>	54,4%	80,7%
<b>Offices sociaux : assistants sociaux travaillant pour l'aide sociale (ASAS)</b>	98,3%	85,7%
<b>Offices sociaux : responsable(s)</b>	86,0%	91,8%
<b>Organismes d'affectation (OA) à des mesures TUC / de préparation aux TUC (e.g. cours de langue) et de stabilisation sociale de l'ONIS</b>	100,0%	100,0%
<b>Ministères ou autres institutions publiques (CCSS, CAE, etc.)</b>	77,2%	86,4%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

Population Q A13 : ARIS (l'effectif varie en fonction des partenaires)

Guide de lecture : 66,7% des ARIS mentionnent des collaborations avec l'ADEM. Parmi eux, ils sont 52,6% à être satisfaits de ces collaborations.

Naturellement, tous les ARIS ont des échanges très fréquents (73,7% plus d'une fois par semaine) avec les **OA**, sans que la loi REVIS n'accroisse toutefois ces relations. Ils en sont tous satisfaits.

De même, quasiment tous les ARIS sont satisfaits de leurs échanges réguliers (plus d'une fois par semaine) avec les **personnes bénéficiaires**. Depuis le nouveau dispositif REVIS, ces échanges soit se sont accentués (42,3%), soit sont restés à la même fréquence (50%).

En outre, si les ARIS collaborent quasiment tous avec leurs **autres collègues ARIS**, il en est de même avec le **personnel des OS** (ASAS - 98,3%) ou responsables (86%). Ces contacts sont très réguliers pour la plupart et ils se sont généralement tous accentués, surtout avec les autres ARIS (56%), et un peu moins avec les ASAS (48%) ou avec les responsables des OS (50%). Les ARIS ressentent une grande satisfaction de leurs échanges avec ces trois groupes.

Par ailleurs, les ARIS sont 77,2% à échanger avec les **ministères ou autres institutions publiques**, et, le plus souvent, ces collaborations ont lieu plus d'une fois par trimestre (45,5%) ou plus d'une fois par an (15,9%). Elles ne se sont pas forcément accentuées depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi et ils sont 86,4% à en être satisfaits.

Enfin, plus de la moitié des ARIS sont en contact avec le **COSP** et sont très largement satisfaits de leur collaboration (80,7%). Ces échanges ont lieu principalement une fois par an (74,2%) ou une fois par trimestre (22,6%) et la moitié des ARIS atteste qu'ils se sont accentués depuis l'entrée en vigueur du dispositif REVIS.

## 1.4. Les effets de la loi REVIS : atteinte des objectifs ?

La loi REVIS avait comme but principal de remédier aux difficultés d'application de la loi sur le RMG et de recadrer le nouveau dispositif suivant un fil conducteur par rapport aux politiques en matière d'insertion professionnelle et de lutte contre la pauvreté. D'après l'énoncé des motifs du projet de loi<sup>12</sup>, les quatre grands objectifs poursuivis par la réforme étaient<sup>13</sup> :

1. de concrétiser une approche d'inclusion sociale ;
2. d'agir contre la pauvreté des enfants et des familles monoparentales ;
3. d'établir un système cohérent de politique de stabilisation, d'activation sociale et de réinsertion professionnelle ;
4. et de procéder à une simplification administrative.

Derrière ces quatre grands objectifs, différents sous-objectifs plus détaillés sont visés, et cette section a pour but de collecter le ressenti du personnel des acteurs institutionnels sur ces différents sous-objectifs de la loi REVIS suite à son entrée en vigueur : ont-ils été atteints ou non ? Globalement, les répondants considèrent que ces derniers ont été atteints, puisque la part d'entre eux étant en accord avec un effet bénéfique de la loi REVIS varie de 85,4% à 44,9% selon les items (cf. Graphique 3).

Globalement, les sous-objectifs obtenant le plus d'opinions positives concernent le ciblage des populations vulnérables. Ainsi, le personnel de l'ONIS/ARIS et du FNS pense majoritairement que le dispositif REVIS apporte **un meilleur soutien aux familles avec enfants (monoparentales ou non)** (85,4% - dans le top 3 pour le FNS, les ARIS et l'ONIS<sup>14</sup>) et **aux groupes socio-économiques les plus vulnérables** (75,6% - dans le top 3 pour le FNS) (cf. Annexe 3). Par ailleurs, 79,3% de l'ensemble des répondants indiquent qu'il existe **un meilleur ciblage des prestations** (dans le top 3 pour les ARIS (76%) et l'ONIS (91%)). Néanmoins, un certain nombre de défis ont été identifiés par les répondants dans leurs commentaires (cf. Annexe 4) afin de pouvoir atteindre pleinement ces différents sous-objectifs tels que :

- la prise en compte des difficultés pour les familles avec enfants (surtout monoparentales) en cas de sanction ;
- l'apport d'un meilleur soutien à des groupes socio-économiques qui, selon eux, nécessiteraient :
  - des prestations plus élevées (pour prendre en compte le coût de la vie et du logement notamment) ;
  - des mesures d'activation plus adaptées, par exemple avec la question du statut des bénéficiaires en TUC (non salarié) qui peut induire des problèmes pour le logement, ou la question des arrêts de convention TUC en cas de maladie prolongée ou grossesse ;

---

<sup>12</sup> Projet de loi n° 7113 relatif au revenu d'inclusion sociale, Document 7113/00, Exposé des motifs, page 8 et 9.

<sup>13</sup> Source : <https://revis.public.lu/fr/reforme/objectifs.html>

<sup>14</sup> 96% du personnel répondant du FNS, 80% de celui des ARIS et 85% de celui de l'ONIS le déclarent comme objectif le plus atteint.

- et un système de prestation moins complexe et plus adapté, notamment aux personnes avec des problèmes psychiques, ou en état de dépendance ;
- l'amélioration du ciblage des prestations en informant mieux le bénéficiaire et du partage des bénéficiaires en apportant une meilleure cohésion dans les transferts entre ADEM et ONIS.

Une des lignes directrices de la nouvelle loi était d'apporter une plus grande cohérence entre politiques d'activation sociale et d'insertion par le travail en apportant une attention particulière sur l'inactivité. L'idée est toujours d'accompagner le bénéficiaire, mais en valorisant et en incitant la reprise d'une activité sur le marché du travail primaire. Parmi les quatre sous-objectifs suivants les plus atteints selon le personnel de l'ONIS/ARIS et du FNS, trois sont en lien avec cette ligne directrice. Plus de 70% des répondants pensent en effet que le nouveau dispositif permet de « **récompenser les bénéficiaires pour le travail même à temps partiel** » (dans le top 3 des répondants de l'ONIS), constitue « **une incitation à reprendre une activité professionnelle**<sup>15</sup> » et apporte effectivement « **une plus grande cohérence avec les politiques d'insertion par le travail** ». Ce dernier est d'ailleurs dans le top 3 parmi les répondants du FNS (81%). Pour ce dernier point, certains répondants ont néanmoins souligné dans leurs commentaires la difficulté à réaliser un passage fluide entre l'ONIS et l'ADEM dans la pratique avec notamment le risque d'une longue période d'inactivité (en envisageant plus concrètement une collaboration CR et ARIS - cf. Annexe 4). Par ailleurs, quelques répondants ont également identifié quelques points d'améliorations suite à leur expérience de terrain. Certains se sont en effet aperçus que l'incitation, pour les bénéficiaires en âge de travailler, à reprendre une activité professionnelle semblait être ancrée sur des obligations et sur la menace de sanction plutôt que sur des outils permettant de faire évoluer leur situation ; d'autant plus que la conjoncture économique et la situation sociale des bénéficiaires limiteraient l'effet des incitations financières. Enfin, d'autres répondants ont mentionné que la récompense pour le travail, également le travail à temps partiel, paraissait insuffisante par rapport au coût de la vie, au frais de transport privé, etc.

Le quatrième objectif de la nouvelle loi était de procéder à une simplification administrative, notamment via la dématérialisation. Les réponses du personnel des acteurs institutionnels suggèrent que cet objectif est le moins abouti, aussi bien pour eux que pour les bénéficiaires. En effet, 57% des répondants ARIS, 54% de ceux de l'ONIS et 50% de ceux du FNS soutiennent l'idée que le REVIS a apporté une simplification administrative générale pour les acteurs institutionnels et seulement 39% des répondants ARIS, 50% de ceux de l'ONIS et 52% de ceux du FNS une simplification administrative pour les personnes bénéficiaires. La simplification de la structuration des prestations semble plus atteinte puisque 71,1% des personnes sont d'accord avec cette affirmation (top 3 pour les répondants de l'ONIS – 85%). S'agissant des bénéficiaires, la raison la plus fréquemment donnée par le personnel répondant lors de leurs commentaires soutient que la répartition des compétences entre le FNS-ONIS-ADEM n'est pas

---

<sup>15</sup> Il figure parmi le top 3 des ARIS avec 77%.

toujours claire pour les bénéficiaires qui ne comprennent pas la différence entre les institutions, et à qui ils doivent s'adresser pour une aide spécifique (cf. Annexe 4).

*« La séparation des compétences n'est pas compréhensible pour les bénéficiaires. 1. Demande REVIS FNS 2. Premier rdv chez l'ADEM (Profiling) 3. Premier rdv ONIS pour ceux qui sont orientés en compétence ONIS 4. Premier rdv ARIS. Ceci signifie qu'avec l'introduction de la demande, les bénéficiaires doivent se rendre à 4 adresses différentes. », « Les bénéficiaires continuent à se sentir "ballotter" dans ce dispositif ». « Nécessité d'optimiser et d'uniformiser la ligne de conduite dans les différents niveaux du dispositif (traitement, profilage, orientation, suivi) ».*

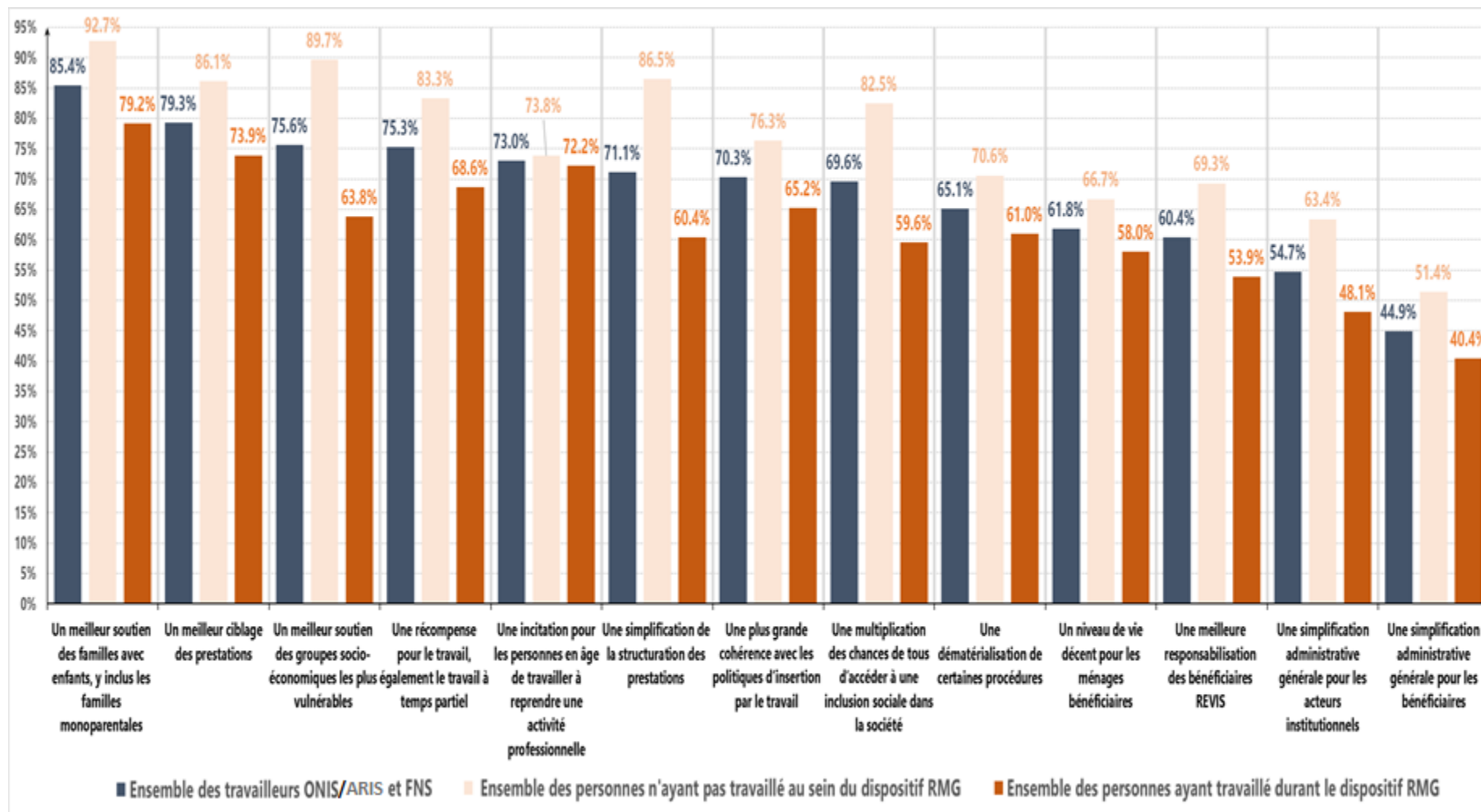
Quant aux arguments donnés pour les acteurs institutionnels, le plus fréquent est qu'ils ont l'impression que le poids des procédures administratives est toujours important et a même augmenté depuis l'entrée en vigueur de la réforme (cf. Annexe 4).

Enfin, parmi les sous-objectifs les moins aboutis pour les répondants, on note la meilleure responsabilisation des bénéficiaires REVIS pour le FNS et l'ONIS et un niveau de vie décent pour les ménages bénéficiaires pour les ARIS. En effet, 56% des répondants du FNS et 42% de ceux de l'ONIS pensent que la mise en œuvre du dispositif du REVIS a donné l'occasion de cette meilleure responsabilisation et moins de 60% des ARIS répondants affirment que la réforme a permis un niveau de vie décent. L'idée principale qui ressort de leurs arguments qualitatifs concernant la responsabilisation des bénéficiaires est que cette responsabilisation serait principalement liée à l'existence de sanctions. Si certains répondants pensent que pour quelques bénéficiaires ces sanctions représentent un outil de menace nécessaire pour les responsabiliser à leurs actes, pour d'autres elles paraissent inutiles car tous ne sembleraient pas en mesure de prendre leurs responsabilités. Pour d'autres bénéficiaires, ces sanctions seraient même contreproductives car elles empêcheraient de tenter une mesure dans un domaine qui leur est moins familier pour éviter le risque d'une sanction (cf. Annexe 4).

En outre, si l'on distingue les résultats des objectifs en fonction de la situation du personnel, travaillant déjà à l'époque du RMG ou ne travaillant pas encore à l'époque du RMG, l'opinion des premiers est beaucoup plus nuancée et moins favorable que celle des deuxièmes, quel que soit l'objectif étudié. Trois objectifs sont plus particulièrement concernés par ce constat. En effet, la simplification de la structuration des prestations est jugée favorable parmi 86,5% du personnel sans rapport avec le dispositif RMG contre 60,4% parmi ceux ayant un rapport. Ces parts sont respectivement de 89,7% contre 63,8% pour l'objectif relatif au meilleur soutien des groupes socio-économiques les plus vulnérables et de 82,5% contre 59,6% pour celui en rapport avec la multiplication des chances de tous d'accéder à une inclusion sociale dans la société. Des distinctions sont également à noter en fonction de l'ancienneté dans le poste actuel. Ainsi, les personnes occupant leur poste actuel après la mise en place de loi REVIS estiment davantage abouti l'objectif relatif à une récompense pour le travail y compris à temps partiel que celles ayant pris leur poste actuel avant 2019 (83% - 67%). Il en est de même pour l'objectif visant à une simplification administrative générale pour les acteurs (66% - 44%).

Au-delà de ces objectifs et lignes directrices, qu'en est-il concrètement des besoins et des attentes des bénéficiaires ? Près d'un tiers des répondants ayant déjà un lien avec le dispositif RMG (31%) considèrent que les besoins et les attentes des bénéficiaires REVIS sont mieux pris en compte depuis l'entrée en vigueur de la loi REVIS, tandis que 11% estiment qu'ils sont moins bien pris en compte. Néanmoins, la majorité (58%) juge que la loi REVIS n'a ni amélioré ni détérioré cette prise en compte pour les bénéficiaires. La loi REVIS a donc permis certains changements, bien que d'autres points restent encore perfectibles.

**Graphique 3 : Part du personnel du FNS et de l'ONIS/ARIS étant d'accord sur ce que la mise en œuvre du dispositif REVIS a apporté selon qu'ils aient travaillé ou non pendant la période du RMG**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER Population Q A19 : personnel FNS & ONIS/ARIS (l'effectif varie en fonction des items)

### EXPLICATION DES ENJEUX ET NOUVELLES PROCÉDURES DU REVIS

- ⇒ Avant sa mise en œuvre, un **effort d'explication** a été effectué sur le nouveau dispositif REVIS au sein des trois acteurs clés, ce qui a mené globalement à une **bonne compréhension par le personnel du rôle de son institution et des autres**. Cependant, le personnel de l'ADEM affirme davantage ne pas connaître le rôle des deux autres institutions.
- ⇒ De **nombreuses formations ont été organisées** et ont généré une **bonne compréhension des nouvelles missions liées au REVIS** de la part des travailleurs de terrain. Ils se déclarent **majoritairement satisfaits** de ces formations (FNS-ONIS/ARIS).

### IMPLICATION DANS LA MISE EN ŒUVRE DU NOUVEAU DISPOSITIF

- ⇒ Le personnel du FNS et de l'ONIS/ARIS a le sentiment d'avoir été **faiblement impliqué dans l'élaboration de la réforme** et regrette **de ne pas avoir pu partager son expérience de terrain** dans la formulation du nouveau dispositif pour sept répondants sur dix.

### MISE EN PRATIQUE DES NOUVELLES PROCÉDURES

- ⇒ **Quatre répondants sur cinq se sont trouvés à l'aise avec les nouvelles procédures au plus tard six mois après l'introduction du REVIS** ; ceci est **particulièrement le cas** au sein du **FNS** (comparativement à l'ONIS/ARIS), qui est l'institution dont les missions ont le moins changé par rapport au RMG. Par ailleurs, 7% des ARIS ne se sentaient pas encore à l'aise au printemps 2022.

### LES COLLABORATIONS ENTRE ACTEURS

- ⇒ Sans surprise, **tous les acteurs (FNS, ONIS et ARIS) collaborent avec les bénéficiaires**. Leurs échanges sont **plus fréquents pour le FNS et les ARIS depuis l'entrée en vigueur du REVIS** et globalement **ils en sont tous très satisfaits**.
- ⇒ Les collaborations du **personnel du FNS**
  - Les collaborations les plus **fréquentes s'opèrent avec l'ONIS, l'ADEM, les ASAS** (plus de 80%) et les **ARIS** (76%).
  - Le FNS note **une accentuation des échanges avec l'ONIS, l'ADEM et les ARIS**.
  - **Une bonne satisfaction générale** est notée pour **l'ensemble des collaborations, plus nuancée** toutefois pour celles **avec l'ADEM (57%)**.

---

<sup>16</sup> A l'exception d'une question portant sur la présentation de la loi REVIS et de ses trois acteurs, le personnel de l'ADEM n'a pas été invité à répondre aux différentes questions de ce module dans la mesure où l'ADEM est devenue un nouvel acteur du dispositif alors que le FNS et l'ONIS/ARIS (anciennement SNAS/SRAS) étaient déjà compétents dans le cadre du précédent dispositif RMG et donc leur personnel était plus à même à répondre aux questions de ce module.

⇒ Les collaborations du **personnel de l'ONIS**

- Les **collaborations les plus fréquentes ont lieu avec le FNS et les ARIS** et une **bonne satisfaction** générale est indiquée (pas d'accentuation des échanges notée par rapport au RMG).
- **Deux-tiers collaborent avec les OA** et la **fréquence** de leurs échanges a **augmenté** depuis le REVIS.
- Environ la **moitié du personnel de l'ONIS a des échanges avec l'ADEM** (46,7%) et les **ASAS** (53,3%), qui se sont **accentués** par rapport à l'époque du RMG. Plus de **85% sont satisfaits** de leurs collaborations.

⇒ Les collaborations des **ARIS**

- **Plus de 80% des ARIS collaborent avec le FNS, les autres ARIS, les OS** (ASAS et hiérarchie) et les **OA**, tandis qu'ils sont deux-tiers à déclarer des échanges avec **l'ADEM**.
- Seules les collaborations avec les autres **ARIS et les ASAS** auraient été **accentuées** par rapport au RMG.
- Si pour la **majorité des acteurs**, plus de **80% des ARIS sont satisfaits** de ces échanges, la **satisfaction de ceux-ci avec l'ADEM est plus nuancée** (52,6%).

**ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA NOUVELLE RÉFORME**

⇒ **Les objectifs du nouveau dispositif les plus atteints selon les répondants sont le ciblage des populations vulnérables, le soutien aux familles avec enfants monoparentales ou non, (top 3 pour le FNS, l'ONIS et les ARIS) et aux groupes socio-économiques les plus vulnérables (top 3 pour le FNS) et le ciblage des prestations (top 3 pour l'ONIS et les ARIS). Les principaux défis identifiés pour atteindre pleinement ces objectifs sont :**

- la **prise en compte des difficultés pour les familles avec enfants** en cas de **sanction** ;
- l'apport d'un **meilleur soutien à des groupes socio-économiques** qui nécessiteraient des **prestations plus élevées**, des **mesures d'activation plus adaptées** et un **système de prestation moins complexe** et plus adapté selon le public visé ;
- une amélioration ultérieure du ciblage des prestations (meilleure information aux bénéficiaires) et du partage des bénéficiaires (s'il y avait une meilleure cohésion dans les transferts entre ADEM et ONIS).

⇒ D'autres objectifs particulièrement atteints sont l'apport d'une **plus grande cohérence avec les politiques d'insertion par le travail** (top 3 pour le FNS), **la récompense pour le travail, également le travail à temps partiel** (top 3 pour l'ONIS) **et l'incitation, pour les personnes en âge de travailler, à reprendre une activité professionnelle**



(top 3 pour les ARIS). Les principaux défis identifiés pour atteindre pleinement ces objectifs sont les suivants :

- simplifier le passage du bénéficiaire entre l'ONIS et l'ADEM dans la pratique afin d'éviter le risque d'une longue période d'inactivité (envisager une collaboration entre CR et ARIS) ;
- l'incitation, pour les personnes en âge de travailler, à reprendre une activité professionnelle semblerait être ancrée sur des obligations et sur la menace de sanction plutôt que sur des outils permettant de faire évoluer la situation des bénéficiaires ;
- la récompense pour le travail, même à temps partiel, semblerait insuffisante par rapport au coût de la vie, au frais de transport privé, etc.

⇒ **La simplification administrative pour les bénéficiaires et les acteurs institutionnels** est considérée comme l'un des objectifs **les moins atteints, aussi bien pour le FNS, que l'ONIS et les ARIS**. Les principaux défis à relever pour atteindre pleinement ces objectifs sont les suivants :

- une simplification administrative pour les bénéficiaires qui impliquerait une répartition de compétences entre FNS-ONIS-ADEM plus claire, une explication simplifiée des paiements des prestations, des démarches administratives encore plus simplifiée ;
- une simplification administrative pour les acteurs institutionnels qui impliquerait des procédures plus légères afin de se concentrer sur les besoins des bénéficiaires.

⇒ Les résultats concernant l'atteinte des objectifs de la nouvelle réforme apparaissent **plus nuancés pour ceux ayant déjà précédemment travaillé au sein du dispositif RMG**.

## II. Le point de vue du personnel du FNS

Le Fonds National de Solidarité (FNS), créé par la loi modifiée du 30 juillet 1960, est un établissement public dont la principale mission est de venir en aide aux personnes en difficultés, afin de leur assurer des revenus suffisants. De ce fait, le Fonds est chargé de l'octroi de plusieurs prestations dont celle du REVIS<sup>17</sup>. Toute demande du REVIS est à adresser au FNS via un formulaire que le demandeur peut remplir seul ou bien assisté par un assistant social, ou encore directement au guichet du FNS avec un membre du personnel. Le FNS vérifie ensuite les données du formulaire et prend contact avec le demandeur pour toutes pièces manquantes. Lorsque le dossier est complet, la situation du demandeur est évaluée. Si les personnes sont éligibles, en mesure de travailler et âgées de moins de 65 ans, elles reçoivent une convocation par courrier recommandé afin de se présenter à l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) ; la présence à ce rendez-vous est obligatoire et conditionne l'obtention du REVIS. Lors de ce rendez-vous, l'ADEM établit un profilage du demandeur et le résultat permet d'orienter le demandeur vers l'ADEM ou vers l'ONIS<sup>18</sup>; c'est à partir de cet instant que le demandeur peut bénéficier du REVIS dont les paiements sont effectués par le FNS. Dans le cas d'une déclaration dans le formulaire de demande d'une inaptitude (partielle ou totale), le demandeur est dirigé directement vers le service du contrôle médical ; sauf s'il suit une thérapie ou est en cure agréée par la CNS où il le sera par la suite. Ce n'est qu'après ce contrôle où le demandeur peut être dispensé et mis sous compétence du FNS ou de l'ONIS. Seules les personnes qui bénéficient du revenu pour personnes gravement handicapé pour raison médicale restent sous compétence FNS.

La gestion du dispositif REVIS au sein du FNS se déroule dans le service spécifique « REVIS & RPGH » qui compte une trentaine de personnes et se décompose en plusieurs cellules dont le rôle diffère en fonction des missions. L'invitation à participer à l'enquête a été envoyée à l'entière responsabilité du service « REVIS & RPGH », ainsi qu'au département méthodologie. Sur les trente-deux personnes invitées, vingt-cinq ont répondu, soit un taux de réponse de 78%.

L'enquête a été divisée en plusieurs modules correspondant aux différents postes existant dans la gestion du REVIS. Chaque personne était invitée à répondre à tous les modules relatifs aux différents postes qu'elle a occupés depuis l'entrée en vigueur de la loi REVIS. Un module spécifique est dédié à chacun de ces différents postes ce qui permet d'analyser leur quotidien. Les principales questions abordées étaient alignées avec la demande du MIFA et se concentraient donc, selon les postes, sur l'accueil des bénéficiaires et la demande du REVIS, ainsi que sur les principaux défis ou difficultés rencontrés lors de leur suivi et prise en charge tout en intégrant, lorsque cela était possible, un élément de comparaison par rapport au dispositif RMG. Les répondants étaient notamment invités à identifier les missions ou procédures qui nécessitent des ajustements ou adaptations et, le cas échéant, à en expliquer les raisons et à faire des propositions de changement. Ensuite, les répondants étaient interrogés sur les collaborations internes et externes (notamment en termes de fréquence et

---

<sup>17</sup> Les autres prestations gérées par le FNS comprennent le revenu pour personnes gravement handicapées, l'allocation de vie chère et de la prime énergie ou le forfait d'éducation (voir [www.fns.lu](http://www.fns.lu) pour la liste complète).

<sup>18</sup> Les détails de la procédure du profilage du guichet REVIS, du résultat et de l'orientation sont expliqués dans les parties consacrées au profilage de l'ONIS/ARIS et de l'ADEM.

de satisfaction) et, lorsque cela était possible, sur une comparaison entre leur ressenti à l'époque du dispositif RMG et le REVIS.

## 2.1. L'accueil des bénéficiaires REVIS au FNS

Par rapport aux missions relatives au premier contact avec les demandeurs du REVIS, une majorité de gestionnaires (62%) considère que la procédure de préparation du dossier de demande du REVIS ne nécessite pas d'adaptation ou de redéfinition. En revanche, 57% estiment que les missions d'information des demandeurs du REVIS sur leurs droits et devoirs et de vérification des conditions d'exclusion du REVIS pourraient être adaptées ou redéfinies.

En termes d'informations, on peut remarquer qu'il n'y a pas d'étape systématique de livraison d'information prévue après que les demandeurs ont déposé leur dossier. Ainsi, si le dossier a été rempli informatiquement, il est possible que les demandeurs ne connaissent pas leurs obligations, par exemple sur les risques de sanctions ou de restitutions, à moins qu'ils ne cherchent eux-mêmes l'information. Ce manque de connaissance ou de compréhension peut être préjudiciable à la fois pour le demandeur (traitement de la demande ralenti) et pour le gestionnaire. Dès lors, les suggestions données reviennent à s'assurer que les demandeurs ont bien reçu toute l'information nécessaire par rapport à leurs droits et à leurs devoirs, par exemple en augmentant les contacts personnels au guichet ou en améliorant le formulaire via « *l'indication des droits et devoirs de manière claire et structurée sur une page spécifique du formulaire* » ou la « *présentation des conditions d'octroi en langue non-administrative et dans différentes langues* ». Du côté des gestionnaires, le renforcement de leur compréhension des procédures de l'ADEM et de l'ONIS leur permettrait de pouvoir mieux informer les bénéficiaires et d'améliorer la précision des demandes introduites y compris celles remplies avec l'aide d'un organisme (OS ou autre).

Par rapport aux vérifications des conditions d'exclusion du REVIS et afin d'éviter, d'une part, une perte de temps pour les demandeurs et les gestionnaires et, d'autre part, des implications importantes en termes d'accès, de maintien et de montant de l'allocation d'inclusion, une information des conditions d'octroi avant le dépôt serait utile :

*« Afin d'éviter des demandes [REVIS] inutiles, vu que celles-ci prennent du temps à traiter. Il s'agit donc d'une perte de temps pour le gestionnaire et pour le demandeur dans ce cas. Si les personnes seraient informées avant le dépôt de leur demande des conditions à respecter, il y aurait peut-être moins de dossier de dépassement par exemple ou de dossiers clôturés suite à une sanction de l'ADEM ».*

Enfin, par rapport à la préparation du dossier de demande REVIS avec le bénéficiaire, les gestionnaires souhaitent que les bénéficiaires reçoivent une aide assistée leur permettant de traiter plus rapidement les demandes en évitant les nombreux allers-retours entre les personnes bénéficiaires et les gestionnaires. Pour certains, cela pourrait se traduire à travers des formations dispensées auprès des acteurs fournissant une aide au demandeur REVIS pour remplir sa demande (ex : Offices sociaux ou autre organisme du secteur social). D'autres proposent que les demandes soient introduites « *exclusivement par voie du Guichet FNS, l'Office Social ou d'une administration compétente* » ou que les demandes soient remplies

« entièrement en ligne avec des informations sur le lien comme par exemple la déclaration d'impôts en ligne, meilleure vérification de conditions des autres acteurs ».

En outre, avant la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, le FNS disposait d'un guichet public où les demandeurs pouvaient venir s'informer, retirer ou remplir un dossier sans rendez-vous. Puis au début de la pandémie, le guichet a dû être totalement fermé et n'a rouvert que quelques mois après sur rendez-vous uniquement. Mais les questions pouvaient toujours être résolues par téléphone sans passage au guichet. Bien que depuis 2022 le guichet fonctionne à nouveau normalement, quelles implications ce changement d'accueil a-t-il eu pour les personnes en charge de l'accueil des personnes bénéficiaires ?

Une grande majorité de gestionnaires (80%) déclare ne **pas avoir de préférence pour l'ancien système d'accueil au guichet**. Avec ce nouveau mode d'accueil des personnes bénéficiaires, plus de huit gestionnaires sur dix estiment que les **contacts avec les ASAS** sont plus fréquents, et une part moindre (entre 60-75%) que le **nombre de demandes de renseignements et de demandes du REVIS a augmenté**. Par rapport au degré d'information, plus de la moitié des gestionnaires considère que les **bénéficiaires semblent mieux renseignés** qu'auparavant, sans que cela ne soit lié à une augmentation des questions des personnes bénéficiaires sur leurs droits et leurs devoirs par rapport au REVIS.

## 2.2. La prise en charge et le suivi des bénéficiaires par les gestionnaires de demandes et dossiers courants

Suite à l'entrée en vigueur de la loi REVIS, des adaptations relatives aux missions des gestionnaires vis-à-vis des personnes bénéficiaires REVIS et aux procédures internes ont été réalisées. L'objet de cette section est de recueillir leur opinion et satisfaction sur leurs missions, les éventuels changements à apporter, les difficultés rencontrées et, lorsque cela est possible, de comparer celles-ci avec celles du dispositif RMG.

### 2.2.1. Les missions et procédures générales

La totalité des gestionnaires juge que leurs missions liées au REVIS sont clairement définies et près de 90% estiment que l'exécution de celles-ci est effectivement bien spécifiée par des procédures établies.

Quant au système informatique utilisé dans le cadre de la nouvelle loi, il permet pour près de neuf gestionnaires sur dix de mieux gérer les dossiers des bénéficiaires REVIS.

Par ailleurs, 80% s'accordent à dire que les procédures internes leur dictent quelles mesures prendre avec les bénéficiaires REVIS.

En revanche, le seul point plus négatif et contrasté concerne la surcharge de dossiers qui empêche plus de la moitié des gestionnaires de traiter le dossier de chaque bénéficiaire de manière efficiente. Elle constitue donc un frein pour l'exécution de ces missions.

Enfin, le délai légal de trois mois fixé entre le dépôt de la demande et la décision d'octroi ou de refus du REVIS mis en place avec la nouvelle loi est estimé par la quasi-totalité des gestionnaires comme suffisant.

### 2.2.2. Les missions et procédures spécifiques

Dans l'ensemble, les gestionnaires estiment leurs différentes missions relatives à l'instruction et à la gestion des dossiers des demandeurs/bénéficiaires REVIS clairement définies. Parmi les missions les mieux définies, peuvent être cités la convocation du bénéficiaire à un rendez-vous au guichet REVIS pour un profiling, la décision de l'octroi d'une avance ou encore l'encodage du dossier du bénéficiaire dans le système.

Au contraire, trois autres missions nécessiteraient quelques adaptations.

La première est relative à la **gestion des informations reçues de l'ADEM et l'ONIS pour les sanctions** (53,3%). La procédure de sanction de l'ADEM donne l'opportunité au bénéficiaire de régulariser sa situation eu égard à l'origine de la sanction, ce qui peut en dernier ressort mener à l'annulation de celle-ci. Les gestionnaires constatent cependant que l'information relative à la sanction est fournie trop rapidement par l'ADEM, car souvent suivie d'une annulation, générant d'inutiles conséquences négatives pour les bénéficiaires et inefficience dans le traitement des dossiers pour les gestionnaires. Pour éviter ceci, les gestionnaires suggèrent, à travers une question ouverte, que l'ADEM garde la sanction en suspens jusqu'à ce que la sanction soit jugée effective avant de la notifier aux gestionnaires.

*L'ADEM pourrait attendre « quelques jours » ou « attendre 1-2 semaines, avertir les personnes et si eux ne se manifestent pas dans un certain délai, la sanction est effective et ne peut plus être retirée, sauf avec recours ».*

La deuxième mission qui mériterait des adaptations la plus souvent évoquée concerne la **révision systématique des conditions de maintien à la prestation en vérifiant les données auprès des différents organismes** (46,7%). En effet, les gestionnaires ont besoin d'avoir des informations précises et mises à jour le plus rapidement possible afin de rectifier le maintien et le calcul de la prestation et d'éviter ainsi des trop-payés entraînant des recouvrements auprès des bénéficiaires. Pour remédier à cela, une simplification de la manière d'échanger les informations, une plus grande visibilité et précision des informations transmises par les différents organismes (CCSS, CAE) des informations et un système de notifications suite à des changements sont souhaités par les gestionnaires.

La troisième mission la plus fréquemment citée comme nécessitant des adaptations aborde la **prise en compte des changements donnés par les bénéficiaires, leur contrôle et leur codage** (40%). Les propositions émises par les gestionnaires sur ce point consistent en des adaptations d'échanges informatisés afin de tout réaliser en ligne.

### 2.2.3. Les difficultés ou défis rencontrés par les gestionnaires de demandes et dossiers courants lors de leurs missions

Au cours de leurs missions de prise en charge et de suivi des dossiers des bénéficiaires, les gestionnaires rencontrent certaines difficultés plus fréquemment que d'autres. Parmi les difficultés les plus souvent mentionnées, les trois principales sont : la **non transmission immédiate par le demandeur/bénéficiaire de sa situation personnelle** (87%), la **surcharge de dossiers traités** à certaines saisons (73%) ou encore les **difficultés linguistiques pour s'entretenir avec les demandeurs/bénéficiaires** (67%). Selon les gestionnaires déjà présents

lors du dispositif RMG, ces difficultés existaient déjà avant la loi REVIS et de manière aussi fréquente.

Par ailleurs, la moitié des gestionnaires constate un manque de réunions ou de communications systématiques pour informer les bénéficiaires de toutes leurs obligations (sanctions, conditions restitution, etc.). Si, pour deux-tiers d'entre eux, cette difficulté était déjà présente dans le cadre du dispositif RMG, pour le tiers restant, cette difficulté est apparue avec le REVIS.

#### 2.2.4. Une comparaison avec les missions dévolues aux gestionnaires de demandes et dossiers courants dans le cadre du dispositif RMG

Comparativement au RMG, 89% des gestionnaires de dossiers présents à l'époque du RMG pensent que les nouvelles conditions d'accès au REVIS ont complexifié le traitement des dossiers et que la durée de traitement d'un dossier a augmenté.

Par ailleurs, 67% ont observé une augmentation du nombre de dossiers à traiter.

Enfin, près de sept gestionnaires sur dix sont en désaccord avec le fait que la nouvelle loi REVIS a amélioré la prise en compte des besoins et attentes des bénéficiaires.

#### 2.2.5. Les collaborations des gestionnaires de demandes et dossiers courants

La totalité des gestionnaires de demandes et dossiers courants collabore avec l'ensemble des différentes cellules du **service « REVIS & RPGH »** et ces collaborations sont largement satisfaisantes.

A l'extérieur du FNS, la totalité des gestionnaires collabore également avec les **ASAS** et, six fois sur dix, ces collaborations sont jugées satisfaisantes. Pour les autres, les raisons d'insatisfaction sont la fréquence trop importante des contacts et le contenu des discussions qui ne leur apporte aucune plus-value pour leurs besoins et missions.

Une grande partie des gestionnaires est également en contact avec les **ARIS** et 71% d'entre eux sont satisfaits de leur relation. Pour ceux qui, au contraire, ne le sont pas, trois raisons principales sont évoquées : le contenu des discussions qui ne leur apporte aucune plus-value pour leurs besoins et missions, la fréquence trop importante des contacts et, enfin, l'échange électronique inadapté.

Pour ce qui est des collaborations avec l'ADEM, près de neuf gestionnaires sur dix travaillent avec les **Conseillers Référents (CR)** et un peu moins de la moitié avec l'**experte métier ADEM**. Pour les deux types de relation, la satisfaction est plus contrastée, puisque plus de la majorité est insatisfaite. Contrairement à ce qui a été précédemment relevé concernant les collaborations avec les ASAS, l'insatisfaction des gestionnaires est en partie due à la fréquence pas assez importante des contacts avec les CR, bien que ceux-ci ne soient à la base pas prévus par la loi. D'autres raisons d'insatisfaction sont relevées comme le contenu des discussions avec les CR n'apportant aucune plus-value aux gestionnaires pour leurs besoins et missions, ainsi que la non prise en compte de leurs observations de terrain, de leur avis et de leurs besoins. Pour ce qui est de l'insatisfaction relative aux collaborations avec l'experte métier, la

fréquence pas assez importante des contacts et le manque de plus-value pour les gestionnaires sont à nouveau mis en exergue.

Bien qu'au sein de notre enquête, le nombre de gestionnaires de demandes et de dossiers courant déjà présents lors du dispositif RMG soit faible, nous pouvons néanmoins observer quelques tendances relatives à la fréquence des différentes collaborations, par comparaison entre les deux dispositifs RMG-REVIS. Tout d'abord, bien que des échanges automatiques plus fréquents aient été mis en place, aucun type de collaboration n'a vu sa fréquence diminuer. Parmi les contacts internes des gestionnaires dont la fréquence a augmenté avec l'entrée en vigueur de la loi REVIS, nous pouvons citer les collaborations avec les contrôleurs qualité et validation de mandats et celles avec les contrôleurs médicaux et enquête à domicile. Pour les autres cellules, la fréquence des relations est restée identique.

Pour les collaborations externes, que ce soit avec les CR de l'ADEM, les ASAS ou encore les ARIS, la fréquence a augmenté.

### 2.2.6. Les suggestions d'améliorations émises par les gestionnaires de demandes et de dossiers courants pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes

Parmi les suggestions d'améliorations évoquées par les gestionnaires de demandes et de dossiers courants pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires (question ouverte du questionnaire), une première catégorie de suggestions concerne leur propre mission. Selon eux, il serait nécessaire de leur fournir plus d'informations, de clarifier les procédures FNS, ADEM, ONIS, de simplifier les procédures, de donner « *toutes les informations et les agents à qui s'adresser en matière de restitutions, sanctions, etc..* ». Il serait également souhaitable d'améliorer les relations avec le bénéficiaire, d'avoir davantage d'empathie.

Une deuxième suggestion concerne les bénéficiaires. Selon les gestionnaires, il faudrait plus souvent les informer des conditions d'octroi et des sanctions possibles.

Enfin, une dernière suggestion consiste en une révision des obligations du rendez-vous et des sanctions qui semblent inadaptées pour les personnes bénéficiaires en incapacité totale et sous la compétence ONIS.

*« Exemple: Un bénéficiaire en incapacité totale est sous la compétence ONIS. Monsieur panique autour d'autres personnes et ne sort jamais de son logement. L'ONIS veut de toute façon maintenir la compétence de Monsieur, mais le sanctionne s'il ne vient pas au rendez-vous. On tourne en cercles au lieu de le dispenser et mettre sous compétence FNS ».*

## 2.3. Le service des contrôleurs qualité et validation de mandat

### 2.3.1. Les missions des contrôleurs qualité et validation de mandat et les difficultés rencontrées

Les quatre missions principales des contrôleurs qualité et validation de mandat sont de vérifier la conformité du dossier aux dispositions légales, de valider le dossier remis par le gestionnaire, d'effectuer les corrections dans l'application en cas d'erreur et d'octroyer le paiement de



l'allocation d'inclusion au bénéficiaire. L'ensemble de ce service s'accorde à dire qu'aucune de ces quatre missions principales ne nécessiterait d'être adaptée ou redéfinie en termes de procédures ou de délai.

Toutefois, la surcharge de dossiers à traiter à certaines saisons reste un défi non négligeable ; ce défi était d'ailleurs déjà connu à l'époque du dispositif RMG. Est également relevé le manque d'automatisation pour vérifier certains aspects légaux pour des groupes spécifiques comme, par exemple, les monoparentaux (apparu avec le REVIS).

### **2.3.2. Les collaborations des contrôleurs qualité et validation de mandat**

Lors de leurs différentes missions liées au REVIS, les contrôleurs qualité et validation de mandat collaborent en interne avec l'ensemble des cellules du service « REVIS & RPGH » et disent tous être satisfaits de ces collaborations.

Pour ce qui est des contacts externes, la majorité collabore avec les ASAS des OS, les CR de l'ADEM et les ARIS et ce, de manière satisfaisante.

La fréquence d'aucune collaboration n'a diminué avec le REVIS. Ainsi, au sein du FNS, les contacts des contrôleurs qualité et validation de mandat se sont accentués avec les gestionnaires de demandes et dossiers courants et avec les contrôleurs médicaux et enquête à domicile ou encore avec leurs collègues contrôleurs qualité. Pour les autres cellules (contrôleurs périodiques dossiers courants REVIS, service recouvrement, service restitution), la fréquence des relations est restée identique par rapport à ce qui existait dans le cadre du RMG.

## **2.4. Les services des contrôleurs médicaux et des enquêteurs à domicile**

### **2.4.1. Les missions des contrôleurs médicaux et les difficultés rencontrées**

Lorsqu'un demandeur REVIS mentionne une inaptitude, la cellule de contrôle médical est mobilisée et demande à un médecin conseil de réaliser un avis/bilan. Le rôle des contrôleurs médicaux est d'assister les médecins conseils, de convoquer le demandeur/bénéficiaire pour une visite auprès du médecin conseil et de gérer les différents courriers en lien entre les médecins conseils et les gestionnaires et/ou bénéficiaires/demandeurs REVIS. Les contrôleurs médicaux ne disposent pas de compétence médicale pour établir une constatation et ne se déplacent donc jamais dans leur fonction pour mener des contrôles médicaux. Ils sont assez peu nombreux dans ce service, ce qui est voulu afin de restreindre au maximum le nombre de personnes ayant accès aux données médicales.

Par rapport aux défis rencontrés par les contrôleurs médicaux durant leurs missions, sont relevés l'augmentation constante du nombre de dossiers traités, les transmissions de dossiers incomplets entraînant une perte de temps considérable et les délais de traitement de dossier trop courts. Toutes ces difficultés ne sont pas liées à la nouvelle loi REVIS ; elles existaient déjà lors du RMG.

### **2.4.2. Les collaborations des contrôleurs médicaux**

Les contrôleurs médicaux collaborent avec les gestionnaires de demandes et dossiers courants, ainsi qu'avec les médecins conseils et ce, de manière satisfaisante. La fréquence de ces contacts n'a pas évolué avec l'entrée en vigueur de la loi REVIS.



### 2.4.3. Les missions des enquêteurs à domicile et les difficultés rencontrées

Cette catégorie de personnel effectue des enquêtes à domicile afin de contrôler des éléments de la situation des personnes bénéficiaires. Les enquêtes à domicile ont lieu pendant toute la période de recours au REVIS et pas uniquement au début de la prise en charge. Elles peuvent avoir lieu par exemple si le gestionnaire a un doute sur la communauté domestique, le lieu de résidence, etc. Dans la plupart des cas, ces enquêtes à domicile ont lieu à l'improviste.

Pour la plupart des enquêteurs à domicile, leurs missions ne demandent pas d'adaptation ou de redéfinition. Les principales difficultés rencontrées au cours de leurs missions sont l'augmentation croissante du nombre de dossiers à traiter et la transmission de dossiers incomplets<sup>19</sup> ; ces difficultés étaient déjà constatées dans le cadre du dispositif RMG.

Concernant l'impact qu'a engendré l'entrée en vigueur de la nouvelle loi REVIS par rapport au dispositif RMG, la majorité des enquêteurs à domicile ne pense pas que les nouvelles conditions d'accès au REVIS ont complexifié le traitement de leurs dossiers. En revanche, la prise en compte des besoins et attentes des bénéficiaires ne se serait pas forcément améliorée avec le REVIS. Par rapport à une potentielle augmentation de la durée de traitement d'un dossier ou de la durée d'une enquête à domicile, aucune tendance ne ressort de l'enquête.

### 2.4.4. Les collaborations des enquêteurs à domicile

Les enquêteurs à domicile collaborent en interne avec les gestionnaires de demandes de dossiers courants, les contrôleurs qualité et validation de mandat, les contrôleurs périodiques des dossiers courants REVIS et ces contacts sont jugés très satisfaisants.

Les collaborations externes ont lieu avec les assistants sociaux où les échanges sont considérés comme satisfaisants et avec les ARIS où la plupart des échanges sont au contraire insatisfaisants car considérés comme trop peu fréquents et sans plus-value pour leurs missions. La non prise en compte de leurs expériences de terrain est regrettée.

En termes de fréquence de collaboration par rapport au dispositif RMG, le point de vue des enquêteurs à domicile diverge lorsqu'il s'agit des collaborations avec les gestionnaires de demande de dossiers courants : en effet, la moitié estime qu'elles se sont accentuées, alors que l'autre moitié considère qu'elles sont au contraire restées stables.

Pour les autres collaborations, que ce soit en interne avec les contrôleurs qualité et validation de mandats et les contrôleurs périodiques de dossiers courants REVIS, ou en externe avec les ARIS et les ASAS, la fréquence est restée la même après l'entrée en vigueur de la loi REVIS.

### 2.4.5. Les suggestions des contrôleurs médicaux et des enquêteurs à domicile pour améliorer le contrôle médical et les enquêtes à domicile des bénéficiaires

Les enquêteurs à domicile constatent que, parfois, les bénéficiaires ne connaissent pas les conditions d'octroi du REVIS et/ou leurs obligations et suggèrent donc une clarification de celles-ci.

---

<sup>19</sup> Qui peuvent être dus à la complexité de la situation financière.

D'autres suggestions portent sur la révision du contrôle médical au FNS, d'une part, en ayant un seul et unique acteur qui réalise le contrôle médical et, d'autre part, en rendant indépendant le contrôle médical et le service « enquêtes à domicile ».

## 2.5. Le service des contrôleurs périodiques et dossiers courants

### 2.5.1. La mission des contrôleurs périodiques et dossiers courants

Les contrôleurs périodiques vérifient le maintien des conditions d'éligibilité de la totalité des personnes bénéficiaires, quelle que soit leur compétence, à partir d'une enquête annuelle où sont reprises de nombreuses informations telles que la composition des ménages, les différents revenus, etc. Les personnes bénéficiaires doivent vérifier l'exactitude de ces différents renseignements puis retourner le document au moyen d'une enveloppe préaffranchie jointe. En cas de non-réponse de la part du bénéficiaire, le FNS cesse le paiement.

Lors des retours de formulaire, si une modification de situation est notifiée, les contrôleurs périodiques rédigent alors un rapport et le transmettent au contrôleur qualité.

L'une des adaptations de mission qui serait nécessaire concerne l'un des changements intervenu suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, qui est inhérent au contrôle des dossiers des bénéficiaires qui ne sont plus en cours de paiement en raison d'une mesure d'insertion ONIS. L'une des suggestions faites pour améliorer ce changement est de développer un outil informatique permettant le contrôle de modification de la situation de ce type de bénéficiaire.

En ce qui concerne la rédaction du rapport destiné au contrôleur qualité, il est suggéré d'améliorer l'interface utilisateur générant ces rapports, car celle-ci n'est pas jugée assez conviviale (*user friendly*) et intuitive.

L'ensemble des personnes du service ayant participé à l'enquête travaillait déjà dans le cadre du dispositif RMG. Selon elles, les nouvelles conditions d'accès au REVIS après l'entrée en vigueur de la loi n'ont pas complexifié leurs contrôles périodiques annuels, ni intensifié leur charge de travail sur chaque dossier. Tous s'accordent à dire que la loi REVIS a permis une amélioration de la prise en compte des besoins et attentes des bénéficiaires. Enfin, la majorité des personnes constate une augmentation du nombre de dossiers à traiter depuis la loi REVIS.

### 2.5.2. Les collaborations des contrôleurs périodiques et dossiers courants

Les contrôleurs périodiques et dossiers courants collaborent tous en interne avec les gestionnaires de demandes et dossiers courants, les contrôleurs médicaux et les enquêteurs à domicile, ainsi qu'avec les contrôleurs qualité. Ils sont largement satisfaits de ces collaborations.

En ce qui concerne les collaborations externes, les contacts avec les ARIS et les OS sont réguliers et majoritairement jugés satisfaisants. Lorsque cela n'est pas le cas, cela est dû à un échange qui ne leur apporte aucune plus-value pour leurs missions car il est trop focalisé sur le travail administratif et les procédures plutôt que sur le travail de terrain.

L'ensemble des contrôleurs périodiques et dossiers courants étaient présents dans le cadre du dispositif RMG ; ils peuvent donc juger de la fréquence des collaborations entre les deux dispositifs. Pour les collaborations externes, que ce soit avec les ASAS ou avec les ARIS, ils

s'accordent à dire qu'elles se sont moyennement accentuées depuis l'entrée en vigueur de la loi REVIS. Pour les collaborations internes, il n'y a pas d'unanimité : certains jugent ce type de collaboration comme s'étant accentué, d'autres au contraire comme ayant diminué voire comme étant resté identique.

### 2.5.3. Les suggestions des contrôleurs périodiques et dossiers courants pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires

Afin d'enrichir la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, les contrôleurs périodiques et dossiers courants évoquent, parmi leurs commentaires, une amélioration relative aux échanges d'informations officielles au niveau de l'Etat (Ministère des Affaires Etrangères (MAE), Communes, ADEM, ONIS).

*« Nécessité de création d'une plateforme d'échange d'informations officielle, de données au niveau ETAT et plus précisément des organismes sociaux. Et un grand besoin d'évoluer vers un traitement des demandes plus rapide sans demander des pièces officielles déjà détenues par les différentes entités étatiques. (Droit de séjour > MAE, résidences > communes, droit chômage > ADEM, etc....) ».*

Ils mentionnent également une amélioration de l'outil informatique du FNS.

*« Nécessité d'encore améliorer l'interface utilisateur qui génère les rapports et nécessite encore trop d'interventions multiples et manuelles par le gestionnaire. L'interface n'est pas "USER FRIENDLY" et pas assez INTUITIVE. Bien que l'outil informatique soit en constante amélioration, elle me semble basée sur une base devenue rapidement archaïque ».*

Enfin, la procédure pratique du contrôle qualité pourrait également être revue afin d'être davantage optimisée.

*« Je pense également que la manière et la procédure pratique du contrôle de qualité a un grand besoin d'être optimisé et même facilité par des processus ».*

## 2.6. L'application FNS-DOSS

FNS-DOSS est l'application utilisée par le FNS qui permet de gérer les dossiers des demandeurs/bénéficiaires REVIS. Cette application existait déjà lors du dispositif RMG. Néanmoins, avec l'entrée en vigueur de la loi REVIS, des adaptations ont dû être menées notamment en raison de l'attribution d'une compétence spécifique (ADEM, ONIS, FNS) par bénéficiaire.

D'un point de vue des échanges d'informations, la totalité du personnel du FNS concerné par des échanges avec les deux autres acteurs (ONIS et ADEM) a le sentiment que cette application facilite ce type d'échanges (cf. Tableau 4). En revanche, seulement un peu plus de la moitié (56%) s'accorde à dire que cette application facilite les échanges internes d'informations.

Comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, une fois que le FNS a vérifié l'éligibilité d'un demandeur REVIS, il lui fait parvenir une convocation pour se rendre à l'ADEM où un profil du

demandeur est établi ; ce profil déterminera son institution de suivi. Ce rendez-vous est pris à partir du *booking tool* de l'ADEM. Pour les personnes du FNS y ayant recours, la totalité affirme que cet outil facilite la prise de rendez-vous au guichet REVIS et 80% qu'il accélère la prise en charge du bénéficiaire REVIS.

**Tableau 4 : Part du personnel du FNS selon leur opinion concernant les adaptations spécifiques pour la gestion des bénéficiaires du REVIS introduites dans l'application « FNS-DOSS ».**

	% du personnel concerné	Pas du tout/plutôt pas d'accord	Plutôt/tout à fait d'accord
<b>Cette application facilite les échanges d'informations au sein du FNS</b>	100,0%	44,0%	56,0%
<b>Cette application facilite la gestion du paiement des prestations</b>	64,0%	31,3%	68,8%
<b>Cette application facilite la gestion du système de sanctions</b>	80,0%	25,0%	75,0%
<b>L'utilisation du booking tool de l'ADEM accélère la prise en charge du bénéficiaire REVIS</b>	60,0%	20,0%	80,0%
<b>Cette application facilite la gestion de dossiers de bénéficiaires orientés dans les trois institutions</b>	64,0%	18,8%	81,3%
<b>Cette application allège les procédures administratives inter-organisationnelles (ONIS, FNS, ADEM)</b>	76,0%	15,8%	84,2%
<b>Cette application facilite la gestion du système des transferts</b>	68,0%	5,9%	94,1%
<b>L'utilisation du booking tool de l'ADEM facilite la prise de RDV au profiling</b>	56,0%	0,0%	100,0%
<b>Cette application facilite les échanges d'informations avec les deux autres institutions (ONIS, ADEM)</b>	76,0%	0,0%	100,0%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

Population Q C51 : ensemble du personnel du FNS (l'effectif varie en fonction des items)

Guide de lecture : 100% du personnel du FNS ont exprimé leur degré d'accord sur le fait que les adaptations réalisées sur FNS-DOSS facilitent les échanges d'information au sein du FNS. Parmi eux, 56% sont d'ailleurs d'accord avec cette affirmation.

D'un point de vue procédure, 84% du personnel du FNS pensent que cette application allège les procédures administratives inter-organisationnelles (ONIS, FNS, ADEM).

Concernant la gestion des dossiers au cours des différentes missions, la plupart du personnel du FNS juge que cette application facilite la gestion du système des transferts de compétence ONIS-ADEM et ADEM-ONIS (94%), la gestion de dossiers de bénéficiaires orientés dans les trois institutions (81%), la gestion du système des sanctions (75%) et le paiement des prestations (69%).

Enfin, trois quarts du personnel du FNS ayant répondu à l'enquête étaient déjà présents lors du dispositif RMG et sont donc capables de donner leur opinion par rapport aux adaptations de l'application FNS-DOSS qui ont été faites suite à l'entrée en vigueur de la loi REVIS. Pour 72% d'entre eux, ces adaptations ont permis d'améliorer l'application alors que pour le reste, aucune évolution n'est constatée.

## 2.7. Commentaires et suggestions pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes

Invités à formuler des suggestions pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes, les propositions du personnel du FNS dont les détails se trouvent dans l'Annexe 5, se construisent autour de trois thèmes principaux :

- des propositions concernant les **bénéficiaires** : le personnel indique notamment que les explications devraient être mieux fournies dès la réception d'un dossier d'un demandeur en s'assurant que le demandeur a tout compris. D'autres suggestions évoquent la révision du système des conditions d'octroi (ex : pour les travailleurs indépendants, etc.), et du système des sanctions (harmoniser entre acteurs, etc.) ;
- des propositions concernant les **collaborations internes et interinstitutionnelles** : en interne, des réunions régulières seraient souhaitables afin d'échanger sur les procédures internes, et les procédures de tous les acteurs. A propos des relations avec l'ADEM et l'ONIS, ce qui est particulièrement suggéré est l'accès à une base commune d'information comme la base de données du MAE ;
- des propositions concernant les **ressources humaines au FNS** à augmenter pour faire face à la charge de travail.

## LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS POUR LE FNS

### ACCUEIL ET DEMANDE

- ⇒ Les gestionnaires du FNS considèrent que deux missions mériteraient d'être adaptées : la **livraison d'information aux demandeurs/bénéficiaires sur leurs droits et devoirs** et la **vérification des conditions d'exclusion au REVIS**. Un manque de connaissance et de compréhension par le bénéficiaire peut avoir des répercussions importantes sur l'accès à l'allocation d'inclusion (traitement de demande ralenti car dossier incomplet).
  - **L'amélioration de la communication**, avec par exemple l'augmentation des contacts personnels au guichet et l'amélioration du formulaire est suggérée.
  - Par ailleurs, quelques gestionnaires pensent qu'un **renforcement de leur compréhension des procédures de l'ADEM et de l'ONIS permettrait de mieux informer leurs bénéficiaires et d'améliorer, l'amélioration de la précision des demandes** introduites.
- ⇒ La pandémie de Covid-19 a entraîné un changement du système d'accueil qui se fait désormais par téléphone ou par mail : les **gestionnaires de demandes et dossiers courants** constatent que le **nombre de demandes de renseignement s'est accru** et que les **bénéficiaires semblent un peu mieux renseignés** qu'avant. Cela a aussi permis **d'augmenter les contacts avec les ASAS**. Une grande majorité de gestionnaires déclare ne **pas avoir de préférence pour l'ancien système d'accueil au guichet**.

### SUIVI ET PRISE EN CHARGE

#### ⇒ MISSIONS

- Les missions générales des **gestionnaires de demandes et dossiers courants** sont clairement définies via les nouvelles procédures (procédure, système informatique).
- Un **point plus négatif** concerne la **surcharge de dossiers** qui empêche plus de la moitié des gestionnaires de traiter le dossier de chaque bénéficiaire de manière efficiente. Elle constitue un frein à l'exécution de ces missions.
- Sur leurs missions spécifiques, les **gestionnaires de demandes et dossiers courants** souhaitent encore plus d'automatisation même si des progrès ont déjà été réalisés dans le cadre du REVIS par rapport au RMG. Trois mériteraient des adaptations : la **simplification de la gestion des sanctions** (53,3% - car elles sont transmises trop rapidement et annulées ensuite si le bénéficiaire apporte des justifications), la **simplification de la révision systématique des conditions de maintien à la prestation (46,7%)** et **l'informatisation des échanges avec les bénéficiaires lorsque ces derniers déclarent des changements (40%)**. Les

gestionnaires ont besoin d'informations précises et rapidement mises à jour pour rectifier les calculs des prestations, éviter des trop-perçus et, en conséquence, des recouvrements forcés auprès des bénéficiaires. Parmi les améliorations suggérées, on peut citer une plus grande visibilité des informations des différents organismes et un système de notifications suite à des changements.

- Pour les **contrôleurs périodiques et dossiers courants**, il serait bon **d'améliorer l'interface utilisateur** générant les rapports car elle n'est pas jugée conviviale (*user friendly*) et intuitive.

#### ⇒ **DÉFIS/DIFFICULTÉS**

- L'une des **difficultés** mentionnées dans **toutes les cellules** du service REVIS est **l'augmentation du nombre de dossiers à traiter depuis la loi REVIS**.
- Les **gestionnaires de demandes et dossiers courants relèvent trois difficultés principales qui étaient déjà présentes dans le cadre du RMG** :
  - la **non transmission immédiate par le bénéficiaire de sa situation personnelle** (87%) ;
  - les **difficultés linguistiques** pour s'entretenir avec les demandeurs/bénéficiaires (67%) ;
  - le **manque de réunions ou de communications systématiques pour informer les bénéficiaires de toutes leurs obligations** (plus de 50%).
- 89% des **gestionnaires de demandes et dossiers courants** ayant travaillé pendant le RMG pensent que les nouvelles conditions d'accès au REVIS ont **complexifié le traitement des dossiers et augmenté la durée de traitement d'un dossier**.
- Pour les **contrôleurs qualité et validation de mandat**, en plus de la surcharge de dossier traités, la principale difficulté relevée est le **manque d'automatisation pour vérifier certains aspects légaux pour des groupes spécifiques, apparu avec le REVIS**.
- Pour les **contrôleurs médicaux**, les principaux défis rencontrés dans leurs missions (déjà présents dans le cadre du dispositif RMG) sont les **transmissions de dossiers incomplets** entraînant une perte de temps considérable et les **délais de traitement de dossier trop courts**.
- Pour les **enquêteurs à domicile** comme pour les **contrôleurs périodiques**, l'une des principales difficultés (déjà présente dans le cadre du dispositif RMG) identifiée est **l'augmentation croissante du nombre de dossiers**.

## **COLLABORATIONS**

- ⇒ **Quelle que soit la cellule**, déclaration d'une grande satisfaction des **collaborations internes** entre les différentes cellules du service « REVIS & RPDH » et augmentation de la fréquence entre certaines (ou stagnation).
- ⇒ **Collaborations externes :**
  - avec les ARIS : la majorité des **gestionnaires de demandes et dossiers courants** est satisfaite. Ceux qui ne le sont pas évoquent un contenu des discussions qui ne leur apporte aucune plus-value pour leurs besoins et missions, une fréquence des contacts trop importante et un échange électronique inadapté. Pour les **enquêteurs à domicile**, la plupart des échanges sont jugés insatisfaisants car ils ne sont pas suffisants ou que leur expérience de terrain n'est pas prise en compte. Les **contrôleurs périodiques et dossiers courants** regrettent que leurs échanges soient trop focalisés sur le travail administratif et les procédures plutôt que sur le travail de terrain.
  - avec l'ADEM (CR et experte-métier REVIS) : plus de la moitié des **gestionnaires de demandes et dossiers courants** concernés n'est pas satisfaite. Cette insatisfaction est due, notamment, à une fréquence pas assez importante des contacts et à un contenu des discussions n'apportant aucune plus-value pour leurs besoins et missions.
  - avec les ASAS des OS : 40% des **gestionnaires de demandes et dossiers courants** ne sont pas satisfaits car la fréquence des contacts est trop importante et le contenu des discussions ne leur apporte aucune plus-value pour leurs besoins et missions. Comme précédemment, les **contrôleurs périodiques et dossiers courants** regrettent que leurs échanges soient trop focalisés sur le travail administratif et les procédures plutôt que sur le travail de terrain.

## **FNS-DOSS**

- ⇒ Les personnes l'utilisant expriment très largement une **satisfaction globale des adaptations spécifiques** pour la gestion des dossiers des personnes bénéficiaires du REVIS introduites dans l'application « FNS-DOSS ». Les répondants considèrent que ces adaptations ont permis d'**améliorer les échanges avec les deux autres institutions** et d'**accélérer la prise en charge des personnes bénéficiaires**.
- ⇒ Environ **trois-quarts de ceux qui travaillaient déjà à l'époque du RMG** pensent que ces **adaptations** ont permis d'**améliorer l'application**.



### III. Le point de vue de l'ADEM

Un des objectifs de la loi REVIS est d'établir un système cohérent de politiques de stabilisation, d'activation sociale et de réinsertion professionnelle. Ceci implique une réforme pour les acteurs qui s'est traduite notamment par l'arrivée de l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) en tant qu'acteur clé au côté de l'ONIS et du FNS :

*« Il s'agit de mettre en œuvre un partage cohérent entre, d'une part, les politiques de stabilisation et d'activation sociale et, d'autre part, les politiques d'insertion professionnelle. Concrètement, la cohérence souhaitée se traduira par le partage des compétences au niveau des acteurs<sup>20</sup> ».*

La loi a défini clairement les champs de compétence entre l'ONIS (ancien SNAS – si le demandeur n'est pas prêt à intégrer le marché du travail) et l'ADEM (si le demandeur est prêt à intégrer immédiatement le marché du travail), l'objectif étant que chaque bénéficiaire qui ne relève pas de la compétence du FNS dépende soit de l'ONIS, soit de l'ADEM. Un des premiers changements prévus dans la loi est l'introduction de la condition d'être inscrit comme Demandeur d'Emploi (DE) à l'ADEM. En pratique, lorsqu'un demandeur soumet un dossier au FNS et qu'il n'est pas dispensé (c'est-à-dire en âge de travailler et apte au travail), il est convoqué au guichet REVIS de l'ADEM pour un profiling, ce qui constitue un deuxième changement prévu par la loi. Le profiling, utilisé par le guichet REVIS, est destiné à orienter le bénéficiaire soit vers l'ONIS, si celui-ci n'est pas encore tout à fait prêt pour le marché primaire de l'emploi, soit vers l'ADEM s'il l'est. Une fois à l'ADEM, le bénéficiaire REVIS sera pris en charge et suivi comme tous les autres DE par un Conseiller Référent (CR). Si sa situation évolue, des passerelles existent pour qu'il soit transféré, suivi et pris en charge à l'ONIS. D'ailleurs, l'ONIS peut également réorienter ses bénéficiaires vers l'ADEM lorsqu'ils sont prêts pour intégrer le marché de l'emploi.

Cette partie abordera ces changements avec les CR, pour qui le suivi des bénéficiaires REVIS est une nouveauté. Il s'agit de recueillir leur opinion sur les procédures inhérentes aux différentes étapes du profiling, du suivi et du transfert de leurs DE bénéficiaires REVIS et d'identifier les changements induits par le REVIS dans leur travail.

Soixante-trois conseillers référents sur soixante-quinze invités à participer à cette enquête ont répondu. Plus des trois quarts d'entre eux travaillaient déjà avant la réforme introduisant le REVIS. La grande majorité des CR (71%) déclare avoir en charge plus de 99 DE (bénéficiaires du REVIS ou non). Si tous ont affirmé compter des bénéficiaires REVIS parmi leurs dossiers, pour 75% d'entre eux, ces bénéficiaires REVIS en représentent moins d'un tiers et, pour les autres 25%, la part des bénéficiaires REVIS oscille entre un et deux tiers.

#### 3.1. Un nouveau repère institutionnel : le guichet REVIS

L'idée de l'outil du profiling utilisé par le guichet REVIS est d'avoir une gestion équitable dans l'évaluation des profils des personnes demandant le REVIS. Le questionnaire utilisé pour ces

---

<sup>20</sup> Source : projet de loi n° 7113 relatif au revenu d'inclusion sociale, Rapport de la Commission de la Famille et de l'Intégration en date du 2 juillet 2018, Document 7113/13.

derniers est identique, à quelques différences près, de celui utilisé pour les DE qui ne sont pas bénéficiaires du REVIS. En effet, pour ceux en demande du REVIS, quelques questions plus ciblées concernant ce public ont été rajoutées.

Les demandeurs du REVIS, s'ils ne sont pas dispensés par le FNS, sont envoyés par ce dernier dans le cadre de l'instruction de leur dossier au guichet REVIS de l'ADEM (guichet unique à Luxembourg Hamm) afin d'être évalués par l'outil de profiling de l'agence<sup>21</sup>. Cet outil d'orientation est utilisé afin de déterminer quelle administration (ONIS ou ADEM) va prendre en charge le demandeur. La convocation, avec la date et l'heure du rendez-vous, est réalisée automatiquement par l'application informatique du FNS auprès des demandeurs du REVIS. Ces rendez-vous ont lieu tous les jours de la semaine, sauf dans les semaines de congé de la personne en charge du profiling. Toutefois, étant donné l'importance d'assurer la continuité du guichet REVIS, il existe une équipe qui prend en charge les rendez-vous déjà pris lorsque la personne en charge du profiling est absente. Il est possible pour les demandeurs de téléphoner à l'ADEM pour avancer leur date de convocation, s'ils se retrouvent dans une situation d'urgence, et qu'ils comptent vraiment sur le paiement du REVIS. Lorsque le demandeur est indisponible pour le rendez-vous, il est alors invité à contacter le FNS pour une nouvelle prise de rendez-vous.

D'une durée moyenne de vingt minutes<sup>22</sup>, ce profiling se déroule en deux étapes principales. Lors de la **première étape**, la personne en charge du profiling explique au demandeur la raison de la convocation, les différentes orientations possibles entre ADEM et l'ONIS, et le système d'orientation. S'il s'avère que certains demandeurs ont des difficultés linguistiques ou de compréhension plus générales, ces explications sont écourtées ou traduites ; certains demandeurs pouvant être accompagnés par un traducteur ou une autre personne. La **deuxième étape** consiste à répondre à une douzaine de questions environ, basées sur des critères objectifs. Certains critères sont plutôt factuels (i.e. niveau de formation, niveau de mobilité, durée de l'expérience professionnelle, de la période sans occupation et nombre d'employeurs au fil des dix dernières années, présence d'une solution de garde, présence d'un suivi auprès d'un professionnel de santé), d'autres critères le sont moins (i.e. niveau suffisant linguistique, gravité des problèmes de santé, présence de facteurs entravant l'insertion de la personne dans le marché de travail). Si cette évaluation se base sur les réponses déclarées par le demandeur, dans la pratique, il peut être nécessaire d'effectuer une appréciation concernant la gravité effective du problème de santé, le niveau linguistique suffisant, et les facteurs considérés parmi ceux qui entravent l'insertion. Une fois le questionnaire rempli, un score ressort et oriente le demandeur vers :

- L'ONIS → si la personne n'est pas prête à intégrer le marché primaire du travail, qu'elle ne parle pas les langues du pays, a de gros problèmes de santé, est suivie par un

---

<sup>21</sup> En période COVID, ce service a été brièvement impacté pendant le confinement. Les profiling du guichet REVIS se faisaient alors par téléphone.

<sup>22</sup> Bien que cette durée puisse varier selon les personnes et leur situation, cette moyenne est jugée comme suffisante. Ce profiling peut être en effet plus court si la personne présente des facteurs entravant son entrée immédiate sur le marché du travail primaire visibles immédiatement et déclarés (langues, santé entre autres) l'orientant directement à l'ONIS, ou plus long lorsque les entretiens demandent plus de réflexion.

professionnel de la santé de longue durée ou présente des facteurs entravant l'insertion ou la réinsertion professionnelle ;

- L'ADEM → si la personne est prête à intégrer immédiatement le marché primaire de l'emploi, elle bénéficiera d'un encadrement régulier ; si la personne n'est pas tout à fait prête à intégrer le marché de l'emploi – par exemple, à cause d'une barrière linguistique, d'une garde d'enfants pas encore assurée, etc.-, elle bénéficiera d'un encadrement modéré où le CR travaillera avec un plan d'action réduit afin de la faire avancer vers un encadrement régulier.

Les CR ont été invités à donner leur avis sur cet outil et sur les éventuelles améliorations possibles à réaliser si besoin. Ainsi, lorsqu'ils rencontrent un bénéficiaire REVIS à l'agence locale de l'ADEM, **63,5% des CR déclarent que le profiling réalisé reflète l'employabilité effective de la personne dans la plupart, voire dans tous les cas** (50 à 100% des cas), et 35% dans moins de la moitié des cas. Par ailleurs, **près de 60% d'entre eux estiment que ce profiling au guichet REVIS pourrait être amélioré**. La moitié des observations formulées concernait le nombre et le type de questions posées durant ce profilage et le détail ou la précision des réponses (suggestion formulée par les ARIS également) ; impliquant que la disponibilité des demandeurs et leur effective possibilité de réintégrer le premier marché de l'emploi par manque d'information n'est pas toujours précisément détectée (cf. Annexe 6 pour plus de détails). Ainsi, ces CR suggèrent d'avoir un questionnaire un peu plus précis et d'augmenter le nombre de questions pour, par exemple, appréhender la motivation de la personne, la disponibilité (en rapport avec la garde d'enfant), connaître son expérience entière sur le marché du travail (même s'il s'agit d'une mesure spéciale de l'ADEM), ainsi que son expérience non professionnelle. Certains proposent également de détailler un peu plus les items de réponses. Par exemple, pour l'expérience professionnelle, ils suggèrent de distinguer entre celle issue du Luxembourg et celle provenant de leur pays d'origine ou de questionner de façon plus précise les futurs bénéficiaires. Voici quelques extraits :

*« La réelle expérience sur le premier marché de l'emploi. Une personne qui n'a travaillé que dans des mesures spéciales de l'ADEM aura beaucoup de mal à retrouver un emploi sur le premier marché. Un demandeur dans ce cas a souvent aussi d'autres soucis sociaux qui rendent difficile un placement autre que les initiatives sociales qui elles doivent être espacées de 2 ans ».*

*« Questionnaire plus précis sur les problèmes de santé, environnement, historique professionnel sur base de document à l'appui ».*

*« Il faudrait un profiling plus précis avec plus de questions adéquates par rapport à chaque demandeur + contrôler des déclarations faites ».*

*« Le profiling ne reflète pas la situation personnelle de la personne. Le profiling doit être plus détaillé ».*

### 3.2. L'accueil par les conseillers référents après le passage au guichet REVIS

Lorsque le profiling, réalisé au guichet REVIS, a orienté le bénéficiaire vers l'ADEM, celui-ci rencontre son CR au sein de son agence locale de rattachement. Lors des entretiens qualitatifs préalables à l'élaboration de cette enquête, l'ADEM a mentionné le fait qu'il n'y avait aucune différence de fonctionnement et de procédures de prise en charge entre les DE non REVIS et ceux bénéficiaires du REVIS.

Ainsi, lorsqu'un CR reçoit pour la première fois un DE, qu'il soit bénéficiaire REVIS ou non, un certain nombre d'informations sont délivrées. Quasiment la totalité des CR explique les obligations des DE vis-à-vis de l'ADEM et des employeurs, la prise en charge et les sanctions encourues en cas de non-respect de leurs obligations (cf. Tableau 5). Est abordé aussi l'éventail de mesures et de formations possibles à l'ADEM (pour 87,3% des CR). Les CR sont un peu moins nombreux à expliquer les obligations des DE vis-à-vis des organismes de formation (44,4% d'entre eux) ou le type d'encadrement dans lequel les bénéficiaires ont été orientés (22,2%). Parmi les autres thèmes abordés, l'outil JobBoard<sup>23</sup> est mentionné, comme d'autres outils de recherche d'emploi, les curriculum vitae et lettres de motivation. Ils répondent également aux nombreuses questions que ces demandeurs d'emploi peuvent avoir.

**Tableau 5 : Part des CR selon les informations délivrées lors de leur 1<sup>er</sup> accueil d'un demandeur d'emploi (REVIS ou non)**

	Part des CR
<b>Explication de leurs obligations vis-à-vis de l'ADEM et des employeurs</b>	100,0%
<b>Information/explication des sanctions ADEM</b>	98,4%
<b>Explication de la prise en charge en général</b>	93,7%
<b>Information du catalogue de mesures/formations possibles</b>	87,3%
<b>Explication de leurs obligations vis-à-vis des organismes de formation</b>	44,4%
<b>Explication de leur orientation d'encadrement (régulier, modéré, intensif)</b>	22,2%
<b>Autres</b>	17,5%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D9 : ensemble des CR (N=63)

Près d'un quart des CR estime que les DE bénéficiaires du REVIS auraient besoin de plus d'informations lors de ce 1<sup>er</sup> accueil et leurs propositions sont ciblées sur les informations générales sur le dispositif REVIS, sur leurs droits et devoirs à l'ADEM, sur les conséquences d'une sanction de l'ADEM (suspension du paiement de l'allocation d'inclusion), sur la différence entre un suivi à l'ADEM et à l'ONIS, sur les différents services à leur disposition auprès de ces institutions (services sociaux, logement, formation continue etc.) et sur la personne de référence au FNS à contacter en cas de questions plus spécifiques.

<sup>23</sup> Jobboard est un service en ligne mis en place par l'ADEM pour publier les offres d'emploi qui lui sont déclarées par les entreprises luxembourgeoises. Cette plateforme interactive vise à augmenter les chances de rencontre entre employeurs et demandeurs d'emploi (inscrits ou non-inscrits à l'ADEM).

« Souvent les bénéficiaires REVIS touchant un complément ne sont pas toujours conscients qu'ils sont disponibles pour le marché d'emploi même en travaillant déjà en CDI ».

### 3.3. La prise en charge des demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS par les conseillers référents

Après le premier accueil, il y a la prise en charge régulière du DE avec un rendez-vous physique tous les deux mois et un rendez-vous par téléphone entre les deux précédents. Dans cette section, l'objectif était de recueillir les opinions des CR d'après leur expérience sur le terrain afin d'identifier si les prises en charge entre les DE REVIS et non REVIS se distinguent.

#### 3.3.1. La différenciation des procédures de prise en charge entre demandeurs d'emploi bénéficiaire REVIS et leurs homologues non-REVIS

Dans l'enquête menée, une question d'abord très générale sur la différenciation des procédures en termes de prise en charge des DE bénéficiaires REVIS et non-REVIS a été posée aux CR. Près des trois-quarts des CR pensent que le système actuel, dont la plupart des procédures sont identiques pour les deux groupes de DE, pourrait être conservé (cf. Tableau 6). Parmi le quart restant, affirmant que certaines procédures pourraient être révisées pour les DE bénéficiaires REVIS, ils mentionnent principalement l'orientation dans une mesure, formation ou emploi (82,4%) et la fréquence des rendez-vous à adapter selon les cas et les besoins spécifiques de ces bénéficiaires (64,7%). La révision des procédures concernant la prise en compte des besoins et des attentes des bénéficiaires, ainsi que celle des sanctions, sont également évoquées par près de 50% des CR qui pensent qu'il faut différencier les procédures entre les DE REVIS et non-REVIS.

**Tableau 6 : Types de procédures qui devraient être révisés selon les CR pour les demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS**

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
<b>Différencier les procédures de prise en charge pour les demandeurs d'emploi REVIS et non-REVIS</b>	25.4%	47.6%	22.2%	4.8%

Type de procédures à réviser	%
<b>Orientation dans une mesure et/ou une formation et/ou un emploi</b>	82.40%
<b>Fréquence du rendez-vous</b>	64.70%
<b>Prise en compte de besoins et attente des bénéficiaires</b>	47.10%
<b>Sanctions</b>	47.10%
<b>Durée du rendez-vous</b>	23.50%
<b>Contenu du rendez-vous</b>	17.60%
<b>Autres</b>	17.60%

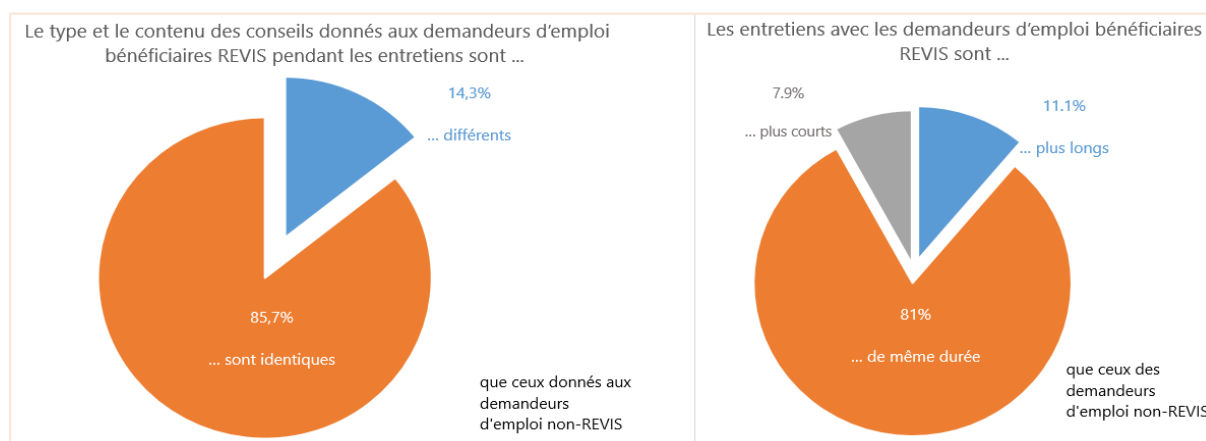
Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D12 et 13 : ensemble des CR (les effectifs varient en fonction du tableau : T1=63, T2=17)

#### 3.3.2. L'expérience de terrain des entretiens réguliers

Dans la suite de l'enquête, des précisions sur le déroulement des rendez-vous ont été demandées, en comparant les expériences avec les DE bénéficiaires REVIS et non-REVIS. Concernant le type et le contenu des conseils donnés aux DE bénéficiaires REVIS lors des

entretiens mensuels, pour 86% des CR, ils sont identiques à ceux donnés aux DE non REVIS (cf. Graphique 4). Sur la durée de ces entretiens, si la plupart (81%) évoque qu'il n'y a pas de différence, 11% déclarent que les rendez-vous avec les DE bénéficiaires REVIS sont plus longs qu'avec leurs homologues non-REVIS, et 8% qu'ils sont plus courts.

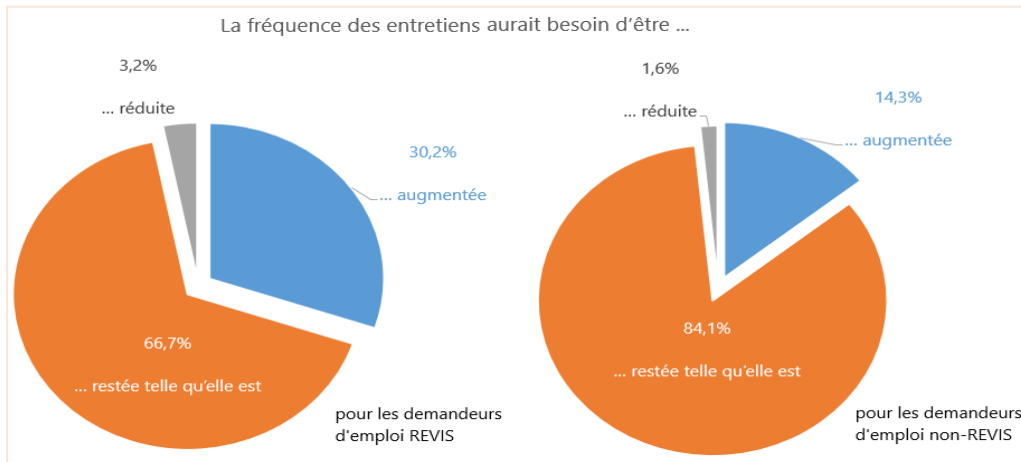
**Graphique 4 : Répartition des CR selon leur opinion sur les similitudes concernant le type et le contenu des conseils donnés aux demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS et les entretiens réguliers**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D15 et D16 : ensemble des CR (N=63)

Interrogés sur la fréquence de ces rendez-vous, qui est identique pour les deux groupes, très peu (moins de 3%) évoque le fait de la réduire, quel que soit le groupe de DE (cf. Graphique 5). Parmi les commentaires reçus, les CR ralentiraient la fréquence seulement dans les cas où les bénéficiaires REVIS auraient déjà un emploi à temps partiel ou des problèmes récurrents entravant la recherche d'emploi, comme la garde d'enfant par exemple (cf. Annexe 7 pour plus de détails). A contrario, 30% des CR pensent que la fréquence devrait être augmentée pour les bénéficiaires REVIS, tandis qu'ils sont moitié moins nombreux à penser qu'il faut l'augmenter pour les autres DE. Les CR préconisant cette augmentation pour les DE bénéficiaires REVIS souhaitent essentiellement que cette fréquence soit adaptée au cas par cas afin de pouvoir mieux cerner leur projet professionnel et tenir compte de leurs difficultés au quotidien.

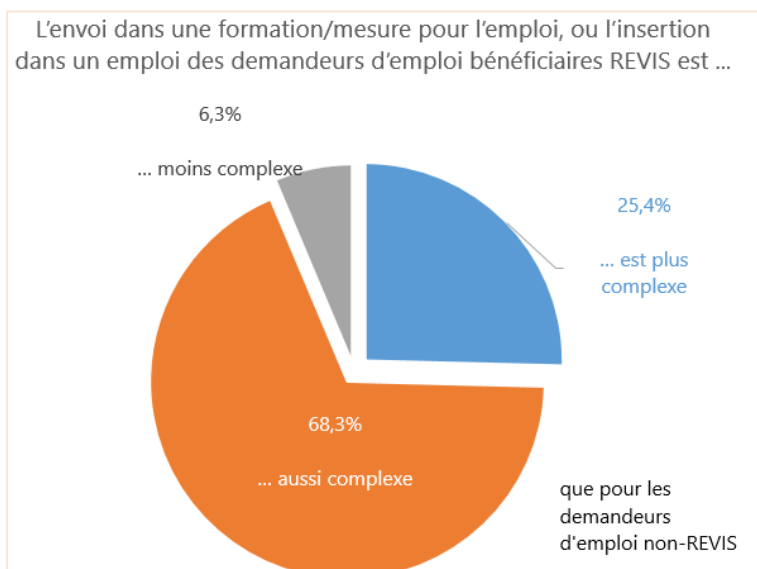
**Graphique 5 : Répartition des CR selon leur opinion sur la fréquence des entretiens pour leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS et non-REVIS**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D17 : ensemble des CR (N=63)

Concernant les mesures et les emplois, si près de sept CR sur dix déclarent que l'envoi dans une formation ou une mesure pour l'emploi, ou l'insertion dans un emploi est aussi complexe pour les DE bénéficiaires REVIS que ceux non-REVIS, plus d'un quart (25,4%) affirme que ces tâches sont plus complexes pour les bénéficiaires REVIS (cf. Graphique 6). D'ailleurs, certains évoquent qu'ils devraient être orientés plus systématiquement dans des mesures de formation, ou au Centre d'Orientation Socio-Professionnelle (COSPP) pour augmenter leur employabilité.

**Graphique 6 : Répartition des CR selon leur opinion sur la complexité de l'envoi dans une formation ou une mesure pour l'emploi, ou l'insertion dans un emploi pour leurs demandeurs d'emploi REVIS comparativement au non REVIS**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D18 : ensemble des CR (N=63)

### 3.3.3. Les défis rencontrés par les conseillers référents lors de la prise en charge et du suivi

Les CR ont pu évoquer les différents défis auxquels ils font le plus fréquemment face au cours de la prise en charge et du suivi de leurs DE (qu'ils soient bénéficiaires du REVIS ou non). Ces défis ont été classés en plusieurs thématiques et, pour chacun d'eux, ils devaient évaluer si les DE bénéficiaires REVIS étaient plus, moins, autant ou pas du tout concernés.

#### a. Défis liés au diagnostic de la personne

Les deux plus gros défis rencontrés dans cette catégorie sont ceux liés à **l'état de santé physique ou psychique du DE** (82,5% des CR – cf. Tableau 7) et à la **compréhension de ce qui rend plus difficile la recherche d'un emploi** (81%). Pour le premier défi, 65,4% des CR l'ayant rencontré fréquemment déclarent que les DE bénéficiaires REVIS sont autant concernés que leurs homologues non-REVIS, tandis que près d'un tiers (32,7%) pense qu'ils sont plus concernés. A l'inverse, pour le second défi, les CR l'ayant évoqué comme défi fréquent sont un peu plus nombreux (56,9%) à juger que les DE bénéficiaires REVIS sont plus concernés que les DE non-REVIS ; 43,1% qu'ils sont tout autant concernés. Appelés à commenter leur suivi et prise en charge d'une manière globale, les CR l'ayant fait évoquent que le diagnostic du DE bénéficiaire REVIS pourrait être amélioré avec un bilan de compétences par exemple afin de mieux l'orienter vers un secteur de formation ou travail adapté (cf. Annexe 8 pour plus de détails).

Les deux autres défis les plus fréquemment rencontrés sont ceux de **comprendre la motivation, les attentes des personnes** (68,3%) et de **communiquer avec elles en raison de barrières linguistiques** (68,3%). Le défi de la motivation est d'ailleurs un défi pour lequel les CR pensent majoritairement que les DE bénéficiaires REVIS sont plus concernés. Parmi les CR s'étant plus épanchés sur ces sujets dans le cadre de leurs missions, les suggestions les plus répandues concernent les moyens à mettre en œuvre 1/ pour mieux adapter le suivi à la réalité du terrain (accompagnement d'ASAS lors des rendez-vous pour mieux comprendre les documents, etc.) et 2/ pour mieux soutenir la motivation des bénéficiaires, et notamment lorsqu'ils sont déjà à temps partiel (cf. Annexe 8 pour plus de détails).



**Tableau 7 : Part des CR selon les défis liés au diagnostic de la personne rencontrés au cours de la prise en charge et du suivi de leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS et non-REVIS**

	OUI, défi fréquent		NON, défi non fréquent	Les demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS sont-ils		
	N	%		Plus concernés ?	Autant concernés ?	Moins concernés ?
<b>Connaitre les défis de la personne liés à son état de santé physique ou psychique</b>	52	<b>82,5%</b>	17,5%	32,7%	<b>65,4%</b>	1,9%
<b>Comprendre les défis de la personne qui rendent plus difficile la recherche d'un emploi (souci familiaux, de logement)</b>	51	<b>81,0%</b>	19,1%	<b>56,9%</b>	43,1%	-
<b>Comprendre la motivation de la personne (ses attentes)</b>	43	<b>68,3%</b>	31,8%	<b>55,8%</b>	41,9%	2,3%
<b>Communiquer avec la personne en raison de barrières linguistiques</b>	43	<b>68,3%</b>	31,8%	32,6%	<b>67,4%</b>	-
<b>Connaitre le profil et les compétences professionnelles de la personne</b>	38	<b>60,3%</b>	39,7%	29,0%	<b>65,8%</b>	5,3%
<b>Comprendre ce que la personne attend des services de l'ADEM</b>	29	46,0%	54,0%	37,9%	<b>55,2%</b>	6,9%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D19 : ensemble des CR (l'effectif varie en fonction de l'item)

#### b. Défis liés à l'offre des mesures en faveur de l'emploi

Parmi les défis liés à l'offre des mesures en faveur de l'emploi, trois sont rencontrés plus fréquemment (cf. Tableau 8). Il s'agit notamment des propositions de mesures répondant **au profil de la personne** (65,1% de CR déclarent qu'il s'agit d'un défi fréquent), **aux attentes de la personne** (65,1%) et **aux besoins/nécessités de la personne (58,7%)**. Pour ce dernier défi, les avis sont partagés sur les DE bénéficiaires REVIS : la même proportion de CR (48,7%) pense qu'ils sont plus concernés, et autant concernés que les autres DE. Les deux premiers défis, en revanche, semblent concerner majoritairement autant ceux bénéficiant du REVIS que ceux qui n'en bénéficient pas.

Deux thèmes principaux ont été évoqués par les CR dans le cadre de ces défis liés à l'offre de mesures. Le premier est relatif au type de travail offert par les mesures qui, selon eux, n'est pas toujours adapté à la situation, la qualification ou à l'état physique du DE. Le deuxième relève de la formation au préalable nécessaire au DE REVIS afin de pouvoir se voir proposer des offres

(formation linguistique ou une remise à niveau de leurs compétences pour ceux n'ayant pas travaillé depuis longtemps (cf. Annexe 9 pour plus de détails)).

**Tableau 8 : Part des CR selon les défis liés à l'offre des mesures en faveur de l'emploi rencontrés au cours de la prise en charge et du suivi de leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS et non-REVIS**

	OUI, défi fréquent		NON, défi non fréquent	Les DE bénéficiaires REVIS sont-ils		
	N	%		Plus concernés ?	Autant concernés ?	Moins concernés ?
<b>Proposer des mesures en faveur de l'emploi qui répondent au profil de la personne</b>	41	<b>65,1%</b>	34,9%	39,0%	<b>56,1%</b>	4,9%
<b>Proposer des mesures en faveur de l'emploi qui répondent aux attentes de la personne</b>	41	<b>65,1%</b>	34,9%	26,8%	<b>63,4%</b>	9,8%
<b>Proposer des mesures en faveur de l'emploi qui répondent aux besoins/nécessités de la personne</b>	37	<b>58,7%</b>	41,3%	<b>48,7%</b>	<b>48,7%</b>	2,7%
<b>Choisir la mesure la plus adéquate à proposer entre les différentes mesures en faveur de l'emploi offertes par l'ADEM</b>	28	44,4%	55,6%	35,7%	<b>57,1%</b>	7,1%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D19 : ensemble des CR (l'effectif varie en fonction de l'item)

### c. Défis liés à une offre d'emploi

Chacun des défis liés à **la proposition d'une assignation/d'un poste de travail cohérent(e) avec les restrictions de santé de la personne (76,2%), avec le profil de la personne (71,4%), avec l'autre poste à temps partiel qu'il occupe (63,5%)** est rencontré fréquemment par les CR (cf. Tableau 9). Si pour les deux premiers défis, les CR déclarent majoritairement que ce type de défi concerne autant les DE bénéficiant du REVIS que ceux n'en bénéficiant pas, celui sur le **temps-partiel** semble être plus problématique pour les DE bénéficiaires du REVIS : 57,5% des CR affirment qu'ils seraient en effet plus concernés. Cette difficulté avait d'ailleurs été aussi soulevée lors des entretiens de préparation à cette enquête dans les trois institutions et aussi bien par la hiérarchie que par les travailleurs de terrain.

Dans leurs commentaires, les CR indiquent que l'offre d'emploi ne correspond parfois pas aux métiers précédents, et/ou à la situation personnelle et familiale du DE REVIS. Ces CR pensent qu'il serait souhaitable d'augmenter les offres d'emploi et l'accès aux mesures (inclut occupation temporaire indemnisée (OTI) et contrat d'appui-emploi) afin que les DE REVIS puissent acquérir de l'expérience (cf. Annexe 10 pour plus de détails).

**Tableau 9 : Part des CR selon les défis liés à une offre d’emploi rencontrés au cours de la prise en charge et du suivi de leurs demandeurs d’emploi bénéficiaires REVIS et non-REVIS**

	OUI, défi fréquent		NON, défi non fréquent	Les DE bénéficiaires REVIS sont-ils			
	N	%		Plus concernés ?	Autant concernés ?	Moins concernés ?	Pas du tout concernés ?
<b>Proposer une assignation/un poste de travail cohérent(e) avec les restrictions de santé de la personne</b>	48	<b>76,2%</b>	23,8%	14,6%	<b>79,2%</b>	6,3%	-
<b>Proposer une assignation/un poste de travail cohérent(e) avec le profil de la personne</b>	45	<b>71,4%</b>	28,6%	28,9%	<b>71,1%</b>	0,0%	-
<b>Proposer une assignation/un poste de travail à temps plein à une personne qui travaille à temps-partiel</b>	40	<b>63,5%</b>	36,5%	<b>57,5%</b>	<b>35,0%</b>	2,5%	5,00%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D19 : ensemble des CR (l'effectif varie en fonction de l'item)

#### d. Autres défis

Le fait de **constater le non-respect d’une obligation et de devoir imposer une sanction, voire de clôturer le dossier du DE** est un défi que 68,3% des CR rencontrent aussi fréquemment. Par ailleurs, si pour un tiers des CR, les DE bénéficiaires REVIS sont plus concernés par ce défi que les autres DE, pour 65% ils paraissent tout aussi concernés. Les commentaires les plus récurrents sur ce thème des sanctions concernent l’inflexibilité et le manque de cohérence de ce système (différentes conséquences en termes de clôture de dossiers ADEM et REVIS – cf. Annexe 11 pour plus de détails). Les différentes propositions des CR sur ces deux points sont d’harmoniser la durée des sanctions de l’ADEM et celle prévue par la loi REVIS et d’introduire un principe de sanction progressive afin que les sanctions imposées aux DE REVIS ne soient pas plus strictes que celles des DE indemnisés non-REVIS.

Une dernière question sur ces défis poussait les CR à s’interroger sur ceux qu’ils auraient le plus fréquemment rencontrés. Si la meilleure appréhension des difficultés liées à l’état de santé physique ou psychique du DE est le premier défi le plus fréquemment rencontré, aussi bien pour les bénéficiaires REVIS (19% des CR) que non-REVIS (31% des CR), les suivants se distinguent selon la catégorie de DE. Pour les DE non-REVIS, le deuxième défi le plus fréquent est la connaissance du profil et des compétences professionnelles de la personne (22,6% des

CR). Pour les DE bénéficiaires du REVIS, c'est la compréhension de la motivation (16,1%) et celle des facteurs qui rendent plus difficile la recherche d'un emploi (14,5%) qui sont le plus fréquemment soulevées.

### 3.3.4. Les transferts des demandeurs d'emploi bénéficiaires du REVIS

Les transferts de compétences sont l'un des changements importants de la loi REVIS. Dans le cadre du RMG, un bénéficiaire pouvait bénéficier simultanément d'une mesure SNAS (ONIS actuellement) et d'une mesure (ou de mesures) de l'ADEM. Depuis l'entrée en vigueur de la loi et la formalisation de l'ADEM en tant qu'acteur clé du dispositif REVIS, ce type de situation est devenu rare voire inexistant, puisque l'outil de profiling guide le bénéficiaire dans une institution selon son aptitude à intégrer immédiatement ou pas le marché du travail. L'application stricte de la nouvelle loi REVIS empêche donc cette situation.

Néanmoins, lors de la prise en charge et du suivi du bénéficiaire, qu'il soit à l'ONIS ou à l'ADEM, sa situation peut évoluer. Il se peut alors que celui-ci, pour une ou plusieurs raisons, doit/ait besoin de changer d'institution de compétence : c'est la procédure de transfert. Les transferts peuvent s'effectuer de l'ONIS vers l'ADEM si la situation du bénéficiaire change de telle sorte que les efforts fournis en mesure TUC lui permettent d'accéder au marché de l'emploi ou à une formation à l'ADEM. Ils peuvent également aller dans le sens inverse et l'ADEM peut transférer des DE bénéficiaires REVIS vers l'ONIS. L'initiative de ces demandes de transferts proviennent de l'ARIS pour l'ONIS, et du CR pour l'ADEM. Néanmoins, les CR peuvent à tout moment demander conseil auprès de leur chef d'agence ou de l'experte métier voire avec l'ONIS en cas de doute plus avéré sur un dossier.

#### a. Les transferts de compétences ADEM → ONIS

S'agissant de la procédure des transferts de l'ADEM vers l'ONIS, le CR le propose en rédigeant un avis motivé<sup>24</sup> envoyé, grâce à un système d'échange informatique, à l'ONIS. Cet avis, en plus de regrouper un certain nombre d'informations telles que le diplôme obtenu, les langues, les emplois recherchés<sup>25</sup>, etc., évoquent la ou les motivation(s) justifiant ce transfert. Cinq types de motivation peuvent être invoqués :

- les facteurs sociaux (logement instable, situation financière ou familiale difficile...);
- la garde d'enfant non assurée ;
- la mobilité (pas de permis de conduire, moyen de transport privé ou public insuffisant) ;
- la santé (état de santé entravant toute recherche d'emploi) ;
- la situation individuelle spécifique (vécus traumatisants, détresse psychosociale).

De manière générale, si un transfert de l'ADEM vers l'ONIS donne lieu à un doute celui-ci est discuté entre l'ADEM et l'ONIS soit par téléphone, soit lors de leur réunion mensuelle.

---

<sup>24</sup> En application de l'article 13(1) de la loi du 28 juillet 2018 relative au REVIS.

<sup>25</sup> Les autres informations sont : les autres qualifications/certifications/formations, le niveau de mobilité, le nombre d'assignation dans les douze derniers mois, les formations, mesures, atelier et stage suivis

D'une manière générale, 86,7% des CR se disent plutôt ou tout à fait satisfaits par rapport à la procédure de transfert de compétences ADEM vers ONIS ; c'est 50 points de plus comparé aux ARIS (35,7%).

Depuis janvier 2021, si 8% des CR déclarent n'avoir jamais proposé de transfert de compétence à l'ONIS à leurs DE bénéficiaires REVIS, 86% ont présenté cette opportunité à moins de 20% des bénéficiaires qu'ils suivent.

Si, pour un quart des CR, aucune occasion ne s'est présentée pour un transfert potentiel, la raison évoquée la plus fréquemment pour ne pas l'avoir suggéré à leurs DE REVIS concerne la non éligibilité de ces derniers (49,2% des CR - cf. Tableau 10). Ensuite, un tiers des CR a estimé que les mesures pour l'emploi de l'ADEM semblaient plus appropriées. Par ailleurs, il est arrivé pour 30% des CR que leurs DE bénéficiaires REVIS aient exprimé le souhait de rester sous compétence ADEM plutôt que d'être transférés à l'ONIS. Enfin, moins de 10% des CR ont préféré un transfert d'encadrement au sein de l'ADEM ou ont craint que le bénéficiaire ne se sente stigmatisé à l'idée d'avoir un encadrement intensif à l'ONIS.

**Tableau 10 : Part des CR selon les raisons qui les ont poussés à ne pas proposer de transfert de compétences à l'ONIS à leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS**

	Part des CR
<b>Le bénéficiaire n'était pas éligible au transfert</b>	49,2%
<b>Les mesures pour l'emploi de l'ADEM me semblaient plus appropriées</b>	33,3%
<b>Le DE bénéficiaire REVIS a exprimé le souhait de rester sous compétence ADEM</b>	30,2%
<b>Aucune occasion ne s'est présentée</b>	25,4%
<b>Préférence pour un transfert d'encadrement au sein de l'ADEM (encadrement régulier à modéré)</b>	9,5%
<b>Peur que le bénéficiaire ne se sente stigmatisé à l'idée d'avoir un encadrement intensif à l'ONIS</b>	3,2%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D23 : ensemble des CR (N=63)

Parmi les CR ayant proposé un transfert de compétence à l'ONIS depuis janvier 2021, très peu n'en ont eu aucun de concrétisé (3,5%), tandis que plus d'un tiers (34,5%) affirme que la totalité de leurs demandes l'ont été. Pour les autres CR, 17,2% ont vu concrétiser entre 50 et 99% de leurs demandes de transferts et 44,8% entre 1 et 49%.

Lorsque ces demandes de transferts n'ont pas été concrétisées, cela est principalement dû au fait que le DE bénéficiaire REVIS a exprimé le souhait de rester sous compétence ADEM<sup>26</sup> – raison évoquée par 50% des CR ayant reçu des refus de transfert –. Ces demandes ont rarement été refusées. Lorsque c'était le cas, c'est parce que soit elles étaient trop précoces par rapport à la situation du bénéficiaire (15,8%), soit on a préféré un transfert d'encadrement régulier à modéré au sein de l'ADEM (7,9%). S'il y a un doute sur un transfert, les CR peuvent en discuter avec chef d'agence ou avec l'experte métier

<sup>26</sup> Avec les données dont nous disposons, il est impossible de dater quand le souhait du bénéficiaire a été pris en compte : en amont de la demande formelle du transfert ou une fois la demande introduite qui a dû alors être retirée après le souhait du bénéficiaire.

## b. Les transferts de compétences ONIS → ADEM

La procédure de transferts de compétences d'un bénéficiaire de l'ONIS vers l'ADEM implique plus d'étapes que celle des transferts ADEM – ONIS. Ainsi, deux types de transferts peuvent avoir lieu selon que les bénéficiaires aient besoin de passer ou non par le Centre d'Orientation Socio-Professionnelle (COSP<sup>27</sup>) avant d'être suivis par un CR de l'ADEM. La mission du COSP consiste à évaluer les compétences sociales et professionnelles des DE et, dans ce cadre, des bénéficiaires REVIS. Plus précisément, le but de la formation de deux mois est de développer leurs compétences sociales et d'établir un projet socioprofessionnel afin qu'ils puissent intégrer le premier marché du travail, ou une « initiative sociale », ou une autre structure adaptée à leur profil et à leurs compétences.

- ⇒ Les transferts vers l'ADEM sans passage par le COSP concernent par exemple les bénéficiaires ayant déjà un travail à temps partiel, ceux qui ne parlent que l'anglais ou le portugais, mais qui sont aptes à s'insérer sur le marché de l'emploi ou encore ceux titulaires d'un diplôme universitaire<sup>28</sup> (à moins que l'ARIS juge opportun la participation au COSP).
- ⇒ Les transferts vers l'ADEM avec passage par le COSP concernent en principe toutes les autres personnes, à moins que le profil de la personne ne convienne pas à un passage par le COSP. L'ARIS proposant le transfert remplit une feuille de renseignements sur le bénéficiaire incluant ses connaissances linguistiques, son niveau d'études, sa motivation et, si elle existe, une indication de potentiel projet professionnel. Cette feuille est envoyée à la personne référente à l'ONIS pour les transferts. Après vérification des conditions d'éligibilité, le bénéficiaire est inscrit comme DE à l'ADEM et réalise sa formation de deux mois au COSP, qui s'achève par une évaluation. Si celle-ci est positive, le bénéficiaire se rend auprès de son CR qui prend en charge la suite de son dossier. Si l'évaluation est finalement peu concluante, le bénéficiaire retourne sous compétence ONIS.

Des questions concernant deux sujets ont été posées : la satisfaction de la procédure dans son ensemble et le passage par le COSP.

Globalement, les CR paraissent un peu moins fréquemment satisfaits de la procédure de transfert ONIS-ADEM dans son ensemble (74,1% sont satisfaits), comparativement à celle des transferts ADEM-ONIS (86,7%). La principale raison de non-satisfaction de cette procédure est que l'ADEM reçoit des bénéficiaires REVIS qui ne sont pas forcément encore prêts pour le marché primaire de l'emploi (73,3% des insatisfaits - cf. Annexe 12). Vient ensuite le fait qu'ils ne sont pas impliqués dans les discussions en amont (40%).

Une autre crainte, au sujet de ces transferts, abordée plus tôt lors des entretiens qualitatifs est celle des transferts « ping-pong » entre l'ONIS et l'ADEM, qui n'auraient pas un impact positif

---

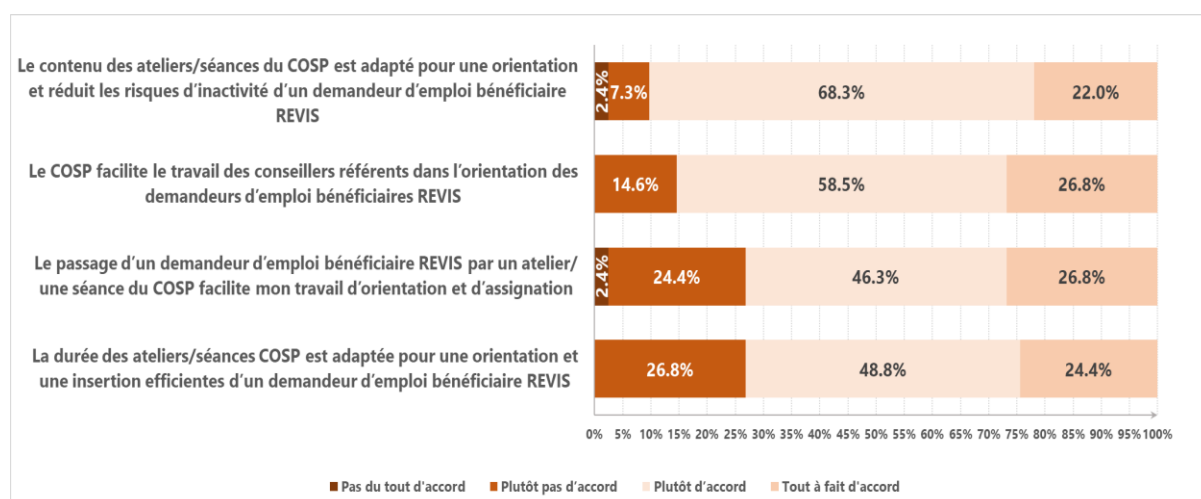
<sup>27</sup> Le COSP est un centre financé par des conventions annuelles signées avec le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire, le Ministère de la Famille, de l'intégration et à la Grande Région et le Ministère de la Santé.

<sup>28</sup> Les autres personnes concernées sont : les bénéficiaires du chômage ; celles dont une mesure en faveur de l'emploi est organisée pour commencer suite au transfert ; celles ayant le statut de salarié handicapé ; celles en reclassement externe ; celles ayant participé au projet SEO auprès de Co-Labor.

sur le bénéficiaire qui a plus besoin de stabilité dans son suivi (33,3% l'ont évoqué dans l'enquête). C'est pourquoi un accord entre l'ONIS et l'ADEM assure qu'un bénéficiaire ne soit pas transféré entre différentes administrations endéans de courts intervalles. Ainsi, si un bénéficiaire est transféré vers l'ADEM, il ne devrait en principe pas être renvoyé à l'ONIS dans un délai de moins de trois mois. Dans le cas où un bénéficiaire serait renvoyé à l'ONIS par l'ADEM, quel que soit le délai, il est suivi par le même ARIS (sauf circonstance exceptionnelle) que sa(ses) prise(s) en charge précédente(s).

Concernant le COSP, parmi les 65% de CR connaissant la procédure de transfert via ce centre, plus de 73% d'entre eux ont une opinion plutôt favorable du centre, indiquant par exemple à plus de 90% que le contenu des ateliers/séances du COSP est adapté pour une orientation et réduit les risques d'inactivité d'un DE bénéficiaire REVIS (cf. Graphique 7) ou que ce passage facilite son travail d'orientation et d'assignation (85% des CR). D'ailleurs, cet avis plutôt positif portant sur le COSP pour l'orientation des bénéficiaires REVIS vaut également pour les autres DE.

### Graphique 7 : Part des CR selon leur opinion concernant le rôle du Centre d'Orientation Socio-Professionnelle (COSP) pour les bénéficiaires REVIS



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D33 : CR connaissant la procédure COSP lors de transfert d'un bénéficiaire REVIS de l'ONIS à l'ADEM (N=41)

Parmi les divers commentaires sur le thème des transferts ONIS-ADEM, deux thèmes ressortent plus particulièrement. Il s'agit d'abord du **manque d'informations des bénéficiaires sur l'ADEM** lorsqu'ils y sont transférés sur les conditions (recherche d'emploi obligatoire), et les sanctions qu'ils peuvent recevoir en cas de non-respect de ces conditions, dont le système est différent de celui de l'ONIS. De plus, un certain nombre a révélé qu'il était très compliqué de **trouver un emploi pour une personne transférée** 1/ compatible à la situation de certains bénéficiaires et 2/ ayant déjà un emploi à temps partiel, et qui ne peut pas travailler sur d'autres horaires car elle doit garder ses enfants par exemple. Aussi, certaines propositions vont dans le sens de ne pas transférer à l'ADEM le bénéficiaire lorsqu'il a déjà un emploi à temps partiel de plus de 30 heures.

### 3.3.5. Les collaborations des conseillers référents avec différents services au cours des missions liées au REVIS

Cette sous-partie traite des collaborations que les CR peuvent avoir au cours de leurs missions liées au REVIS avec des collègues soit au sein de l'ADEM, soit au sein des autres institutions (ONIS, FNS, OS).

Sans surprise, les CR sont plus fréquemment concernés par les collaborations avec du personnel de l'ADEM : leur chef d'agence (92%), d'autres CR (92%) et l'experte métier REVIS (65%) (cf. Tableau 11). Ils s'avèrent en très large majorité très satisfaits de ces collaborations. La moitié des CR se dit également en contact avec le guichet REVIS de l'ADEM et, parmi eux, plus de 8 sur 10 sont également plutôt et tout à fait satisfaits.

**Tableau 11 : Part des CR selon leur degré de satisfaction générale relatif à leurs collaborations au cours de leurs missions liées au REVIS**

	Conseillers référents concernés		Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
	N	%				
			Parmi les concernés			
<b>Chefs d'agence</b>	58	92,1%		3,5%	34,5%	62,1%
<b>Autres conseillers référents</b>	58	92,1%		1,7%	34,5%	63,8%
<b>Experte métier REVIS</b>	41	65,1%		12,2%	41,5%	46,3%
<b>Assistants sociaux des OS</b>	35	55,6%	5,7%	20,0%	42,9%	31,4%
<b>Guichet REVIS</b>	33	52,4%	3,0%	12,1%	51,5%	33,3%
<b>ONIS</b>	29	46,0%	10,3%	13,8%	55,2%	20,7%
<b>FNS</b>	21	33,3%	14,3%	9,5%	57,1%	19,1%
<b>ARIS</b>	13	20,6%	7,7%	15,4%	61,5%	15,4%
<b>Gestionnaire des demandes et dossiers courants du FNS</b>	13	20,6%	7,7%	30,8%	46,2%	15,4%
<b>Superviseur ARIS</b>	10	15,9%	10,0%	20,0%	50,0%	20,0%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D35 : ensemble des CR (les effectifs varient en fonction de l'item)

Parmi leurs autres contacts, environ la moitié des CR déclare collaborer avec les ASAS et l'ONIS. Les trois quarts d'entre eux sont satisfaits de leur coopération avec ces deux partenaires. Pour ceux qui n'en sont pas satisfaits, la faible fréquence des contacts est la raison la plus répandue.

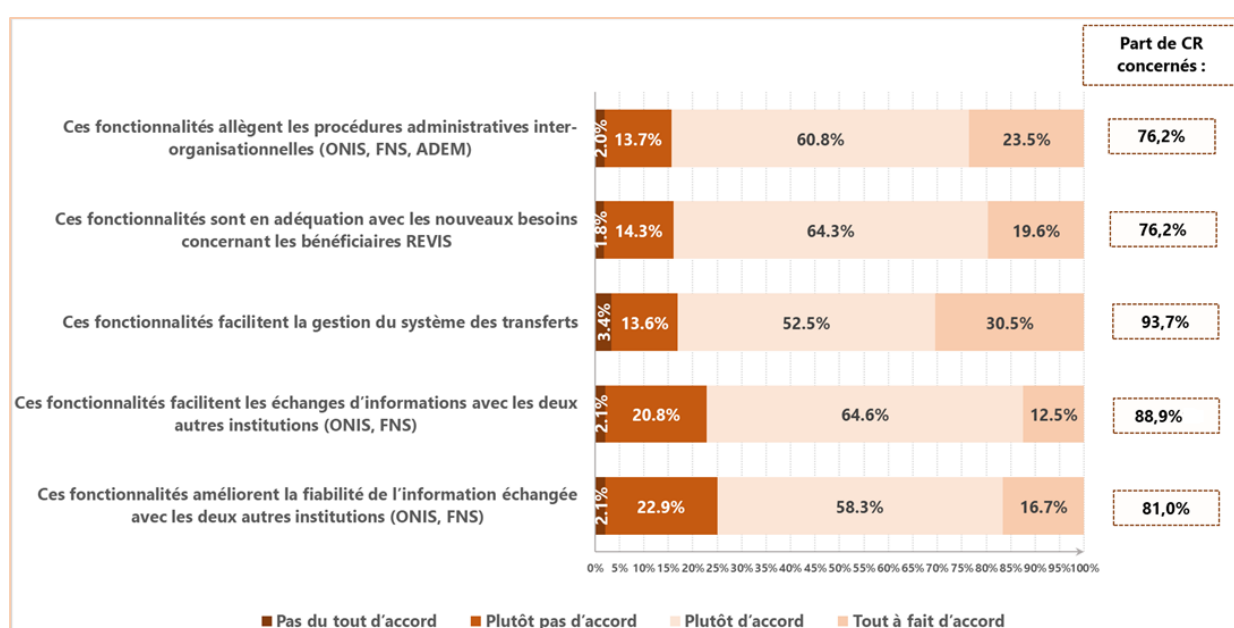
Enfin, les CR déclarent être plus faiblement concernés par des coopérations avec le FNS (33%) et leurs gestionnaires de demandes et dossiers courants (21%), ainsi qu'avec les ARIS (21%) ou les superviseurs ARIS (16%). Pour ces quatre partenaires, ils sont satisfaits à plus de 70%. Malgré le faible effectif de non-satisfaits, la raison la plus répandue pour ces trois types de collaboration est la faible fréquence des contacts. Dans leurs commentaires, la plupart souhaiterait voir la communication et la collaboration interinstitutionnelle renforcée et suggère **d'améliorer la communication** avec les ARIS, pour recevoir l'analyse de la situation générale de la personne par l'ARIS lors d'un transfert, et avec le FNS, pour recevoir les coordonnées du gestionnaire en charge du dossier et également d'augmenter la collaboration avec les acteurs sociaux (les ASAS qui ont la personne bénéficiaire en charge).



### 3.4. La plateforme ADEM-COMMON

ADEM-COMMON est une plateforme par laquelle les CR, entre autres, gèrent les dossiers des demandeurs d'emploi qu'ils suivent. Depuis que l'ADEM est un acteur clé de la loi REVIS, une nouvelle prestation dans l'onglet candidat a été ajoutée : revenu d'inclusion sociale. Ainsi, les CR et d'autres membres du personnel de l'ADEM (guichet REVIS, etc.) peuvent rechercher des avis de compétence (émis par le Guichet REVIS de l'ADEM dans le cadre de la demande REVIS auprès du FNS) et peuvent visualiser toutes les informations relatives au(x) transfert(s) éventuel(s) (l'historique, les avis, engager un transfert, etc.).

**Graphique 8 : Part des CR selon leur opinion concernant les fonctionnalités spécifiques pour la gestion des bénéficiaires du REVIS introduites dans l'application « ADEM-COMMON ».**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q D37 : ensemble des CR (les effectifs varient en fonction de l'item)

Les CR concernés par ces nouvelles fonctionnalités (cf. Graphique 8) ont majoritairement une opinion favorable de ces dernières, et notamment de celles qui allègent les procédures administratives inter-organisationnelles (84% sont d'accord avec cette affirmation). Plus de 83% des CR affirment également que ces fonctionnalités sont en adéquation avec les nouveaux besoins concernant les bénéficiaires REVIS et qu'elles facilitent la gestion du système des transferts de compétence d'une organisation à une autre. Enfin, l'amélioration des échanges d'informations avec les deux autres institutions (ONIS, FNS) et de leur fiabilité avec les nouvelles fonctionnalité d'ADEM-COMMON est évoquée par plus de 75% des CR.

### 3.5. Commentaires et suggestions pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes

Invités à laisser des commentaires sur la manière dont pourrait être facilité leur travail, les propositions les plus récurrentes concernent les échanges avec les autres institutions et les bénéficiaires ayant déjà un temps partiel quand ils arrivent à l'ADEM. Ainsi, un certain nombre

de CR souhaiteraient davantage d'échanges avec les gestionnaires du FNS ou les ARIS ou l'ONIS afin de mieux appréhender le profil des DE REVIS qu'ils ont en suivi. Cela leur permettrait aussi de savoir si leurs bénéficiaires REVIS ont été informés des obligations et sanctions lorsqu'ils sont orientés à l'ADEM. A propos du temps partiel, comme cela a déjà été mentionné précédemment, les CR pensent qu'une solution est à rechercher pour les bénéficiaires à temps partiel, pour lesquels il est compliqué de trouver un autre emploi ou mesure à compiler avec ce premier emploi.

## LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS POUR L'ADEM – LES CONSEILLERS REFERENTS

### ORIENTATION/PROFILING DU GUICHET REVIS

- ⇒ Plus de **six CR sur dix** déclarent que le **profiling réalisé reflète l'employabilité effective de la personne dans la moitié à la totalité des cas**, et 35% dans moins de la moitié des cas.
- ⇒ **60% des CR estiment que ce profiling pourrait être amélioré**, notamment **sur les critères qui permettent de mieux orienter le demandeur**. Pour ce faire, les CR suggèrent **l'introduction de critères supplémentaires** pour mieux appréhender :
  - la situation du bénéficiaire, en particulier sa disponibilité effective (garde d'enfants disponible, statut de travailleur à temps partiel) ;
  - la présence de problèmes éventuels (liée à l'état de santé, à la situation familiale, financière, sociale et personnelle) ;
  - l'entièreté de son expérience professionnelle sur le marché du travail (expérience de travail dans une mesure spéciale de l'ADEM, expérience au Luxembourg ou à l'étranger) et ;
  - son expérience non professionnelle.

### ACCUEIL

- ⇒ Les principales informations délivrées par les CR aux DE (REVIS ou non REVIS) sont relatives à leurs obligations vis-à-vis de l'ADEM et des employeurs, la prise en charge et les sanctions encourues en cas de non-respect de celles-ci.
- ⇒ Près **d'un CR sur quatre estime que les DE bénéficiaires du REVIS auraient besoin de plus d'informations lors de ce premier accueil** notamment sur le dispositif REVIS, sur leurs droits et devoirs à l'ADEM, sur les conséquences d'une sanction de l'ADEM, sur la différence entre un suivi à l'ADEM et à l'ONIS, sur les différents services à leur disposition auprès de ces institutions et sur la personne de référence au FNS à contacter en cas de questions plus spécifiques.

### SUIVI ET PRISE EN CHARGE

#### MISSIONS

- ⇒ Près de **73% des CR** pensent que le système actuel, où **la plupart des procédures sont identiques pour les DE REVIS et non REVIS, devrait être conservé**. D'ailleurs, les questions sur **l'expérience de terrain** des CR (fréquence, durée, contenu des RDV, etc.) **confirment largement** la précédente réponse.
- ⇒ Pour les 27% pensant que les procédures devraient se différencier entre les DE REVIS et non-REVIS, les **principales procédures à adapter pour les DE REVIS** sont **l'orientation dans une mesure, la formation ou l'emploi, la fréquence**

**des rendez-vous à moduler selon les cas et besoins spécifiques** de ces bénéficiaires, la **prise en compte des besoins et des attentes des bénéficiaires**, ainsi que **l'application des sanctions**.

- ⇒ Par ailleurs, **30% des CR** pensent que la **fréquence des entretiens devrait être augmentée pour les DE REVIS** ; ils sont moitié moins nombreux à déclarer ceci pour les DE non REVIS. Cette fréquence pourrait être modulée selon les cas et besoins spécifiques de ces bénéficiaires (un suivi plus approfondi et concret pour un bénéficiaire sans emploi versus un suivi moins fréquent pour un bénéficiaire qui travaille mi-temps).

### **DÉFIS/DIFFICULTÉS**

- ⇒ Les principaux défis rencontrés pour l'ensemble des DE sont liés :
- au **diagnostic de la personne**, notamment **l'état de santé physique** ou **psychique** du DE et à la **compréhension de ce qui rend plus difficile la recherche d'un emploi** (plus de 80%) ;
  - à **l'offre d'emploi** et, plus précisément, la **proposition** d'une assignation/d'un poste de travail **cohérent(e) avec** les restrictions de **santé de la personne**, avec **le profil** de la personne (plus de 70% pour les deux) et, le cas échéant, avec **l'autre poste à temps partiel** que le DE occupe (63,5%).
- ⇒ Parmi les défis plus fréquemment rencontrés parmi les DE REVIS, on recense :
- la **compréhension de ce qui rend plus difficile la recherche d'un emploi** (souci familiaux, de logement, etc.) et la **motivation** (leurs attentes, etc.). Pour répondre à ces défis, certains CR proposent l'amélioration du diagnostic de la situation du bénéficiaire afin de mieux l'orienter vers un secteur de formation ou travail ; une meilleure adaptation du suivi à la réalité du terrain (support à la traduction, ou pour aider les bénéficiaires à comprendre les documents, etc.) ; un meilleur soutien de la motivation du bénéficiaire surtout lorsqu'il a déjà un emploi à temps partiel ;
  - la **proposition de mesures en faveur de l'emploi** qui **répond** aux **besoins et nécessités** de la personne. Parmi leurs suggestions pour relever ce défi, on peut noter l'offre de formation au préalable pour améliorer les compétences professionnelles ou linguistiques du bénéficiaire, ou de porter plus d'attention à l'adéquation du type de travail offert par les mesures à la situation, qualification et état de santé de la personne ;
  - la **proposition d'un poste lorsque la personne travaille déjà à temps partiel**.

## TRANSFERTS

### ADEM → ONIS

- ⇒ **13,3%** sont **insatisfaits** par rapport à cette procédure de transfert, notamment en raison des **transferts « ping-pong »** et du **formulaire standardisé** qui paraît **moins adapté** que leur **propre connaissance** du bénéficiaire.
- ⇒ **86%** ont **présenté** cette **opportunité** de transfert à **moins de 20% des DE bénéficiaires REVIS** qu'ils suivent.
- ⇒ Les principales raisons pour lesquelles ils n'ont **pas proposé de transferts** sont :
  - **l'inéligibilité** du bénéficiaire au transfert ;
  - les **mesures pour l'emploi de l'ADEM** qui semblaient **plus appropriées** ;
  - le **DE bénéficiaire REVIS qui a exprimé le souhait de rester sous compétence ADEM.**
- ⇒ Il n'existe quasiment aucun refus de transfert et plus d'**un tiers des CR affirme que toutes leurs propositions de transferts ont été acceptées**. 17,2% des CR ont vu se concrétiser entre 50 et 99% de leurs demandes et 44,8% moins de la moitié de leurs demandes.
- ⇒ Lorsque ces demandes de transferts n'ont **pas été concrétisées**, cela est principalement dû au fait que le **DE bénéficiaire REVIS a exprimé le souhait de rester sous compétence ADEM (50%)**. La **hiérarchie a rarement refusé** ces demandes et, lorsque c'était le cas, c'est parce que soit elle les **jugeait trop précoces par rapport à la situation du bénéficiaire (15,8%)**, soit elle a préféré un **transfert d'encadrement** régulier à modéré **au sein de l'ADEM (7,9%)**.

### ONIS → ADEM

- ⇒ **25,9%** se disent **insatisfaits** de cette procédure.
- ⇒ La principale raison de non-satisfaction de cette procédure citée est qu'ils **reçoivent des bénéficiaires REVIS qui ne sont pas forcément encore prêts pour le marché primaire de l'emploi (73% des insatisfaits)**. Abordée également lors des entretiens qualitatifs, une autre  **Crainte** est relative aux **transferts « ping-pong » entre l'ONIS et l'ADEM (33%)**, qui n'auraient pas un impact positif sur le bénéficiaire qui a plus besoin de stabilité dans son suivi. Enfin, certains sont insatisfaits car ils ne sont **pas impliqués dans les discussions en amont du transfert (40%)**.
- ⇒ Le **COSP** est un passage obligatoire pendant les transferts pour certains types de bénéficiaire REVIS. **65% des CR ont connaissance** de ce passage et ont globalement un **avis positif (plus de 73%)**, principalement parce qu'ils pensent que le **contenu des ateliers/séances est adapté pour une orientation et**

**réduit les risques d'inactivité d'un DE bénéficiaire REVIS**, et que ce passage **facilite** leur **travail d'orientation** et **d'assignation**. Ces commentaires **valent aussi** pour les **DE non-REVIS**.

### **COLLABORATIONS**

- ⇒ Les **collaborations** les **plus fréquentes** des CR sont les **collaborations internes** (chefs d'agence, CR, experte-métier, guichet REVIS) et plus de **80%** sont **satisfaits** de ces collaborations.
- ⇒ La **moitié des CR** déclare collaborer avec **les ASAS** et **l'ONIS**. Les **trois quarts** d'entre eux sont **satisfaits** de leur coopération avec ces deux partenaires. Pour ceux qui n'en sont pas satisfaits, la **faible fréquence des contacts** est la **raison la plus répandue**.
- ⇒ Les **collaborations** avec le **FNS** ou les **ARIS** et leurs **superviseurs** concernent peu de CR (**33% ou moins** d'entre eux). Comme précédemment, ils en sont largement **satisfaits (70% et plus)** et, lorsqu'ils ne le sont pas, c'est en raison de la **faible fréquence des contacts**.
- ⇒ Les CR qui souhaiteraient voir la communication et la collaboration interinstitutionnelle renforcée, suggèrent **d'améliorer la communication** avec les ARIS (pour recevoir l'analyse de la situation générale de la personne par l'ARIS lors d'un transfert), le FNS (pour recevoir les coordonnées du gestionnaire en charge du dossier) et d'augmenter la collaboration avec les ASAS.

### **ADEM-COMMON**

- ⇒ **Bonne satisfaction** générale (entre 75% et 85%) des **nouvelles fonctionnalités** de la plateforme **ADEM-COMMON** introduites depuis la loi REVIS (pour les CR concernés) dans la mesure où elles :
  - **allègent les procédures administratives** inter-organisationnelles (84%) ;
  - sont en **adéquation avec les nouveaux besoins** concernant les **bénéficiaires REVIS** (84%) ;
  - **facilitent la gestion du système des transferts** de compétence d'une organisation à une autre (83%) ;
  - **améliorent les échanges d'informations avec les deux autres institutions** (ONIS, FNS) et leur fiabilité (environ 75%).

## IV. Le point de vue du personnel de l'ONIS et des ARIS

Sous tutelle du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS<sup>29</sup>), a été institué par la [loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale \(REVIS\)](#). Sa mission principale consiste à exécuter les dispositions prévues en termes d'activation sociale et professionnelles.<sup>30</sup> Cette mission consiste à stabiliser et activer les personnes éloignées du marché de l'emploi par le biais de mesures de stabilisation et/ou d'activation – les affectations temporaires à des Travaux d'Utilité Collective (TUC) – qui répondent aux besoins individuels des personnes bénéficiaires et prennent en compte l'évolution de leurs compétences. L'ONIS est aidé dans l'exécution de cette mission par les Agents Régionaux d'Inclusion Sociale (ARIS) qui sont employés dans les différents Offices Sociaux (OS) du pays.

L'invitation à participer à l'enquête a été envoyée à cent trois personnes – vingt-trois de l'ONIS et quatre-vingt ARIS –. Sur les cent trois personnes, soixante-quatorze ont répondu (72% de taux de réponse) dont cinquante-huit ARIS. L'enquête a été conçue de telle sorte que chaque personne répondait uniquement aux sous-modules la concernant (accueil, ARIS, superviseur, etc.). Une première question permettait de définir les différents postes que les personnes ont occupés depuis l'entrée en vigueur de la loi REVIS. Si une personne a occupé plusieurs postes, elle pouvait répondre au(x) sous-module(s) destiné(s) à ces autres postes. Cette possibilité a été créée au cas où la personne est entrée en fonction dans son nouveau poste depuis peu et si elle se sentait alors plus à l'aise de faire part de son expérience dans son ancien poste.

### 4.1. L'orientation du demandeur : l'outil de profiling vu par les ARIS

Comme mentionné précédemment, la loi REVIS prévoit que les demandeurs, s'ils ne sont pas dispensés par le FNS, soient envoyés au guichet REVIS de l'ADEM afin d'être évalués par l'outil de profiling de l'agence. Cet outil est utilisé afin de déterminer la future administration compétente (ONIS ou ADEM) pour leur prise en charge et suivi. Ce profiling consiste à répondre à une douzaine de questions basées sur des critères objectifs. Il s'agit, entre autres, de questions sur la formation et les compétences linguistiques, sur la situation professionnelle passée, sur la famille, sur l'état de santé et le niveau de mobilité. Un score est ensuite calculé sur la base duquel est déterminée l'orientation du futur bénéficiaire dans l'administration compétente :

- ONIS → si la personne n'est pas prête à intégrer le marché du travail, a de gros problèmes de santé, est suivie par un professionnel de la santé de longue durée ou a des facteurs entravant l'insertion ou la réinsertion professionnelle ;
- ADEM → si la personne est prête à intégrer immédiatement le marché primaire de l'emploi, elle ira dans un encadrement régulier ; si la personne n'est pas tout à fait prête

---

<sup>29</sup> Source : <https://onis.gouvernement.lu/fr/onis.html>

<sup>30</sup> Les deux autres missions de l'ONIS prévues par l'article 12 de la loi REVIS sont de coordonner l'action des instances et organismes concernés par l'activation sociale et professionnelle et de recueillir des données statistiques relatives aux personnes bénéficiaires du REVIS. Cf. Loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale : Mémorial A n° 630 du 30 juillet 2018.

à intégrer le marché de l'emploi – à cause d'une barrière linguistique, d'une garde d'enfants pas encore assurée, etc. –, elle ira dans un encadrement modéré où le conseiller référent travaillera avec un plan d'action réduit afin de la faire avancer vers un encadrement régulier.

Comme les Conseillers Référents (CR) à l'ADEM, les ARIS ont été invités à donner leur avis sur cet outil de profiling, ainsi que sur les améliorations possibles de celui-ci.

Il ressort de l'enquête que 69% des ARIS déclarent que le profiling réalisé par le guichet REVIS reflète l'employabilité effective de la personne dans 50 à 100% des cas (63,5% pour les CR). Ils sont 29% à estimer que ce profiling reflète l'employabilité du bénéficiaire dans moins de la moitié des cas et 1,7% sont plus « radicaux », en évoquant que cela ne la reflète jamais.

D'une manière globale, 57% des ARIS estiment que le profiling du guichet REVIS pourrait être amélioré. Sur l'ensemble des propositions recueillies (plus de 50% des ARIS se sont exprimés) grâce à une question ouverte, la moitié pense que le profiling est un outil trop standardisé<sup>31</sup> pour une évaluation et orientation effective du futur bénéficiaire, qui ne prend pas en compte assez de critères. De leur point de vue, il apparaît compliqué d'avoir une idée de la globalité de la situation de la personne (côté social inclus) avec ce seul outil. Par conséquent, certains suggèrent, entre autres, **d'élargir le nombre de critères demandés** au-delà de l'employabilité afin d'avoir une idée de l'ensemble de la situation de la personne. Ces critères incluraient des informations sur les compétences personnelles (savoir-faire, savoir-être), sur sa situation spécifique (familiale, sociale, personnelle), sur son projet personnel et sa mobilité.

*« Le profiling est un outil très "technique", pas adapté à la situation individuelle des personnes. Actuellement on n'a pas de possibilité de fournir des informations supplémentaires aux questions existantes (en fonction du choix des réponses aux questions l'orientation est prédéfinie) sans prendre en considération les compétences personnelles de la personne ou des facteurs concernant la situation spécifique des personnes ».*

*« Elargir le champ de critères et les thèmes abordés. Ne pas se limiter au résultat du profiling en tant que tel dans la prise de décision mais prendre en compte l'échange, l'entretien avec la personne ».*

*« Le profiling devrait se faire sur base de plusieurs entretiens individuels afin de mieux évaluer les compétences professionnelles et sociales ».*

Par ailleurs, un tiers des ARIS ayant émis des commentaires suggère qu'il serait plus opportun que ce profiling soit conduit par une personne d'une autre profession prenant plus en compte le côté social de la personne (un assistant social, un psychologue de travail, etc.) afin d'avoir un échange plus approfondi en plus du résultat du questionnaire. Certains proposent même

---

<sup>31</sup> Dans la partie précédente consacrée à l'ADEM, on a pu constater que cet avis est également largement partagé par les CR de l'ADEM.



que l'ARIS et un agent de l'ADEM participent ensemble à ce profiling et/ou que le résultat d'orientation pourrait se baser sur plusieurs rendez-vous/échanges.

*« Entretien individuel d'orientation par une assistante sociale absolument nécessaire ! L'orientation ONIS / ADEM devrait être réalisée par l'ARIS et non par l'ADEM ».*

*« Une idée serait peut-être qu'il y aurait un échange avec un Conseiller ADEM + un ARIS sur place avec le bénéficiaire afin de déterminer la bonne orientation du client... ».*

*« Je trouve que ce profiling devrait être réalisé avec un professionnel, c'est-à-dire avoir un échange (une conversation) et pas seulement cocher des cases. Pouvoir donner plus d'explications sur sa situation et ne pas être directement rangé dans une catégorie ».*

Enfin, dans une moindre mesure, certains ARIS ont l'impression que le résultat de l'outil du profiling semblerait parfois influencé par quelques réponses clés. Par ailleurs, utilisé également pour tester l'employabilité du bénéficiaire avant un transfert, ils ont pu constater que le résultat n'est pas toujours le même lorsque deux ARIS différents conduisent ce profiling. Ce type de situation peut en effet apparaître lorsqu'une évaluation est basée sur des réponses déclaratives du demandeur, et que la personne conduisant le profiling doit lui-même apprécier la gravité effective du problème de santé, le niveau linguistique suffisant, et les facteurs considérés parmi ceux qui entravent l'insertion ; appréciation qui peut s'avérer différente d'une personne à l'autre.

## 4.2. L'accueil des bénéficiaires à l'ONIS

Lorsqu'à la suite du profiling à l'ADEM, la personne bénéficiaire est orientée vers la compétence de l'ONIS, elle est alors invitée par le service accueil de l'ONIS à une réunion d'information obligatoire qui peut être effectuée en français ou en luxembourgeois et/ou en allemand. Celle-ci se déroule en groupe de plus ou moins vingt personnes et les agents d'accueil s'appuient sur une présentation PowerPoint pour expliquer plus précisément les droits et les obligations du bénéficiaire, ainsi que les articles de la loi qui concernent les mesures d'activation. Cette réunion est également propice aux questions des participants. Puis chaque participant se voit attribuer un ARIS (selon l'office social dont il dépend) et un premier rendez-vous avec cet ARIS est fixé. A la fin de cette réunion d'information, s'il souhaite continuer le processus, le bénéficiaire signe une déclaration de collaboration dans laquelle il s'engage à respecter, entre autres, le premier rendez-vous auprès de son ARIS. Une absence injustifiée de la part du bénéficiaire au premier rendez-vous constitue un refus de collaborer et le bénéficiaire est sanctionné : il ne peut alors pas prétendre au REVIS.

### 4.2.1. L'accueil à l'ONIS vu par le service accueil

Les agents d'accueil pensent que le nombre de personnes présentes lors de la réunion d'information de groupe est adapté pour mener à bien leur mission. En outre, ils jugent tous que cela donne la possibilité de traiter de manière équitable et identique l'ensemble des bénéficiaires et de centraliser les questions que plusieurs bénéficiaires se posent. Par ailleurs,

concernant leurs activités relatives au premier contact avec les personnes bénéficiaires REVIS, ils considèrent qu'aucune ne nécessiterait d'être adaptée ou redéfinie (en termes de procédures, de délai/durée, ...) pour les mener à bien. Ces activités portent sur les informations délivrées lors de la séance d'accueil, la présentation du FNS, de l'ONIS et de l'ADEM, la signature d'une déclaration de collaboration et l'attribution de l'ARIS.

Depuis la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, la procédure d'accueil en groupe a dû être revue afin de respecter les mesures préventives de propagation du virus. L'accueil est devenu un accueil individualisé et, au moment de la rédaction de ce rapport, l'ancien système n'a pas encore été remis en place<sup>32</sup>. Néanmoins, toutes les activités et missions de cet accueil sont restées identiques. Il semblait donc opportun d'interroger les agents d'accueil sur les implications de ce changement, aussi bien pour eux que pour les bénéficiaires. Ainsi, outre l'impression des agents d'accueil que le nombre de bénéficiaires accueillis par mois a baissé, les réponses suggèrent que l'accueil individualisé permet d'être plus à l'écoute des bénéficiaires et que ces derniers se sentent plus libres de s'exprimer, ce qui facilite les échanges. Par ailleurs, la majorité estime avoir une meilleure connaissance de la situation du bénéficiaire et que le dossier du bénéficiaire est plus complet et leur permet une transmission de meilleure qualité du dossier à l'ARIS. Néanmoins, la majorité préfère revenir au système d'accueil en réunion de groupe car cela leur permettrait de prendre en compte davantage de bénéficiaires plus rapidement.

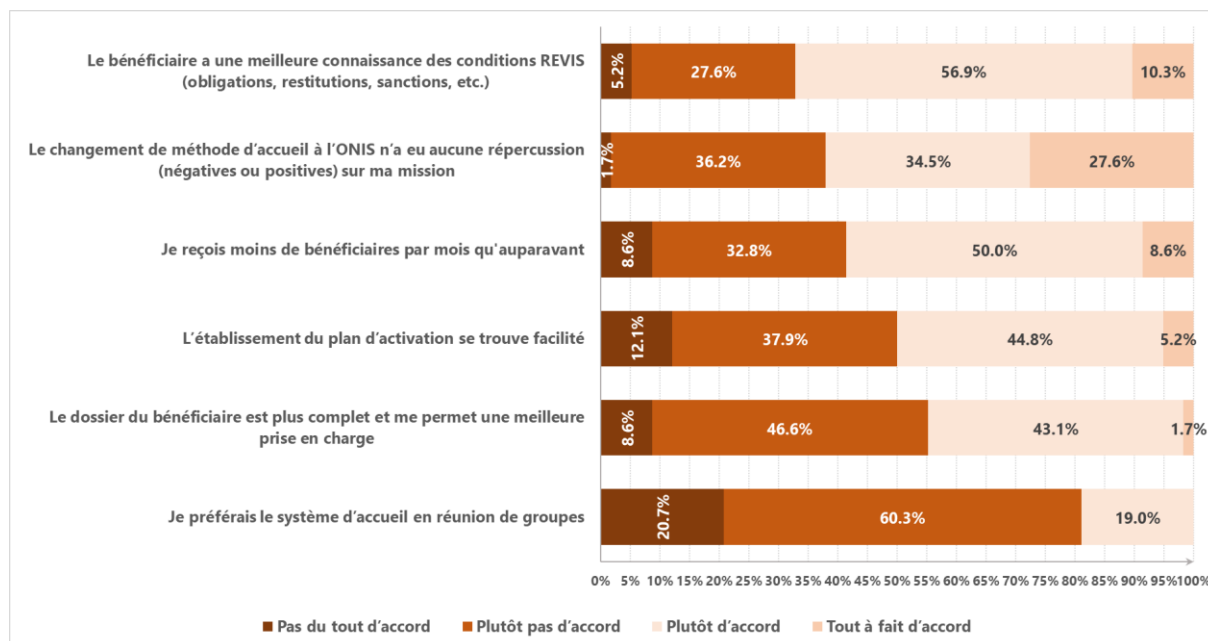
#### 4.2.2. L'accueil à l'ONIS vu par les ARIS

La même question relative à l'accueil individualisé des bénéficiaires depuis le début de la crise sanitaire a été posée aux ARIS pour identifier si ce changement d'accueil avait eu un impact sur leur mission, la gestion de leurs dossiers, etc. D'une manière générale, près de quatre répondants sur dix déclarent que c'est le cas et, comme les personnes en charge de l'accueil à l'ONIS, 58,6% déclarent qu'ils reçoivent moins de bénéficiaires par mois qu'auparavant (cf. Graphique 9). En revanche, près de sept sur dix affirment que depuis ce changement, les bénéficiaires ont une meilleure connaissance des conditions REVIS (obligations, restitutions, sanctions, etc.) quand ils arrivent à leur premier rendez-vous de suivi. D'ailleurs, contrairement au personnel de l'accueil de l'ONIS, ils ne sont que 19% à préférer le système d'accueil en réunion de groupe. Leur avis est cependant partagé quant au fait que le dossier des bénéficiaires est plus complet et leur permet une meilleure prise en charge (45% sont d'accord avec cette affirmation) et que l'établissement du Plan d'Activation (PA) se trouve facilité (50%-50%).

---

<sup>32</sup> A l'exception de deux publics cibles : pour les bénéficiaires d'origine érythréenne ne parlant que le tigrinya, et pour les bénéficiaires d'origine syrienne (en règle générale) ne parlant que l'arabe.

**Graphique 9 : Part des ARIS selon leur opinion sur leur propre mission d'accueil suite au passage à l'accueil individualisé des bénéficiaires à l'ONIS en raison de la crise sanitaire, par rapport aux réunions d'information en groupe avant la crise.**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B7 : ensemble des ARIS (N=58)

### 4.3. La prise en charge et le suivi des bénéficiaires par les ARIS en général

Les postes des ARIS ont été créés avec la loi REVIS et, même si certains jouaient déjà un rôle dans le RMG au sein des Services Régionaux d'Action Sociale (SRAS), de nombreuses embauches ont eu lieu depuis 2019 afin que la mission de l'ONIS dans le REVIS soit assurée (article 14 de la loi) : en 2022, ils étaient environ quatre-vingt. Cette augmentation des effectifs en charge d'aider l'ONIS à appliquer les dispositions relatives à l'activation sociale et professionnelle est l'un des éléments marquants de la loi REVIS. Contrairement à ce qui existait dans le cadre du dispositif RMG, les ARIS sont déployés dans les différents OS du pays. Leur employeur est donc l'OS, tandis que leur travail consiste à aider l'ONIS à réaliser ses missions. Pour cela, l'ONIS les conseille et les guide par le biais de directives, par des réunions et par des entretiens individuels. Régulièrement, l'ONIS les informe sur les dispositifs établis (anciens ou nouveaux) pouvant les intéresser dans l'exécution de leur mission. Enfin, l'ONIS veille à l'application correcte des directives établies et peut intervenir si les relations entre la personne bénéficiaire et l'ARIS deviennent conflictuelles.

En outre, les principales missions des ARIS sont d'élaborer avec le bénéficiaire un PA personnalisé, d'organiser les mesures d'activation sociale et professionnelle et de veiller à leur bon déroulement au moyen d'un contact régulier avec le bénéficiaire et le responsable de l'organisme d'affectation dans le cadre des mesures de Travaux d'Utilité Collectives (TUC).

Concrètement, en termes de prise en charge, lorsque le bénéficiaire a signé sa déclaration de collaboration lors de la réunion d'information, il s'est engagé à honorer son premier rendez-vous avec l'ARIS. Lors de ce rendez-vous au cours duquel l'ARIS apprend à connaître le

bénéficiaire et à comprendre sa situation, un premier PA est établi par l'ARIS en concertation avec le bénéficiaire. Le PA mentionne dans quel type de mesures (TUC ou préparation/stabilisation) le bénéficiaire s'engage et, également, si des étapes préalables sont à réaliser et dans quels délais (recherche de moyen de garde d'enfants par exemple) avant de pouvoir accéder à la mesure choisie. Pour aider l'ARIS, l'ONIS met à sa disposition un aide-mémoire reprenant différents sujets à aborder et questions à clarifier avec le bénéficiaire afin de rédiger un PA. Celui-ci est transmis à son superviseur (via l'application FMREV), qui l'approuve ou non<sup>33</sup>. Lorsque le PA est validé, l'ARIS et le bénéficiaire se mettent en quête d'une mesure et d'un Organisme d'Affectation (OA) s'il s'agit d'une mesure TUC. Les mesures TUC donnent lieu à des Conventions d'Activation (CA) à signer par le bénéficiaire, l'OA et un agent de l'ONIS. En fin de convention d'activation, l'ARIS effectue une évaluation en présence du bénéficiaire et du représentant de l'OA. Durant l'exécution du PA ou à la fin de celui-ci, si l'ARIS et son superviseur pensent que le bénéficiaire est prêt pour le marché de l'emploi primaire, alors il propose un transfert vers l'ADEM. Si le bénéficiaire n'est pas encore prêt, il a la possibilité d'effectuer un nouveau PA dans un autre OA ou dans le même si ce dernier souhaite le renouveler.

Les sous-sections suivantes vont traiter de chacune des étapes et procédures précitées en recueillant l'opinion, la satisfaction et les suggestions des ARIS. Préalablement, l'avis des ARIS sur leurs missions en général est présenté.

#### 4.3.1. L'avis des ARIS sur leurs missions

S'il est clair pour les ARIS que l'exécution de leurs missions est spécifiée par des procédures établies<sup>34</sup>, quasiment tous (91%) s'accordent à dire que leurs missions sont effectivement clairement définies (cf. Tableau 12). Concernant le système informatique qui a été mis en place, près de huit ARIS sur dix pensent qu'il leur permet de mieux suivre les bénéficiaires REVIS dont ils sont en charge ; ce constat est toutefois plus perceptible parmi les personnes n'ayant pas eu d'emploi pendant le dispositif RMG (90%), comparativement à celles qui en ont eu un (67%). Enfin, comme l'une de leurs principales missions est d'organiser des mesures d'activation sociale et professionnelle, un peu plus de la moitié (56,9%) est d'accord avec le fait que l'objectif de leur travail est d'insérer durablement un maximum de bénéficiaires REVIS sur le marché du travail. Comme précédemment, ce résultat est plus prégnant parmi les personnes n'ayant pas exercé d'emploi en rapport avec le dispositif RMG (68% - 44% pour celles ayant eu un emploi en lien avec le RMG).

---

<sup>33</sup> Dans ce cas, l'ARIS doit rédiger un nouveau PA.

<sup>34</sup> Lorsqu'un ARIS prend son poste, il suit une formation initiale (explication des missions) dans laquelle un parrain lui est assigné : il s'agit d'un mode de parrainage ARIS. Si près de la moitié des ARIS ne connaissent pas ce procédé, parmi les autres, 96,6% en sont plutôt voire tout à fait satisfaits.

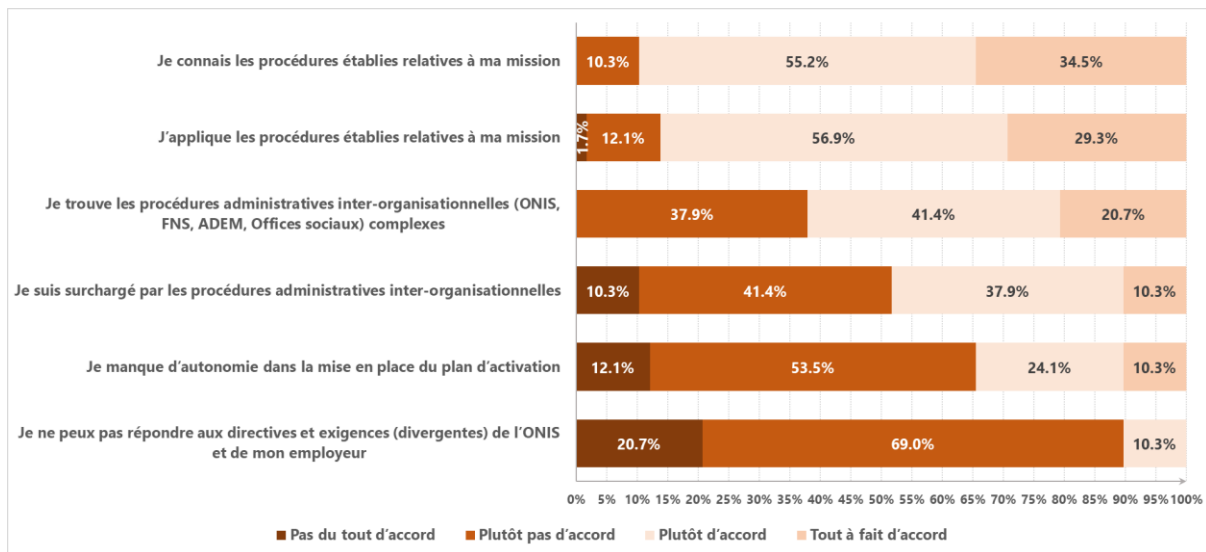
**Tableau 12 : Part des ARIS selon leur opinion sur leurs missions de suivi et de prise en charge des bénéficiaires**

	<b>Plutôt pas/pas du tout d'accord</b>	<b>Plutôt/tout à fait d'accord</b>
<b>L'exécution de mes missions est spécifiée par des procédures établies</b>	3,5%	96,5%
<b>Mes missions sont clairement définies</b>	8,6%	91,4%
<b>Le système informatique me permet de mieux suivre les bénéficiaires REVIS dont je suis en charge</b>	20,7%	79,3%
<b>L'objectif de mon travail est d'insérer durablement un maximum de bénéficiaires REVIS sur le marché du travail</b>	43,1%	56,9%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B11 : ensemble des ARIS (N=58)

Près de 90% des ARIS connaissent et appliquent les procédures établies relatives à leurs missions (cf. Graphique 10). Néanmoins, 62% trouvent que les procédures administratives inter-organisationnelles (ONIS, FNS, ADEM, OS) sont complexes et près de la moitié se dit surchargée par ces dernières. Cette surcharge est plus prononcée parmi les ARIS ayant eu un emploi en lien avec le dispositif RMG comparativement à ceux qui n'en ont pas eu (67% - 32%). Concernant le PA, on peut noter que plus d'un tiers des ARIS (34,5%) trouve qu'ils manquent d'autonomie dans la mise en place de celui-ci. Les personnes ayant exercé un emploi en lien avec le dispositif RMG sont deux fois plus nombreuses à l'évoquer que les autres (48% contre 23%). Enfin, il est à noter que, bien qu'ancrés dans les OS, 10% seulement déclarent ne pas répondre aux directives et exigences (divergentes) de l'ONIS et de l'office dont ils dépendent. Ce sentiment est davantage partagé parmi les personnes ayant eu un emploi en rapport avec le dispositif RMG que celles qui n'en ont pas eu (19% - 3%).

## Graphique 10 : Part des ARIS selon leur opinion sur les procédures lors de leurs missions de suivi et prise en charge des bénéficiaires



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population B15 : ensemble des ARIS (N=58)

### a. Des adaptations à réaliser ?

Concernant leurs différentes missions<sup>35</sup>, les ARIS considèrent que trois d'entre elles principalement mériteraient d'être adaptées ou redéfinies pour les mener à bien. Elles concernent notamment les transferts ( $\alpha$ ), le démarchage d'organismes ou institutions locales pour organiser des mesures TUC ( $\beta$ ), et la gestion des constats d'incapacité de travail ( $\gamma$ ).

#### $\alpha$ ) La mission des transferts de compétences

67,3% des ARIS pensent que la mission **des transferts de compétences des bénéficiaires vers l'ADEM**, et notamment de **l'évaluation de l'opportunité de ces derniers et de leur organisation** mériterait d'être adaptée (cf. Tableau 13) . Quatre principaux problèmes ont été soulevés par des ARIS dans le cadre des commentaires facultatifs qu'ils pouvaient apporter.

**Le premier problème** relève de la **communication et de la coordination entre les ARIS et les CR**. Certains ARIS considèrent la communication avec les CR difficile voire inexistante ce qui est ressenti comme préjudiciable pour les bénéficiaires. Ils souhaiteraient par exemple avoir un retour sur la suite des transferts ou sur la raison pour laquelle un dossier est refusé à l'ADEM suite à un transfert.

*« Il faut beaucoup plus d'échange entre les ARIS et l'ADEM. Il est important de pouvoir débattre, discuter et évaluer une situation ensemble afin d'orienter au mieux le bénéficiaire ».*

**Le second problème** se rapporte à **l'évaluation des compétences du bénéficiaire** pour décider d'un transfert vers l'ADEM. Certains ARIS ont le sentiment que leur avis n'est pas assez

<sup>35</sup> Source : <https://onis.gouvernement.lu/fr/onis/organigramme/agents-regionaux-inclusion-sociale.html>

pris en compte lors de l'évaluation d'un transfert et que le questionnaire à remplir manque de précision et ne reflète pas la réalité.

*« Je trouve que le projet COSP et JOBELO font à ce que nous, en tant qu'ARIS nous ne nous sentons pas pris au sérieux. On fait toutes les démarches avec les bénéficiaires, on les motive, on met tout en place pour qu'ils soient prêts pour le premier marché de l'emploi et par la suite on remet notre décision en question et on évalue de nouveau les gens avant vraiment ouvrir un dossier auprès de l'ADEM. Les bénéficiaires perdent leur TUC pour le COSP sans nécessairement avoir une suite positive par après ».*

**Le troisième problème, toujours dans le cadre de cette mission des transferts**, concerne la **formation de 2 mois et l'évaluation par le COSP<sup>36</sup>**. Des ARIS jugent inutile le passage obligatoire via le COSP après un transfert ONIS-ADEM car ils évaluent déjà eux-mêmes les compétences des bénéficiaires à travers les mesures d'activation. Il serait utile selon eux de donner la possibilité aux personnes de pouvoir s'inscrire directement à l'ADEM. De plus, selon eux, les activités proposées au sein du COSP sont parfois plus éloignées du premier marché de l'emploi que ne peuvent l'être certains TUC.

Enfin **le quatrième problème** concerne le **processus de transfert jugé trop procédural, inadapté à l'ensemble des bénéficiaires** et considéré comme une **trop grande prise de risque pour le bénéficiaire**. En effet, certains ARIS considèrent que ce dernier doit quitter sa mesure TUC sans avoir de perspective concrète de retrouver le chemin d'une activité professionnelle stable à l'ADEM ; ce qui par conséquent peut conduire à une perte de revenu, après les trois mois de maintien de l'allocation d'activation, et un retour au niveau de l'allocation d'inclusion du REVIS :

*« Le transfert ADEM est un chantier à mon avis. Le bénéficiaire ne sait pas ce qui l'attend. Il doit quitter sa mesure TUC sans avoir de proposition concrète, sans savoir si après 3 mois maintien de l'allocation il risque une perte de revenu (retour Revis) car il n'a pas encore d'embauche. C'est très insécurisant pour les personnes concernées ».*

Des ARIS aimeraient la mise en place d'un suivi parallèle ADEM-ONIS pour toutes les personnes qui ont eu de bonnes évaluations lors de leur mesure TUC afin d'éviter qu'elles se retrouvent inactives à la sortie du COSP.

---

<sup>36</sup> cf. partie 4.3.4.a pour plus d'informations sur cette formation.

**Tableau 13 : Part des ARIS selon leur avis sur leurs missions qui mériteraient d'être adaptées ou redéfinies (en termes de procédures, délai/durée, ...) pour les mener à bien**

	Effectifs concernés*	% oui parmi les concernés
<b>Evaluer l'opportunité et organiser les transferts en compétence de l'ADEM</b>	52	67,3%
<b>Démarcher les organismes ou institutions locales afin d'organiser des mesures d'activation</b>	54	44,4%
<b>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</b>	55	38,2%
<b>Se coordonner avec les assistants sociaux des offices sociaux</b>	54	29,6%
<b>Se coordonner avec les organismes qui offrent des mesures (formations, suivi thérapeutique, ...) <sup>37</sup></b>	54	27,8%
<b>Elaborer avec le bénéficiaire le plan d'activation personnalisé prévu à l'article 16 de la loi REVIS et le tenir à jour</b>	55	27,3%
<b>Notifier des sanctions</b>	55	27,3%
<b>Adresser les demandeurs et bénéficiaires de l'allocation d'activation au service de santé au travail multisectoriel</b>	54	25,9%
<b>Evaluer les bénéficiaires en fin de convention d'activation</b>	56	25,0%
<b>Établir pour chaque bénéficiaire un dossier comportant les informations et pièces nécessaires</b>	54	24,1%
<b>Gérer les dossiers des personnes dispensées de la participation à des mesures d'activation <sup>38</sup></b>	55	18,2%
<b>Conformément au plan d'activation, organiser les mesures d'activation prévues à l'article 17 de la loi et préparer les documents administratifs prescrits</b>	55	14,5%
<b>Prendre en charge les dossiers des personnes transmis par le service accueil de l'ONIS</b>	48	10,4%
<b>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 <sup>39</sup></b>	54	9,3%
<b>Se coordonner avec d'autres services compétents pour un bénéficiaire <sup>40</sup></b>	54	9,3%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

\* signifie que l'ARIS n'a pas répondu « je ne sais pas » ou « pas d'opinion »

Population B12 : ensemble des ARIS (l'effectif varie en fonction des items)

(β) Le démarchage d'organismes ou institutions locales pour organiser des mesures TUC

La deuxième mission la plus fréquemment citée pour d'éventuelles adaptation (44,4% des ARIS) est celle du **démarchage d'organismes ou institutions locales pour organiser des mesures TUC**.

<sup>37</sup> Certains ARIS ont commenté plus en détails (cf. Annexe 13) les problèmes auxquels ils peuvent faire face lors de cette mission.

<sup>38</sup> Voir en Annexe 14 les détails des différents problèmes et suggestions formulés par les ARIS ayant commenté leurs réponses.

<sup>39</sup> Les Problèmes et propositions identifiés par les ARIS concernant la prévention de la rupture d'une mesure d'activation figurent dans l'Annexe 15.

<sup>40</sup> Certains ARIS ont commenté plus en détails (cf. Annexe 16) les problèmes auxquels ils peuvent faire face lors de cette mission.



Selon eux, les différents acteurs ne sont pas suffisamment sensibilisés ; deux types de campagnes de sensibilisation pourraient être menés : **des campagnes de sensibilisation**, conduites par l'ONIS, **auprès des acteurs locaux** afin de les informer et de leur faire connaître les TUC ; **des campagnes de sensibilisation auprès des OA** pour expliquer les critères demandés pour les postes TUC, la gestion administrative et l'encadrement des personnes bénéficiaires.

(γ) La gestion des constats d'incapacité de travail

La 3<sup>e</sup> mission recueillant l'adhésion du plus grand nombre d'ARIS pour suggérer des adaptations est celle concernant **la gestion des constats d'incapacité de travail des bénéficiaires d'une allocation d'activation et la convocation de ces personnes, le cas échéant, à se présenter auprès d'experts mandatés par le directeur de l'ONIS.**

**L'une des premières adaptations** proposée serait de **rendre plus compréhensible le formulaire de l'évaluation de l'expert mandaté** et que ce dernier puisse être directement remis à l'expert mandaté sans que le bénéficiaire n'ait besoin de reprendre un nouveau rendez-vous médical. **Une deuxième adaptation** se rapporte au **constat d'incapacité de travail pour les personnes en mesure TUC**. Selon certains ARIS, le délai d'arrêt d'une mesure après seulement six semaines d'incapacité de travail doit être revu et une notification automatique de cette échéance devrait leur parvenir afin d'effectuer les procédures à mettre en place (relance auprès du bénéficiaire par exemple). Il est à noter que la règle des six semaines a été adoptée en analogie avec la pratique du Service de Santé au Travail Multisectoriel (STM). Enfin, **une troisième adaptation suggérée est indirectement liée à la gestion des constats d'incapacité de travail des bénéficiaires mais davantage liée à la personne réalisant l'expertise. En effet, certains ARIS évoquent la redéfinition des compétences professionnelles de l'expert mandaté.** A ce jour, seuls des médecins sont qualifiés d'experts mandatés, mais d'autres professions pourraient également l'être comme par exemple les travailleurs sociaux ou les psychologues. Certains ARIS pensent que la personne la plus adéquate pour mener l'évaluation doit être neutre et ne pas connaître le bénéficiaire, tandis que d'autres pensent au contraire que, pour une meilleure évaluation de l'incapacité de travail du bénéficiaire, la personne qui l'évalue doit avoir une connaissance approfondie de ce dernier. Les ARIS ont soulevé cette adaptation lors de cette question car elle englobait à la fois la gestion des constats d'incapacité de travail et, le cas échéant, la procédure de l'expert mandaté.

(δ) Les autres missions à adapter

Pour toutes les autres missions, entre 9% et 29% des ARIS pensent qu'elles pourraient être adaptées ou redéfinies pour les mener à bien. Celles concernant **la prise en charge des dossiers venant de l'ONIS**, la **veille au bon déroulement des mesures d'activation** et la **coordination avec d'autres services compétents pour un bénéficiaire** sont faiblement concernées (entre 9 et 10% des ARIS les ont citées). En revanche, la **coordination avec les ASAS et celle avec les organismes qui offrent des mesures** (formations, suivi thérapeutique, etc.) sont citées par respectivement 29,6% et 27,8% des ARIS. Un quart des ARIS environ pense également que **l'élaboration du PA** avec le bénéficiaire, la **notification des sanctions**, **l'évaluation des bénéficiaires en fin de CA** ou le fait **de les adresser au service de santé au travail** sont des missions qui pourraient être adaptées ou redéfinies. **Pour améliorer**

**l'élaboration du PA**, des ARIS proposent dans leurs commentaires, d'une part, une plus grande **flexibilisation** afin de tenir compte de la situation particulière du bénéficiaire et, d'autre part, une **simplification du document** afin d'en faciliter sa compréhension. Une plus grande diversification des possibilités de mesure d'insertion et/ou de stabilisation serait également souhaitable, ainsi qu'une inclusion des bénéficiaires dans l'élaboration de ce PA comme par exemple à partir d'une signature. **Pour l'amélioration relative à la notification des sanctions**, de l'avis des ARIS, il serait souhaitable d'établir une plus grande **souplesse** du système et de ne **pas sanctionner systématiquement** ; au contraire, ils proposent de sanctionner uniquement lorsque le comportement fautif est répété.

*« Je préfère travailler en valorisant et en soulignant les capacités, ressources et efforts fournis par les bénéficiaires, leur redonner confiance en eux au lieu de les sanctionner pour un oubli ».*

Leur mission d'**évaluation des bénéficiaires en fin de CA** est jugée **trop procédurale, inadaptée aux besoins de la personne bénéficiaire et ne reflétant ainsi pas la réalité du terrain**. Pour améliorer la fiche d'évaluation, les ARIS émettant des suggestions souhaiteraient ne plus être contraints d'y avoir recours systématiquement. Du fait de leur connaissance du terrain, ils aspireraient à ce que l'évaluation et la décision d'orientation leur incombent. Enfin, par rapport **aux visites au service de santé au travail**, pour des ARIS, les délais de prise de rendez-vous sont jugés trop longs et ils jugeraient opportun de les réduire drastiquement (ex : maximum trois mois). Souvent, la visite a lieu plusieurs mois après que le bénéficiaire a commencé à travailler ; or, il serait judicieux d'organiser les visites avant la recherche d'une mesure TUC afin de mieux cibler la mesure en fonction de la situation de santé du bénéficiaire.

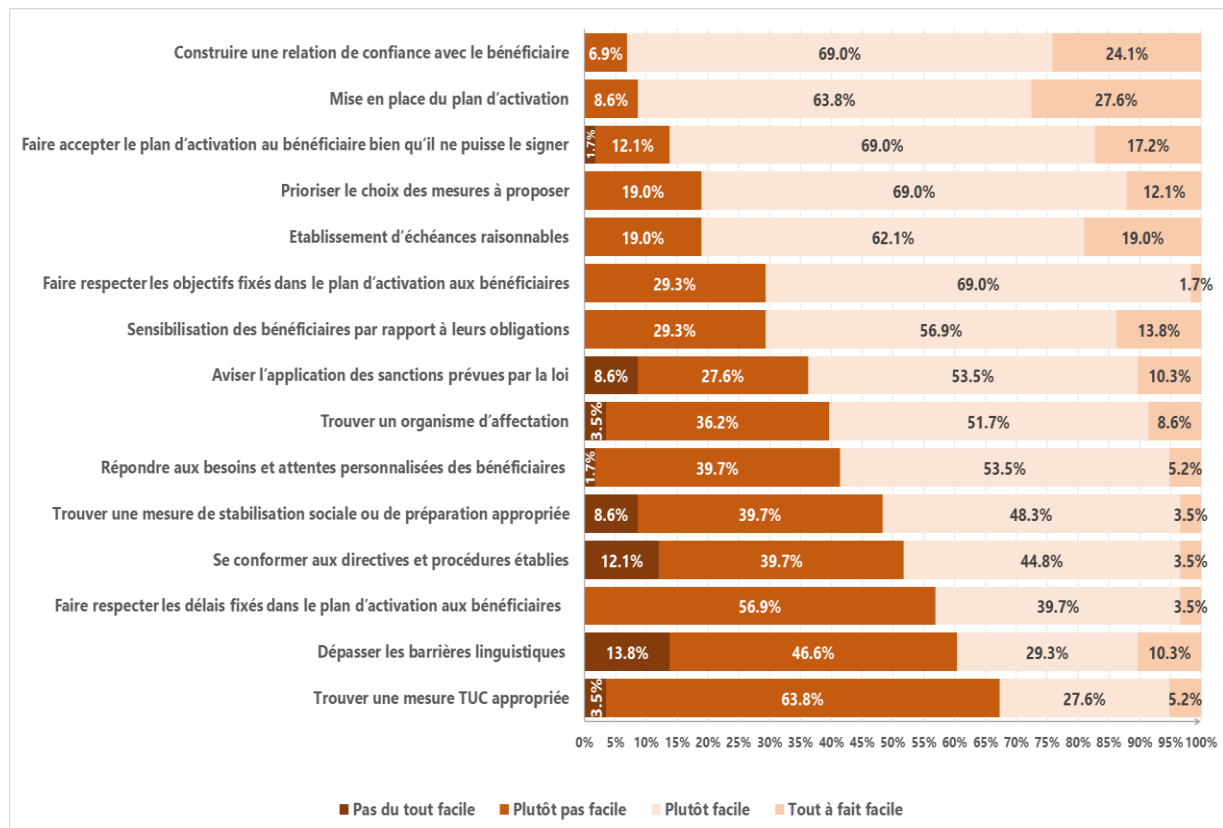
#### b. L'avis des ARIS sur la facilité d'exécution de leurs missions

Parmi les tâches des ARIS liées à la prise en charge et au suivi des bénéficiaires REVIS, certaines leur paraissent plus faciles à exécuter que d'autres. Ainsi, **construire une relation de confiance avec le bénéficiaire, mettre en place le PA et le faire accepter au bénéficiaire**, bien qu'il ne puisse le signer, sont les trois tâches qui, pour 90% des ARIS, leur paraissent les plus faciles à mettre en œuvre dans leurs missions quotidiennes (cf. Graphique 11).

A l'inverse, les trois tâches les plus compliquées à mettre en œuvre sont de **trouver une mesure TUC appropriée** (67,3% des ARIS la citent comme n'étant pas facile), de **dépasser les barrières linguistiques** (60,4%) et de **faire respecter les délais fixés dans le PA aux bénéficiaires** (56,9%).

Pour certaines missions, la facilité de leur exécution varie en fonction de l'expérience de l'ARIS avec le précédent dispositif RMG. Ainsi, trouver une mesure TUC appropriée est jugée comme une mission plus facile à réaliser pour les ARIS ayant eu un emploi en lien avec le RMG (50%) que pour les autres (16%). De même, faire respecter les délais fixés dans le PA aux bénéficiaires ou l'établissement d'échéances raisonnables semblent plus faciles à réaliser pour les personnes ayant eu de l'expérience lors du dispositif RMG (respectivement 56% et 93%) que pour celles n'en ayant pas eu (respectivement 32% et 71%).

**Graphique 11 : Part des ARIS selon leur opinion de facilité d'exécution de leurs tâches dans le cadre de la prise en charge et du suivi des bénéficiaires**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population B14 : ensemble des ARIS (N=58)

### c. L'avis général des ARIS sur les missions et la réalité de terrain

Une question sur leur ressenti global vis-à-vis du suivi et de la prise en charge qu'ils mènent au quotidien a été posée aux ARIS.

La majorité des ARIS (85%) ne pense pas que la charge de dossiers qui leur est attribuée les empêche de suivre chaque bénéficiaire comme ils le souhaiteraient (cf. Graphique 12), ce qui est probablement dû à la création de nombreux postes ARIS dans le contexte de la loi REVIS.

En revanche, 88% pensent qu'il existe parfois **une incompatibilité entre des directives qui leur parviennent de l'ONIS et les besoins et attentes des bénéficiaires**<sup>41</sup>.

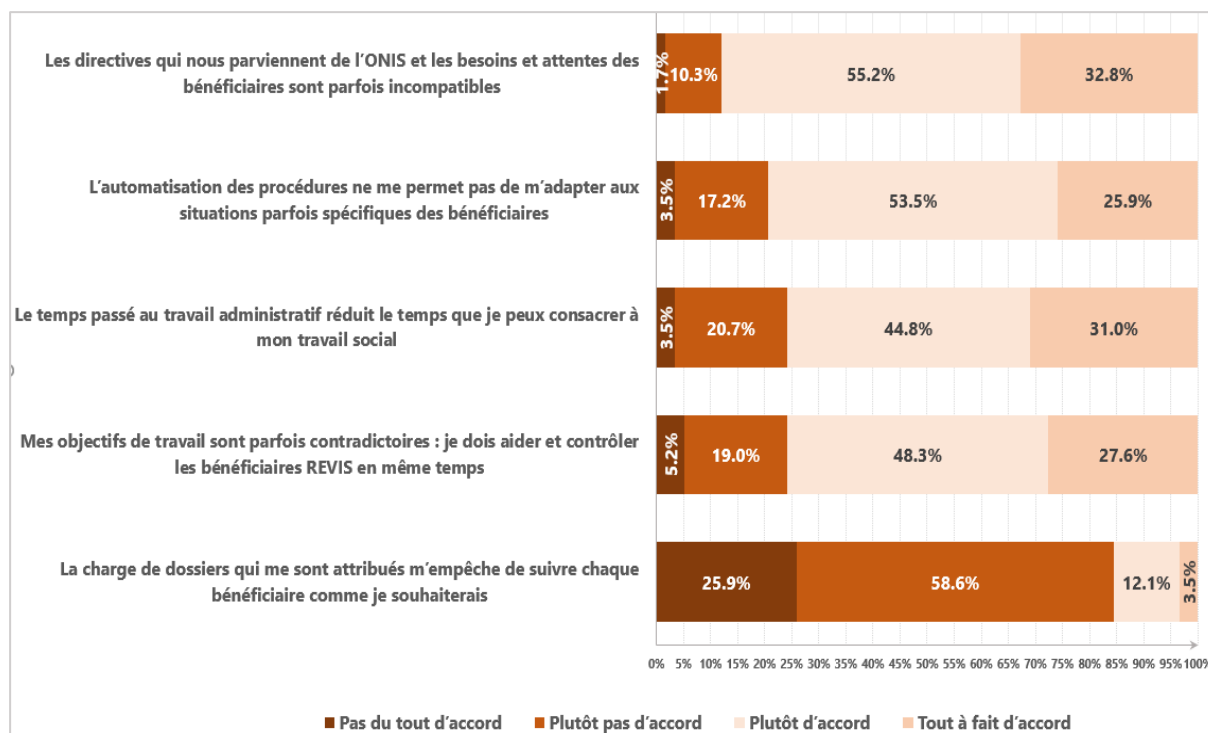
Par ailleurs, sur l'un des grands changements prévus par la loi, c'est-à-dire la simplification administrative, 79% des ARIS environ déclarent que la standardisation des procédures, notamment dans FMREV, **ne leur permet pas de s'adapter aux situations parfois spécifiques de leurs bénéficiaires** (par exemple, le format prédéfini sous forme de cases à cocher limiterait la possibilité de formuler librement le contenu du PA).

<sup>41</sup> Les auteurs tiennent à souligner qu'aucun détail sur le type d'incompatibilité n'a été demandé. Dès lors il n'est pas possible d'identifier la nature de cette ou ces incompatibilité(s).

Quant au **travail administratif** lié à la prise en charge et au suivi, les trois quarts des ARIS trouvent que le temps passé à ce type de tâches **réduit le temps qu'ils peuvent consacrer à leur travail/mission sociale**.

Enfin, 76% pensent d'une manière globale que leurs objectifs de travail sont parfois contradictoires dans la mesure où ils doivent aider et contrôler les bénéficiaires REVIS dans le même temps.

**Graphique 12 : Part des ARIS quant à leur opinion sur les différences constatées entre leurs objectifs de missions et la réalité de terrain**

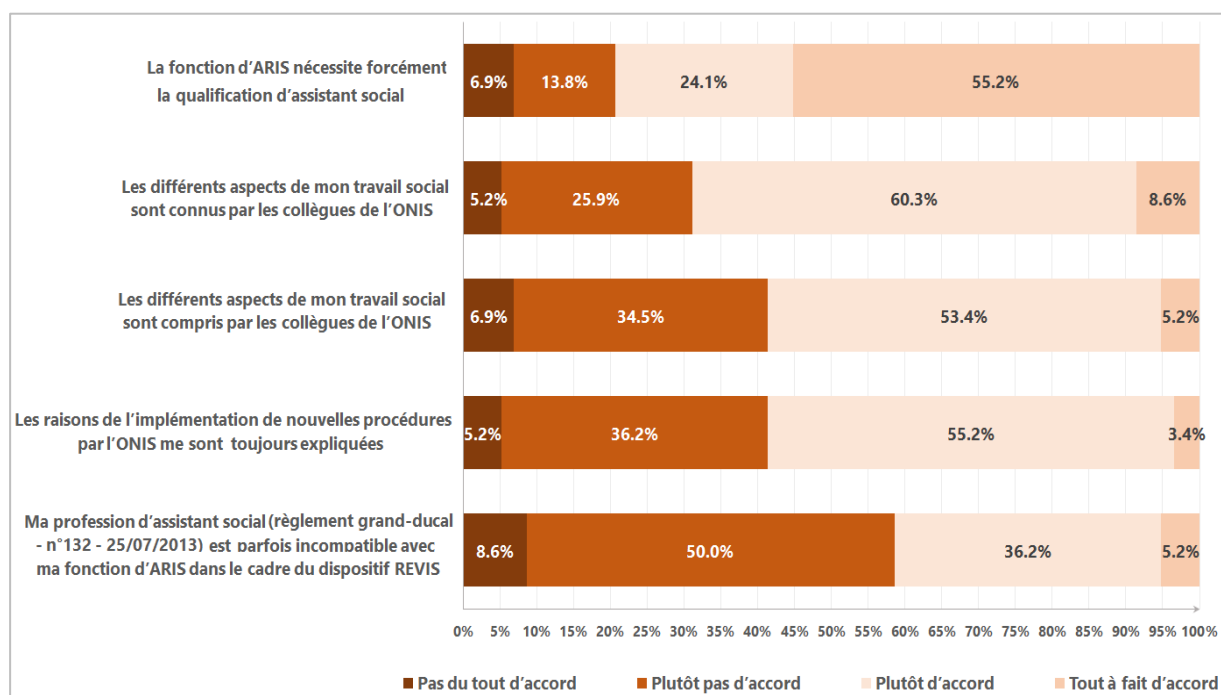


Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population B23 : ensemble des ARIS (N=58)

#### d. Quid de l'aspect social de leur travail ?

Les ARIS jouent plusieurs rôles dans leur fonction. D'un côté, ils doivent « *établir un lien de confiance avec les bénéficiaires afin d'avoir une bonne collaboration pour effectuer des plans d'activation cohérents et justes* ». De l'autre côté, ils doivent contrôler les « *bénéficiaires et les sanctionner lorsque le plan [d'activation] n'est pas respecté. Cependant, toute personne est différente et a des soucis différents et il peut y avoir des exceptions* ». Ainsi, outre les tâches administratives et les procédures à respecter, la fonction d'ARIS implique une grande partie de mission sociale auprès d'une population vulnérable. D'ailleurs, la majorité d'entre eux pense que **les différents aspects de leur travail social sont connus par les collègues de l'ONIS** (69%) et **qu'ils les comprennent** (59% - cf. Graphique 13).

**Graphique 13 : Part des ARIS quant à leur opinion par rapport à leur travail social et la perception de ce travail social par d'autres acteurs**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population B52 : ensemble des ARIS (N=58)

Tout d'abord, sur la qualification pour ce métier, les ARIS s'accordent majoritairement (79%) à dire que **la fonction d'ARIS nécessite forcément la qualification d'assistant social**<sup>42</sup>, mais plus de quatre sur dix – soit une fraction non négligeable – affirment que **cette profession d'assistant social est parfois incompatible avec leur fonction d'ARIS dans le cadre du dispositif REVIS**.

En effet, dans certains cas, il ne serait pas toujours facile pour les ARIS d'agir en tant qu'assistants sociaux tout en respectant les diverses procédures mises en place par l'ONIS. Dans leurs commentaires, les ARIS ont indiqué que ce défi semblait être lié à la rigidité de l'aspect coercitif du système d'obligation et de sanction prévu par la loi REVIS et les procédures mises en place pour son application. Plus particulièrement, ce défi semble se manifester lorsque 1/ le système d'obligation et de sanction devient incompatible avec les missions et le code déontologique de la profession d'assistant social, 2/ quand la rigidité du système dans le cadre du REVIS n'est pas adaptée à la situation du bénéficiaire, et 3/ quand ce système limite la qualité du suivi offert au bénéficiaire, en entravant, part exemple, la possibilité de créer une relation de confiance ARIS – bénéficiaire nécessaire à une bonne collaboration (cf. Annexe 17 pour plus de détails).

*« La protection de la personne vulnérable n'est souvent pas garantie suite aux procédures ONIS, - la défense des intérêts des populations défavorisées ne peut souvent pas se faire - l'enquête sociale et le*

<sup>42</sup> Sur ce point, cf. Règlement grand-ducal du 18 juillet 2013 réglementant l'exercice et les attributions de la profession d'assistant social : Mémorial n° 132 du 25 juillet 2013, page 2724.

*diagnostic social, comportant l'analyse globale des problèmes et ressources des personnes faisant partie d'un système social semble être qqch. qui n'est souvent pas demandé en détail. Malgré notre avis, l'ONIS prend souvent des décisions contraires ».*

*« Imposition de certaines activités aux personnes, dont elles ne sont pas preneuses et qui ne fait pas de sens. Certaines règles sont en contradiction avec les valeurs prônées par le travail social ».*

*« Certaines procédures vont à l'encontre de mes convictions et de ma mission de protection des droits des clients : telles que le paiement de l'indemnité d'insertion qui est supprimée après 6 semaines de maladie, la nouvelle procédure sur le report de congé d'une convention à l'autre de maximum 5 jours, l'art.23 qui stoppe le paiement de l'indemnité d'insertion dès qu'un des signataires décide de mettre fin à la convention avant terme même en cas de maladie du bénéficiaire ».*

Ensuite, toujours dans le cadre de leurs suggestions, certains ARIS pensent qu'une plus grande confiance devrait leur être accordée notamment par rapport à leur jugement professionnel. Selon eux, l'ONIS ne devrait pas remettre en question constamment leurs appréciations et le suivi des bénéficiaires.

*« Plus grande confiance aux ARIS diminuer les procédures. Pour générer la dynamique du bénéficiaire, l'ARIS a besoin d'un cadre clair, mais aussi d'un espace permettant d'établir une relation professionnelle avec le bénéficiaire, en vue de sa responsabilisation, reconnaissance des compétences, et l'orientation vers les objectifs. Le bénéficiaire pourra alors donner un sens au Revis, grâce à une priorité d'inclusion sociale basée sur ses besoins, ses compétences et sa réalité ».*

De plus, concernant la transition entre le RMG et le REVIS et leur mission sociale, les avis des ARIS sont très partagés : si 37% d'entre eux affirment qu'avec l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, la possibilité de faire du travail social avec les personnes bénéficiaires du REVIS s'est accentuée, ils sont la même part à penser qu'elle est restée identique. Par ailleurs, 26% assurent qu'elle a diminué.

Enfin, l'embauche massive d'ARIS avec l'entrée en vigueur de la loi relative au REVIS a permis pour 59% des ARIS de diminuer leur charge de travail. Un peu moins de 30% affirment que celle-ci est restée identique et 11% qu'elle a augmenté.

#### **4.3.2. L'orientation des bénéficiaires dans une mesure de stabilisation/préparation ou dans une mesure TUC**

##### **a. Les critères d'orientation**

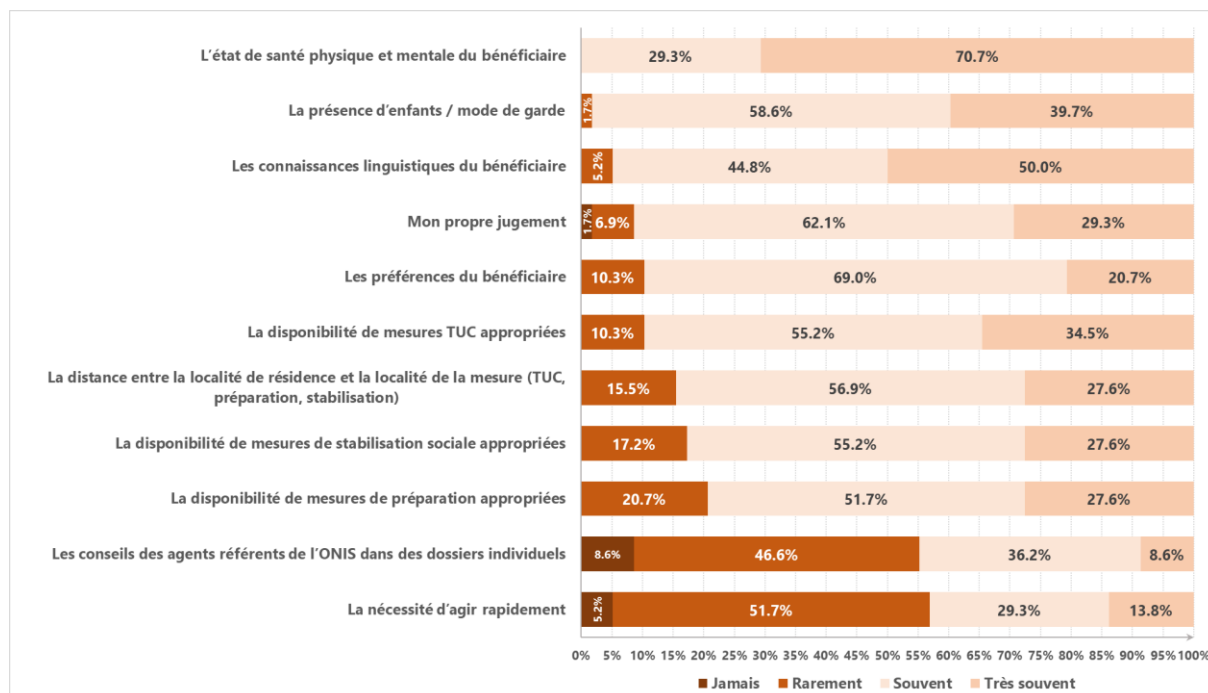
Lors de l'orientation du bénéficiaire dans une mesure d'activation ou de stabilisation, un certain nombre de critères guident le choix des ARIS après quelques entretiens. Ceux qui sont considérés dans tous les cas (ou presque) sont **l'état de santé physique et mentale** du

bénéficiaire (100%) et **la présence d'enfants dans le ménage** et/ou d'un **mode de garde** lui permettant de suivre une mesure ou une formation (98,3% - cf. Graphique 14).

Tous les autres critères sont retenus par plus de 80% des ARIS (**langues, disponibilité, localisation, etc.**) et 91% des ARIS se fient aussi à leur **propre jugement**.

Enfin, environ 44% des ARIS déclarent qu'ils utilisent **l'urgence de la situation et les conseils de leurs superviseurs** pour guider leur choix d'orientation.

**Graphique 14 : Part des ARIS selon la fréquence des critères pris en compte pour les guider dans le choix d'orientation des bénéficiaires dont ils sont en charge**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B16 : ensemble des ARIS (N=58)

## b. La recherche de mesures TUC par les ARIS

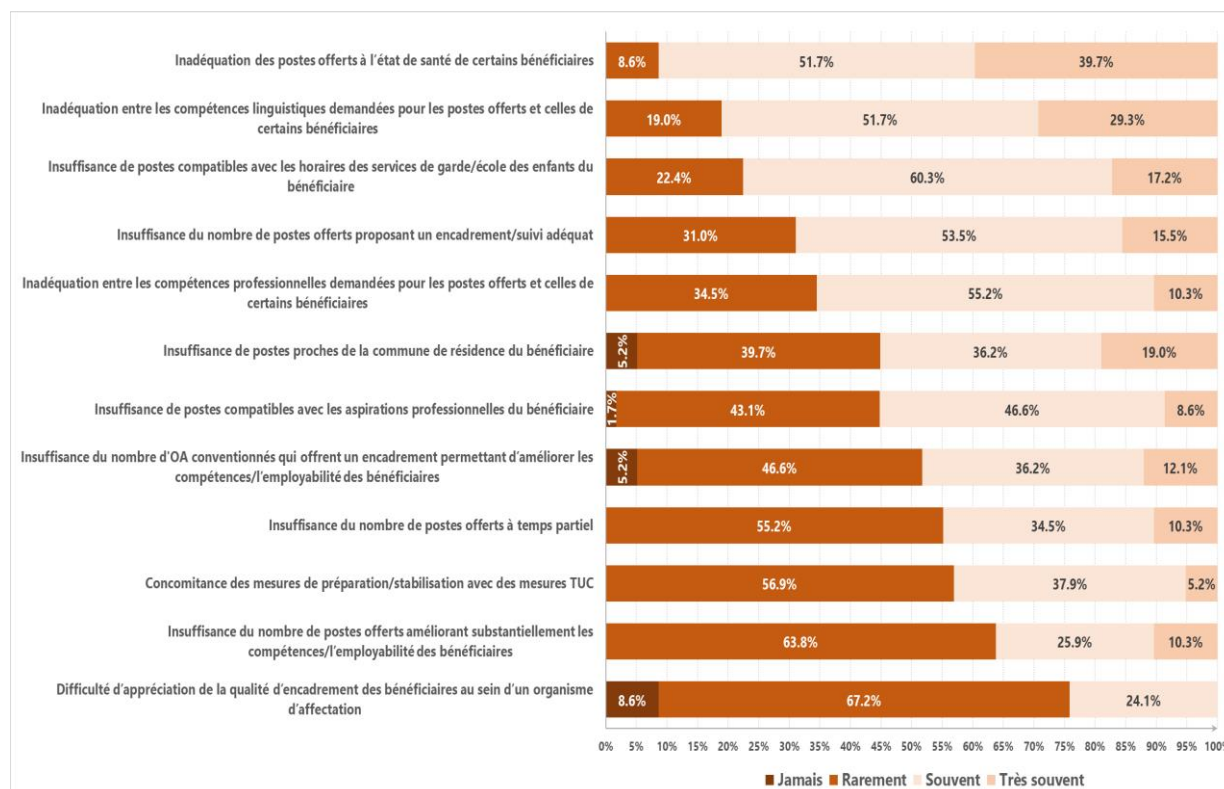
Les ARIS font face à plusieurs types de défis lors de leur recherche de mesures TUC pour leurs bénéficiaires. Certains sont liés à un manque de poste selon la région, le type de poste, etc., d'autres à une inadéquation entre l'offre de poste et les diverses compétences des bénéficiaires.

Parmi les cinq défis les plus substantiels rencontrés de manière récurrente par les ARIS, trois concernent l'inadéquation entre certaines caractéristiques de l'offre et des bénéficiaires. Il s'agit de **l'inadéquation entre l'offre de postes et l'état de santé de certains bénéficiaires** (91,4% des ARIS), **entre les compétences linguistiques demandées et celles de certains bénéficiaires** (81%) et, enfin, entre **les compétences professionnelles demandées pour les postes offerts et celles de certains bénéficiaires** (65,5% - cf. Graphique 15). Pour remédier à une partie de cette inadéquation, des ARIS formulent l'idée de rendre possible le suivi des formations continues (ex : cours de langues, d'informatique, workshop) dans les lieux d'affectations pendant les heures de travail. Ces trois défis étaient déjà présents dans les



mesures d'activités d'Affectations Temporaires Indemnisées (ATI) du RMG. Si le premier sur l'état de santé était aussi fréquent dans le cadre du RMG, pour le deuxième sur les compétences linguistiques les avis sont plus partagés. La moitié des ARIS ayant travaillé avant la réforme indique en effet que ce dernier était moins fréquent à l'époque du RMG, tandis que 45% déclarent que la fréquence était la même. Quant au défi sur les compétences professionnelles, 24% évoquent qu'ils le rencontraient moins souvent à l'époque du RMG. Ces deux derniers résultats suggèrent un changement dans le profil des bénéficiaires de l'assistance sociale.

### Graphique 15 : Part des ARIS selon les défis qu'ils rencontrent (et leur fréquence) lors de leurs recherches de mesures TUC pour leurs bénéficiaires



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B17 : ensemble des ARIS (N=58)

Viennent ensuite les défis relatifs à **l'insuffisance de postes compatibles avec les horaires des services de garde/école des enfants** du bénéficiaire (77,6%) et ceux proposant un **encadrement/suivi adéquat** (69%). Si les deux étaient déjà présents à l'époque du RMG, leur importance n'a pas augmenté et seul un ARIS/SRAS sur dix pense qu'ils sont plus fréquents avec le REVIS. Selon les ARIS poussant plus loin leur réflexion, le manque de garde d'enfants est un réel frein notamment en termes de participation aux cours de langues et aux mesures TUC.

Enfin, environ 50% des ARIS sont fréquemment confrontés à quatre autres défis sur le thème de **l'insuffisance de postes et d'organismes d'affectation** :

- l'insuffisance de postes proches de la commune de résidence du bénéficiaire ;
- l'insuffisance de postes compatibles avec les aspirations professionnelles du bénéficiaire ;



- l'insuffisance du nombre d'OA conventionnés qui offrent un encadrement permettant d'améliorer les compétences/l'employabilité des bénéficiaires ;
- l'insuffisance du nombre de postes offerts à temps partiel.

Ces défis étaient tous présents à l'époque du RMG, mais seul celui concernant l'offre de poste à temps partiel semblait moins fréquent (25% des ARIS/SRAS). Pour les autres, la fréquence est restée la même.

Malgré ces divers défis, environ deux tiers des ARIS (68%) indiquent que les nouvelles procédures mises en place avec la loi REVIS n'ont ni augmenté ni diminué le temps d'insertion dans une mesure TUC ou de stabilisation/préparation par rapport aux bénéficiaires RMG. Un cinquième pense au contraire que ce temps s'est raccourci, tandis que 12% estiment qu'il a augmenté.

Pour accroître l'adéquation entre les mesures et les bénéficiaires, certains jugent nécessaire d'inclure des structures à bas seuils telles que les logements encadrés, lieux d'affectation, suivi thérapeutique mais également d'inclure des mesures entre un bénévolat et une mesure TUC ou encore de rendre possible le placement de bénéficiaire dans des entreprises privées (comme c'était le cas avec les stages en entreprises dans le cadre du dispositif RMG).

#### c. L'utilisation de « SHAREPOINT » dans la recherche de mesures de préparation ou de stabilisation sociale

Les ARIS ont à leur disposition une plateforme « SHAREPOINT », mise en place par l'ONIS, où sont recensés des documents de référence, les rapports de réunion, des actualités, un calendrier, ainsi que l'ensemble des procédures relatives à la mise en œuvre de la nouvelle loi par les ARIS et l'ONIS. Ils y trouvent également le catalogue d'activités disponibles concernant les activités de stabilisation sociale ou de préparation à l'activité de TUC. A ce sujet, 71,4% des ARIS trouvent que ce **catalogue couvre la plupart des besoins des bénéficiaires**. Invités<sup>43</sup> à proposer leur suggestion d'amélioration sur l'un ou l'autre aspect de cette plateforme, l'une des remarques les plus fréquemment formulées concerne l'élargissement d'offres pour plusieurs raisons : plus de propositions pour certains profils, certains besoins (si pas tout à fait apte à travailler, pour certains types de métier, etc.) et certaines régions (cf. Annexe 18 pour plus de détails) :

*« Offrir plus de mesures pour personnes souffrant de troubles mentaux ».*

*« L'offre de mesures dans toutes les régions du pays ».*

*« Avoir plus de propositions de mesures de stabilisation à l'est du Luxembourg. Même la proposition en cours de langue sont un grand manque à l'est du pays ».*

*« Le catalogue ne doit pas être amélioré, il est bien fait mais les propositions ne sont pas toujours adaptées à nos bénéficiaires soit en terme de déplacement soit en terme de besoins ».*

---

<sup>43</sup> Vingt-neuf ARIS ont fait des propositions et les commentaires ne reflètent que l'opinion de ces derniers.

« Offrir un type de travail adapté à des personnes avec problèmes de santé et proposant un encadrement socio-éducatif ».

#### d. L'évaluation en fin de convention d'activation

Avant l'échéance d'une CA (qu'elle soit renouvelée ou non), et afin de guider l'orientation future et la proposition relative à une reconduction éventuelle d'une mesure TUC, une évaluation du bénéficiaire par rapport aux objectifs fixés relatives à la mesure TUC doit être faite par l'ARIS. Cette évaluation nécessite la présence du bénéficiaire et du représentant de l'OA ; elle est menée à l'aide d'une grille d'évaluation. Depuis janvier 2022, une nouvelle grille d'évaluation a été mise en place et, au moment de l'enquête en mai 2022, 98,2% des ARIS affirment l'avoir déjà utilisée. En tout, 60% d'entre eux la trouvent **plus pertinente que la précédente et plus adaptée à la réalité de terrain des bénéficiaires**, tandis que 17,5% n'observent pas de différence avec l'ancienne grille (cf. Tableau 14). Néanmoins, les ARIS sont partagés sur l'utilité de cette grille d'une manière générale indiquant, pour 53,5% d'entre eux, que leur expérience d'assistant social devrait suffire pour évaluer le bénéficiaire. D'ailleurs, certains ARIS pensent qu'un rapport social incluant plus de détails sur le travail du bénéficiaire pendant et en dehors de la convention pourrait être un bon outil de complément à cette évaluation.

**Tableau 14 : Part des ARIS selon leur opinion concernant la nouvelle grille d'évaluation en fin de convention d'activation en termes de pertinence et d'adaptation par rapport au terrain**

		<b>Adaptation à la réalité du terrain par rapport à l'ancienne grille</b>		
		Elle est <b>plus</b> adaptée	Elle est <b>autant</b> adaptée	Elle est <b>moins</b> adaptée
<b>Pertinence par rapport à l'ancienne grille</b>	Elle est <b>plus</b> pertinente	59,7%	10,5%	1,8%
	Elle est <b>autant</b> pertinente	3,5%	17,5%	1,7%
	Elle est <b>moins</b> pertinente			5,3%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B20a et B20b : ensemble des ARIS ayant déjà utilisé la nouvelle grille d'évaluation (N=57)

Bien que des changements bénéfiques aient déjà été notés entre l'ancienne et la nouvelle grille d'évaluation, des ARIS estiment qu'il reste encore des points d'amélioration, notamment sur sa fréquence et son format.

Tout d'abord, concernant la **fréquence**, selon eux, une évaluation de fin de mesure n'est pas toujours pertinente, notamment après chaque nouvelle convention si le bénéficiaire est resté dans la même mesure TUC ou lors de conventions courtes d'une durée d'un mois ou deux. Pour éviter une perte de temps pour eux, le bénéficiaire ou l'OA, des **ARIS suggèrent plutôt d'effectuer une telle évaluation tous les ans, ou deux fois par an**.

Ensuite, concernant le **format** de la grille et de l'évaluation en général, certains ARIS souhaiteraient d'abord **plus de flexibilité pour s'adapter à la réalité du terrain, aux différentes situations de leur public, mais aussi au niveau de difficultés des mesures TUC**. En effet, indiquer des objectifs identiques sur une mesure pour deux bénéficiaires différents ne

leur paraît pas pertinent, car ces derniers peuvent ne pas être dans la même situation (garde d'enfant, santé, compétences, etc.). Par ailleurs, certaines mesures ont un niveau de difficulté plus important que d'autres et il faudrait pouvoir adapter l'indicateur d'atteinte des objectifs en fonction du niveau de difficulté. Un deuxième point soulevé sur le format de la grille d'évaluation est la **possibilité de rajouter des critères à évaluer et de laisser une plus grande place aux commentaires des ARIS, du bénéficiaire et de l'OA** :

- Sur les **critères**, des ARIS pensent à ceux relatifs aux compétences professionnelles acquises (en incluant l'avis de l'OA), aux compétences transversales, ainsi qu'à l'évolution personnelle du bénéficiaire au sein du lieu de travail.
- Sur les **commentaires écrits**, certains ARIS souhaiteraient une évaluation moins structurée qui prendrait la forme de prise de note durant toute la convention sur des points généraux de la mission, mais également sur des points spécifiques soulevés soit par le bénéficiaire soit par l'OA ; ces points pourraient être discutés lors de l'entretien de l'évaluation qui se clôturerait par un petit rapport.

Enfin, plusieurs ARIS proposent également que la **grille soit plus formalisée au niveau des objectifs** en séparant une partie sur les objectifs à atteindre (à moduler selon le bénéficiaire et la mesure), et une autre partie sur les indicateurs permettant l'évaluation de l'atteinte de ces objectifs. De même, une distinction doit également être faite entre la grille d'évaluation passée et celle à venir en modulant les objectifs selon les résultats de la première.

#### 4.3.3. Les sanctions appliquées aux bénéficiaires durant la prise en charge par les ARIS

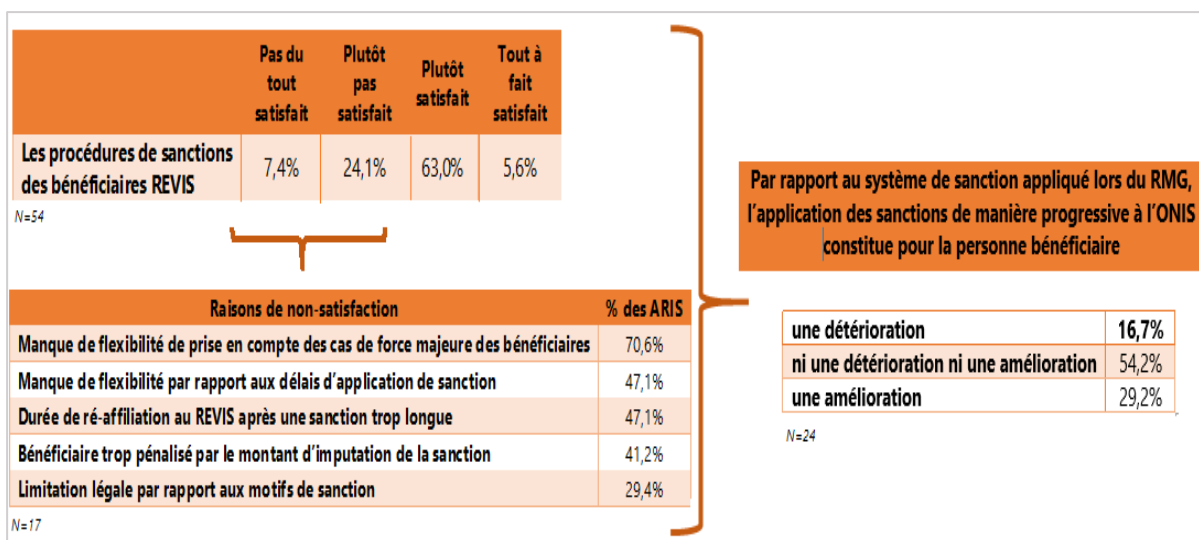
L'article 24 de la loi REVIS indique les comportements qui peuvent conduire à sanctionner le bénéficiaire (non-respect des engagements, du calendrier, etc.) lors de son suivi pendant la durée du PA. Ainsi, il incombe à l'ARIS, en collaboration avec son superviseur à l'ONIS, de juger un comportement sanctionnable dans son contexte et sa situation générale. Concernant la procédure, l'ARIS génère un avertissement que reçoit son superviseur (ou référent) qui, s'il l'estime justifié, le signe et envoie le courrier au bénéficiaire. Les sanctions sont établies selon un système graduel (avertissement, puis une réduction de vingt pour cent de la prestation jusqu'à l'arrêt de la prestation). Durant la procédure, l'ONIS accorde aux bénéficiaires la possibilité de contester la sanction (réunion à l'ONIS et confirmation par écrit) avant de la transmettre au FNS pour prise de décision.

Environ 69% des ARIS sont satisfaits de cette procédure. Parmi les insatisfaits, l'une des principales raisons avancées est le **manque de flexibilité** soit dans la **prise en compte des cas de force majeure des bénéficiaires** (71%), soit **par rapport aux délais d'application** de sanction (47% - cf. Schéma 1). Par ailleurs, 47% évoquent la **durée de ré-affiliation au REVIS** après une sanction trop longue pour les bénéficiaires et 41,2% que les bénéficiaires sont trop pénalisés par le montant d'imputation de la sanction. Dans leurs commentaires, ces ARIS insatisfaits rajoutent que des procédures de sanctions trop strictes empêchent une considération approfondie de la situation du bénéficiaire pour juger si une sanction est adaptée ou pas. Par ailleurs, un certain nombre d'ARIS pensent que la présence des obligations mine la construction d'une relation de confiance - nécessaire - entre l'ARIS et le bénéficiaire. Enfin, ils terminent en mentionnant que l'application des sanctions peut avoir des

répercussions sur un bénéficiaire, à la situation déjà précaire, entraînant alors une prise en charge auprès des services d'aides financières à l'OS. Néanmoins en termes de propositions soit certains ARIS pensent que les sanctions restent malgré tout indispensables dans certains cas, si bien qu'il n'y a pas d'alternative, soit d'autres jugent que les sanctions ne sont pas vraiment utiles argumentant que ce qui est plus utile est de travailler sur la motivation intrinsèque de la personne plutôt que de forcer la motivation extrinsèque.

Pour les ARIS qui travaillaient déjà à l'époque du RMG, ce nouveau système de sanction avec une application progressive constitue pour 29,2% d'entre eux une amélioration pour le bénéficiaire. Et si plus de la moitié (54,2%) pense que ce nouveau système ne change rien pour le bénéficiaire, 16,7% jugent au contraire qu'il présente une détérioration. Selon les ARIS ayant donné de façon plus précise leur opinion, l'application du REVIS devrait permettre plus de flexibilité par rapport aux sanctions. Un rééquilibrage devrait être fait entre les contraintes et la philosophie des sanctions avec une logique de solidarité et/ou de récompenses. Le dispositif devrait prendre davantage en compte le côté social et humain.

### Schéma 1 : Part des ARIS selon leur opinion des procédures de sanctions des bénéficiaires REVIS



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B26 et B27 : ensemble des ARIS (l'effectif varie en fonction des questions)

#### 4.3.4. Les transferts de compétences possibles des bénéficiaires REVIS durant la prise en charge ou à la fin d'un plan d'activation

Les transferts de compétences sont l'un des changements importants issus de la loi REVIS. En effet, au temps du RMG, un bénéficiaire du RMG pouvait bénéficier simultanément d'une mesure du SNAS (ONIS actuellement) et de l'ADEM. Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi et la formalisation de l'ADEM en tant qu'acteur clé du dispositif REVIS, ce type de situation est exclu.

Néanmoins, lors de la prise en charge et du suivi du bénéficiaire, qu'il relève de la compétence de l'ONIS ou de celle de l'ADEM, sa situation peut évoluer si bien qu'une possibilité de transferts entre institutions de compétence existe. Ces transferts peuvent s'effectuer de l'ONIS vers l'ADEM s'il est considéré que le bénéficiaire peut accéder au marché de l'emploi ou à une

formation à l'ADEM (a). Ils peuvent également aller dans le sens inverse et l'ADEM peut transférer des DE bénéficiaires REVIS vers l'ONIS (b). L'initiative de ces demandes de transferts proviennent de l'ARIS pour l'ONIS, et du CR pour l'ADEM. Néanmoins, les ARIS peuvent à tout moment demander conseil auprès de leur superviseur voire de l'ADEM en cas de doute plus avéré sur un dossier.

#### a. Les transferts de compétences ONIS → ADEM

##### α) La satisfaction de la procédure dans son ensemble

La procédure de transferts de compétences d'un bénéficiaire de l'ONIS vers l'ADEM implique un certain nombre d'étapes. Ainsi, pour les personnes pour lesquelles l'ARIS considère le transfert opportun, et après une vérification de la possibilité de transfert avec l'outil de profilage de l'ADEM, deux types de transferts peuvent avoir lieu selon que les bénéficiaires aient besoin de passer ou non par le Centre d'Orientation Socio-Professionnelle (COSP<sup>44</sup>) avant d'être suivis par un CR de l'ADEM. Sa mission consiste à évaluer les compétences sociales et professionnelles des demandeurs d'emploi et, dans ce cadre, les bénéficiaires REVIS. Plus précisément, le but de la formation de deux mois est de développer leurs compétences sociales, et d'établir un projet socioprofessionnel afin qu'ils puissent intégrer le premier marché du travail, ou une « initiative sociale », ou une autre structure adaptée à leur profil et à leurs compétences.

Il convient de distinguer, d'une part, les transferts vers l'ADEM sans passage par le COSP et, d'autre part, les transferts vers l'ADEM avec passage par le COSP.

- ⇒ Les transferts vers l'ADEM sans passage par le COSP concernent par exemple les bénéficiaires ayant déjà un travail à temps partiel, ceux qui ne parlent que l'anglais ou le portugais, mais qui sont aptes à intégrer le marché de l'emploi ou encore ceux qui sont titulaires d'un diplôme universitaire<sup>45</sup> (à moins que l'ARIS juge opportun la participation au COSP).
- ⇒ Les transferts vers l'ADEM avec passage par le COSP concernent en principe toutes les autres personnes, à moins que le profil de la personne ne convienne pas à un passage par le COSP. L'ARIS proposant le transfert remplit une feuille de renseignements sur le bénéficiaire incluant ses connaissances linguistiques, son niveau d'études, sa motivation COSP et si elle existe une indication de potentiel projet professionnel. Cette feuille est envoyée à l'agent référent à l'ONIS pour les transferts. Après vérification des conditions d'éligibilité, le bénéficiaire est inscrit comme DE à l'ADEM et réalise sa formation de deux mois au COSP, qui s'achève par une évaluation. Si celle-ci est positive, le bénéficiaire se rend auprès de son CR qui prend en charge la suite de son dossier. Si

---

<sup>44</sup> Le COSP est un centre financé par des conventions annuelles signées avec le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire, le Ministère de la Famille, de l'intégration et à la Grande Région et le Ministère de la Santé. <https://cosp.lu/>

<sup>45</sup> Les autres personnes concernées sont : les bénéficiaires du chômage ; celles dont une mesure en faveur de l'emploi est organisée pour commencer suite au transfert ; celles ayant le statut pour salarié handicapé ; celles en reclassement externe ; celles ayant participé au projet SEO auprès de Co-Labor. Cette population a encore été élargie en septembre 2022 suite à des échanges entre l'ADEM et l'ONIS.

l'évaluation est finalement peu concluante, le bénéficiaire retourne sous compétence ONIS.

D'un point de vue global, un peu plus de la moitié des ARIS (56,9%) répond être plutôt voire tout à fait satisfaite de cette procédure, mais 43,1% des ARIS ne le sont pas. Ceci est essentiellement dû au fait qu'ils pensent que **l'utilisation du profilage de l'ADEM pour proposer le transfert est moins adaptée que leur propre connaissance du bénéficiaire** (72% des insatisfaits). Près de la moitié de ceux qui ne sont pas satisfaits (48%) mentionne aussi que le **processus ne leur permet finalement pas d'accompagner leur bénéficiaire jusqu'à l'attribution de sa nouvelle compétence ADEM et qu'il en aurait peut-être besoin**. Enfin, certains arguent sur un sujet sensible qui avait déjà été discuté en entretien qualitatif préalable. Il s'agit du **risque de transferts « ping-pong »** qui pourrait exister entre l'ONIS et l'ADEM et vice versa, qui amène à fragiliser le bénéficiaire. En effet, 32% déclarent qu'une part non négligeable de bénéficiaires REVIS transférés à l'ADEM sont revenus au bout de quelques temps à l'ONIS.

Quant au COSP, connu par 90% des ARIS, l'avis général de ces derniers n'est pas très positif. Plus de six ARIS sur dix considèrent que le COSP n'est pas un réel tremplin pour l'insertion des bénéficiaires REVIS et que le contenu des ateliers/séances du COSP n'est pas adapté pour une orientation des bénéficiaires et donc qu'il ne réduit pas les risques d'inactivité. Cette opinion est confortée par les retours que les ARIS reçoivent de leurs bénéficiaires : quasiment tous les ARIS mentionnent que les bénéficiaires ne comprennent pas pourquoi le passage par le COSP est obligatoire pour le transfert de leur dossier vers l'ADEM (96,2%).

#### β) L'outil de profilage de l'ADEM utilisé avant les transferts par les ARIS

Dans le cadre des transferts de compétences, l'ADEM met à disposition de l'ARIS un **outil de profilage** pour évaluer l'employabilité des candidats au transfert. Parmi ceux qui le connaissent et l'utilisent (93% des ARIS), **plus de la moitié (57,4%) ne le trouve plutôt pas voire pas du tout utile**. La principale raison évoquée est que cet outil de profilage est **trop standardisé** et ne tient pas compte de la situation personnelle des bénéficiaires (93,5% des ARIS qui ne le trouvent pas utile). Une autre raison, moins fréquemment citée, est qu'**il ne tient pas compte des différents degrés de difficultés des tâches et missions au sein des mesures** (51,6%). Certaines tâches et missions demandent, en effet, plus d'investissement et de technique que d'autres ; or, ce degré de difficulté n'est pas toujours reconnu et pris en compte, surtout avec des procédures standardisées.

D'ailleurs, qu'ils le trouvent utile ou non, 48,1% des ARIS admettent ne pas proposer de transfert alors que le bénéficiaire est considéré comme prêt à l'emploi par cet outil de profilage. La raison la plus fréquemment citée est le risque que l'ADEM n'ait pas d'offre de travail à proposer, ce qui impliquerait une inactivité prolongée du bénéficiaire (92,3% des ARIS - cf. Tableau 15). Viennent ensuite le risque d'augmenter la vulnérabilité des bénéficiaires sur le marché primaire du travail à l'ADEM (65,4%) et celui d'une diminution du revenu suite au transfert à l'ADEM (53,8%). Enfin, 42,3% n'ont pas procédé à ce transfert car ils estimaient que le bénéficiaire avait encore besoin de l'accompagnement d'un ARIS bien qu'il était prêt à l'emploi et 34,6% parce qu'ils ne voulaient pas prendre le risque d'une sanction plus lourde à l'ADEM.

**Tableau 15 : Part des ARIS selon la raison évoquée pour ne pas avoir proposé de transfert alors que le bénéficiaire était jugé prêt à l'emploi par l'outil de profilage**

	% des ARIS
<b>Risque que l'ADEM n'ait pas des offres de travail à proposer impliquant une inactivité prolongée du bénéficiaire</b>	92,3%
<b>Risque d'augmenter la vulnérabilité des bénéficiaires sur le marché primaire du travail à l'ADEM</b>	65,4%
<b>Risque d'une diminution du revenu suite au transfert à l'ADEM</b>	53,8%
<b>Bien que le bénéficiaire était prêt à l'emploi, il avait encore besoin de l'accompagnement d'un ARIS</b>	42,3%
<b>Risque de leur faire prendre le risque d'une sanction plus lourde</b>	34,6%
<b>Aucune demande du bénéficiaire pour être transféré à l'ADEM</b>	26,9%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

Population QB37 : ARIS n'ayant pas proposé de transfert bien que le bénéficiaire soit considéré comme prêt à l'emploi par l'outil de profilage (N=26)

### γ) Les transferts dans la pratique

Depuis janvier 2021, 86,2% des ARIS ont présenté une opportunité de transfert à moins de 20% de bénéficiaires qu'ils suivent, tandis qu'environ 10% n'en ont proposé aucun et 3,5% à une part égale entre 20 et 50% de leurs bénéficiaires.

Les trois raisons principales pour lesquelles les ARIS n'ont pas soumis une proposition de transfert à l'ensemble de leurs bénéficiaires sont les suivantes :

- le bénéficiaire n'était pas prêt pour le marché primaire du travail (70,7% - cf. Tableau 16) ;
- il existait un risque que l'ADEM n'ait pas des offres de travail à proposer impliquant une inactivité prolongée du bénéficiaire (58,6%) ;
- le maintien du bénéficiaire dans une mesure de l'ONIS semblait plus approprié (55,2%).

Un peu plus d'un tiers des ARIS évoque également le fait qu'ils n'ont pas proposé de transfert car la vulnérabilité du ou des bénéficiaires avait un risque d'augmenter s'il/s'ils étaient transféré(s) sur le marché primaire du travail à l'ADEM.

**Tableau 16 : Part des ARIS selon les raisons qui les ont poussés à ne pas proposer de transfert de compétences à l'ONIS à leurs demandeurs d'emploi bénéficiaires REVIS**

	% des ARIS
<b>Le bénéficiaire n'était pas prêt pour le marché primaire du travail</b>	70,7%
<b>Risque que l'ADEM n'ait pas des offres de travail à proposer impliquant une inactivité prolongée du bénéficiaire</b>	58,6%
<b>Le maintien du bénéficiaire dans une mesure de l'ONIS semblait plus approprié</b>	55,2%
<b>Risque d'augmenter la vulnérabilité des bénéficiaires sur le marché primaire du travail à l'ADEM</b>	34,5%
<b>Risque d'une diminution du revenu suite au transfert à l'ADEM</b>	24,1%
<b>Risque de leur faire subir une sanction plus lourde</b>	20,7%
<b>Bien que le bénéficiaire était prêt à l'emploi, il avait encore besoin de l'accompagnement d'un ARIS</b>	20,7%
<b>Aucune occasion ne s'est présentée</b>	17,2%
<b>Aucune demande du bénéficiaire pour être transféré à l'ADEM</b>	12,1%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B39 : ensemble des ARIS (N=58)

Parmi leurs propositions de transferts<sup>46</sup>, **46% des ARIS indiquent que tous se sont concrétisés depuis janvier 2021**<sup>47</sup>. A contrario, 5,8% indiquent qu'aucune proposition n'a abouti, et 38,5% qu'entre 1 et 49% ont été matérialisées. Enfin pour 9,6% des ARIS (ayant fait des propositions), entre 50 et 99% de leurs demandes ont été concrétisées.

Plusieurs raisons ont été mentionnées pour expliquer la **non concrétisation des transferts**. D'abord, un ARIS sur trois déclare que les **OA ont préféré renouveler la mesure TUC avec le même bénéficiaire** et le bénéficiaire est donc resté sous compétence ONIS (32,1%) – et ce même si les OA n'ont en soi pas voix au chapitre (cf. Tableau 17). Ensuite, 21,4% des ARIS indiquent que finalement **le bilan pour l'admission à la formation au COSP s'est révélé négatif**. Les ARIS sont assez peu nombreux à indiquer comme raison un refus de leur hiérarchie.

**Tableau 17 : Part des ARIS selon les raisons pour lesquelles leurs propositions de transferts ONIS → ADEM n'ont pas pu être concrétisées**

	% des ARIS
<b>Les organismes d'affectation ont préféré renouveler un TUC avec le même bénéficiaire</b>	32,1%
<b>Autre (bénéficiaire tombée enceinte, obtenu un autre contrat, changement de projet)</b>	46,4%
<b>Le bilan pour l'admission au COSP/COSP-jobelo s'est révélé négatif</b>	21,4%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B42 : ARIS ayant connu des transferts qui ne se sont pas concrétisés (N=28)

Dans les commentaires des ARIS pensant que les transferts ONIS-ADEM devraient être adaptés, quatre points principaux sont soulevés :

- le manque de communication et de coordination entre les ARIS et les CR de l'ADEM, bien que cela ne soit pas prévu par la loi ;
- la rigidité de l'outil de profilage de l'ADEM utilisé par les ARIS dans leur décision d'un transfert vers l'ADEM ;

<sup>46</sup> Cela concerne cinquante-deux ARIS.

<sup>47</sup> Il est à noter par ailleurs que sur l'ensemble des ARIS, 28% indiquent qu'il leur est déjà arrivé de procéder à un transfert qu'ils n'avaient pas initié.



- le double emploi du rôle du COSP dans l'évaluation des compétences ;
- le processus des transferts peu voire pas adapté à tous les bénéficiaires, insécurisant pour les bénéficiaires en mesure TUC (avec un risque d'inactivité à l'ADEM).

#### b. Les transferts de compétences ADEM → ONIS

La procédure des transferts de l'ADEM vers l'ONIS demande moins d'étapes que la procédure de transferts de l'ONIS vers l'ADEM. Le CR propose le transfert de son bénéficiaire en rédigeant un avis motivé<sup>48</sup> envoyé, grâce à un système d'échange informatique, à l'ONIS. Cet avis, en plus de regrouper un certain nombre d'informations telles que le diplôme obtenu, les langues, les emplois recherchés<sup>49</sup>, etc. évoquent la ou les motivation(s) justifiant ce transfert. Cinq types de raisons peuvent être invoqués :

- facteurs sociaux (logement instable, situation financière ou familiale difficile...) ;
- garde d'enfant non assurée ;
- mobilité (pas de permis de conduire, moyen de transport privé ou public insuffisant) ;
- santé (état de santé entravant toute recherche d'emploi) ;
- situation individuelle spécifique (vécus traumatisants, détresse psychosociale).

De manière générale, l'ONIS accepte tous les avis de transferts ; néanmoins, si un transfert de l'ADEM vers l'ONIS donne lieu à un doute, celui-ci est discuté entre l'ADEM et l'ONIS soit par téléphone, soit lors de leur réunion mensuelle.

Sur cette procédure, les avis des ARIS sont moins positifs que pour celle des transferts de l'ONIS vers l'ADEM. Ainsi, 35,7% des ARIS se déclarent plutôt voire tout à fait satisfaits (contre 56,9% pour celle des transferts ONIS-ADEM), ce qui signifie que près de deux tiers d'entre eux ne sont pas satisfaits. La raison la plus largement évoquée concerne les avis motivés de l'ADEM, soit parce qu'ils n'indiquent souvent pas précisément les motifs sur lesquels se base la décision de transfert (86,1% des ARIS - cf. Tableau 18), soit parce qu'il n'existe pas toujours pour ces transferts (66,7%). Par ailleurs, comme certains déclaraient précédemment vouloir suivre leur bénéficiaire jusqu'à son attribution à un CR à l'ADEM, 58,3% des insatisfaits souhaiteraient pouvoir être impliqués dans les discussions sur le transfert en amont. Un tiers d'entre eux enfin est insatisfait car ils reçoivent à nouveau des bénéficiaires REVIS qu'eux-mêmes avaient transférés à l'ADEM auparavant.

<sup>48</sup> En application de l'article 13(1) de la loi du 28 juillet 2018 relative au REVIS.

<sup>49</sup> Les autres informations sont : les autres qualifications/certification/formation, le niveau de mobilité, le nombre d'assignation dans les douze derniers mois, les formations, mesures, atelier et stage suivis

**Tableau 18 : Part des ARIS selon les raisons de leur insatisfaction des procédures de transferts de dossiers ADEM → ONIS**

	% des ARIS
Les avis motivés reçus n'indiquent souvent pas précisément les motifs sur lesquels se base la décision de transfert	86,1%
Les transferts ne sont pas toujours associés à des avis motivés	66,7%
Je ne suis pas impliqué dans les discussions sur le transfert en amont	58,3%
Je reçois des bénéficiaires REVIS qui devraient, suivant mon évaluation, rester en compétence de l'ADEM	50,0%
Je reçois à nouveau des bénéficiaires REVIS que j'avais transféré à l'ADEM auparavant	33,3%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B50 : ARIS insatisfaits des procédures de transferts de dossiers ADEM vers ONIS (N=36)

#### 4.3.5. Les collaborations des ARIS avec différents services au cours de leurs missions

Cette section traite des collaborations que les ARIS peuvent avoir au cours des missions liées au REVIS. Seront traitées d'abord celles avec leur superviseur à l'ONIS dans le cadre de leurs missions et discussions sur les dossiers des bénéficiaires (a). Puis, une deuxième sous-section abordera les collaborations avec des collègues au sein des institutions collaborant au REVIS (b).

##### a. La collaboration avec le superviseur ARIS

Chaque ARIS a un superviseur (ou agent référent supervision) à l'ONIS à qui il s'adresse en cas de besoin pour la gestion quotidienne des dossiers. L'ARIS et son superviseur échangent de manière régulière sur la convention et le PA, les transferts, etc. En plus de ces échanges, l'ONIS a introduit en 2020 des journées d'échange trimestrielles individuelles pour chaque ARIS avec son superviseur. Il s'agit d'un entretien individuel pendant lequel chacun peut discuter de points particuliers ; l'ARIS peut évoquer des dossiers particuliers tandis que le superviseur a la possibilité de se familiariser avec les différentes pratiques de travail des ARIS, ce qui est un atout en cas de changement de procédure. Un reporting trimestriel a également été mis en place en 2020. Il permet notamment aux ARIS de documenter leur travail, de commenter leurs différentes collaborations (internes ou externes) et de faire part de leurs doléances éventuelles. En plus de ces échanges, l'ONIS organise au moins six fois par an des réunions avec l'ensemble du personnel ARIS pour présenter, entre autres, les offres d'organismes partenaires. L'ONIS a également mis en place un groupe de travail ONIS-ARIS (un ARIS par OS au maximum). Y est principalement discutée la mise en œuvre de la loi sur des sujets tels que l'accueil de nouveaux bénéficiaires, le premier entretien ARIS, l'évaluation en fin de convention, les mesures TUC, etc.

Par rapport à ces échanges, neuf ARIS sur dix déclarent être satisfaits de la **transmission et la validation d'une CA** (91% des ARIS sont satisfaits) puis **du PA** (88%) (cf. Tableau 19). Ensuite, plus des trois quarts des ARIS se disent plutôt voire tout à fait satisfaits des **groupes de travail ONIS-ARIS** (75%), **des journées d'échange trimestrielles** (81%), ainsi que des **autres réunions ONIS-ARIS** (86%).

Les discussions concernant les **propositions de transferts de dossier entre l'ONIS et l'ADEM** ainsi que les **reporting trimestriels** sont les deux types d'échanges pour lesquels les ARIS se déclarent les moins satisfaits : respectivement 61% et 63% sont plutôt voire tout à fait satisfaits.

Concernant les échanges sur les transferts, un tiers des ARIS insatisfaits l'est parce qu'ils pensent que leur avis n'est pas assez pris en compte et, également, parce que le contenu de l'échange se focalise trop sur le travail administratif et les procédures. Au sujet des reportings, 67% des insatisfaits évoquent que la préparation au préalable est trop importante, et qu'une fois en réunion le contenu de l'échange se porte trop sur le travail administratif et les procédures (67% également). Enfin, plus de la moitié des ARIS non satisfaits argue que le contenu des discussions ne leur apporte aucune plus-value pour leurs besoins et missions.

**Tableau 19 : Part des ARIS selon leur degré de satisfaction relatif à leurs types de collaborations avec leur agent référent de supervision**

	ARIS concernés		Plutôt pas/pas du tout d'accord	Plutôt/tout à fait d'accord
	N	%		
<b>Transmission d'une CA et validation d'une CA</b>	56	96,6%	8,9%	91,1%
<b>Transmission du PA et validation du PA</b>	56	96,6%	12,5%	87,5%
<b>Autres réunions ONIS-ARIS</b>	50	86,2%	14,0%	86,0%
<b>Journées d'échange trimestrielles : supervision individuelle</b>	46	79,3%	19,6%	80,5%
<b>Groupe de travail ONIS-ARIS (discussions relatives à la mise en œuvre de la loi)</b>	47	81,0%	25,6%	74,5%
<b>Reporting trimestriel</b>	48	82,8%	37,5%	62,5%
<b>Discussion concernant les propositions de transferts de dossier entre l'ONIS et l'ADEM</b>	49	84,5%	38,8%	61,2%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B29 : ensemble des ARIS (l'effectif varie en fonction des items)

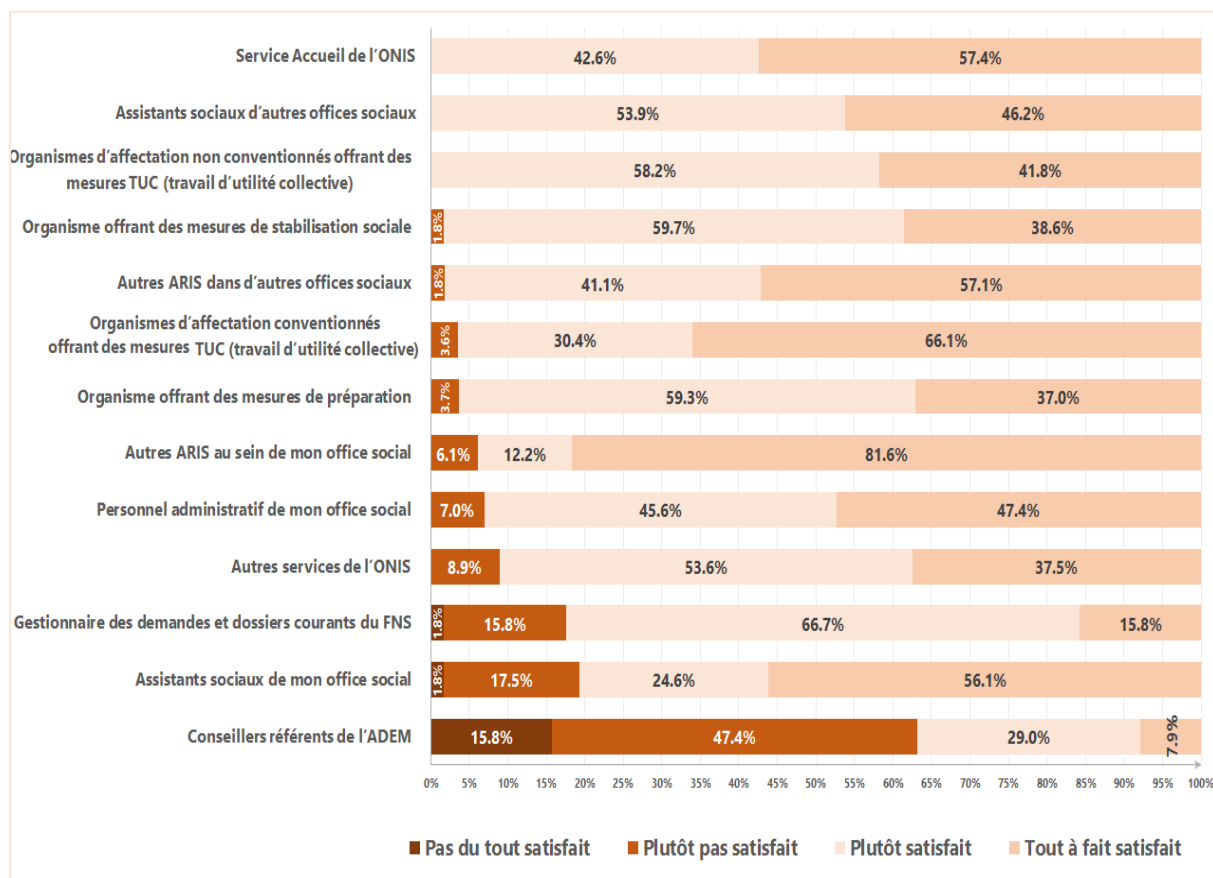
## b. Les collaborations avec les autres acteurs

Outre ces nombreux échanges avec leur superviseur, les ARIS peuvent être amenés à échanger avec d'autres acteurs pour, par exemple, la gestion des sanctions, les difficultés d'un bénéficiaire, etc., même si cela n'est pas expressément prévu par la loi REVIS. Le focus est mis ici sur les types de collaborations, en dehors de celles via l'application FMREV.

Deux-tiers des ARIS se disent concernés par les collaborations avec les **CR de l'ADEM** et les **ASAS d'autres OS**. Parmi eux, un peu plus de six sur dix se déclarent insatisfaits principalement parce que les contacts ne sont pas assez fréquents (46% des ARIS insatisfaits) et que les CR apparaissent difficilement joignables (42%).

Avec toutes les autres instances (OA, gestionnaires du FNS, etc.), ils sont majoritairement en contact avec ces dernières (+ de 90%) et affirment être globalement plutôt voire tout à fait satisfaits de leurs différentes collaborations (cf. Graphique 16).

**Graphique 16 : Part des ARIS selon leur degré de satisfaction générale relatif à leurs collaborations au cours de leurs missions liées au REVIS**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
 Population Q B31 : ensemble des ARIS (l'effectif varie en fonction des services)

Concernant la fréquence des contacts depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, environ la moitié des ARIS ou plus de ceux travaillant à l'époque du RMG a évoqué qu'elle s'était moyennement voire fortement accentuée en particulier avec **les autres ARIS** et les **ASAS**, ainsi qu'avec le **personnel administratif du même office social**, les **organismes offrant des mesures de stabilisation sociale** et les **autres services de l'ONIS**. A propos des interactions avec le **service accueil de l'ONIS** et les **OA** conventionnés et non conventionnés offrant des mesures TUC, entre 60 et 69% des ARIS disent qu'ils peuvent échanger à la même fréquence qu'à l'époque du RMG.

#### 4.3.6. Les ARIS et les offices sociaux

Comme il l'a été précisé en début de chapitre, avec la loi REVIS et l'embauche de nombreux ARIS, ces derniers ont été déployés dans les différents offices sociaux du pays afin d'être au plus près des bénéficiaires qu'ils suivent. Dans le cadre de la loi sur l'aide sociale<sup>50</sup>, les offices sociaux sont dotés d'assistants sociaux qui prennent en charge des personnes ou ménages qui ont besoin d'une aide, que celle-ci concerne le logement, les factures, le remplissage de certains formulaires, etc. Les ARIS, quant à eux, suivent uniquement les bénéficiaires du REVIS, qui ont assez fréquemment déjà été suivis par les autres assistants sociaux. Les ARIS et les ASAS ont donc des missions différentes et offrent des services différents bien que complémentaires : les uns plus sur les demandes d'aides financières, les autres plus sur les projets d'insertion. Ils travaillent donc dans un cadre différent. Si certains anciens ARIS (Service Régional d'Action Sociale - SRAS) étaient déjà déployés dans ces offices, il s'agit d'une nouveauté pour beaucoup d'autres. L'ancrage des ARIS au sein des OS s'inscrit dans un contexte de régionalisation de la prise en charge sociale qui vise à une meilleure organisation du dispositif et à un renforcement de la coordination du travail en réseau. C'est la raison pour laquelle leur sentiment sur ce nouvel ancrage a été sondé.

Globalement, 70% des ARIS pensent que **l'uniformisation de la structure dans laquelle ils sont intégrés est une vraie amélioration** et 75% jugent même qu'**ils ont pu contribuer au développement des activités de l'OS** (cf. Graphique 17).

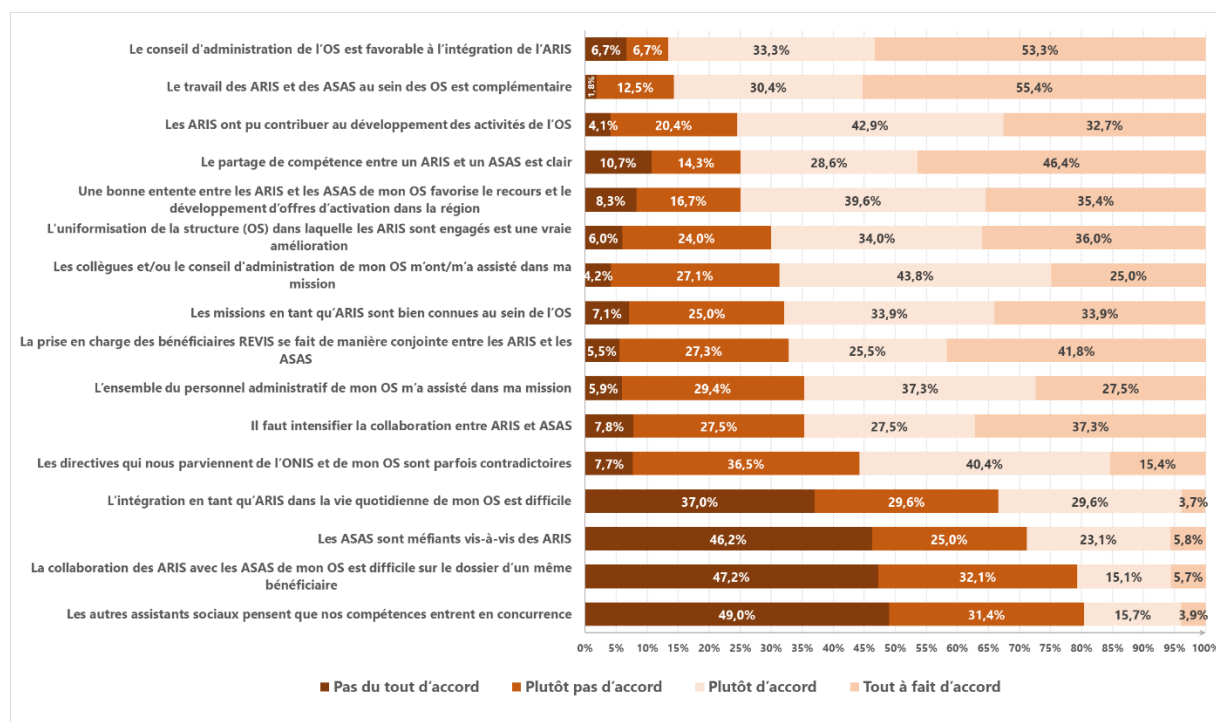
Concernant leur **intégration au sein des offices sociaux**, **67% ne l'ont pas trouvé difficile** bien qu'ils sont plus de la moitié à affirmer que **les directives qui leur parviennent de l'ONIS et de leur OS sont parfois contradictoires**. En effet, la manière de travailler entre l'ONIS et l'OS diffère. De l'avis d'un certain nombre d'ARIS<sup>51</sup>, de nombreuses directives sont mises en place à l'ONIS et l'ARIS doit les suivre alors qu'à l'OS, il y a davantage d'autonomie donnée à l'ARIS. Pour eux, les directives ne devraient pas être ressenties comme contradictoires mais au contraire comme complémentaires : l'ONIS donne les directives à l'ARIS concernant son travail avec les bénéficiaires REVIS (ex : procédures à suivre...) alors que l'OS donne les directives que ses employés doivent respecter. Concernant leur intégration dans la vie quotidienne des OS, parmi les ARIS qui l'ont jugée difficile (33%), certains ont eu le sentiment que cette intégration n'était pas souhaitée et ont eu le ressenti qu'ils ne faisaient pas partie d'une équipe.

---

<sup>50</sup> Loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale ([lien](#)) - Journal Officiel du Grand-Duché de Luxembourg – Mémorial A-260 du 28.12.2009.

<sup>51</sup> Commentaires recueillis par une question ouverte.

## Graphique 17 : Part des ARIS selon leur opinion concernant leur travail au sein des offices sociaux



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q B57 : ensemble des ARIS déjà présents lors du dispositif RMG (l'effectif varie en fonction des items)

Si **les missions des ARIS ont l'air d'être assez bien connues au sein de leur OS** (68%) et qu'entre 65 et 69% des ARIS trouvent que les collègues, le conseil d'administration et le personnel administratif les ont assistés dans leur mission, abordons plus concrètement leur relation avec les autres ASAS. Les **trois-quarts des ARIS s'accordent sur le fait que le partage des compétences entre eux et les ASAS est clair et que leur bonne entente favorise le recours et le développement d'offres d'activation dans leur région**. Parmi les ARIS qui ne partagent pas ce point de vue, une partie précise que la bonne entente est globalement présente, mais que cette dernière ne favorise pas le développement d'offres d'activation dans leur région car il s'agit d'une tâche qui incombe uniquement à l'ARIS. Une autre partie explique ce manque de possibilité de développement d'offres d'activation par une surcharge de travail et un manque de volonté politique au niveau local.

Sur leur intégration, **très peu ont ressenti de la méfiance des ASAS** (21%), et encore moins ont eu l'impression que les ASAS pensent que leurs compétences entrent **en concurrence** (20%). Par ailleurs, **80% d'entre eux jugent leur collaboration facile sur le dossier d'un même bénéficiaire, persuadés que leur travail et celui des ASAS est complémentaire** (86%). Ceci est d'ailleurs corroboré par les différents commentaires des ARIS. Pour eux, la concurrence n'est pas présente dans la mesure où leur travail et celui des ASAS est complémentaire et, également, parce que leurs objectifs de travail avec les bénéficiaires diffèrent. De plus, s'il existe une bonne communication, des clarifications et des conseils peuvent être demandés avant d'interagir dans le travail de l'autre et ainsi fournir un meilleur service aux bénéficiaires. Quant à la méfiance entre ARIS et ASAS, elle peut naître des sanctions données par l'ARIS. En effet, la

sanction peut conduire à une suspension du paiement, et conduire le bénéficiaire à se trouver dans une situation encore plus vulnérable, le conduisant à demander de l'aide aux ASAS des OS. Néanmoins, il est encore souligné qu'avec une bonne collaboration entre acteurs, la sanction peut souvent être évitée.

Les ARIS qui le souhaitent ont pu donner de manière qualitative leur avis sur cette intégration dans les OS. Globalement, leur bonne intégration dans l'intérêt du bénéficiaire serait conditionnée, entre autres, par quatre points principaux (plus de détails en Annexe 19) :

1. Clarifier le partage des missions entre eux et les ASAS, ce qui n'est actuellement pas toujours le cas, et/ou d'un partage de compétences ;

*« L'intégration des ARIS dans les offices sociaux n'a rien changé par rapport à la précarité et détresse des bénéficiaires REVIS. Les discussions de compétences entre ARIS et ASAS peuvent ralentir les démarches. Les personnes bénéficiaires s'adressent souvent avec une même demande à l'ARIS et à l'ASAS en espérant que cela fait avancer les démarches plus vite. Parfois ces personnes ne comprennent pas le partage de compétences entre ARIS et ASAS ».*

2. Garder de bons échanges entre eux et les ASAS dans l'intérêt du bénéficiaire et pour éviter le double emploi sur le dossier d'un même bénéficiaire, et avoir les informations nécessaires afin de mieux l'aider et éventuellement envisager une prise en charge commune ;

*« S'il y a des personnes qui vont à l'office social et chez les ARIS, une collaboration (lorsque cela est nécessaire) devrait se faire, afin de répartir les tâches et d'aider au mieux la personne. Chercher des solutions ensemble et ne pas se renvoyer à personne. Avoir une bonne communication et de bons contacts ».*

3. Eviter les tensions et la méfiance entre eux et les ASAS : l'idée est de rendre les échanges, la communication facile et claire ;

4. Obtenir le soutien de l'OS pour faciliter leur intégration.

*« Dans beaucoup d'offices sociaux il y a deux patrons différents, souvent en plus cela touche les petits offices sociaux. Le problème est que des façons de fonctionnement différent créent des conflits. Un engagement général pour tous par l'office social serait avantageux ».*

Par ailleurs, s'ils sont nombreux à affirmer qu'une bonne collaboration entre eux et les ASAS est favorable aux bénéficiaires, deux catégories de suggestions d'amélioration opposées ont été faites. La première consisterait à limiter les missions des ARIS à celles prévues par la loi ; ce qui devrait être fait en théorie mais qui ne se traduit pas forcément de cette manière sur le terrain au quotidien. La seconde consisterait à attribuer la quasi-totalité du suivi social (à l'exception de la demande d'aide financière) aux ARIS. Enfin, pour un certain nombre d'ARIS,

une autre manière d'améliorer davantage cette collaboration ARIS-ASAS serait de bénéficier de supervisions communes, de discussions de dossiers lors de réunions d'équipes.

Enfin, puisqu'ils sont employés au sein des OS et qu'ils sont amenés à plus souvent échanger sur les dossiers au quotidien avec les autres assistants sociaux, une dernière question visait à recueillir l'avis des ARIS sur un éventuel partage plus formel des bonnes pratiques entre l'ONIS et les OS. Quasiment tous les ARIS (96%) ont répondu positivement<sup>52</sup> et ils seraient plus favorables (68%) que cela prenne la forme de réunions à rythme régulier (autre que la réunion annuelle déjà mise en place), d'une *newsletter* commune ou d'un guide commun (44%) ou d'une plateforme virtuelle commune (20%<sup>53</sup>).

#### 4.3.7. Commentaires et suggestions des ARIS pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes

Comme les gestionnaires au FNS et les CR à l'ADEM, les ARIS ont été invités à faire part de leurs commentaires sur d'éventuels problèmes auxquels ils ont pu faire face dans le cadre de leur travail de terrain et émettre des propositions afin de faciliter ce dernier et d'améliorer la prise en charge des bénéficiaires, et tenir compte davantage des besoins et attentes de ces derniers. Ainsi, six principales propositions ont été plus particulièrement avancées (cf. Annexe 20 pour plus de détails) :

1. améliorer le dispositif REVIS et son cadre d'application concernant le travail d'accompagnement (suivi), l'orientation et le plan d'activation ;
2. renforcer les contacts avec l'ADEM et améliorer l'organisation des transferts vers l'ADEM ;
3. considérer la réalité du terrain dans la révision des procédures ;
4. remettre l'humain au centre du dispositif et des procédures ;
5. améliorer les échanges avec les bénéficiaires ;
6. adapter les services aux besoins et attentes des personnes bénéficiaires.

Sur le **premier point**, l'idée principale est que des procédures moins rigides (obligations, sanctions, etc.) dans le cadre du REVIS permettraient un travail d'accompagnement et de soutien avec le bénéficiaire placé au centre, et non pas les procédures. Ceci nécessiterait d'accorder une plus grande confiance aux ARIS dans leur jugement professionnel sur l'appréciation des situations personnelles.

*« Que l'opinion des ARIS sera plus prise en compte et qu'on aura plus de confiance dans leur travail en tant qu'assistant social, au lieu de faire des contrôles sur tous les niveaux. Que l'ONIS s'approprie une vue plus vaste sur le terrain afin de mieux comprendre le travail journalier des ARIS ».*

Concernant le **deuxième point**, des ARIS souhaiteraient des collaborations avec les CR de l'ADEM dans le cadre du profiling réalisé au guichet REVIS mais également des transferts des bénéficiaires d'une institution à une autre. Ils pensent en effet que cela permettrait entre autres

---

<sup>52</sup> Cette question a aussi été posée aux autres membres du personnel de l'ONIS qui sont également quasiment tous favorables à ce partage des bonnes pratiques.

<sup>53</sup> Les autres membres du personnel de l'ONIS prônent plus cette forme de partage (75% d'entre eux) ; ils citent ensuite les réunions (50%) et la *newsletter* ou le guide (38%).



de mieux évaluer les compétences du bénéficiaire et, d'améliorer la continuité du suivi offert à la personne même après un transfert dans l'autre institution.

*« Lorsque la personne n'est plus bénéficiaire du REVIS elle doit arrêter sa mesure TUC du jour au lendemain presque. Je propose de laisser un délai de 3 mois afin d'arrêter la mesure. Et le suivi ARIS est aussi stoppé net, car l'ARIS n'a même plus accès au dossier FMREV pour cette personne, ce qui est une forme de violence institutionnelle je trouve ».*

Le **troisième point** s'attarde plus longuement sur la prise en compte de la réalité du terrain notamment au niveau des procédures. Cela permettrait d'être plus flexible vis-à-vis du public vulnérable qu'ils suivent. Des ARIS souhaiteraient également être plus impliqués lors de révisions de procédure ou si des changements dans la réforme devaient être opérés.

Le **quatrième point** se focalise sur le côté humain où certains ARIS souhaiteraient une inclusion sociale basée sur les besoins, les compétences et la réalité de la personne bénéficiaire.

*« Le système mis en place depuis 2018 est un système qui par son souci "d'harmonisation" exagérée crée des situations d'injustice et de non-respect des bénéficiaires. C'est un système sans âme qui met en avant une procédure implacable au détriment d'une adaptation au cas par cas effectué par des travailleurs sociaux engagés et soucieux de l'intégrité et de la spécificité de la personne qu'elle accompagne ».*

Sur le **cinquième point**, des ARIS évoquent trois idées afin d'améliorer les échanges avec les bénéficiaires telles que faire appel à un interprète lors de problèmes linguistiques, prévoir plus de temps pour le travail de terrain, et faciliter la collaboration entre les différents services et/ou acteurs pour un travail, significatif, d'accompagnement et de soutien de la personne.

*« Effectuer une analyse auprès des bénéficiaires de leurs besoins. Ceci peut être complété par les avis des professionnels (ARIS, responsables d'organisme [d'affectation] et autres acteurs assurant l'encadrement des bénéficiaires) ».*

Enfin, dans le **sixième** et dernier **point**, plusieurs ARIS émettent quelques suggestions afin que les services proposés dans le cadre du REVIS s'adaptent aux besoins et attentes des personnes bénéficiaires. Ils proposent, entre autres, d'augmenter l'offre de formations et de faciliter la participation à ces dernières, et de soutenir la motivation exprimée des bénéficiaires, en respectant par exemple plus fréquemment, et dans la mesure du possible, leurs opinions et leurs souhaits.

*« Il faudrait offrir des formations tout court s'il y avait une réelle volonté de sortir les gens du REVIS. J'ai l'impression que cela arrange pas mal de gens [de ne pas offrir des formations], car cela reste de la main-d'œuvre bon marché ».*

## 4.4. L'opinion des superviseurs ARIS sur les procédures du dispositif REVIS

Les agents référents supervision ou superviseur ARIS travaillent au sein de l'ONIS. Chaque agent supervise un certain nombre d'ARIS. Leurs missions sont les suivantes<sup>54</sup> :

- la supervision du travail des ARIS dans l'objectif d'une offre et d'un traitement égalitaire et adéquat ;
- la veille à l'application des procédures et le conseil dans le traitement de dossiers individuels ;
- le contrôle et la validation de projets, documents et courriers établis par les ARIS ;
- la facilitation des échanges entre ARIS et ONIS, en vue notamment du développement de nouvelles offres ;
- la collaboration avec les partenaires externes, notamment les offices sociaux employeurs des ARIS.

### 4.4.1. Les missions qui mériteraient d'être adaptées pour les superviseurs ARIS

Parmi les différentes missions des superviseurs ARIS, celles portant sur les échanges entre ARIS et ONIS, en vue notamment du développement de nouvelles offres de mesures d'activation, est évoquée par une grande majorité comme l'une des missions qui pourrait être facilitée. En effet, la vision des superviseurs et des ARIS sur les procédures de la loi peut différer sur certains points. Les superviseurs ont également soulevé l'engagement des ARIS dans l'offre de nouvelles mesures (plus diversifiées).

Par ailleurs, le rôle de supervision des ARIS, dans l'objectif d'une offre et d'un traitement égalitaire et adéquat, ainsi que la collaboration avec les partenaires externes, comme les OS qui emploient les ARIS, mériteraient d'être redéfinis pour plus des deux-tiers des superviseurs. Concernant les OS, les commentaires soulignent notamment la difficulté pour les ARIS d'avoir un employeur (l'office social) et d'effectuer des missions pour l'ONIS.

Certaines **difficultés** ont été évoquées pour l'exercice des différentes missions des superviseurs. La **principale** concerne les procédures administratives. En effet, comme l'ONIS peut décider de procédure pour mettre en pratique la loi et que beaucoup de procédures ont été mises en place, les **procédures administratives deviennent très voire trop nombreuses et peuvent parfois paraître contraignantes**.

### 4.4.2. L'appréciation de la procédure de sanctions par les superviseurs ARIS

Tous les superviseurs sont soit plutôt satisfaits par rapport aux procédures de sanction, voire tout à fait satisfaits.

---

<sup>54</sup> Source : <https://onis.gouvernement.lu/fr/onis/organigramme/agents-referents-supervision.htm> |

### 4.4.3. Les collaborations des superviseurs ARIS

#### a. La satisfaction des superviseurs ARIS sur leurs collaborations spécifiques avec les ARIS<sup>55</sup>

Comme cela a été mentionné dans la partie des collaborations des ARIS, ces derniers et leurs superviseurs sont amenés à se rencontrer régulièrement au cours de l'année pour échanger sur plusieurs thématiques. Après la satisfaction des ARIS, il s'agit ici d'évaluer celle des superviseurs.

Trois types de collaboration remportent le plus de suffrages parmi les superviseurs ARIS. Ils sont ainsi **particulièrement satisfaits des collaborations pour la validation du PA**. La grande majorité a aussi une opinion largement favorable quant aux discussions concernant les **propositions de transferts** de dossier entre l'ONIS et l'ADEM, alors que c'est sur ce type d'échanges que les ARIS étaient le moins satisfaits (61,2%). Par ailleurs, comme les ARIS, les superviseurs ARIS manifestent en grande majorité de la satisfaction eu égard **aux journées d'échange trimestrielles**.

En revanche, contrairement aux ARIS, les superviseurs ARIS sont **moins enthousiastes** sur les **collaborations concernant la CA**, en raison du travail préalable et d'un contenu trop administratif. Ce constat est aussi perceptible pour les **autres réunions ARIS-ONIS**. Les superviseurs apparaissent moins satisfaits que les ARIS, notamment parce que les contacts peuvent être trop fréquents, la préparation préalable est trop importante, le contenu se focalise sur le travail administratif, ou les observations de terrain ne sont pas forcément prises en compte.

Enfin, les superviseurs ARIS apparaissent beaucoup **plus mitigés** voire insatisfaits, respectivement des **groupes de travail ONIS-ARIS** où sont discutées les procédures de mise en œuvre de la loi et des **reportings trimestriels**. Pour ces deux types d'échanges, l'une des raisons soulevées est surtout d'ordre administratif et de procédure. Trop peu de contacts sont évoqués concernant le groupe ARIS-ONIS. Quant au reporting, certains superviseurs ARIS citent également le fait que leurs observations relatives au travail de terrain sont susceptibles de ne pas être prises en compte dans le contenu de celui-ci.

#### b. La satisfaction des superviseurs ARIS sur leur collaboration avec d'autres instances

Quel que soit le type de collaboration, les superviseurs ARIS déclarent tous être plutôt voire tout à fait satisfaits. La seule exception est la collaboration avec les CR de l'ADEM ; lorsqu'ils sont concernés par ces échanges, ils se disent non satisfaits, en particulier parce qu'il n'y a pas assez de contact.

### 4.4.4. Les impressions des superviseurs ARIS sur le travail social des ARIS

La mission d'ARIS comporte un volet social très important dans la prise en charge et le suivi de leurs bénéficiaires. A quel point ce volet est-il connu et compris de leur superviseur ?

---

<sup>55</sup> Plus de détails sur leurs avis sur ces collaborations se trouvent en Annexe 21.

Tout comme les ARIS, les superviseurs pensent très majoritairement que **la fonction d'ARIS nécessite forcément la qualification d'assistant social**. Par rapport aux aspects sociaux du travail des ARIS, **tous déclarent connaître ces différents aspects et une grande majorité les comprend**. Les ARIS étaient, en revanche, plus nuancés sur ces points dans la mesure où moins de 70% pensaient que leurs collègues connaissaient l'aspect social de leur travail et que moins de 60% le comprenaient. Enfin, quant à **l'incompatibilité de la qualification d'assistant social avec la fonction d'ARIS dans le cadre du dispositif REVIS**, plus de quatre ARIS sur dix<sup>56</sup> et **plus de la majorité des superviseurs** étaient d'accord avec celle-ci. D'ailleurs, un certain nombre a formulé la suggestion de révision de cette formation en la complétant par une « formation ARIS certifiante, reconnue et obligatoire pour tout assistant social briguant un emploi comme ARIS » (cf. Annexe 22).

#### 4.4.5. Les commentaires et suggestions des superviseurs ARIS pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes

Parmi les commentaires et suggestions visant à améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, et à tenir compte davantage de leurs besoins et attentes, les procédures sont de nouveau abordées dans la perspective d'une simplification en général, puis au sujet de l'assouplissement de ces dernières pour les transferts ONIS-ADEM.

Quant à la recherche de nouvelles mesures, certains pensent qu'elles pourraient changer en impliquant des décideurs politiques, voire des acteurs privés. D'autres commentaires plus généraux sont énoncés sur les procédures en général et la nécessité de développer de nouvelles offres pour palier, par exemple, le manque d'offre de mesure de stabilisation à "bas seuil" pour des populations très vulnérables (cf. Annexe 23 pour plus de détails).

#### 4.5. L'opinion des agents du service en lien avec les organismes d'affectation TUC

Dans le cadre de la mise en œuvre de mesures d'activation de type « TUC », l'ONIS collabore avec différents OA<sup>57</sup> (plus de deux cents organismes). On recense les administrations et services de l'État ; les communes ; les établissements publics ; les établissements d'utilité publique ; tout autre organisme, institution ou groupement de personnes poursuivant un but non lucratif ; et les organismes gestionnaires fonctionnant sous le régime du droit privé dont les frais sont principalement à charge du budget de l'État. Il existe également des organismes non conventionnés et conventionnés (comme Caritas Accueil et Solidarité ASBL, le Comité national de défense sociale ASBL CNDS Services SARL, la Croix-Rouge luxembourgeoise, etc.). La différence entre les deux types de d'organismes est que, pour les OA conventionnés, l'ONIS assure un financement<sup>58</sup> du personnel d'encadrement et des frais d'encadrement qui dépendent du nombre de bénéficiaires (taux forfaitaire des frais de fonctionnement). A l'ONIS, une équipe est disponible pour l'information et la guidance de nouveaux organismes qui

---

<sup>56</sup> En effet, pour certains ARIS, il ne serait pas toujours facile d'agir en tant qu'assistants sociaux tout en respectant les diverses procédures mises en place par l'ONIS.

<sup>57</sup> Source : <https://onis.gouvernement.lu/fr/onis/organigramme/organismes-d%27affectation-pour-travaux-d%27utilite-collective.html>

<sup>58</sup> Contrairement aux OA non conventionnés.

désirent collaborer avec l'ONIS en vue d'organiser des TUC, la prise de contact avec les OA potentiels, la gestion de l'inventaire des organismes actuels et des postes de TUC vacants, l'accompagnement des OA et l'échange de bonnes pratiques entre OA en ce qui concerne l'encadrement des personnes y affectées. Cette section s'intéresse plus particulièrement à cette équipe, quant aux missions (4.5.1.), aux défis (4.5.2.) et aux collaborations (4.5.3.) de ses agents qui la composent.

#### 4.5.1. Les missions des agents du service en lien avec les organismes d'affectation TUC

D'une manière globale, selon les agents du service en lien avec les OA TUC, peu de missions mériteraient d'être adaptées ou redéfinies (en termes de procédures, de délai/durée, etc.) pour les mener à bien. Parmi celles relevées dans les questions soumises aux agents, on peut trouver la mission d'accompagnement de l'ARIS dans sa recherche de nouveaux OA, la validation du contenu des offres de postes (éligibilité, capacité d'encadrement et de suivi) et la création d'un catalogue descriptif des postes offerts.

#### 4.5.2. Les défis relevés par les agents du service en lien avec les organismes d'affectation TUC

Les deux principaux défis relevés par toute l'équipe au cours de ses missions correspondent à ceux cités principalement par les ARIS. Il s'agit de **l'inadéquation des postes offerts à l'état de santé de certains bénéficiaires et de celle entre les compétences (linguistiques et professionnelles) demandées** pour les postes offerts et celles des bénéficiaires. De l'avis des agents, ces défis étaient déjà présents à l'époque du RMG ; néanmoins, si le défi relatif à la santé était tout aussi fréquent à l'époque, le défi inhérent aux compétences l'était moins.

Les deux autres défis, déjà présents à l'époque du RMG, les plus fréquemment cités sont :

- l'insuffisance du nombre de postes offerts proposant un encadrement/suivi adéquat ; 69% des ARIS affirment d'ailleurs rencontrer ce défi souvent, voire très souvent ;
- le remplissage et le retour des déclarations mensuelles.

En revanche, l'actualisation du catalogue de postes offerts ne pose aucune difficulté.

#### 4.5.3. Les collaborations des agents du service en lien avec les organismes d'affectation TUC

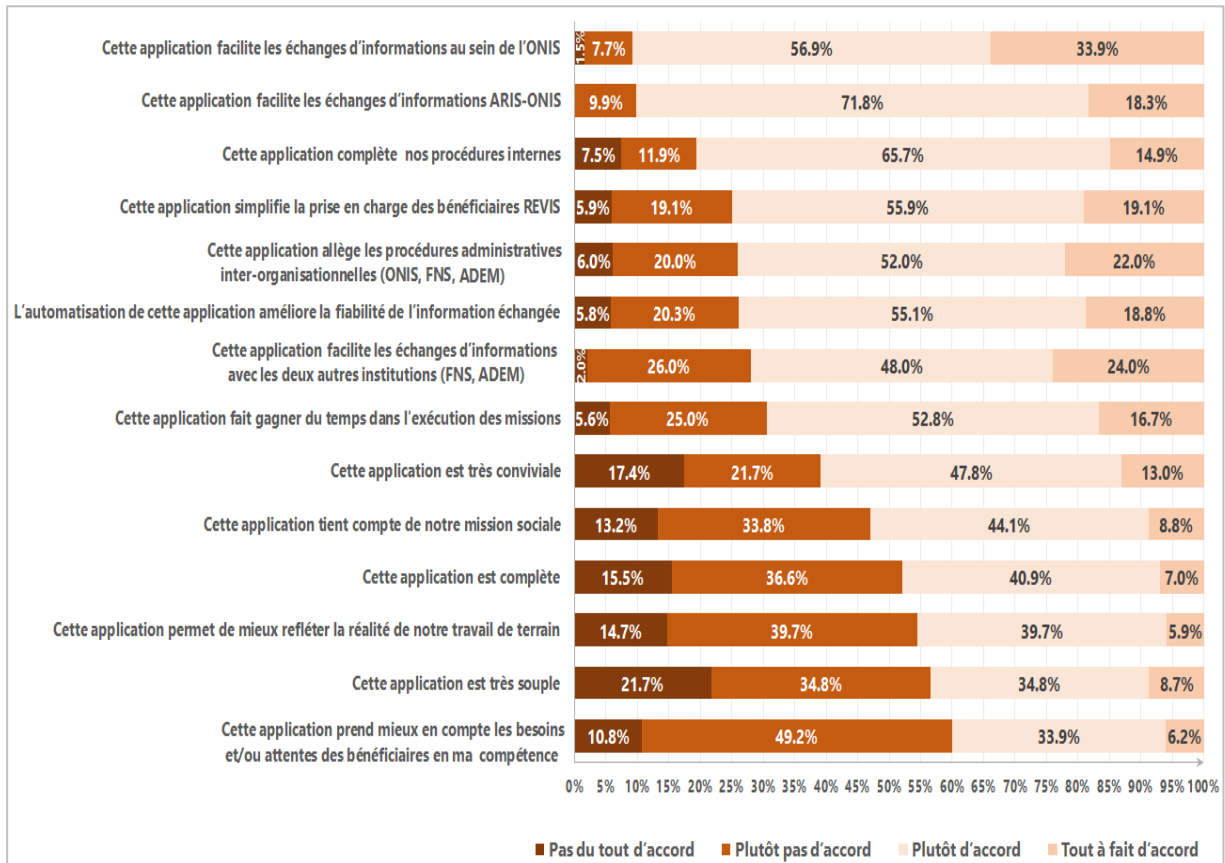
Quelles que soient les instances avec lesquelles ils collaborent (collègues de l'ONIS, gestionnaires au FNS, CR à l'ADEM, etc.), les membres de l'équipe considérée sont tous plutôt voire tout à fait satisfaits de leurs échanges.

### 4.6. La nouvelle application « FMREV »

« FMREV » est l'application utilisée par l'ONIS et les ARIS dans le cadre de la mise en œuvre de la loi REVIS. Elle a été créée au moment de l'introduction du REVIS. Elle est utilisée particulièrement pour les échanges électroniques avec les autres instances publiques (FNS, ADEM), pour la transmission des nouveaux dossiers, ainsi que pour l'information relative à des sanctions, à des mesures de type TUC, à des dossiers clôturés etc. Plus concrètement, l'ARIS peut par exemple transmettre le PA dans l'application « FMREV » à son référent supervision

pour validation. L'ARIS reçoit la décision de validation via une alerte sur « FMREV », ce qui permet de réduire de manière significative les échanges de courriels ou de courriers.

**Graphique 18 : Part du personnel de l'ONIS/ARIS selon leur opinion concernant l'application « FMREV » pour la gestion des bénéficiaires du REVIS**



Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
 Population Q 84 : ensemble des personnes exerçant au sein de l'ONIS/ARIS (l'effectif varie en fonction des items)

D'une part, d'un point de vue communication, la grande majorité du personnel de l'ONIS/ARIS étant concerné par l'utilisation de « FMREV » s'accorde à dire que **cette application facilite les échanges d'informations au sein de l'ONIS et entre les ARIS et l'ONIS** (respectivement 91% et 90% d'opinions aussi favorables pour les ARIS et pour l'ONIS - cf. Graphique 18) et **améliore la fiabilité de l'information échangée** (73,9%<sup>59</sup>). Cette application semble aussi **faciliter les échanges avec l'ADEM et le FNS** (72%), les ARIS nuanciant un peu plus leur opinion que les autres membres du personnel (69,2% contre 88,9%).

D'autre part, d'un point de vue procédural, les avis sont aussi assez positifs, bien que quelques différences apparaissent entre les ARIS et l'ONIS. Ainsi, la quasi-totalité du personnel de l'ONIS utilisant « FMREV » (90%) trouve que **cette application allège les procédures administratives inter-organisationnelles** contre 68,4% de leurs homologues ARIS. En revanche, les deux groupes pensent dans les mêmes proportions qu'**elle complète les procédures internes** (environ 81%). Par ailleurs, si 80% du personnel de l'ONIS affirment que la prise en charge des personnes bénéficiaires REVIS s'est trouvée simplifiée avec « FMREV »

<sup>59</sup> 71,4% parmi les ARIS et 90,9% parmi l'ONIS.

et qu'elle leur fait gagner du temps dans l'exécution de leurs missions (76,9%), les ARIS sont un peu moins enthousiastes. Plus de sept sur dix (73,2%) pensent en effet qu'elle simplifie la prise en charge des bénéficiaires et deux tiers rejoignent l'ONIS sur le fait que « FMREV » leur fait gagner du temps. Ces deux constats sont également davantage ressentis parmi les personnes ayant pris leur emploi actuel depuis 2019, comparativement à celles l'ayant occupé avant 2019.

En outre, ces avis globalement positifs sont quelque peu **contrebalancés par les avis moins favorables** concernant les implications sur les missions en tant que telles, plus perceptibles parmi les ARIS. Concrètement, **un peu plus de la moitié du personnel de l'ONIS/ARIS pense que l'application tient compte de leur mission sociale** (51,8% des ARIS et 70% de l'ONIS) et 45,6% qu'elle permet de **mieux refléter la réalité de leur travail de terrain** (respectivement 41,1% des ARIS et 70% de l'ONIS). Enfin, si 62,5% du personnel de l'ONIS pensent que **cette application prend mieux en compte les besoins et/ou attentes des bénéficiaires**, les ARIS ne sont que 36,4% à avoir cette opinion. L'un des constats fait par les ARIS est que « *le travail social ne permet pas toujours de mettre tout le monde dans les mêmes cases* » ; des possibilités de contournement des procédures devraient donc être possibles.

Plus généralement, près de la moitié du personnel de l'ONIS/ARIS travaillant à l'époque du RMG (47%) pense que, par rapport à l'application utilisée pour le RMG, « FMREV » constitue une amélioration, notamment parce qu'elle est plus facile à utiliser, plus compréhensible et plus complète. A l'inverse, 31% trouvent qu'elle constitue une détérioration parce qu'elle est devenue trop standardisée, que les propos ne peuvent plus être nuancés. Si ces tendances sont les mêmes pour l'ONIS, les ARIS se révèlent plus partagés. Ils sont proportionnellement aussi nombreux à déclarer que cette application s'est améliorée et détériorée.

## LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS – MODULE ONIS

### ORIENTATION/PROFILING

- ⇒ **Comme les CR, 69% des ARIS** déclarent que le **profiling réalisé** par le guichet REVIS **reflète l'employabilité effective des bénéficiaires dans la moitié à la totalité** des cas. Et 29% estiment qu'il reflète l'employabilité de la personne bénéficiaire dans moins de la moitié des cas.
- ⇒ **57% des ARIS** estiment que ce profiling **pourrait être amélioré pour mieux orienter le bénéficiaire**, notamment parce qu'il est **trop standardisé et peu adapté aux situations individuelles d'une population vulnérable**.
  - La plupart suggère, entre autres, **d'élargir le nombre de critères demandés** au-delà de l'employabilité afin d'avoir une idée de l'ensemble de la situation de la personne (critères sur les compétences personnelles, sur la situation spécifique, etc.) ;
  - Des ARIS estiment aussi qu'il serait plus opportun que ce profiling **soit conduit** autrement : soit **par une personne dont la profession vise à la compréhension de la situation globale du bénéficiaire**, soit conjointement par un **ARIS** (par sa formation d'assistant social) **et un CR de l'ADEM**, soit suivi par un **entretien approfondi** par un professionnel qualifié du travail social qui complète le résultat du questionnaire ;

### ACCUEIL

#### ACCUEIL À L'ONIS

- ⇒ Sur **l'accueil en réunion de groupe** (avant la COVID), les agents d'accueil pensent que le **nombre de personnes présentes est adapté** pour mener à bien leur mission, et que cela leur **donne la possibilité de traiter de manière équitable et identique** l'ensemble des bénéficiaires et de **centraliser les questions** que plusieurs bénéficiaires auraient pu se poser.
- ⇒ Depuis la crise sanitaire, cet **accueil** est devenu **individualisé** (sans changer les missions des agents) :
  - **les agents** sont tous d'accord sur le fait qu'**ils ont le temps d'être plus à l'écoute** des bénéficiaires qui se sentent plus libres de s'exprimer, **facilitant les échanges** ;
  - ils ont une **meilleure connaissance** du bénéficiaire, transmettant ainsi un **dossier plus complet à l'ARIS** ;
  - **préférence avérée pour le système de réunion en groupe avant la crise sanitaire** car il prenait **plus de bénéficiaires en compte et plus rapidement**.



## ACCUEIL PAR LES ARIS

- ⇒ Contrairement à leurs collègues de l'accueil de l'ONIS, seuls **19% des ARIS préfèrent le système d'accueil en réunion de groupes** (avant COVID).
- ⇒ **62% déclarent que le nouveau système d'accueil à l'ONIS n'a pas eu de répercussions sur leur mission** et **58,6%** qu'ils **reçoivent moins de bénéficiaires** par mois qu'auparavant.
- ⇒ Néanmoins, à leur 1<sup>er</sup> rendez-vous de suivi, près de **sept sur dix estiment que les bénéficiaires ont désormais une meilleure connaissance des conditions REVIS.**
- ⇒ Leur **avis est plus partagé** sur la **facilitation de l'établissement du PA** (50%-50%) et la **complétude du dossier leur permettant une meilleure prise en charge** (45% sont d'accord avec cette affirmation).

## SUIVI ET PRISE EN CHARGE

### ARIS

#### ⇒ Missions

- **Grande clarté de leurs missions et de leur exécution** définie par les nouvelles procédures. Seule petite ombre, **43% ne sont pas d'accord** avec le fait que **l'objectif de leur travail est d'insérer durablement** les bénéficiaires REVIS sur le marché du travail.
- **90% des ARIS connaissent et appliquent les procédures établies** relatives à leur mission MAIS **62%** trouvent **que les procédures administratives inter-organisationnelles sont complexes et surchargent leur travail (51,7%)**.
- Plus d'un tiers des ARIS (**34,5%**) trouve qu'ils **manquent d'autonomie dans la mise en place du PA.**
- **Trois principales missions** mériteraient d'être **adaptées** ou **redéfinies** pour les mener à bien :
  - les **transferts de compétences des bénéficiaires vers l'ADEM**, et notamment l'évaluation de l'opportunité de celui-ci et de son organisation (67,3%). Les problèmes de **communication et de coordination entre les ARIS et les CR, et du système de transfert en lui-même** (outil de profilage de l'ADEM, la formation COSP, et la procédure en général) sont autant d'arguments soulevés par les ARIS.
  - le **démarchage d'organismes ou institutions locales** pour organiser des mesures d'activation TUC (44,4%). Il nécessiterait une sensibilisation des acteurs locaux

(campagne de communication de l'ONIS) afin de faire connaître le système du REVIS ;

- la **gestion des constats d'incapacité de travail** des bénéficiaires d'une allocation d'activation et la convocation de ces personnes, le cas échéant, à se présenter auprès d'experts mandatés par le directeur de l'ONIS (36%) :
  - la **procédure de l'expert mandaté évalue la capacité de travail et donc l'orientation de la personne dans le PA**. Elle pourrait être améliorée par la création d'un formulaire plus compréhensible à remplir par l'expert, par un avis plus détaillé sur la situation d'incapacité et par un élargissement de la définition de l'expert mandaté (inclusion d'autres professionnels comme des travailleurs sociaux ou des psychologues, autre type de médecin) ;
  - la **gestion d'incapacité de travail d'un bénéficiaire travaillant dans un TUC** prévoyant que la mesure s'arrête après six semaines d'arrêt de maladie devrait être revue. Ce délai devrait être revu car il pourrait décourager certains bénéficiaires à se faire soigner par peur de perdre l'allocation d'activation.

⇒ **Défis/Difficultés**

- 41% déclarent que les raisons de l'implémentation de nouvelles procédures par l'ONIS ne leur sont pas expliquées → avis divergent des superviseurs (14%).
- Les **tâches les moins faciles à exécuter** pour environ la moitié des ARIS ou plus sont de **trouver une mesure TUC appropriée** (67,3%), **dépasser les barrières linguistiques** (60,4%), de **faire respecter les délais fixés dans le PA** aux bénéficiaires (56,9%), de se **conformer aux directives et procédures** établies (51,8%), de **trouver une mesure de stabilisation ou préparation appropriée** (48,3%) et de **répondre aux besoins et attentes** des bénéficiaires (48,3%).
- En **confrontant leurs missions et la réalité de terrain** :
  - **88%** pensent qu'il existe parfois une **incompatibilité** entre des **directives** qui leur parviennent de **l'ONIS** et les **besoins et attentes des bénéficiaires**.
  - Pour 79%, la **standardisation des procédures**, notamment dans FMREV ne leur **permet pas** de **s'adapter** aux **situations (parfois) spécifiques** de leurs bénéficiaires.

- Les **trois quarts** des ARIS trouvent que **la charge due au travail administratif réduit le temps** qu'ils peuvent consacrer à leur **travail/mission sociale**.
  - Plus de 76% pensent que leurs **objectifs de travail sont parfois contradictoires** (aider et contrôler les bénéficiaires REVIS dans le même temps).
- ⇒ La fonction d'ARIS, le travail social et la possibilité de répondre aux besoins des bénéficiaires dans des situations vulnérables :
- **Transition entre RMG et REVIS** → **avis très partagés** : **37%** des ARIS affirment qu'avec l'entrée en vigueur de la loi, la **possibilité de faire du travail social avec les personnes bénéficiaires s'est accentuée**, et **26%** assurent qu'elle a **diminué**.
  - Bien que **79%** affirment que la **fonction d'ARIS (et 71% de leur superviseurs) nécessite** forcément la **qualification d'assistant social**, et presque la moitié pense que cette **profession d'assistant social** est rendue **parfois incompatible** avec leur **fonction d'ARIS dans le cadre du dispositif REVIS** (une majorité de **superviseurs aussi** sans pour autant connaître leur justification).
  - Il semblerait y avoir une tension entre la mission d'assistant social et la fonction d'ARIS lorsque :
    - le système d'obligation/sanction devient incompatible avec les missions et le code déontologique de la profession d'assistant social ;
    - la rigidité des procédures n'est pas adaptée à la situation précaire du bénéficiaire;
    - la rigidité du système limite un suivi adapté à la situation vulnérable du bénéficiaire (pas de création de relation de confiance avec le bénéficiaire).
  - **Respectivement 69% et 59% des ARIS** affirment que les **collègues de l'ONIS connaissent** et comprennent les **différents aspects du travail social d'ARIS** (contre la majorité voire la totalité pour les superviseurs ARIS).
- ⇒ L'orientation et la recherche de mesures TUC : 68% indiquent que le temps d'insertion dans une mesure TUC n'a pas changé avec les nouvelles procédures REVIS.
- **Critères** : l'état de **santé physique et mentale** du bénéficiaire, de la présence d'une solution de garde, de ses **connaissances**

**linguistiques**, du jugement professionnel, des préférences du bénéficiaire et de la disponibilité de mesures appropriées sont autant de critères pris en compte par la **quasi-totalité des ARIS** dans **l'évaluation de la situation de la personne**, le PA et **l'orientation du bénéficiaire dans une mesure TUC**.

- Les **principaux défis lors de recherche de mesures TUC** (déjà recensés lors du RMG) :
  - **trois** concernent **l'inadéquation** entre **certaines caractéristiques de l'offre de poste et la situation des bénéficiaires** et plus précisément : l'inadéquation entre **l'offre de postes et l'état de santé** de certains bénéficiaires (91,4% des ARIS) ; l'inadéquation entre **les compétences linguistiques demandées et celles de certains bénéficiaires** (81%) ; l'inadéquation entre **les compétences professionnelles demandées pour les postes offerts et celles de certains bénéficiaires** (65,5%) ;
  - les deux défis suivants sont 1/ **l'insuffisance de postes compatibles avec les horaires** des services de garde/école des enfants du bénéficiaire (77,6%) et 2/ **proposant un encadrement/suivi adéquat** (69%).
- **Offre de mesures de préparation ou de stabilisation sociale dans SHAREPOINT : souhait d'élargir le nombre d'offres notamment par région, et pour certains besoins** (si pas tout à fait apte à travailler, pour certains types de métier, pour l'apprentissage des langues, pour des formations valorisantes ou encore domaine de suivi en santé, etc.).
- La **procédure d'évaluation en fin de convention d'activation TUC** est considérée comme parfois trop procédurale (difficulté de compréhension par les bénéficiaires, difficulté de mesurer certains objectifs). Par ailleurs, certains estiment qu'elle ne devrait pas toujours être préconisée quand les conventions sont très courtes. La **nouvelle grille d'évaluation** semble être plus flexible que la précédente. Cependant, deux conceptions de la grille s'opposent : comme (1) **outil professionnel** de travail entre ARIS et OA et (2) comme **document administratif standardisé** à fournir à l'ONIS. Selon la conception, les suggestions visent à (1) avoir une évaluation moins structurée qui puisse mieux s'adapter aux différentes situations ou (2) avoir une évaluation plus cadrée pour optimiser le temps de remplissage du document.

⇒ Les ARIS dans les OS

- **Perception** plutôt **positive de leur intégration au sein de l'OS** :
  - **plus de 70%** pensent que **l'uniformisation de la structure dans laquelle ils sont intégrés est une vraie amélioration** et qu'ils ont **pu contribuer au développement des activités de l'OS** ;
  - **75%** s'accordent sur le fait que **le partage des compétences entre eux et les ASAS est clair et complémentaire et que leur bonne entente favorise le recours et le développement d'offres d'activation dans leur région** ; d'ailleurs, **21% des ARIS**, ont **ressenti de la méfiance de la part des ASAS**.
- **Leur intégration au sein des OS** : malgré l'avis général positif de leur ancrage dans les OS, **55% des ARIS** pensent que **les directives qui leur parviennent de l'ONIS et de leur OS** sont parfois **contradictoires**, sans pour autant que cela ne les empêche d'y répondre. Ces contradictions sembleraient être liées au besoin de clarifier la mission de « suivi social » de l'ARIS et le partage de fonctions entre ARIS et des ASAS. Les solutions présentées sont de deux types :
  - **les ARIS ne devraient s'occuper que des missions qui leur sont déléguées par l'ONIS** et les ASAS prendre en charge les personnes (bénéficiaires du REVIS) demandant de l'aide au niveau de l'aide sociale ;
  - **les ARIS devraient s'occuper de tout le suivi social** ( logement, aide aux démarches administratives, accompagnement à la demande de pension d'invalidité) excepté la demande d'aide financière.

## SUPERVISEURS ARIS

### ⇒ Missions

- **Trois** en particulier mériteraient d'être **adaptées** ou redéfinies (en termes de procédures, délai/durée, ...) **pour les mener à bien** :
  - la **facilitation des échanges entre ARIS et ONIS dans le cadre de développement de nouvelles offres de mesures d'activation** → la **vision** des superviseurs et des ARIS sur les procédures de la loi peut être sur certains points complètement **opposée**, ce qui peut rendre les **relations tendues** ;
  - la **supervision du travail des ARIS dans l'objectif d'une offre et d'un traitement égalitaire et adéquat** ;
  - la **collaboration** avec les partenaires externes, notamment les **OS**, employeurs des ARIS → ils soulignent la **difficulté pour les ARIS** d'avoir un **employeur** (l'office social) et **d'effectuer des missions pour l'ONIS** (remarque également faite par les ARIS).

### ⇒ Défis/Difficultés

- Un **peu plus de la moitié** des **superviseurs** rencontre des **difficultés** lors de leurs missions : la principale concerne les **nombreuses procédures administratives** mises en place avec la loi REVIS qui peuvent parfois paraître **contraignantes**.

## AGENTS DU SERVICE EN LIEN AVEC LES ORGANISMES D'AFFECTATION TUC

### ⇒ Missions

- **Peu de missions** selon eux mériteraient d'être **adaptées ou redéfinies** pour les mener à bien : **la création d'un catalogue descriptif des postes offerts, l'accompagnement de l'ARIS dans sa recherche de nouveaux OA, et la validation du contenu des offres de postes (éligibilité, capacité d'encadrement et de suivi)**.

### ⇒ Défis/Difficultés

- Les **deux principaux défis** relevés par toute l'équipe, et **déjà présents au RMG**, sont également **ceux cités** principalement par les **ARIS** :
  - **inadéquation des postes offerts à l'état de santé de certains bénéficiaires** ;
  - **inadéquation** entre les **compétences** demandées pour les **postes offerts** et **celles des bénéficiaires** (linguistiques et professionnelles).

- Les **deux autres défis** (la moitié ou plus de l'équipe), déjà présents lors du RMG, les plus fréquemment cités sont :
  - **l'insuffisance du nombre de postes offerts proposant un encadrement/suivi adéquat** (idem pour 69% des ARIS) ;
  - **le remplissage et le retour des déclarations mensuelles.**

## **SANCTIONS**

- ⇒ **27,3%** des ARIS pensent que leur **mission** relative aux **sanctions** pourrait être **redéfinie** et **36,2%** qu'**aviser des sanctions** est **peu voire pas du tout facile à réaliser**.
- ⇒ Plus de **trois ARIS sur dix sont insatisfaits** de cette procédure car :
  - selon eux, elle **manque de flexibilité** dans la **prise en compte des cas de force majeure** des bénéficiaires (70,6% des non satisfaits) ou **dans ses délais d'application** (47%) ;
  - la **durée de ré-affiliation au REVIS après une sanction est trop longue** (47%) et la **pénalisation trop forte par le montant d'imputation** (41,2%).
- ⇒ **Pour un certain nombre d'ARIS insatisfaits, l'application des sanctions est inadaptée** quand :
  - des **procédures trop strictes** empêchent une **considération approfondie de la situation** du bénéficiaire pour juger si une sanction est adaptée ou pas ;
  - la **présence des obligations mine la construction d'une relation de confiance** nécessaire entre l'ARIS et le bénéficiaire ;
  - **l'application des sanctions a une répercussion sur un bénéficiaire ayant une situation déjà précaire** qui nécessite par la suite une prise en charge auprès des services d'aides financières à l'OS.
- ⇒ **Parmi les commentaires des ARIS insatisfaits, deux visions principales** sur la fonction des sanctions **émergent** :
  - les **sanctions restent malgré tout indispensables dans certains cas, si bien qu'il n'y a pas d'alternative** ;
  - les **sanctions ne sont pas utiles** : ce qui est plus utile est de **travailler sur la motivation intrinsèque** de la personne plutôt que de forcer la motivation extrinsèque.
- ⇒ Pour les ARIS qui travaillaient déjà au **RMG**, ce **nouveau système de sanction** (avec une application progressive) constitue -pour **29,2%**- **une amélioration** pour le bénéficiaire et **54,2% pensent que cela ne change rien**.
- ⇒ **Tous les superviseurs ARIS sont satisfaits** de cette procédure.

## **TRANSFERTS**

### **ONIS → ADEM**

- ⇒ Près de sept ARIS sur dix pensent que la procédure de transfert de l'ONIS vers l'ADEM **mériterait d'être adaptée ou redéfinie**. Ils soulèvent en particulier :
  - le **manque de communication ARIS-ADEM** (échanges directs, retour sur un transfert ou un refus, etc.) ;
  - l'outil de profilage de l'ADEM avec le sentiment que **l'avis professionnel de l'ARIS n'est pas assez pris en compte**.
- ⇒ **43% des ARIS** sont **insatisfaits** (26% parmi les CR) de cette procédure de transfert car :
  - le processus ne leur **permet pas d'accompagner leur bénéficiaire jusqu'à l'attribution de sa nouvelle compétence ADEM** et qu'il en aurait peut-être besoin (48% des insatisfaits) ;
  - ils craignent des **transferts « ping-pong »** entre l'ADEM et l'ONIS→ **32%** déclarent qu'une **part non négligeable de bénéficiaires REVIS transférés à l'ADEM sont revenus au bout de quelques temps à l'ONIS**.
- ⇒ **Avis peu positif de l'outil de profiling de l'ADEM**
  - **72% des insatisfaits** de la procédure globale des transferts le sont car **cet outil** leur paraît **moins adapté que leur propre connaissance du bénéficiaire** pour proposer le transfert.
  - **Plus de la moitié** des ARIS le trouve **inutile**.
  - **48,1% des ARIS admettent ne pas proposer de transfert** alors que le bénéficiaire est considéré comme prêt à l'emploi par cet outil de profiling principalement par **crainte que l'ADEM n'ait pas d'offres de travail à proposer impliquant une inactivité prolongée du bénéficiaire, d'augmenter leur vulnérabilité**.
- ⇒ **Avis peu positif du COSP (connu par 90% des ARIS)**
  - **96,2%** des ARIS affirment que la **majorité des bénéficiaires ne comprennent pas pourquoi le passage par le COSP est obligatoire**.
  - **65,4%** ne pensent pas que le **contenu des ateliers du COSP soit adapté** pour une **orientation des bénéficiaires/qu'il réduit les risques d'inactivité**.
  - **61,5%** considèrent que le **COSP n'est pas un réel tremplin pour l'insertion des bénéficiaires REVIS**.



- ⇒ **90% des ARIS** ont **proposé des transferts à moins de 20%** de leurs bénéficiaires → pas plus de propositions car  **Crainte** que les **bénéficiaires** ne soient **pas prêts pour le marché primaire du travail** (70,7%), ou que **l'ADEM n'ait aucune offre** ou encore que le **maintien dans une mesure de l'ONIS semblait plus approprié**.
- ⇒ **Toutes les demandes** de transferts **se sont concrétisées pour 46% des ARIS**. Lorsque cela n'a pas été le cas, c'est essentiellement parce que les **OA ont préféré renouveler un TUC avec le même bénéficiaire** (32,1%) – et ce même si les OA n'ont en soi pas voix au chapitre – ou que le **bilan du COSP a été négatif** (21,4%).
- ⇒ Parmi les ARIS qui pensent que les transferts en compétence de l'ADEM devraient être adaptés, quatre questions principales sont mises en avant :
  - un manque de communication et de coordination entre les ARIS et les CR de l'ADEM ;
  - une rigidité de l'outil d'évaluation des compétences de la personne pour décider d'un transfert vers l'ADEM ;
  - un double emploi du rôle du COSP dans l'évaluation des compétences ;
  - l'inadaptabilité procédurale du processus du transfert.

#### **ADEM → ONIS**

- ⇒ **64,3% d'ARIS** (13% pour les CR) sont **insatisfaits** et c'est plus particulièrement les **avis motivés reçus de l'ADEM** qui sont mis en cause : soit **il n'y en a pas (66,7%)**, soit **ils n'indiquent pas souvent assez précisément les motifs** sur lesquels se base la décision de transfert (86,1%). Plus de la moitié (**58,3%**) souhaiterait également **pouvoir être impliqué dans les discussions sur le transfert en amont**.

## COLLABORATIONS

### COLLABORATIONS ARIS-SUPERVISEURS ARIS

- ⇒ **Grande satisfaction des ARIS de leurs collaborations avec leurs superviseurs**, plus particulièrement **sur la transmission et la validation de la CA et du PA** (91% et 88%). Si leurs **superviseurs confirment** cette **satisfaction** pour le **PA**, ils apparaissent **moins satisfaits pour la CA** en raison du **travail administratif engendré**.
- ⇒ **Satisfaction de moindre envergure** des ARIS sur les échanges concernant les propositions de **transferts ONIS → ADEM** (61% satisfaits) – **contrairement** à leurs **superviseurs** qui se **déclarent** pour une plus grande proportion **satisfaits** des échanges sur ces transferts.
  - Pour les **transferts**, les **raisons d’insatisfaction** des ARIS sont que leur **avis n’est pas assez pris en compte** et que le **contenu de l’échange se focalise trop sur le travail administratif et les procédures** (31% chacun).
- ⇒ **Reportings trimestriels : les ARIS** sont **63%** à être **satisfaits** alors que moins de la majorité de **leurs superviseurs** l’est. Parmi les raisons **d’insatisfaction**, **les ARIS** évoquent que la **préparation au préalable est trop importante** (67%), et le **contenu de l’échange se porte trop sur le travail administratif et les procédures** (67%) – raison également évoquée par les **superviseurs**. Ces derniers citent également que leurs **observations relatives au travail de terrain sont susceptibles de ne pas être prises en compte** dans le contenu de ces reportings.
- ⇒ **La moitié des superviseurs** est **satisfait des groupes de travail ONIS-ARIS** où sont discutés les procédures de mise en œuvre de la loi (**les trois-quarts des ARIS**). **Les superviseurs insatisfaits** évoquent comme raison un **contenu de l’échange se focalisant trop sur le travail administratif/procédures**.

### AUTRES COLLABORATIONS INTERNES

- ⇒ **Grande satisfaction** évoquée des **ARIS** et des **superviseurs** pour les **autres collaborations internes** avec le service accueil ou d’autres collègues.

### COLLABORATIONS EXTERNES

- ⇒ **Grande collaboration pour les ARIS avec les instances externes** comme les gestionnaires du FNS, les OA, etc. - **collaborations moins fréquentes (66% des ARIS)** avec les **CR de l’ADEM** et les **ASAS**.
- ⇒ Les **ARIS** sont **généralement satisfaits** de leurs collaborations **exceptées** avec les **CR de l’ADEM** : 63,2% d’insatisfaits, principalement parce que les **contacts ne sont pas assez fréquents** (46%) et que les CR sont **difficilement joignables** (42%).

- ⇒ Les **superviseurs ARIS** et les **agents du service en lien avec les organismes d'affectation TUC** sont globalement **satisfaits** de leurs collaborations quand elles existent.

## **FMREV**

- ⇒ Cette application :
  - **améliore la fiabilité de l'information échangée** (71% parmi les ARIS et 91% parmi les autres personnels de l'ONIS) ;
  - **facilite les échanges d'informations au sein de l'ONIS et entre les ARIS et l'ONIS** (respectivement (91% et 90% - pas de différence ONIS/ARIS) ;
  - semble aussi **faciliter les échanges avec l'ADEM et le FNS** (72%) ; les **ARIS nuancent un peu plus leur opinion** que les autres membres du personnel (69,2% contre 88,9%).
- ⇒ **Opinion partagée par rapport à son utilisation durant le RMG, notamment chez les ARIS :**
  - **47% du personnel ONIS/ARIS (et 50% des ARIS)** pensent que FMREV s'est **améliorée** notamment parce qu'elle est **plus facile à utiliser, plus compréhensible, et plus complète** ;
  - tandis que **31% du personnel ONIS/ARIS (50% des ARIS)** trouvent qu'elle s'est **détériorée** parce qu'elle est **devenue trop standardisée**, et que les **propos ne peuvent plus être nuancés**.

## V. Suggestions de développement et/ou d'adaptations

Lors de la préparation de cette enquête, des entretiens avec des acteurs de terrain – qu'ils interviennent auprès des personnes bénéficiaires ou de l'organisation institutionnelle – ont été menés. Au cours de ces derniers, des suggestions de développements et/ou d'adaptations ont été évoquées. Il a semblé alors opportun d'aborder ces thèmes dans ce questionnaire destiné à l'ensemble du personnel pour appréhender l'avis général sur ces spécificités proposées (5.1.). Cette partie sera également l'occasion pour le personnel de l'ONIS/ARIS<sup>60</sup> et du FNS<sup>61</sup> de donner leur avis en termes d'avantages et d'inconvénients sur les changements dus à la réforme (5.2).

### 5.1. Les suggestions de développements et/ou d'adaptations

#### 5.1.1. Un changement des conditions d'accès au REVIS<sup>62</sup> pour certaines catégories de bénéficiaires ?

Lors des entretiens qualitatifs préalables à l'enquête, le thème des conditions d'accès au REVIS a été abordé à maintes reprises. Il s'est avéré en effet que certaines situations méritaient plus d'attention, tant les règles des conditions d'accès au REVIS était difficile à appliquer en pratique sur le terrain. L'exemple le plus souvent cité est celui d'une personne travaillant à temps partiel en CDI, qui – en tant que bénéficiaire du REVIS – doit être activée à temps plein : sur le terrain, il n'est pas aisé de trouver un autre temps partiel permettant de combler les horaires creux du premier temps partiel (cf. Tableau 20). Se pose alors la question de l'activation à temps plein pour ceux ayant un emploi en CDI à temps partiel de plus de 35 heures.

---

<sup>60</sup> Pour rappel, nous faisons référence dans les résultats au groupe de répondants constitué par le personnel de l'ONIS et les ARIS par le terme ONIS/ARIS. Le terme ONIS sera réservé au personnel de l'ONIS uniquement.

<sup>61</sup> L'ADEM n'a pas participé à ce module d'enquête sauf pour une question.

<sup>62</sup> Cette question a été posée aux trois institutions.

**Tableau 20 : Part du personnel du FNS, de l'ADEM et de l'ONIS/ARIS en accord avec des propositions de changement des conditions d'accès au REVIS pour certaines catégories de bénéficiaires**

	Population donnant leur opinion		Part de personnes plutôt ou tout à fait d'accord					
	N	%	Général	FNS	ADEM	ONIS/ARIS	ARIS	ONIS
			<b>Uniquement sur la population donnant son opinion</b>					
<b>Suppression/modification de l'obligation d'activation à 40h pour les bénéficiaires à temps partiel au-delà de 35h</b>	146	90,1%	84,3%	78,3%	86,2%	84,6%	83,0%	100%
<b>Possibilité pour les travailleurs avec le statut de travailleur handicapé d'être sous compétence ONIS</b>	133	82,1%	69,1%	82,4%	89,1%	52,9%	54,6%	46,1%
<b>Suppression/modification de l'obligation d'activation à 40h pour les indépendants dont le revenu professionnel est inférieur au taux du salaire social minimum non qualifié</b>	117	71,0%	60,0%	12,5%	79,1%	66,7%	72,5%	42,9%
<b>Accès au REVIS pour les personnes de moins de 25 ans</b>	136	83,9%	50,0%	41,7%	41,3%	59,1%	65,4%	35,7%
<b>Attribution directe de la compétence ONIS pour les bénéficiaires d'une protection internationale</b>	140	86,4%	39,3%	43,5%	62,7%	19,7%	21,2%	16,7%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population QD38 et E8 : ensemble du personnel des 3 institutions (l'effectif varie en fonction des items)

Pour cette enquête, cinq propositions de modifications susceptibles d'être apportées aux conditions d'accès au REVIS ont été plus particulièrement retenues afin de les soumettre aux enquêtés. La prise de position pour ces dernières varie selon les propositions et les trois institutions, certaines propositions étant davantage souhaitées que d'autres.

Tout d'abord, la proposition relative à une **suppression/modification de l'obligation d'activation à 40 heures pour les bénéficiaires à temps partiel au-delà de 35 heures** est la plus sollicitée parmi les personnes ayant exprimé leur opinion<sup>63</sup> : plus de huit personnes sur dix sont en accord avec cette première proposition de modifications d'accès au REVIS. C'est au sein du personnel de l'ADEM que cette part est la plus élevée (86%), suivi par l'ONIS/ARIS (85%) et le FNS (78%).

Ensuite, près de 18% de l'ensemble du personnel des trois institutions<sup>64</sup> n'ont pas d'avis concernant un potentiel changement **de condition d'accès au REVIS portant sur la possibilité pour les travailleurs avec le statut de travailleur handicapé d'être sous compétence ONIS**. Parmi les personnes qui se sont exprimées sur cette potentielle modification, le personnel du FNS (82%) et de l'ADEM (89%) s'est plus largement exprimé favorablement à cette modification que le personnel de l'ONIS/ARIS (52,8%). De même, les personnes occupant leur poste actuel depuis une date antérieure à 2019 sont plus en faveur

<sup>63</sup> Cette proposition est celle comptant la plus faible part de personnes ne souhaitant pas s'exprimer (9,9%) ; en outre, cette part est assez homogène selon les institutions (respectivement 8% pour le FNS, 12% pour l'ONIS et 8% pour l'ADEM).

<sup>64</sup> 32% parmi le personnel du FNS, 27% parmi celui de l'ADEM, contre 5% parmi celui de l'ONIS.

de ce changement que celles ayant pris leur fonction après 2019 (respectivement 80% contre 53%).

De plus, concernant la proposition de modification de **l'accès au REVIS pour les personnes de moins de 25 ans** (84% d'avis exprimés) un peu plus de la moitié de ceux ayant formulé un avis serait favorable à un tel changement d'accès. Cette part est légèrement plus faible parmi le personnel du FNS et de l'ADEM (environ 41% dans chaque institution) que parmi le personnel de l'ONIS/ARIS (59%). Les ARIS sont beaucoup plus favorables à cette proposition que le personnel de l'ONIS (respectivement 65% et 36%).

Par ailleurs, en ce qui concerne une susceptible **suppression/modification de l'obligation d'activation à 40 heures pour les indépendants** dont le revenu professionnel est inférieur au taux du salaire social minimum non qualifié, seulement 4% du personnel du FNS n'ont pas formulé d'opinion, alors que ces parts sont respectivement de 35% et 32% parmi le personnel de l'ONIS et de l'ADEM. Parmi les personnes qui se sont exprimées, ce sont celles de l'ADEM, suivies de celles de l'ONIS/ARIS, qui sont le plus en accord avec ce type de modification (respectivement 79% et 67%). Les ARIS sont plus en accord que le personnel de l'ONIS avec ce type de modification (respectivement 72% et 43%). Quant au personnel du FNS, seulement 12% souhaitent une telle modification. Les personnes sans rapport avec le dispositif RMG avant la loi REVIS sont également plus favorables que celles ayant eu un rapport avec l'ancien dispositif (61% contre 39%).

Enfin, 86% des répondants ont donné leur avis sur l'idée de modification concernant **l'attribution directe de la compétence ONIS pour les bénéficiaires d'une protection internationale**<sup>65</sup>, le personnel de l'ONIS/ARIS et du FNS étant un peu moins nombreux que celui de l'ADEM à s'exprimer sur ce point. Parmi eux, le personnel de l'ADEM (63%) et celui du FNS (43%) ont manifesté un fort intérêt à ce changement alors qu'il est deux à trois fois plus faible parmi celui de l'ONIS (16,7%) et des ARIS (21,2%).

### 5.1.2. Un service méthodologique commun aux acteurs-clés ?

Parmi l'ensemble des répondants du personnel du FNS et de l'ONIS/ARIS, plus d'un sur quatre n'a pas d'opinion sur l'instauration d'un leader commun d'un service méthodologique. Cette non prise de position est un peu plus répandue parmi le personnel de l'ONIS que parmi les ARIS (respectivement 40% et 25%).

Parmi les personnes qui expriment leur opinion, quelle que soit l'institution dans laquelle elles travaillent, près de **huit sur dix jugent cette idée de service méthodologique commun pertinente**. Ces derniers y sont majoritairement favorables pour coordonner l'uniformisation des procédures (91%) et, dans une moindre mesure, pour une meilleure coordination en termes de délais (41%). Le personnel de l'ONIS/ARIS (51%<sup>66</sup>) s'est plus largement exprimé en faveur de cette meilleure coordination du service méthodologique en termes de délais que celui du FNS (13%).

---

<sup>65</sup> Les bénéficiaires d'une protection internationale (BPI) sont les étrangers qui ont obtenu le bénéfice du statut de réfugié, de la protection subsidiaire ou du statut d'apatride. Ils ont accès aux prestations sociales (REVIS, prestations familiales) au même titre que les Luxembourgeois. Ils ont accès au marché du travail et peuvent exercer une activité salariée ou non salariée.

<sup>66</sup> 57% pour l'ONIS et 47% pour les ARIS.

### 5.1.3. Une évaluation de l'état de santé des bénéficiaires par un service médical commun ?

Dans le cadre du dispositif REVIS, l'état de santé du bénéficiaire peut être évalué par plusieurs médecins selon l'institution à laquelle il est rattaché. Dans ce contexte, il est possible que des avis médicaux différents puissent être prononcés. Interrogés sur la possibilité de changer ce système, environ un sur cinq répondant n'a pas exprimé d'opinion. En revanche, parmi les personnes donnant leur avis, et quelle que soit l'institution dans laquelle elles travaillent, plus de **huit sur dix souhaiteraient un changement de ce système**, principalement afin d'harmoniser les définitions d'inaptitude (93,7%) et, dans une moindre mesure, d'harmoniser les délais de déclaration de sanction en lien avec un certificat médical (26,6%). Une autre proposition suggérée par plusieurs personnes serait de mettre en place un médecin commun aux trois acteurs.

### 5.1.4. Vers une harmonisation du système de sanction ?

Comme il a été identifié dans les précédentes parties et au cours des différents entretiens préliminaires menés, selon l'institution dans laquelle les bénéficiaires REVIS sont orientés, le système de sanction n'est pas identique dans les trois institutions. Il paraissait alors important de soulever la question de l'idée d'une harmonisation du système de sanction. Sur ce sujet, environ 20% des personnes répondantes n'ont pas d'opinion. Cette part est bien plus faible au sein du personnel du FNS (8%). Parmi celles donnant leur avis, **70% souhaiteraient une harmonisation des sanctions**, et ce quelle que soit l'institution. Les deux actes principaux d'harmonisation concerneraient les types de sanctions (84%) et les délais (55%). Cette dernière raison est un peu plus fréquemment évoquée parmi le personnel du FNS (69%) contre 50% pour l'ONIS/ARIS.

### 5.1.5. Vers une information relative au dispositif REVIS commune pour tous ?

Selon les institutions vers lesquelles les bénéficiaires REVIS sont orientés, l'information délivrée relative au dispositif REVIS n'est pas identique. Parmi l'ensemble des personnes ayant répondu à l'enquête, 11% ne se sont pas exprimés sur l'idée de la mise en place d'un système d'information commun. Cette part est un peu plus importante parmi le personnel de l'ONIS que parmi les ARIS (20% contre 9%). Parmi les personnes qui se sont exprimées, ce système commun d'information est davantage souhaité par le personnel de l'ONIS/ARIS (86,4%) que par le personnel du FNS (68,2%). Parmi les personnes souhaitant un système d'information commun, la quasi-totalité (97%) aimerait que l'harmonisation de l'information se fasse sur les droits et les devoirs des demandeurs/bénéficiaires et 75% sur les possibilités d'orientation des bénéficiaires.

### 5.1.6. Quid d'un partage plus formel des bonnes pratiques entre acteurs ?

Un partage plus formel des bonnes pratiques entre les trois institutions est également un dispositif souhaité parmi plus de huit personnes sur dix ayant donné leur avis à ce sujet et ce, quelle que soit l'institution (cf. Tableau 21).

**Tableau 21 : Part du personnel du FNS et de l'ONIS/ARIS en faveur des suggestions de développement et/ou d'adaptation sur le dispositif REVIS**

	Population donnant leur opinion		Opinion favorable parmi les personnes qui se sont exprimées				
	N	%	Général	FNS	ONIS /ARIS	ARIS	ONIS
<b>Service méthodologique commun</b>	71	71,7%	81,7%	88,2%	79,6%	79,1%	77,8%
<b>Changement du système d'évaluation de santé</b>	79	79,8%	81,0%	78,9%	81,7%	82,6%	75,0%
<b>Harmonisation des sanctions</b>	80	80,8%	70,0%	69,6%	70,2%	71,7%	63,6%
<b>Système d'informations commun</b>	88	88,9%	81,8%	68,2%	86,4%	88,5%	75,0%
<b>Partage plus formel des bonnes pratiques</b>	78	78,8%	84,6%	88,9%	83,3%	79,6%	100,0%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q E1 E2 E4 E6 E10 : ensemble du personnel de l'ONIS et du FNS (l'effectif varie en fonction des items)

Parmi les personnes souhaitant une mise en place d'un tel partage, 61% l'imaginent à travers une plateforme commune virtuelle, 59% via des réunions à rythme régulier et 41% par le biais d'une newsletter commune. La part de personnes souhaitant un partage plus formel à travers une plateforme est un peu plus importante parmi le personnel du FNS que parmi celui de l'ONIS/ARIS (respectivement 81% contre 54%). De même, la part de personnes souhaitant un partage plus formel des bonnes pratiques entre acteurs à travers une newsletter commune est plus importante parmi les ARIS que parmi les autres membres du personnel de l'ONIS (respectivement 49% et 22%).

#### 5.1.7. Orientation du bénéficiaire : la prise en compte de son avis dans certains cas ?

Comme nous avons pu le constater à travers différentes parties de ce rapport, les procédures mises en place dans le contexte de la loi REVIS guident automatiquement les bénéficiaires vers l'institution au sein de laquelle ils seront suivis. Ces procédures mériteraient-elles selon le personnel de l'ONIS et du FNS de changer afin de tenir compte dans certains cas de l'avis du bénéficiaire ?

La part de personnes se prononçant sur cette éventuelle prise en compte de l'avis du bénéficiaire est de 87% dans l'ensemble. Parmi les personnes favorables à prendre en compte l'avis du bénéficiaire (91%), 67,9% pensent que celui-ci devrait être pris en compte uniquement au cours du profiling du guichet REVIS, 6,4% uniquement avant le profiling et 21,8% à la fois avant et pendant le profiling. Le personnel du FNS estime plus souvent que celui de l'ONIS/ARIS que l'avis du bénéficiaire devrait être pris en compte uniquement avant le profiling (respectivement 15,8% contre 3,4%).

#### 5.1.8. De la nécessité de créer un observatoire commun aux trois institutions ?

Suite aux différents entretiens qualitatifs menés en amont de cette enquête, le sujet d'une base commune des statistiques relatives au dispositif REVIS a été soulevé à plusieurs reprises ; c'est pourquoi il paraissait opportun d'aborder ce thème dans cette partie. Les enquêtés devaient ainsi se prononcer sur la nécessité et la pertinence de la création d'un observatoire commun aux trois institutions. La part d'actifs se prononçant sur ce point varie de 70,7% à 86,9% selon le type d'indicateur proposé.



Au global, les trois indicateurs les plus plébiscités sont :

- 1) la **répartition des bénéficiaires selon les types d'encadrement ADEM/ONIS/FNS** (81,4%). Cet indicateur est d'ailleurs dans le top 3 des indicateurs plébiscités par l'ONIS/ARIS (86,3% pour les ARIS et 81,8% pour l'ONIS) ;
- 2) le **nombre de contrats à durée déterminée et indéterminée suite à une assignation de l'ADEM** (79,1%). Cet indicateur figure également dans le top 3 pour l'ONIS/ARIS (87% pour les ARIS et 100% pour l'ONIS) ;
- 3) le **nombre de demandes totales et acceptées** (72,4%), plus fréquemment mentionné par les répondants de l'ONIS/ARIS (77,2% contre 57,9% pour le FNS - cf. Tableau 22).

*A contrario*, l'indicateur portant sur le **nombre et les types de restitutions** est le moins populaire (51,4%), quelle que soit l'institution.

D'autres différences existent entre le personnel du FNS et celui de l'ONIS/ARIS. En effet, dans le top 3 des indicateurs les plus plébiscités par le FNS, on recense le **nombre et le type de sanction** (95,5% du personnel répondant), la **répartition des bénéficiaires dispensés selon le type de dispenses** (76,5%), et le **nombre de dossiers à gérer** (71,4%).

Pour les ARIS, en plus des deux indicateurs mentionnés ci-dessus, la **satisfaction des bénéficiaires quant à leur prise en charge** (79,3%) apparaît comme le 3<sup>e</sup> le plus souvent demandé. Enfin, concernant l'ONIS, un autre indicateur fait partie du top 3 : il s'agit de la **répartition des bénéficiaires selon les types de transferts** (83,3%).

**Tableau 22 : Part du personnel du FNS et de l'ONIS selon leur opinion sur la nécessité et la pertinence de la création d'un observatoire commun tenant compte de différents indicateurs**

	Population donnant leur opinion dans l'ensemble		Pour parmi les personnes qui se sont exprimées				
	N	%	Général	FNS	ONIS/ARIS	ARIS	ONIS
Répartition des bénéficiaires selon les types d'encadrement ADEM/ONIS/FNS	86	86,9%	81,4%	68,2%	85,9%	86,3%	81,8%
Nombre de contrats à durée déterminée et indéterminée suite à une assignation de l'ADEM	86	86,9%	79,1%	54,6%	87,5%	87,0%	100,0%
Nombre de demandes totales et acceptées	76	76,8%	72,4%	57,9%	77,2%	76,1%	77,8%
Satisfaction des bénéficiaires quant à leur prise en charge	85	85,9%	71,8%	57,9%	75,8%	79,3%	63,6%
Nombre et type de sanctions	83	83,8%	71,1%	95,5%	62,3%	61,2%	70,0%
Répartition selon les types de mesures, de formations, et d'organismes d'affectation (ADEM et ONIS)	83	83,8%	71,1%	61,9%	74,2%	75,5%	72,7%
Nombre de dossiers à gérer par les ARIS (ONIS), conseillers référents (ADEM) et gestionnaires de demandes et dossiers courants (FNS)	79	79,8%	69,6%	71,4%	69,0%	69,6%	70,0%
Durée de prise en charge globale des bénéficiaires par institution (ADEM et ONIS)	84	84,8%	69,1%	66,7%	69,8%	68,0%	81,8%
Répartition des bénéficiaires selon les types de transferts	79	79,8%	64,6%	52,9%	67,7%	62,5%	83,3%
Temps moyen entre l'entrée et la sortie du statut bénéficiaire REVIS (hors sortie pour sanction)	83	83,8%	63,9%	57,1%	66,1%	68,0%	60,0%
Répartition des bénéficiaires dispensés selon le type de dispenses	80	80,8%	63,8%	76,5%	60,3%	56,9%	70,0%
Nombre de restitutions et types	70	70,7%	51,4%	55,0%	50,0%	50,0%	50,0%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q E9 : ensemble du personnel de l'ONIS et du FNS (l'effectif varie en fonction des items)

## 5.2. Les changements induits par la réforme : avantage ou inconvénient ?

La loi REVIS prévoyait un certain nombre de changements pour les bénéficiaires et acteurs ayant un (nouveau) rôle dans la loi : après cette mise en place, que pensent les acteurs institutionnels de ces changements en termes d'avantage ou d'inconvénient ?

La part de personnes s'étant exprimée sur les changements engendrés par la loi REVIS varie de 53,5% à 84,8%, mais reste pour la plupart au-dessus de 70% (cf. Tableau 23).

### 5.2.1. Les changements plus fréquemment vus comme des avantages

De nombreux changements prévus par la loi sont considérés comme des avantages par le personnel. Quelle que soit l'institution, le changement jugé le plus avantageux par le personnel répondant est la **redéfinition du nombre de personnes pouvant bénéficier d'une mesure TUC au sein du ménage** (86,9%). Ce changement figure également dans le top 3 des avantages pour le FNS (80,9%) et les ARIS (90,2%). Si, pour l'ONIS, ce changement ne figure pas parmi les trois les plus cités, il reste tout de même un avantage pour beaucoup de répondants issus de son personnel (80%).

**L'augmentation du nombre d'ARIS** arrive en deuxième changement le plus souvent cité par l'ensemble du personnel (76,3%) et par les ARIS (84,6%<sup>67</sup>).

Avec près de trois personnes sur cinq (73,8%) le considérant comme un avantage, **le changement du mécanisme d'immunisation des revenus** arrive en troisième position. C'est le personnel de l'ONIS qui le voit le plus comme un avantage (100%), comparativement aux ARIS (71,4%) ou au personnel du FNS (68,2%).

Outre ce classement global, le FNS cite également la **nouvelle obligation d'inscription en tant que DE à l'ADEM comme condition d'accès** (78,3%) et la **dématérialisation des échanges inter-administratifs** (76,9%) depuis la loi REVIS comme deux des trois principaux changements formant un avantage. Pour les ARIS, le troisième changement le plus fréquemment cité en tant qu'avantage est **leur rattachement dans les offices sociaux** (72,6%). L'ONIS, quant à elle cite, plus fréquemment la **redéfinition de la communauté domestique dans le calcul de(s) allocation(s)** (100%) et la **plus grande responsabilisation des bénéficiaires** (87,5%).

### 5.2.2. Les changements plus fréquemment vus comme des inconvénients

*A contrario*, d'autres changements sont davantage considérés comme des inconvénients. Ainsi, le changement relatif à **l'impossibilité de compléter une mesure ADEM par une mesure ONIS et vice versa** est celui qui est le plus considéré comme un inconvénient parmi l'ensemble des répondants (64,1%) et, plus particulièrement, pour les ARIS (72%<sup>68</sup>) et le FNS (58,8%).

Bien que la moitié des répondants considère comme un avantage **le nouveau partage formalisé des rôles du FNS, de l'ADEM et de l'ONIS**, ainsi que **l'utilisation de l'outil de profiling de l'ADEM pour orienter les bénéficiaires selon leurs compétences**, ces deux évolutions sont également perçues comme des inconvénients pour plus de 30% du personnel répondant et ce, quelle que soit l'institution. Le **nouveau partage formalisé des rôles** des trois acteurs clés est même l'un des trois les plus cités en tant qu'inconvénient par le personnel répondant du FNS (35%) et de l'ONIS (44,4%). Quant à **l'outil de profiling, il est cité comme l'un des trois inconvénients les plus fréquents par les ARIS (37,3%) et l'ONIS (36,4%)**.

**L'introduction de l'ADEM en tant qu'acteur formel** est le changement pour lequel l'opinion est la plus partagée et ce, quelle que soit l'institution. Pour le FNS, il fait partie des trois changements représentant le plus un inconvénient, bien qu'une part identique du personnel

---

<sup>67</sup> Ils sont 63,6% à l'ONIS et 60% au FNS à avoir évoqué ce changement comme un avantage.

<sup>68</sup> 55,6% du personnel de l'ONIS le considèrent comme un avantage.

juge ce changement comme un avantage (40%) et un inconvénient (40%). Il fait également partie des trois changements les plus perçus comme un inconvénient pour les ARIS (38,9%), tandis que la majorité des répondants de l'ONIS (57,1%) le considère comme un avantage.

**Tableau 23 : Part du personnel du FNS et de l'ONIS selon leur perception des changements induits par le dispositif REVIS**

	Population capable de juger		Uniquement sur les personnes en capacité de juger		
	N	%	Avantage	Inconvénient	Ni avantage, Ni inconvénient
<b>Redéfinition du nombre de personnes pouvant bénéficier d'une mesure TUC au sein d'un même ménage</b>	84	84,8%	86,9%	7,1%	6,0%
<b>Augmentation du nombre d'ARIS (anciennement SRAS)</b>	80	80,8%	76,3%	15,0%	8,7%
<b>Changement du mécanisme d'immunisation des revenus</b>	65	65,7%	73,8%	10,8%	15,4%
<b>Redéfinition de la communauté domestique dans le calcul de(s) allocation(s)</b>	63	63,6%	68,3%	12,7%	19,0%
<b>Dématérialisation des échanges inter-administratifs (web-services)</b>	52	53,5%	63,5%	11,5%	25,0%
<b>Simplification administrative générale pour les acteurs institutionnels</b>	67	67,7%	62,7%	16,4%	20,9%
<b>Changement des conditions d'éligibilité pour bénéficier du REVIS</b>	69	69,7%	62,3%	4,4%	33,3%
<b>Rattachement des ARIS dans les offices sociaux</b>	79	79,8%	62,0%	13,9%	24,1%
<b>Responsabiliser davantage les bénéficiaires</b>	79	79,8%	60,8%	8,9%	30,3%
<b>Application des dispenses prévues par la loi pour les personnes en mesure de travaux d'utilité collective présentant une incapacité de travail de longue durée</b>	73	73,7%	57,5%	21,9%	20,6%
<b>Simplification administrative générale pour les bénéficiaires</b>	78	78,8%	56,4%	12,8%	30,8%
<b>Partage formalisé des rôles du FNS, de l'ADEM et de l'ONIS pour les bénéficiaires (ex : impossibilité de recevoir le service d'un ARIS si le bénéficiaire est en compétence FNS ou ADEM)</b>	78	78,8%	52,6%	30,8%	16,7%
<b>Obligation d'inscription en tant que DE à l'ADEM comme condition d'accès</b>	78	78,8%	52,6%	23,0%	24,4%
<b>Création d'un profiling (guichet REVIS) pour orienter les bénéficiaires selon leurs compétences</b>	84	84,8%	48,8%	32,1%	19,1%
<b>Introduction de l'ADEM en tant qu'acteur formel</b>	64	64,6%	32,8%	37,5%	29,7%
<b>Impossibilité de compléter une mesure ADEM par une mesure ONIS et vice versa</b>	78	78,8%	24,4%	64,1%	11,5%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q E12 : ensemble du personnel de l'ONIS et du FNS (l'effectif varie en fonction des items)

## LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS POUR LE MODULE SUR LES SUGGESTIONS DE DEVELOPPEMENT ET/OU D'ADAPTATIONS

### PROPOSITIONS DE CHANGEMENT DES CONDITIONS D'ACCÈS AU REVIS POUR CERTAINES CATÉGORIES DE BÉNÉFICIAIRES

- ⇒ La proposition la plus plébiscitée (84%) est celle relative à une **suppression/modification de l'obligation d'activation à 40 heures pour les bénéficiaires à temps partiel au-delà de 35 heures**. C'est au sein du personnel de l'ADEM que cette part est la plus élevée (86%), suivi par l'ONIS/ARIS (85%) et le FNS (78%).
- ⇒ 69% des répondants des trois institutions seraient en faveur de la **possibilité pour les bénéficiaires avec le statut de travailleur handicapé d'être sous compétence ONIS**. Le personnel du FNS (82%) et de l'ADEM (89%) se sont plus largement exprimés favorablement à cette modification que le personnel de l'ONIS/ARIS (53%).

### UN SERVICE MÉTHODOLOGIQUE COMMUN (FNS-ONIS/ARIS)

- ⇒ Plus de huit répondants sur dix jugent cette **idée de service méthodologique commun pertinente** et, plus particulièrement, pour **coordonner l'uniformisation des procédures** (91%).

### CHANGEMENT DANS L'ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE SANTÉ (FNS- ONIS/ARIS)

- ⇒ Plus de **huit personnes sur dix** souhaiteraient **un changement du système de l'évaluation de l'état de santé**, principalement afin **d'harmoniser les définitions d'inaptitude** (93,7%)
- ⇒ Une autre proposition suggérée par plusieurs personnes serait de **mettre en place un médecin commun aux trois acteurs**.

### HARMONISATION DU SYSTÈME DE SANCTION (FNS- ONIS/ARIS)

- ⇒ Parmi les répondants ayant une opinion (plus de 80%), **sept sur dix souhaiteraient une harmonisation des sanctions**.
- ⇒ Les deux principaux actes d'harmonisation concerneraient **les types de sanctions** (84%) et **les délais** (55%). Cette dernière raison est plus fréquemment évoquée parmi le personnel du FNS (69%).

### UN PARTAGE PLUS FORMEL DES BONNES PRATIQUES ENTRE ACTEURS (FNS- ONIS/ARIS)

- ⇒ Un **partage plus formel des bonnes pratiques entre les trois institutions** est également un dispositif souhaité parmi plus de huit personnes sur dix ayant donné leur avis à ce sujet.
- ⇒ 61% l'imaginent à travers **une plateforme commune virtuelle** (réponse beaucoup plus répandue parmi le personnel du FNS que parmi celui de

l'ONIS/ARIS), 59% via des **réunions à rythme régulier** et 41% par le biais d'une **newsletter commune**.

### **PRISE EN COMPTE DE L'AVIS DU BÉNÉFICIAIRE DANS SON ORIENTATION (FNS-ONIS/ARIS)**

- ⇒ **71% des exprimés (90%) pensent que l'avis du bénéficiaire devrait être pris en compte uniquement au cours du profiling du guichet REVIS, et 22% à la fois avant et pendant le profiling.**
- ⇒ Le personnel du **FNS (15,8%) estime plus souvent que** celui de **l'ONIS/ARIS que l'avis du bénéficiaire devrait être pris en compte uniquement avant le profiling (3,4%).**

### **CRÉATION D'UN OBSERVATOIRE COMMUN (FNS- ONIS/ARIS)**

- ⇒ Plus de 70% des répondants ont donné leur avis sur cette création.
- ⇒ Les trois indicateurs les plus plébiscités sont la **répartition des bénéficiaires selon les types d'encadrement ADEM/ONIS/FNS (81,4%)** ; le **nombre de contrats à durée déterminée et indéterminée suite à une assignation de l'ADEM (79,1%)** ; et le **nombre de demandes totales et acceptées (72,4%)**.
- ⇒ Les deux premiers indicateurs sont également dans le top 3 de ceux les plus demandés par les **ARIS** (respectivement 86,3% et 87%) et **l'ONIS** (respectivement 81,8% et 100%). La **satisfaction des bénéficiaires sur leur prise en charge** apparait comme le troisième le plus souvent cité par les **ARIS (79,3%)**, tandis que **l'ONIS** choisit la **répartition des bénéficiaires selon les types de transferts (83,3%)** comme troisième indicateur.
- ⇒ Dans le top 3 des indicateurs les plus plébiscités par le **FNS**, on recense le **nombre et le type de sanction (95,5%** du personnel répondant), le **répartition des bénéficiaires dispensés selon le type de dispenses (76,5%)** et le **nombre de dossiers à gérer (71,4%)**.

### **LES CHANGEMENTS INDUITS PAR LA RÉFORME : AVANTAGE OU INCONVÉNIENT (FNS-ONIS/ARIS)**

- ⇒ Entre 53% et 85% des répondants se sont exprimés sur ces changements.
- ⇒ Les **changements cités le plus fréquemment comme des avantages** sont :
  - la **redéfinition du nombre de personnes pouvant bénéficier d'une mesure TUC au sein d'un même ménage (86,9%)**. Il est également parmi le top 3 des avantages pour le **FNS (80,9%)** et les **ARIS (90,2%)** ;
  - **l'augmentation du nombre d'ARIS (76,3%)**, qui constitue aussi le deuxième changement constituant un avantage pour les **ARIS (84,6%)** ;

- ou encore le **changement du mécanisme d'immunisation des revenus** (73,8%), qui se retrouve dans le top 3 pour l'**ONIS** puisque 100% des répondants parmi son personnel le citent comme un avantage.
- ⇒ Bien que **50%** des répondants considèrent comme un **avantage** le **nouveau partage formalisé des rôles du FNS, de l'ADEM et de l'ONIS/ARIS et l'utilisation du profiling de l'ADEM**, ces deux évolutions sont aussi **perçues** comme des **inconvenients** pour plus de **30%** ; notamment pour le **FNS** (35%) et l'**ONIS** (44,4%) pour le premier et pour les **ARIS (37,3%)** et l'**ONIS (36,4%)** pour le second.
- ⇒ **L'introduction de l'ADEM** en tant qu'acteur formel est le **changement où l'opinion est la plus partagée : 32,8% des répondants pensent** que c'est un **avantage** alors que **37,5% pensent** que c'est un **inconvenient**.

## Annexes

Annexe 1 : Part dans chaque groupe/institution du personnel concerné par les collaborations selon la fréquence de celles-ci

		Général	FNS	ONIS/ARIS	ARIS	ONIS
FNS	Plus d'une fois par an	2,8%	0,0%	2,8%	1,8%	8,3%
	Plus d'une fois par trimestre	23,9%	0,0%	23,9%	28,1%	8,3%
	Plus d'une fois par mois	56,3%	0,0%	56,3%	52,6%	66,7%
	Plus d'une fois par semaine	16,9%	0,0%	16,9%	17,5%	16,7%
ADEM	Plus d'une fois par an	34,3%	9,5%	45,7%	47,4%	42,9%
	Plus d'une fois par trimestre	31,3%	14,3%	39,1%	36,8%	42,9%
	Plus d'une fois par mois	17,9%	38,1%	8,7%	10,5%	0,0%
	Plus d'une fois par semaine	16,4%	38,1%	6,5%	5,3%	14,3%
ONIS	Plus d'une fois par an	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Plus d'une fois par trimestre	13,6%	13,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	Plus d'une fois par mois	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Plus d'une fois par semaine	36,4%	36,4%	0,0%	0,0%	0,0%
ARIS	Plus d'une fois par an	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Plus d'une fois par trimestre	10,9%	21,1%	8,2%	7,1%	13,3%
	Plus d'une fois par mois	20,7%	47,4%	13,7%	12,5%	20,0%
	Plus d'une fois par semaine	68,5%	31,6%	78,1%	80,4%	66,7%
Bénéficiaires du REVIS	Plus d'une fois par an	1,1%	0,0%	1,4%	1,8%	0,0%
	Plus d'une fois par trimestre	7,7%	0,0%	10,0%	3,6%	30,8%
	Plus d'une fois par mois	6,6%	9,5%	5,7%	1,8%	23,1%
	Plus d'une fois par semaine	84,6%	90,5%	82,9%	92,9%	46,2%
COSP	Plus d'une fois par an	74,3%	0,0%	76,5%	74,2%	100,0%
	Plus d'une fois par trimestre	20,0%	0,0%	20,6%	22,6%	0,0%
	Plus d'une fois par mois	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Plus d'une fois par semaine	5,7%	100,0%	2,9%	3,2%	0,0%
OS : agents de l'aide sociale	Plus d'une fois par an	5,8%	4,8%	6,2%	0,0%	37,5%
	Plus d'une fois par trimestre	20,9%	19,1%	21,5%	19,6%	37,5%
	Plus d'une fois par mois	20,9%	19,1%	21,5%	23,2%	12,5%
	Plus d'une fois par semaine	52,3%	57,1%	50,8%	57,1%	12,5%
OS : responsable(s) (CA, direction, etc.)	Plus d'une fois par an	11,1%	0,0%	12,3%	6,1%	42,9%
	Plus d'une fois par trimestre	25,4%	66,7%	21,1%	20,4%	28,6%
	Plus d'une fois par mois	36,5%	16,7%	38,6%	40,8%	28,6%
	Plus d'une fois par semaine	27,0%	16,7%	28,1%	32,7%	0,0%
OA à des mesures TUC/ de préparation aux TUC (e.g. cours de langue) et de stabilisation sociale de l'ONIS	Plus d'une fois par an	6,8%	0,0%	7,3%	0,0%	30,0%
	Plus d'une fois par trimestre	8,1%	40,0%	5,8%	3,5%	20,0%
	Plus d'une fois par mois	20,3%	20,0%	20,3%	22,8%	10,0%
	Plus d'une fois par semaine	64,9%	40,0%	66,7%	73,7%	40,0%



<b>Ministères ou autres institutions publiques (CCSS, CAE, etc.)</b>	<b>Plus d'une fois par an</b>	17,4%	6,7%	20,4%	15,9%	33,3%
	<b>Plus d'une fois par trimestre</b>	39,1%	33,3%	40,7%	45,5%	22,2%
	<b>Plus d'une fois par mois</b>	31,9%	40,0%	29,6%	31,8%	22,2%
	<b>Plus d'une fois par semaine</b>	11,6%	20,0%	9,3%	6,8%	22,2%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

Population Q A13 : personnel FNS & ONIS ayant un rapport avec le dispositif RMG (l'effectif varie en fonction des items)

Collaborations avec les instances suivantes non citées car effectifs trop faibles : entreprises privées/publiques dans le cadre de mesures proposées par l'ADEM et centres de formation ADEM.

**Annexe 2 : Part dans chaque groupe/institution du personnel selon le changement de fréquence de leurs collaborations depuis l'entrée en vigueur de la loi REVIS**

	N	Fréquence	Général	FNS	ONIS/ARIS	ARIS	ONIS
FNS	34	S'est accentuée	20,6%	-	20,6%	19,2%	14,3%
		Est restée identique	50,0%	-	50,0%	50,0%	57,1%
		a diminué	29,4%	-	29,4%	30,8%	28,6%
ADEM	37	S'est accentuée	35,1%	66,7%	13,6%	0,0%	50,0%
		Est restée identique	27,0%	33,3%	22,7%	13,3%	33,3%
		a diminué	37,8%	0,0%	63,6%	86,7%	16,7%
ONIS	16	S'est accentuée	62,5%	62,5%	-	-	-
		Est restée identique	31,3%	31,3%	-	-	-
		a diminué	6,3%	6,3%	-	-	-
ARIS	49	S'est accentuée	49,0%	61,5%	44,4%	56,0%	10,0%
		Est restée identique	44,9%	30,8%	50,0%	40,0%	80,0%
		a diminué	6,1%	7,7%	5,6%	4,0%	10,0%
Bénéficiaires du REVIS	51	S'est accentuée	37,3%	53,3%	30,6%	42,3%	0,0%
		Est restée identique	49,0%	40,0%	52,8%	50,0%	55,6%
		a diminué	13,7%	6,7%	16,7%	7,7%	44,4%
Centre d'Orientation Socio-Professionnelle (COSP)	15	S'est accentuée	60,0%	0,0%	60,0%	50,0%	100,0%
		Est restée identique	13,3%	0,0%	13,3%	16,7%	0,0%
		a diminué	26,7%	0,0%	26,7%	33,3%	0,0%
Offices sociaux : agents de l'aide sociale	45	S'est accentuée	35,6%	26,7%	40,0%	48,0%	0,0%
		Est restée identique	60,0%	66,7%	56,7%	52,0%	100,0%
		a diminué	4,4%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%
Offices sociaux : responsable(s) (CA, direction, ....)	31	S'est accentuée	58,1%	75,0%	55,6%	50,0%	80,0%
		Est restée identique	38,7%	25,0%	40,7%	45,5%	20,0%
		a diminué	3,2%	0,0%	3,7%	4,6%	0,0%
Organismes d'affectation à des mesures TUC/ de préparation aux TUC et de stabilisation sociale de l'ONIS	36	S'est accentuée	38,9%	50,0%	37,5%	34,6%	60,0%
		Est restée identique	47,2%	50,0%	46,9%	50,0%	20,0%
		a diminué	13,9%	0,0%	15,6%	15,4%	20,0%
Ministères ou autres institutions publiques (CCSS, CAE, etc.)	35	S'est accentuée	25,7%	25,0%	26,1%	27,8%	25,0%
		Est restée identique	62,9%	66,7%	60,9%	55,6%	75,0%
		a diminué	11,4%	8,3%	13,1%	16,7%	0,0%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

Population Q A14 : personnel FNS & ONIS ayant un rapport avec le dispositif RMG (l'effectif varie en fonction des items)

Collaborations avec les instances suivantes non citées car effectifs trop faibles : entreprises privées/publiques dans le cadre de mesures proposées par l'ADEM et centres de formation ADEM

**Annexe 3 : Part dans chaque groupe/institution du personnel étant d'accord sur ce que la mise en œuvre du dispositif REVIS a apporté selon qu'ils aient travaillé ou non pendant la période RMG**

	Général	FNS	ONIS/ARIS	ARIS	ONIS
<b>Un meilleur soutien des familles avec enfants, y inclus les familles monoparentales</b>	<b>85,4%</b>	95,7%	81,8%	80,4%	84,6%
<b>Un meilleur ciblage des prestations</b>	79,3%	78,9%	79,4%	76,0%	90,9%
<b>Un meilleur soutien des groupes socio-économiques les plus vulnérables</b>	75,6%	85,7%	72,3%	71,7%	70,0%
<b>Une récompense pour le travail, également le travail à temps partiel</b>	75,3%	69,5%	77,1%	74,6%	84,6%
<b>Une incitation pour les personnes en âge de travailler à reprendre une activité professionnelle</b>	73,0%	60,9%	76,7%	76,8%	80,0%
<b>Une simplification de la structuration des prestations</b>	71,1%	69,6%	71,6%	67,3%	84,6%
<b>Une plus grande cohérence avec les politiques d'insertion par le travail</b>	70,3%	81,3%	67,7%	69,1%	54,6%
<b>Une multiplication des chances de tous d'accéder à une inclusion sociale dans la société</b>	69,6%	72,7%	68,6%	63,6%	84,6%
<b>Une dématérialisation de certaines procédures</b>	65,1%	59,1%	67,2%	62,5%	81,8%
<b>Un niveau de vie décent pour les ménages bénéficiaires</b>	61,8%	70,0%	59,4%	57,4%	61,5%
<b>Une meilleure responsabilisation des bénéficiaires REVIS</b>	60,4%	56,5%	61,8%	64,8%	41,7%
<b>Une simplification administrative générale pour les acteurs institutionnels</b>	54,7%	50,0%	56,3%	57,1%	53,9%
<b>Une simplification administrative générale pour les bénéficiaires</b>	44,9%	52,4%	42,4%	38,9%	50,0%

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER  
Population Q A19 : personnel FNS & ONIS (l'effectif varie en fonction des items)

## Annexe 4 : Commentaires des répondants de l'ONIS/ARIS et du FNS sur les défis liés aux objectifs de la loi REVIS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Défis liés au meilleur soutien des groupes socio-économiques les plus vulnérables</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prestation insuffisante par rapport au coût de la vie, logement et seuil de pauvreté</li> <li>○ Mesures d'activation parfois inadaptées (les bénéficiaires en TUC ne sont pas des salariés ce qui pose des problèmes pour le logement, femmes enceintes doivent mettre fin à leur convention, manque de structure de bas seuil de soutien aussi par rapport à la situation du logement)</li> <li>○ La complexité du système (i.e. différents acteurs impliqués) fait que « <i>les plus vulnérables ont souvent des difficultés à comprendre tout le dispositif, mais aussi qui intervient à tel et tel moment et pour quoi ? ADEM/ONIS quelle est la différence ? Pourquoi je ne peux pas être à l'ADEM ?</i> »</li> <li>○ Le système d'obligation n'est pas adapté pour tous (personnes avec des problèmes psychiques, avec un problème de dépendance, ...)</li> </ul> <p>« <i>Les bénéficiaires faisant partie des groupes socio-économiques les plus vulnérables présentent des difficultés à respecter des horaires fixes, des règles strictes, soit à respecter tout un cadre bien structuré. Néanmoins, la loi exige une telle structure. Présence aux rendez-vous fixés, respect des horaires, remises des documents demandés à des dates fixées. De plus, des personnes vulnérables cumulent souvent des soucis de santé, or après une période de maladie de six semaines en continu la convention d'activation s'arrête</i> ».</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Défis liés au meilleur soutien des familles avec enfants</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La situation des familles avec enfants (surtout monoparentales) reste toujours très difficile : face au monde du travail (« <i>difficultés d'accéder à un emploi à cause du manque crucial des places de garde, emplois à temps partiel toujours minoritaires, emplois de bas niveau souvent féminisés pour lesquels l'alliance entre vie professionnelle et personnelle reste difficile (horaires variables, recours à des contrats temporaires)</i> », face aux différentes opportunités de garde selon la commune de résidence, face à une situation de surcharge émotionnelle (i.e. elles sont dépassées par leur situation financière et de logement et en même temps dans l'obligation de trouver au plus vite des solutions de garde), face au risque de pauvreté pour eux et leurs enfants en cas de sanction. Les familles dont les enfants travaillent, les enfants sont responsables financièrement pour leurs parents (qui ne reçoivent qu'un complément)</li> </ul> <p>« <i>Les familles sont dans l'obligation de trouver au plus vite des solutions de garderie, de crèche, afin d'être disponible pour reprendre une activité. Des</i></p>

	<p><i>arguments d'ordre social et humain ne sont pas pris en compte. Un bébé de trois mois est mis en crèche à temps plein, afin que les parents sachent poursuivre une mesure prévue par la loi. Certains bénéficiaires, dont une partie de parents monoparentales, sont dépassés par leur situation (soucis financiers, soucis de logement, surcharge par le factures) ».</i></p> <p>L'augmentation du paiement du REVIS semblerait négligeable dans la situation économique et financière de notre pays (i.e. y compris la situation du logement).</p>
<p><b>• Défis liés à la simplification administrative pour les bénéficiaires</b></p>	
<p><b>Aspects du problème</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les courriers sont parfois incompréhensibles</li> <li>○ La répartition des compétences entre le FNS-ONIS-ADEM n'est pas toujours claire : les bénéficiaires ne comprennent pas la différence entre les institutions, la raison pour laquelle ils sont orientés à l'ONIS après le profiling du guichet REVIS, à qui ils doivent s'adresser pour une aide spécifique, et ils sont parfois renvoyés d'une institution à une autre.</li> <li>○ Les paiements des prestations REVIS sont compliqués à comprendre : par exemple, le calcul du montant quand le bénéficiaire a plusieurs revenu, la réception du paiement à différents moments du mois (i.e. paiement à l'avance de l'Allocation d'Inclusion et paiement de l'Allocation d'Activation à la fin du mois), la raison d'un remboursement lié à un trop-perçu</li> </ul> <p><i>« Multiplication d'acteurs étatiques compétents (FNS, ONIS, ARIS, ADEM, OS). Le bénéficiaire doit communiquer aux différentes instances là où il n'y a pas d'échange systématique (p.ex. départ à l'étranger pour FNS, congé ADEM, absence du domicile pour ONIS). Courriers et procédures nécessitant explication par un tiers (OS) ».</i></p>
<p><b>• Défis liés à la simplification administrative pour les acteurs institutionnels</b></p>	
<p><b>Aspects du problème</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le poids des procédures administratives semblerait toujours important ou parfois même augmenté par rapport au dispositif RMG. Les procédures sont parfois compliquées et prennent beaucoup de temps pour certains ARIS.</li> </ul> <p><i>« Les procédures deviennent trop complexes et de plus en plus administratives. [...] Back office devient trop important par rapport au bénéfice client. La charge de travail devient trop administrative au lieu de se concentrer sur le client et ses besoins. ».</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'informatisation a amélioré certains échanges, cependant pour certain au FNS « les échanges entre les trois acteurs sont à entretenir et des adaptations sont nécessaires »</li> </ul>
<p><b>• Défis liés à une meilleure responsabilisation du bénéficiaire</b></p>	
<p><b>Aspects du problème</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'idée de la responsabilisation est principalement liée à l'existence de sanctions. Pour certains à l'ONIS, ces sanctions sont un outil de</li> </ul>

	<p>menace nécessaire pour responsabiliser les bénéficiaires à leurs actes. Pour d'autres, au FNS, les sanctions ne fonctionnent pas même si elles sont devenues plus sévères. Enfin, pour certains ARIS ces sanctions sont contreproductives quand elles empêchent l'expérimentation des projets (dans un autre domaine par exemple) avec le bénéficiaire et qu'elles le responsabilisent uniquement à éviter les sanctions.</p> <p><i>« L'application trop rigide ne laissant que peu de possibilité d'expérimentation pour le bénéficiaire », « La responsabilité du destinataire est d'éviter les sanctions ».</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'idée de la responsabilisation est difficile à envisager dans certaines situations, par exemple (1) quand un bénéficiaire n'arrive pas à comprendre les documents, le système complexe, les démarches à réaliser et à même besoin de l'aide de service externe pour réaliser les démarches, (2) quand il n'est pas en mesure de prendre ses responsabilités (inclus par manque d'information), (3) quand il n'y a pas d'autres démarches prévues outre que les sanctions pour responsabiliser le bénéficiaire.</li> </ul> <p><i>« Les bénéficiaires ne comprennent pas les démarches à réaliser et ont de plus en plus besoin de l'aide de service externe pour réaliser les démarches ».</i></p> <p><i>« Une fraction des bénéficiaires est en mesure de prendre ses responsabilités. Une autre fraction n'a pas tellement le sens des responsabilités et ce n'est pas la mise en place d'une loi qui arrive à changer ces bénéficiaires. [...] cette responsabilisation pose de gros soucis, car les bénéficiaires ont besoin d'un encadrement afin de pouvoir prendre leurs responsabilités »</i></p> <p><i>« Bénéficiaires du REVIS ne sont pas assez informés sur leurs obligations, sanctions, etc. ».</i></p> <p><i>« Outre les conséquences suite à la non collaboration, la loi ne prévoit pas de démarche particulière pour responsabiliser les bénéficiaires ».</i></p>
<p>• <b>Défis liés à l'octroi d'un niveau de vie décent pour les ménages bénéficiaires</b></p>	
<p><b>Aspects du problème</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si le montant du REVIS est une ressource importante pour les bénéficiaires, il paraît insuffisant, surtout dans le contexte actuel, aux vues du coût du logement et du coût de la vie. Les allocations auxquelles peuvent prétendre les bénéficiaires sembleraient rester basses comparées au niveau de vie au Grand-Duché de Luxembourg.</li> <li>○ Les bénéficiaires qui ne sont pas en mesure de travailler (par exemple, en raison de problèmes de santé, de la garde non assurée des enfants, etc.) sont exclus de la possibilité de participer aux travaux d'utilité collective et d'augmenter ainsi leurs ressources financières.</li> <li>○ Les bénéficiaires du REVIS n'arrivent souvent pas non plus à avoir un niveau de vie décent même en travaillant quarante heures par semaine. Les conventions TUC, qui ne sont pas des contrats de travail ordinaires, rendent plus difficile l'accès au logement, entre autres</li> </ul>

	parce qu'elles sont temporaires.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Défis liés à la dématérialisation de certaines procédures</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il existe toujours un mix entre bureaucratie sur le papier et "paperless". Il y a encore beaucoup de démarches qui se font en format papier et/ou il faut un format papier pour recevoir une preuve ou remplir un formulaire (inscription à un cours, un certificat d'affiliation, un acte de naissance, inscription à la crèche, rapports médicaux, certificats médicaux etc.).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Défis liés à la multiplication des chances de tous d'accéder à une inclusion sociale dans la société</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les opportunités d'inclusion sociale sont parfois limitées par le système d'obligations et de sanctions : les bénéficiaires qui n'arrivent pas à respecter les exigences liées au dispositif REVIS se retrouvent à un moment donné sans revenu pendant quatre mois. Il semblerait parfois compliqué de concilier les projets et les valeurs des bénéficiaires ou d'avoir le temps de travailler sur leur motivation lorsque ces bénéficiaires font l'objet d'une aide obligatoire dès le premier entretien. Ainsi, même si les chances d'inclusion ont augmenté (mesures à l'ONIS), les options sembleraient imposées aux bénéficiaires sans pouvoir totalement répondre à leurs besoins.</li> <li>○ Les opportunités d'inclusion sont parfois limitées par l'offre de mesures : l'inclusion sociale se traduit surtout par l'inclusion par le travail. Elle est assurée essentiellement via les travaux d'utilité collective qui étaient déjà prévus dans la loi RMG. Cependant, la possibilité de réaliser un stage en entreprise dans les entreprises privées, qui était accompagnée des aides financières en cas d'engagement, n'existe plus dans la loi REVIS.</li> <li>○ L'accès à des formations en adéquation avec le marché du travail n'existe pas pour les bénéficiaires REVIS en suivi ONIS.</li> <li>○ Bien que de nouvelles mesures de stabilisation aient été introduites par la loi REVIS pour inciter la participation des bénéficiaires à la vie sociale, il reste toujours très difficile de soutenir les bénéficiaires à s'affranchir de l'aide financière du REVIS.</li> <li>○ Dans le texte de la loi les activités de stabilisation prévue à l'art. (17(1)a) ne sont pas du tout définies.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Défis liés à la cohérence avec les politiques d'insertion par le travail</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Difficulté à réaliser un passage fluide entre l'ONIS et l'ADEM dans la pratique (par exemple, long parcours pour le bénéficiaire sans avoir pourtant un emploi à la fin de ce parcours, risque d'une longue période d'inactivité, manque de soutien pour pouvoir se former professionnellement, manque d'opportunité de formation ou de stages professionnels ou de mesures de travail avec plus de</li> </ul>

	débouchés sur le marché primaire du travail, collaboration limitée entre ADEM et ARIS).
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Défis liés à la récompense du travail, également à temps partiel</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La valorisation du travail semblerait insuffisante par rapport au coût de la vie, au frais de transport privé, etc. dans le cas d'un bénéficiaire qui travaille 30 heures/semaine et augmente les heures de travail, ainsi que pour les ménages qui ont déjà d'autres revenus ( pension, salaire, etc.).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Défis liés à l'incitation à reprendre une activité professionnelle</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'incitation semble résider plutôt dans l'obligation et la menace de sanction « <i>au lieu que sur des outils permettant de faire évoluer la situation des bénéficiaires</i> ». Les bénéficiaires sont contraints de participer à une mesure TUC, il n'y a donc pas vraiment d'incitation volontaire. Fixer un objectif de trouver une mesure TUC pourrait entraver les efforts pour trouver un emploi.</li> <li>○ L'incitation liée au nouveau système d'immunisation des revenus semblerait avoir peu d'incidence sur le revenu des bénéficiaires dans une mesure (différence de revenu entre REVIS et SSM considérant le frais de trajet etc.) et semblerait être devenue obsolète en raison de l'évolution rapide de la conjoncture et de la société économique et sociale. La vie étant de plus en plus chère, il apparaît de plus en plus intéressant de toucher un REVIS complet et de trouver une activité annexe non-déclarée (au noir).</li> <li>○ L'incitation ne semblerait pas pertinente lorsque la disponibilité de mesures de type TUC (qui sont identiques aux anciennes ATI) ou d'activités professionnelles ne correspond pas à la population cible actuelle encore plus fragile</li> </ul> <p>« <i>Souvent les bénéficiaires en âge reprennent un TUC, mais il reste difficile qu'ils retrouvent une activité professionnelle au premier marché de l'emploi. Beaucoup de lieux d'affectation ne sont pas prêts à bénéficier de la procédure EMI<sup>69</sup> pour donner aux clients en âge d'avoir un contrat de travail fixe et l'ADEM ne trouve que difficilement une activité professionnelle à ce public cible</i> ».</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Défis liés à un meilleur ciblage des prestations</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Connaître la complexité des prestations pour répondre aux demandes très diverses des bénéficiaires (par exemple, savoir de quelles prestations ont droit les bénéficiaires, savoir de quels revenus le FNS tient compte).</li> <li>○ Informer de manière effective et sans jugement les conditions et les objectifs des prestations.</li> </ul> <p>« <i>Le Revis, le RMG, l'ATI, les mesure d'activation, le chômage, etc. restent dans la vision du grand public un grand melting-pot de mesures destinées "aux</i></p>

<sup>69</sup> Il s'agit de l'aide à l'embauche de chômeurs de longue durée (EMI).



*pauvres" et aux "fainéants". Ni dans le cadre du RMG et ni dans le cadre du REVIS des efforts ont été faits pour informer de manière effective et sans jugement, le public de ces prestations, de leurs conditions et de leurs objectifs ».*

- Améliorer la cohésion entre ADEM et ARIS (possibilité d'inscription à l'ADEM en parallèle avec suivi ONIS dans certain cas).

**Annexe 5 : Commentaires et suggestions pour améliorer la prise en charge et le suivi des bénéficiaires, et tenir compte davantage de leurs besoins et attentes par les répondants du FNS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mieux fournir des explications aux bénéficiaires</b></li> </ul>	
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ À la réception de la demande, expliquer les conditions d'octroi, les sanctions, les restitutions, fournir des informations basiques sur la mise en compte de revenus, sur le fait qu'il faut informer le FNS lors de tout changement, etc.</li> <li>○ S'assurer que le gestionnaire du dossier REVIS explique une décision au bénéficiaire si ce dernier ne la comprend pas, lorsqu'il s'agit d'un dossier qu'il a traité, surtout s'il y a eu une modification (réexamen).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Améliorer les échanges interinstitutionnels des données et informations entre acteurs</b></li> </ul>	
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avoir une base de données commune entre tous les acteurs impliqués dans le REVIS dans le cadre du suivi de dossier d'un bénéficiaire et de vérification de données le concernant, inclut l'accès à la base de données du MAE.</li> <li>○ Avoir un seul acteur qui réalise le contrôle médical.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organiser des réunions pour faciliter l'échange et la collaboration entre les services du FNS</b></li> </ul>	
<b>Suggestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organiser des réunions régulières afin d'échanger des informations supplémentaires, sur les procédures internes, pour mieux connaître la loi et les procédures de tous les acteurs (ADEM ; ONIS). Ces réunions peuvent faciliter la collaboration.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Revoir les conditions d'octroi</b></li> </ul>	
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trouver une solution quant à la problématique des bénéficiaires ayant une activité professionnelle dont le revenu est difficilement valorisable (professions libérales, indépendantes, etc.).</li> <li>○ Revoir la condition « communauté domestique » : prendre en compte les nouvelles situations de logements (colocation, etc.), immuniser le salaire des enfants &lt; 25ans et &gt; 25ans (jusqu'à l'âge de 28 ans).</li> <li>○ Pour éviter que les ménages n'essayent d'exclure la personne qui travaille du calcul (séparations fictives ou travail non-déclaré), réfléchir à la possibilité de l'individualisation du droit social au REVIS.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Revoir le système des sanctions</b></li> </ul>	
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les sanctions devraient être harmonisées entre toutes les institutions œuvrant dans le cadre du REVIS : introduire une progressivité de la sanction (diminution et puis retrait) y compris pour celle de l'ADEM.</li> <li>○ Les sanctions à exécuter par le FNS ne devraient plus faire l'objet d'une appréciation dérogatoire par le FNS : une fois la sanction prononcée, le FNS l'exécute (voir article 3 (2) à supprimer lettres c), d) et e).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'ONIS devrait assurer le suivi des recours contre ses sanctions. Il devrait en être de même pour les dispenses prononcées ou refusées par l'ONIS.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Disposer de suffisamment de ressources pour faire face à la charge de travail actuelle</b></li> </ul>
<b>Suggestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Besoin de plus de personnel dans le service REVIS du FNS.</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

## Annexe 6 : Commentaires des CR sur le profiling du Guichet REVIS

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le profiling n'arrive pas toujours à détecter la disponibilité des demandeurs et leur effective possibilité de réintégrer le premier marché de l'emploi par manque d'information</b></li> </ul>
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Manque d'information par rapport à la situation du demandeur du REVIS : disponibilité de garde d'enfants, statut de travailleur à temps partiel (plus de 30 heures), problèmes de santé et aspects sociaux (par exemple, comportement apparence, hygiène personnelle), problèmes familiaux et financiers, problèmes personnels (par exemple, motivation et bagage émotionnel).</li> </ul> <p>« Sur les questions concernant la situation personnelle du demandeur, sur la question de sa disponibilité, sur la question des problèmes de santé et la garde d'enfants. Je suis d'avis que les gens ne racontent pas tout de suite leurs situations et qu'ils sont plutôt effrayés de dire les choses comme elles sont par crainte de perdre un droit quelconque »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Manque d'information par rapport aux réelles expériences professionnelles : par exemple, type d'expérience de travail et si cette expérience de travail a été acquise au Luxembourg car un « <i>emploi au Luxembourg [est] différent p. ex Infirmière au Congo, ou Juriste en Syrie</i> ».</li> </ul> <p>« La réelle expérience sur le premier marché de l'emploi. Une personne qui n'a travaillé que dans des mesures spéciales de l'ADEM aura beaucoup de mal à retrouver un emploi sur le premier marché. Un demandeur dans ce cas a souvent aussi d'autres soucis sociaux qui rendent difficile un placement autre que les initiatives sociales qui elles doivent être espacées de 2 ans. »</p>
<b>Suggestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le profiling nécessiterait plus d'informations afin d'être mieux adapté à la situation des demandeurs.</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

## Annexe 7 : Commentaires des CR sur la fréquence des entretiens pour leurs DE bénéficiaires REVIS

• La fréquence des entretiens n'est pas toujours adaptée	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le suivi des bénéficiaires qui travaillent déjà par rapport à quelqu'un sans emploi n'est pas adapté (par exemple, pour les bénéficiaires qui travaillent plus de 35 heures/semaine, à horaires irréguliers, pour lesquels il est difficile de trouver un emploi qui s'adapte à leur emploi du temps). Pour ceux-ci, un RDV trimestriel ou plus court serait envisageable.</li> <li>○ Le suivi nécessiterait d'être plus approfondi pour certains bénéficiaires sans emploi, ceci pour mieux cibler la recherche d'emploi, les motiver et leur donner une aide concrète à la recherche d'emploi (par exemple, expliquer comment envoyer les candidatures, montrer comment faire des recherches : sites internet, journaux etc.). Ce suivi pourrait être intensifié (par exemple, RDV plus fréquent au début du suivi) ou plutôt être espacé tous les deux mois mais approfondi.</li> </ul> <p><i>« Les demandeurs sont souvent débordés, surchargés de ce qui leur est demandé, ils sont longtemps sans travail ou n'avaient jamais été ici au Luxembourg dans le monde du travail. Rendez-vous tous les 2 mois pour travailler avec eux sérieusement et de les motiver encore et encore ou de leur donner une aide. »</i></p>
<b>Suggestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adapter la fréquence « <i>Selon les besoins spécifiques, au cas par cas</i> »</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

## Annexe 8 : Commentaires des CR sur les défis liés au diagnostic et au suivi du bénéficiaire

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Améliorer le diagnostic de la situation du bénéficiaire</b></li> </ul>	
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le recours à plusieurs types de services sociaux et à un bilan de compétences permettrait une meilleure compréhension de la situation du bénéficiaire.</li> <li>○ Il existe deux suggestions divergentes concernant la rapidité de l'orientation d'un bénéficiaire: l'une consiste à placer le bénéficiaire le plus tôt possible dans une mesure ou formation, l'autre de prendre le temps pour bien le comprendre avant de pouvoir l'orienter sur un secteur de formation ou un travail. Pour l'orientation, l'utilisation du COSP et/ou de la Maison d'orientation est suggérée.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mieux adapter le suivi à la réalité du terrain</b></li> </ul>	
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nécessité d'un traducteur d'office pour ceux qui ne parlent aucune des langues proposées.</li> <li>○ Nécessité d'une assistante sociale d'office pour les bénéficiaires qui ne comprennent pas bien les documents.</li> <li>○ Demander aux bénéficiaires quelle est l'aide dont ils ont besoin de la part de l'ADEM.</li> <li>○ Fournir une aide plus intensive à certains bénéficiaires pour rédiger des candidatures/demandes.</li> <li>○ Fournir des réponses à des besoins autres que la recherche d'emploi. Ceci nécessiterait soit que (1) les CR soient formés « <i>sur les problématiques qui peuvent être rencontrées</i> » et « <i>à d'éventuels besoins autres que la recherche d'emploi mais qui ont une influence sur la recherche d'emploi</i> », soit que (2) le travail soit fait par des conseillers spécialisés ou des assistants sociaux qui s'occupent des cas plus difficiles, car « <i>l'ADEM est orientée vers le travail, non pas à l'écoute et la résolution de problèmes personnels graves</i> ».</li> <li>○ Développer des projets par équipe : « <i>la plupart des projets concrets qui sont développés pourraient être développés par une équipe (placement, maison d'orientation, cours de langue, patron, demandeur etc.)</i> ».</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mieux soutenir la motivation du DE bénéficiaire REVIS</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Difficulté pour les bénéficiaires de devoir s'inscrire à l'ADEM à la recherche d'un emploi lorsqu'ils travaillent et sont tout à fait satisfaits de leur temps partiel.</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il existe deux points de vue divergents sur la manière d'augmenter la motivation des bénéficiaires à entreprendre des mesures à l'ADEM : (1) Leur fournir plus de choix des mesures qui soient intéressantes et adaptées ou (2) faire un suivi intensif et rendre les sanctions plus strictes. Ceci reflète deux suggestions divergentes : (1) que l'inscription à l'ADEM soit volontaire et (2) que la participation à des ateliers, à une</li> </ul>

	mesure sociale, au COSP ou à une occupation d'utilité publique soit prévue pour tous les bénéficiaires et qu'il y ait une pression à accepter toute mesure et tout travail, même si cela n'est pas de la compétence du bénéficiaire ou son souhait.
--	---

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

## Annexe 9 : Commentaires des CR sur les défis liés à l'offre des mesures en faveur de l'emploi

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le type de travail offert par les mesures n'est pas toujours adapté à la situation, à la qualification ou à l'état physique du DE bénéficiaire REVIS</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les mesures offertes sont basées principalement sur du travail manuel. Ainsi, elle ne sont pas compatibles avec les demandeurs qui travaillent (ou ne peuvent travailler que) à temps partiel.</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trouver des mesures plus accessibles, par exemple qui soient adaptées à la qualification du bénéficiaire (par exemple, volet administratif) au-delà de l'offre actuelle proposée (par exemple, jardinage pour les hommes et nettoyage pour les femmes).</li> <li>○ « <i>Il faudra des mesures spécifiques pour les bénéficiaires qui, par exemple, apprennent une langue le matin et pourraient poursuivre un travail l'après-midi... respectivement aussi d'aide du volet administratif. Les postes [en Initiative Sociale] ne conviennent PAS aux femmes... Couper des haies, manipuler des tronçonneuses, frapper sur une enclume. C'est dommage... à part du ménage, il n'y a pas beaucoup d'options pour une femme...</i> »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les bénéficiaires nécessitent de la formation au préalable</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les bénéficiaires ont des compétences linguistiques trop limitées qui ne permettent pas de participer aux mesures.</li> <li>○ Les bénéficiaires sans emploi depuis longtemps nécessitent de la formation pour « <i>remettre leurs compétences à niveau de la concurrence</i> ».</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Permettre la participation à des cours de langue intensifs pour ceux qui ne parlent aucune des langues du pays.</li> <li>○ Permettre la participation à une formation/mesure au choix entre : être engagé(e) dans une mesure, suivre une formation, incluant un stage auprès d'un employeur ; ceci surtout pour les bénéficiaires sans emploi depuis longtemps afin de « <i>remettre leurs compétences à niveau de la concurrence</i> ».</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

## Annexe 10 : Commentaires des CR sur les défis liés à une offre d'emploi

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Parfois, l'offre d'emploi ne correspond pas aux métiers précédents et/ou à la situation personnelle et familiale du bénéficiaire</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Difficulté de proposer des travaux aux bénéficiaires qui ont des compétences linguistiques limitées ou qui ne parlent aucune langue du pays, qui ont des situations familiales difficiles (par exemple, famille monoparentale, conjoint malade), qui ne disposent pas d'une voiture/d'un véhicule pour se déplacer et/ou qui n'ont pas la possibilité de travailler le soir tard, le matin tôt et le weekend.</li> <li>○ Difficulté de proposer des travaux aux bénéficiaires qui travaillent déjà 20-30 heures, qui travaillent comme indépendants, qui travaillent sur des horaires irréguliers.</li> </ul> <p><i>« Les gens doivent être emmenés là où ils sont. Comment intégrer une personne quand on ne comprend presque rien, quand sur le marché du travail 3 langues sont exigées, quand le gardiennage à la Maison Relais n'est pas garanti, quand on est monoparental et le week-end, le soir ou le matin avant 8h [vous] ne commencez pas le travail. Il faudra beaucoup plus d'emplois qui doivent être créés qui correspondent également à la vie des gens. Souvent, ils n'ont pas de voiture et les transports en commun ne sont pas toujours possibles ou extrêmement encombrants. ».</i></p>
<b>Suggestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Augmenter l'offre des emplois et l'accès aux mesures (incluant OTI et contrat d'appui-emploi), afin que les bénéficiaires puissent acquérir de l'expérience, y compris pour les travailleurs intellectuels.</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

## Annexe 11 : Commentaires des CR sur les autres défis

<b>• Les sanctions manqueraient de cohérence/flexibilité</b>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Manque de cohérence entre la durée des sanctions de l'ADEM (clôture du dossier pendant 2 mois) et ce qui est prévu par la loi REVIS (clôture du dossier pendant 4 mois).</li><li>○ Manque de cohérence des sanctions de l'ADEM imposées aux DE bénéficiaires du REVIS par rapport aux DE non bénéficiaires.</li><li>○ Les sanctions pour les DE bénéficiaires du REVIS sont plus strictes. En effet, le manque de respect des obligations génère des conséquences plus graves pour les demandeurs bénéficiaires du REVIS (i.e. la clôture du dossier à l'ADEM génère le retrait de l'allocation d'inclusion pendant 4 mois).</li></ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Même si certains CR suggèrent de garder ou même d'étendre les sanctions actuelles pour les DE bénéficiaires du REVIS (i.e. clôture immédiate du dossier de l'ADEM en cas d'oubli d'un RDV, d'un refus de participer à une mesure ou d'entreprendre toute demande émanant du CR), d'autres CR suggèrent la nécessité d'avoir des sanctions plus flexibles pour les DE bénéficiaires du REVIS. Ces suggestions sont liées au constat que, pour les DE bénéficiaires du REVIS, une sanction administrative de l'ADEM a des conséquences plus graves et au fait que, à présent, il y a un manque d'explication du système de sanction, ainsi qu'un manque d'application du principe de l'avertissement.</li></ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER



**Annexe 12 : Commentaires des CR de l'ADEM sur les problèmes identifiés et propositions concernant les transferts des demandeurs d'emploi bénéficiaires du REVIS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revoir l'attribution de compétence entre l'ADEM et l'ONIS</li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Impossibilité de proposer à certains demandeurs un emploi sur le premier marché de l'emploi/du travail compatible à leur situation</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dispenser du suivi de l'ADEM ou transférer vers l'ONIS les bénéficiaires pour lesquels il n'est pas possible de proposer un emploi sur le premier marché de l'emploi/du travail : notamment, ceux qui travaillent plus de 20-30 heures/semaine, qui travaillent des heures irrégulières, qui ont des situations familiales difficilement compatibles avec un emploi sur le premier marché de l'emploi/du travail (par exemple, monoparentaux, conjoint malade, ménages sans garde d'enfant), les personnes qui ne maîtrisent aucune langue du pays, qui ont des problèmes de santé, qui ont été inscrits à l'ADEM pendant 12 mois sans concrétisation d'embauche.</li> <li>○ S'assurer que les personnes soit prêtes pour le premier marché de l'emploi avant de les transférer à l'ADEM : « ONIS/FNS devraient encadrer ces personnes et dès que celles-ci sont prêtes pour le premier marché de l'emploi alors seulement les transférer auprès de l'ADEM ».</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

**Annexe 13 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et propositions concernant la coordination avec les organismes qui offrent des suivis thérapeutiques et des formations**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La collaboration avec les médecins/thérapeutes est importante, mais parfois elle n'est pas toujours facile</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il n'est pas toujours évident pour les ARIS d'avoir un contact avec les médecins/thérapeutes et de recevoir des informations assez précises pour effectuer un suivi social adapté au bénéficiaire.</li> <li>○ Il est dans l'intérêt du bénéficiaire que l'ARIS puisse comprendre au mieux sa situation (par exemple, pour définir un plan d'activation adapté). Pourtant, « <i>Il n'est pas toujours évident d'avoir un contact [...] surtout [avec] des médecins/ thérapeutes qui sont soumis au secret professionnel. Mais dans tous les cas c'est dans l'intérêt des personnes et pour nous en tant qu'ARIS de mieux comprendre la situation, donc la collaboration avec ces institutions est importante</i> ». Parfois, « <i>les thérapeutes restent très vagues dans le descriptif ou ne veulent pas partager des informations ou manque de compréhension</i> » et ce blocage pourrait être lié au « <i>secret professionnel alors qu'il devrait y avoir le secret partagé</i> ».</li> </ul>
<b>Suggestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cette collaboration avec les médecins/thérapeutes pourrait être intensifiée dans l'intérêt des bénéficiaires.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'offre de la <u>formation</u> aux bénéficiaires du REVIS pourrait être améliorée afin de les aider à trouver un travail et à sortir du dispositif REVIS</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Améliorer l'accès à des formations et fournir des formations dans lesquelles les bénéficiaires peuvent acquérir des compétences professionnelles utiles pour accéder par la suite au marché du travail : « <i>L'accès à des formations valorisantes et utiles sur le marché du travail sont quasi inexistantes/inaccessibles pour les bénéficiaires REVIS</i> » ; « <i>Je trouve qu'on devrait aussi pouvoir orienter nos clients vers des formations et les suivre afin de voir comment se passe leur formation afin d'augmenter les chances sur le premier marché de l'emploi. Il n'y a pas beaucoup de projets de formations pour nos clients qui valent quelque chose par la suite</i> » ; « <i>Il faudrait offrir des formations tout court s'il y avait une réelle volonté de sortir les gens du REVIS. J'ai l'impression que cela arrange pas mal de gens, car cela reste de la main-d'œuvre bon marché</i> ».</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La communication avec les écoles de formation qui proposent des cours de langues pourrait être améliorée afin de savoir si un bénéficiaire est bien inscrit aux cours.</li> <li>○ Prévoir des formations valorisantes et utiles sur le marché du travail</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

**Annexe 14 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et propositions concernant la gestion des dossiers des bénéficiaires dispensés des mesures d’activations**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La procédure d’élaboration d’un plan d’activation pour les bénéficiaires qui sont (ou devraient être) dispensés est parfois inadéquate</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La procédure est trop rigide et n’est pas adaptée pour les bénéficiaires dispensés, pour ceux dont la situation de santé s’est aggravée et/ou pour ceux qui ne se sentent pas encore prêts à avoir un suivi thérapeutique.</li> <li>○ L’ARIS est dans l’impossibilité de fournir un suivi ou des services adaptés pour les bénéficiaires qui sont dispensés.</li> </ul> <p>« Car souvent les personnes reviennent et la situation n'a pas changé ou elle s'est aggravée. Et nous ne pouvons rien faire avec eux. »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Difficulté à avoir le plan d’activation accepté par l’ONIS pour les bénéficiaires qui sont dispensés.</li> </ul> <p>« Car l'ONIS attend des ARIS qu'ils entreprennent TOUJOURS quelque chose avec les gens, même quand ils sont dispensés définitivement, et cela n'est tout simplement pas toujours possible. Il devrait y avoir moyen de laisser les gens tranquilles quand à un moment leur santé est trop fragile et accepter qu'il n'y a pas toujours quelque chose à entreprendre »</p>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expliquer aux bénéficiaires dispensés pourquoi une réévaluation de leur dossier doit être faite et pourquoi ils sont convoqués.</li> <li>○ Besoin de détailler aux ARIS pour quelles raisons une mesure d’activation n’est pas possible, quelles sont les autres alternatives et les autres objectifs que les ARIS doivent développer avec le bénéficiaire.</li> <li>○ Gérer ses dossiers de façon plus flexible et moins standardisée et/ou contraignante : plus de flexibilité dans l’élaboration du plan d’activation (i.e. devrait avoir plus de champs libres), avoir assez de place pour réaliser un travail individualisé, pouvoir effectuer une gestion sans contraintes ni devoirs pour les bénéficiaires dispensés.</li> <li>○ Enlever l’obligation d’avoir un suivi thérapeutique pour les bénéficiaires qui ne se sentent pas prêts.</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

## Annexe 15 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant la coordination avec d'autres services compétents pour un bénéficiaire

• Importance d'une bonne communication entre les différents services	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Une bonne communication entre les différents services qui interviennent est importante pour aider au mieux le bénéficiaire concerné. Elle permet de se rendre compte « <i>des services faits déjà, de celui [qui a été] fait déjà. Et ne pas faire des doublons</i> » et de « <i>coordonner l'action et participer à la réduction de freins</i> » avec les autres services.</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La communication actuelle pourrait être facilitée par une simplification de la communication entre les quatre acteurs principaux « <i>Une sorte de chat interne et faciliterait la gestion des dossiers</i> » et la prise de contact avec les autres services pour échanger sur les bénéficiaires, en accord avec les bénéficiaires eux-mêmes afin de respecter la protection des données.</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

## Annexe 16 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant la prévention de la rupture d'une mesure d'activation

• Risque que la décision de l'arrêt d'une mesure d'activation soit arbitraire	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Risque que certains OA mettent fin à une mesure d'activation quand ils veulent « <i>Parfois, les lieux d'affectation estiment qu'ils peuvent mettre fin à une mesure d'activation quand ils veulent [...]</i> »</li> <li>○ Peu de rencontres et de contacts avec certains OA au-delà des évaluations</li> </ul> <p>« <i>Il y a des différences de gestion des ARIS avec les OA, mais également des différences de gestion et d'encadrement des OA. Pour certains, les ARIS doivent se battre pour accéder à un rendez-vous sur place afin de pouvoir faire l'évaluation et la communication est quasi inexistante. Je pense que des visites régulières de l'ONIS afin de faire un travail de prévention/sensibilisation et de partage de "bonnes pratiques" serait avantageux.</i> »</p>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La communication actuelle pourrait être facilitée par une simplification de la communication entre les quatre acteurs principaux « <i>Une sorte de chat interne et faciliterait la gestion des dossiers</i> » et la prise de contact avec les autres services pour échanger sur les bénéficiaires, en accord avec les bénéficiaires eux-mêmes afin de respecter la protection des données.</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

**Annexe 17 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés concernant la compatibilité entre la mission d'assistant social et celle de l'ARIS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Quand le système d'obligation et de sanction devient <u>incompatible avec les missions et le code déontologique de la profession d'assistant social</u></b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incompatibilité avec les missions des assistants sociaux visant à défendre « <i>les intérêts des populations défavorisées, la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale au niveau individuel et sociétal</i> » et à « <i>accompagner le client dans ses démarches pour augmenter son niveau de vie, ses ressources, et non de les lui retirer via une sanction</i> ».</li> <li>○ Incompatibilité avec le code déontologique et le secret professionnel des assistants sociaux.</li> </ul> <p>« <i>Ma profession et le code déontologique qui y est lié s'opposent à l'exécution d'une grande partie de procédures promulguées par la loi et orchestrées par l'ONIS. Il s'agit d'un mal-être que je vis au quotidien. Beaucoup de procédures ne respectent pas l'intérêt de la personne bénéficiaire, ne respectent pas son intégrité en tant que personne. Comme je suis engagée dans ma fonction d'assistant social je juge avoir le droit de réclamer le respect de ma profession et de ses préceptes déontologiques.</i> »</p> <p>« <i>Parfois on nous demande de fournir trop informations concernant nos clients (données sensibles).</i> »</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Quand la rigidité du système <u>n'est pas adaptée à la situation du bénéficiaire</u></b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ « <i>Les bénéficiaires REVIS sont souvent dans des situations compliquées / précaires. Le cadre de la loi REVIS semble rigide et ne donne pas beaucoup de possibilités pour s'adapter aux besoins des gens. Les personnes qui sont punies dans le cadre de la loi REVIS sont souvent des gens qui ont des grandes difficultés à s'adapter, comprendre ou respecter les attentes qu'on peut avoir envers eux.</i> »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Quand la rigidité du système <u>limite la qualité du suivi offert au bénéficiaire</u> dont :</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La possibilité de prendre en compte la situation individuelle, ce qui est un point important du travail social. « <i>Un point important du travail social est de voir les personnes dans leur individualité, sans vouloir les planter dans des cases, ce qui est parfois difficile dans le cadre du dispositif REVIS.</i> »</li> <li>○ La possibilité d'avoir suffisamment de temps pour l'aspect social du travail.</li> </ul> <p>« <i>Avec toutes les procédures qu'il faut appliquer en partie, l'aspect social de notre travail se perd, j'ai l'impression que nos clients ne reçoivent pas toujours le temps dont ils ont besoin car nous sommes obligés d'appliquer certaines procédures. C'est dommage.</i> »</p>

- La possibilité de garantir « *la protection de la personne vulnérable* » et « *la défense des intérêts des populations défavorisées* », car « *beaucoup de procédures ne respectent pas l'intérêt de la personne bénéficiaire, ne respectent pas son intégrité en tant que personne.* »
  - La possibilité de créer une relation de confiance nécessaire pour une meilleure collaboration. « *Il est difficile de créer une relation de confiance avec un système "autoritaire"/ d'avertissement, or la relation de confiance dans le travail social est importante pour une meilleure collaboration avec les bénéficiaires.* »
- « *La conception actuelle de la loi Revis empêche en effet l'amélioration de l'intégration sociale des allocataires. Il est diamétralement opposé aux objectifs du travail social moderne à bien des égards.* »

Source : Enquête « *Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels* », données 2022, LISER

## Annexe 18 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant SHAREPOINT

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les activités offertes ne correspondent pas toujours au profil du bénéficiaire</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les activités offertes ne sont pas toujours adaptées à la situation sanitaire du bénéficiaire ou ne sont pas assez accessibles : « <i>Les gens sont dans l'incapacité de se rendre sur place ou de participer aux activités pour différentes raisons subjectives</i> » ; « <i>Il n'y a pas suffisamment d'activités qui ne demandent pas trop d'efforts, car la personne n'est pas apte à aller travailler</i> » ; « <i>L'horaire des activités et le trajet pour y arriver</i> ».</li> <li>○ Elle ne permettent pas toujours l'apprentissage de compétences professionnelles et/ou linguistiques.</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elargir l'offre de formations valorisantes et d'activités dans plusieurs domaines : activités dans le domaine de la coiffure, de l'esthétique ; formation pour apprendre des compétences professionnelles, y compris pour des personnes qui ne peuvent plus exercer une tâche manuelle/physique. « <i>Un bénéficiaire ne sachant plus exercer une tâche manuelle/physique, n'est pas inapte au travail. Néanmoins, si le bénéficiaire n'a aucune formation lui permettant d'occuper un poste administratif, la recherche d'un poste adapté devient très difficile, voire impossible.</i> »</li> <li>○ Elargir l'offre d'activités pour l'apprentissage de la langue : par exemple, des activités qui impliquent la pratique et la compréhension de la langue française, luxembourgeoise et/ou allemande, sans qu'il s'agisse nécessairement de cours de langue.</li> <li>○ Elargir l'offre de mesures pour les personnes ayant des problèmes de santé : par exemple, un type de travail adapté aux problèmes de santé (incluant les troubles mentaux) et proposant un encadrement socio-éducatif ; faciliter l'accès à un suivi psychiatrique.</li> <li>○ Elargir l'offre de mesures à bas seuil pour les personnes les plus vulnérables : « <i>P. ex femmes réfugiées arabophones</i> ».</li> <li>○ Elargir et diversifier l'offre sur l'ensemble du territoire luxembourgeois, y compris dans les régions les plus éloignées du pays (par exemple, cours de langue). « <i>Il y a déjà beaucoup d'offres. Mais je ne trouve pas toujours quelque chose pour quelqu'un qui p.ex. sait parler toutes les langues, mais a besoin de faire une activité afin de se sociabiliser avec d'autres personnes.</i> »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accessibilité au catalogue SHAREPOINT</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La plupart des ARIS trouvent que les catégories du catalogue sont bien établies. Ceux qui ne l'utilisent pas beaucoup se basent surtout sur leur connaissance du réseau social ou sur le catalogue offert par Resolux.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cependant, il est parfois difficile de retrouver ce que l'on cherche, malgré un moteur de recherche.</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Améliorer l'organisation de l'information : structurer l'information par thèmes, par régions, par fréquence, par sujet, etc. « <i>Ex. mettre toutes les mesures de la santé mentale sous santé mentale, etc. on a l'impression que c'est juste un listing. Du coup et comme ça manque de structure je consulte que peu souvent</i> »</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER



## Annexe 19 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et leurs propositions concernant leur intégration dans les OS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le partage des missions ARIS-ASAS n'est pas toujours clair</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les missions des ARIS ne sembleraient pas toujours claires à 100%. La définition de la mission de l'ARIS d'effectuer un « suivi social » crée des confusions au sein des OS : « L'ONIS affirme que l'ARIS effectue un suivi social pour ses bénéficiaires. Ceci porte à confusion avec les assistants sociaux de l'aide sociale. Ces derniers affirmant que l'ARIS doit ainsi intégralement prendre en charge le bénéficiaire (l'accompagnant dans toutes ses démarches, aide au logement, aide avec les enfants, etc.). Or, il s'agit de deux lois différentes [loi REVIS et loi sur l'Aide Sociale] et il n'est pas possible d'assurer les deux ». De plus, d'après des ARIS, certaines ASAS s'attendraient qu'ils soient un « renfort des missions des OS ».</li> <li>○ La division des tâches n'est pas toujours claire (i.e. qui fait les demandes de logements sociaux, de l'allocation vie chère, de pension ?). Dans certains OS, il y a eu des réunions pour clarifier ce sujet ; dans d'autres cas, la division a été laissée à l'organisation/discussion informelle entre ARIS et ASAS. Ces discussions sont importantes pour éviter un double emploi.</li> <li>○ Dans certains OS, les bénéficiaires REVIS sont orientés vers un ARIS qui est considéré comme compétent pour la prise en charge complète du bénéficiaire (y compris de l'aide sociale). Dans d'autres cas, les ASAS font parfois des démarches sans concertation qui relèvent de la compétence des ARIS.</li> <li>○ La manque de clarté en l'absence d'une bonne communication entre ARIS et ASAS fait qu'il peut y avoir des malentendus entre les différents collaborateurs sur le partage de tâches.</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Besoin de clarifier la mission de « suivi social » de l'ARIS et le partage de fonctions entre ARIS et ASAS. Les solutions présentées sont de deux types : (1) les ARIS ne devraient s'occuper que des missions qui leur sont déléguées par l'ONIS et les ASAS prendre uniquement en charge les bénéficiaires du REVIS demandant de l'aide au niveau de l'aide sociale ; (2) les ARIS devraient s'occuper de tout le suivi social (i.e. logement, aide aux démarches administratives, accompagnement à la demande de pension d'invalidité), à l'exception de la demande d'aide financière.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les échanges entre ARIS et ASAS doivent se faire dans l'intérêt du bénéficiaire</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Une bonne collaboration entre ARIS et ASAS est considérée comme très favorable pour les bénéficiaires. Dans les OS où il n'y a pas de contact ou une bonne entente, une collaboration pour un suivi adapté reste difficile.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'échange entre ARIS et ASAS est important pour éviter le double emploi sur le dossier d'un même bénéficiaire et pour avoir les informations nécessaires afin d'aider au mieux le bénéficiaire.</li> <li>○ Les ARIS ont le sentiment que « <i>l'ONIS ne semble pas se rendre compte de ce qui comporte un suivi social intensif et qu'un tel suivi ne peut pas être assuré seulement par un ARIS</i> ».</li> <li>○ Les échanges liés à la situation du bénéficiaire sont parfois difficiles en raison de la protection des données (RGPD) « <i>Nous échangeons [avec les ASAS] en accord avec les bénéficiaires</i> ».</li> </ul>
<p><b>Suggestions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Améliorer les échanges sur le dossier du même bénéficiaire : savoir si le nouveau bénéficiaire est déjà pris en charge par l'autre service (par exemple, avec un logiciel commun), transmettre les informations importantes au service ARIS, informer l'ASAS des démarches éventuellement déjà réalisées « <i>Une meilleure visibilité des bénéficiaires pris en charge serait bénéfique afin de mieux collaborer</i> ».</li> <li>○ Améliorer la collaboration : faciliter les échanges pour éviter des malentendus sur les missions des ARIS et pour éviter le double emploi, avoir des contacts plus réguliers et une collaboration plus étroite, avoir une meilleure implication des ARIS dans l'organisation et l'activité de l'OS.</li> <li>○ Le cas échéant, créer des supervisions communes entre l'ARIS et l'ASAS pour mieux interpréter la situation et l'autonomie du bénéficiaire : possibilité d'orienter un bénéficiaire à plusieurs (par exemple, avis d'un deuxième assistant social qui connaît le dossier indépendamment du service pour lequel il travaille) et possibilité de participer aux réunions d'équipe où les dossiers sont discutés.</li> <li>○ Dans certains OS, il y a des discussions pour comprendre si l'ARIS devrait être intégré dans les réunions d'équipe où les dossiers sont discutés :  « <i>Le travail de l'Office social étant bien différent de celui de l'ARIS, le conseil d'administration estime que les ARIS ne doivent pas participer aux réunions du conseil d'administration, ce que j'approuve.</i> » ; « <i>Changement depuis [récemment], le conseil d'administration estime la présence des ARIS au Conseil nécessaire si un dossier d'un client en commun est présenté (aide social doit nous avertir et demander notre participation)</i> »</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La communication et la coopération entre ARIS et ASAS ne sont pas toujours faciles</b></li> </ul>
<p><b>Aspect du problème</b></p>	<p><b>Situations où la communication est limitée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ARIS ressent une certaine méfiance/ un certain manque d'intérêt quand la communication avec les ASAS est inexistante ou limitée (par exemple, par manque de réunions, d'échanges réguliers ou spontanés souvent rendu difficiles par la délocalisation de l'ARIS par rapport aux</li> </ul>

autres collègues de l'OS), quand il y a un manque de connaissance et de compréhension des missions des ARIS au sein des OS (malgré les explications et les réunions), quand parfois ces missions sont remises en cause ou prises à la légère au sein de l'OS.

- Les ARIS qui pensent que les ASAS et les ARIS ne font pas un travail complémentaire soulignent qu'il n'y a presque pas de contact, communication ou collaboration avec l'équipe des ASAS pour avoir connaissance du travail réalisé par l'aide sociale. Certains ARIS ont le sentiment que les ASAS s'attendent à ce qu'ils les aident avec des tâches liées à l'aide sociale.
- Pour certains ARIS, la prise en charge conjointe n'est pas envisageable à cause d'une surcharge de travail ou d'un manque de communication et de collaboration entre les ARIS et les ASAS. Le fait que les ARIS et les ASAS ne soient pas tous dans le même bâtiment semble aussi jouer un rôle.
- La communication au sein des OS ne semble pas s'être améliorée après la réforme.

**Exemples de situations où l'intégration des ARIS est positive et il existe une bonne entente :**

- Les ARIS ne ressentent pas de la méfiance de la part des ASAS : quand il y a un travail bienveillant en collaboration avec le bénéficiaire et les collègues et quand il y a une approche transparente (i.e. une bonne relation professionnelle ; une bonne entente et un sentiment d'égalité dans l'équipe ; une bonne communication ; quand chacun connaît les rôles de chacun dans le cadre du dossier ; la volonté de fournir un service correct aux bénéficiaires). La méfiance peut naître du fait que l'ARIS peut sanctionner le bénéficiaire, mais il existe un moyen d'établir une bonne collaboration entre acteurs pour éviter que cela n'arrive [B58J].
- Dans les OS où les ARIS estiment qu'il n'y a pas une prise en charge conjointe avec les AS des bénéficiaires REVIS, les ARIS soulignent pour la plupart qu'il existe une bonne collaboration et que les échanges avec les ASAS ont lieu de façon ponctuelle quand l'une des deux parties le juge opportun.
- Une bonne communication permet de clarifier les rôles de chacun et de demander conseil avant de prendre des décisions susceptibles d'interagir dans le travail de l'autre. Les ARIS peuvent s'organiser informellement avec les ASAS pour aider une personne bénéficiaire dans des démarches administratives dans un délai plus court (i.e. quand le délai d'attente auprès de l'ASAS est d'environ 2-3 semaines). Les ARIS qui pensent qu'il ne faudrait pas intensifier la collaboration disent que la collaboration dans leur OS est déjà bonne et que la collaboration devrait se faire de manière naturelle.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les ARIS et leur intégration dans l'OS</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<p><b>L'intégration des ARIS dans le fonctionnement des OS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La façon de travail diffère entre l'ONIS et l'OS : « À l'ONIS il y a beaucoup plus de directives alors que l'OS semble faire confiance à l'ARIS et leur donner plus de liberté d'expression. L'ONIS donne des directives à l'ARIS concernant le travail de l'ARIS (procédures à suivre, etc.) et l'Office social (CA) donne les directives que les employés doivent respecter. ». Le conseil d'administration n'est pas concerné par les missions des ARIS, « et que ceci n'a pas été utile non plus ».</li> <li>○ Intégration négative des ARIS dans l'OS : Sentiment que l'intégration des ARIS ne soit pas souhaitée, que les ARIS ne soient pas reconnus comme une équipe membre du bâtiment. Faciliter l'acceptation des ARIS au sein de l'OS et, quand ce n'est pas le cas, intégrer les ARIS dans le même bâtiment pour faciliter la communication et la collaboration.</li> </ul>
	<p><b>Soutien administratif et les locaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les ARIS gèrent seuls leur travail administratif et n'ont pas de secrétariat. Dans certains OS, l'accueil téléphonique des ARIS n'est pas pris en charge par l'accueil de l'OS. Dans d'autres OS, les ARIS sont assistés par l'accueil de l'OS, mais pas par les autres services. L'assistance du personnel administratif de l'OS semblerait être plutôt limitée à la réception du courrier, le calcul et le virement du salaire, l'aide pour la logistique (par exemple, bureau, matériel). Le personnel administratif semble constituer un frein quand des visites sont remises en question, des trajets sur des lieux d'affectation sont remis en question, etc.</li> <li>○ Quelques tensions avec les AS au moment de l'arrivée des ARIS ont pu survenir ; en grande partie, celles-ci sont liées à la question des bureaux et de la quantité de travail, ainsi qu'à des questions générales à clarifier dans des réunions.</li> <li>○ Les ARIS ne participent pas aux décisions, sauf en ce qui concerne l'organisation de l'OS (par exemple, planning, réception). Il existe des questions à clarifier et, parfois, de la fatigue ou des tensions liées à d'autres problèmes comme les bureaux ou la quantité de travail.</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les ARIS du pays sont engagés sous différents statuts. Il serait opportun que les ARIS aient tous le même statut sous un même employeur afin d'uniformiser vraiment la structure (par exemple, les mêmes droits et obligations).</li> </ul>

**Annexe 20 : Commentaires des ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant la facilitation de leur travail et l'amélioration de la prise en charge et du suivi des bénéficiaires, et la meilleure prise en compte de leurs besoins et attentes**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Améliorer le dispositif REVIS et son cadre d'application concernant le travail d'accompagnement (suivi), l'orientation et le plan d'activation</b></li> </ul>	
<p><b>Suggestions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'application du REVIS devrait être moins procédurale : bien qu'un cadre clair est souhaité, des procédures moins rigides (ou même l'abandon de certaines procédures standardisées) permettraient un travail d'accompagnement et de soutien avec le bénéficiaire au centre, plutôt que les procédures car « <i>le travail social ne permet pas toujours de mettre tout le monde dans les mêmes cases</i> ». Ceci nécessiterait l'attribution d'une plus grande confiance aux ARIS dans leur jugement professionnel sur l'appréciation des situations personnelles. L'ONIS devrait fournir des conseils concernant le suivi du bénéficiaire plutôt que des directives, ne devrait pas remettre en question les appréciations des ARIS ou fournir une réflexion sur les situations personnelles à sa place.</li> <li>○ Nécessité d'un rééquilibrage entre le dispositif REVIS et son application : la philosophie des obligations et sanctions, avec une logique de solidarité et/ou de récompense. L'application du REVIS devrait permettre de la flexibilité au niveau des sanctions. L'administration qui gère l'application du REVIS pourrait s'ouvrir et faire davantage confiance à l'expérience du terrain.</li> <li>○ Introduire la possibilité de dispense pour des raisons de santé. Actuellement, l'obligation d'aller chez le médecin est considérée comme une mesure de stabilisation.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Renforcer les contacts avec l'ADEM et améliorer l'organisation des transferts vers l'ADEM</b></li> </ul>	
<p><b>Suggestions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Améliorer l'orientation des bénéficiaires, l'évaluation de leur situation et le transfert d'informations pertinentes entre l'ADEM et l'ARIS :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la collaboration avec les acteurs du profiling pour mieux évaluer les compétences du bénéficiaire, bien l'orienter, « <i>et ne pas faire un double travail (évaluation du niveau de langues, formations etc.)</i> » ;</li> <li>- Envoyer à l'ARIS un avis motivé plus détaillé sur la situation d'un bénéficiaire orienté par l'ADEM à l'ONIS.</li> </ul> </li> <li>○ Améliorer la continuité du suivi offert au bénéficiaire :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser la collaboration entre ARIS et ADEM/CR après le transfert à l'ADEM : « <i>L'ARIS pourrait accompagner le bénéficiaire, même après transfert/inscription ADEM en vue de favoriser son insertion et l'aider à accomplir les démarches de l'ADEM (et être en</i></li> </ul> </li> </ul>

	<p><i>contact avec le conseiller ADEM) » ;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir le maintien de la mesure TUC et le suivi avec l'ARIS pendant les trois mois suivant la clôture d'un dossier REVIS.</li> <li>- Prévoir un accompagnement du bénéficiaire entre services en promouvant les échanges entre les professionnels des différentes institutions : <i>« Etre plus dans l'échange avec les différents professionnels des différentes institutions et ne pas laisser le bénéficiaire se sentir délaissé car il n'y a pas de réponse. Nous faisons du travail donc nous devons vraiment agir avec les personnes. »</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Améliorer les chances d'intégrer les bénéficiaires au premier marché de travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revoir l'organisation du transfert de l'ONIS à l'ADEM : prévoir une période de transition pour les bénéficiaires pour lesquels l'ARIS envisage un transfert vers l'ADEM. Durant cette période de transition, <i>« prévoir un double suivi ADEM + ONIS »,</i> permettre une <i>« Mesure TUC en même temps que la recherche de travail ensemble avec l'ADEM »,</i> et <i>« arrê[er] de devoir passer par le COSP pour pouvoir être transférer à l'ADEM, [et favoriser] d'avantage de collaboration directe entre ARIS et ADEM, [et] davantage de lieux d'affectation avec encadrement socio-pédagogique ».</i></li> <li>- Offrir aux bénéficiaires en suivi ONIS des formations de l'ADEM qui soient adaptées aux compétences sur le marché de travail. Fournir la possibilité de suivre des formations continues dans les lieux d'affectations pendant les heures de travail (par exemple, cours de langues, cours informatiques, workshops).</li> <li>- Prévoir des moyens pour mieux faciliter la transition d'une mesure TUC vers une embauche/un poste fixe. Par exemple, des aides financières pour les organismes décidant d'embaucher un bénéficiaire en mesure TUC. Il peut être relevé que ces stages étaient prévus dans le cadre du RMG et ont disparu avec la réforme.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Considérer la réalité du terrain dans la révision des procédures</b></li> </ul>	
<p><b>Suggestions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Simplifier les procédures : éviter le cumul et/ou le changement fréquent des procédures, les réduire en nombre et déterminer/définir des procédures moins standardisées afin qu'elles soient adaptées à la réalité du terrain.</li> <li>○ La révision des procédures devrait être à <i>« l'écoute de l'expertise du terrain »</i> ou, au moins, prendre <i>« en considération des avis de l'ARIS surtout avant les changements de procédures ».</i> Elle devrait reconnaître <i>« Davantage de place et de confiance aux ARIS et en la qualité de leur travail et jugement, au cas par cas ».</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Revoir certaines procédures de contrôle : le système de contrôle prévu par certaines procédures pourrait décourager l'ARIS dans l'organisations de certaines démarches par crainte d'un échec de la part du bénéficiaire et donc d'une sanction y relative.</li> </ul> <p>« Les procédures de contrôle de l'ONIS ne sont pas compatibles avec notre population bas seuil et entravent ou découragent l'AS [ARIS] d'organiser des TUC. ».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alléger certaines procédures : les procédures concernant les OA pourraient les surcharger avec le risque de réduire le temps qu'ils peuvent dédier au suivi des personnes bénéficiaires.</li> </ul> <p>« Il faut les alléger [les procédures de l'ONIS], aussi pour les responsables des lieux d'affectation qui sont surchargés de contrôle administratif au point de ne plus avoir de temps pour le suivi sur place. »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Une éventuelle réforme du REVIS devrait inclure l'expérience des acteurs de terrain qualifiés.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Remettre le bénéficiaire et l'humain au centre du dispositif et des procédures liées à son implémentation</b></li> </ul>	
<p><b>Suggestions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prioriser une inclusion sociale basée sur les besoins, les compétences et la réalité du bénéficiaire</li> </ul> <p>« Axer les dispositions de loi plus sur les besoins des bénéficiaires »</p> <p>« Considérer qu'il s'agit des êtres humains avec des situations de vie plus au moins complexes »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Veiller au risque que le système et son implémentation standardisée puissent « crée[r] des situations d'injustice et de non-respect des bénéficiaires. »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Améliorer l'échange avec les bénéficiaires pour pouvoir mieux les écouter et tenir compte de leurs besoins et attentes</b></li> </ul>	
<p><b>Suggestions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prévoir un interprète</li> </ul> <p>« Les bénéficiaires qui ont une barrière linguistique ont vraiment besoin de mieux comprendre le système et leurs devoirs vis-à-vis des différents acteurs qui s'occupent de leur dossier. Il y a un grand besoin d'interprètes pour que l'information puisse passer correctement. » et pour faire « un travail avec la personne en profondeur ».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prévoir davantage de temps : il existe le sentiment selon lequel davantage de temps consacré au travail sur le terrain serait nécessaire ; or, celui-ci s'est érodé à cause des documents et justificatifs à remplir. Besoin d'adapter le nombre de postes ARIS face à la charge de travail.</li> <li>○ Faciliter la collaboration entre différents services pour un bon travail d'accompagnement et de soutien du bénéficiaire, incluant la possibilité d'une analyse de sa situation par plusieurs acteurs.</li> </ul>



- **Adapter les services aux besoins et attentes des bénéficiaires**

**Suggestions**

- Revoir l'orientation vers la remise au travail pour certaines situations : l'ARIS ne « *devrait pas toujours orienter / se focaliser sur l'aspect de remise au travail avec les bénéficiaires.* ». Un emploi à temps plein ne devrait pas être préconisé pour tout le monde ; par exemple, il ne devrait pas l'être « *pour les personnes élevant des enfants* », afin de « *permettre aux bénéficiaires de concilier vie familiale et professionnelle (si nombreux enfants en bas âge)* ».
  - Revoir les services : prévoir plus de services et TUC à bas seuil qui soient davantage adaptés à la situation de vulnérabilité des bénéficiaires, à un état de santé physique non-optimal, ou encore aux compétences des bénéficiaires en suivi ONIS.
  - Augmenter l'offre et faciliter la participation à la formation : prévoir des formations professionnelles valorisantes qui permettent aux bénéficiaires d'acquérir des compétences professionnelles utiles pour accéder effectivement au marché du travail, car à présent « *elles sont quasi inexistantes/inaccessibles pour les bénéficiaires REVIS* » ; prévoir des « *cours de langue avec tous les niveaux (A.1.1 - A.2.2)* ».
  - Soutenir la motivation des bénéficiaires. Deux stratégies peuvent être envisagées : (1) Fournir une incitation financière plus marquée aux bénéficiaires qui participent aux projets, sauf à ceux qui sont dans l'incapacité d'y participer ; (2) Travailler avec la motivation du bénéficiaire et, par conséquent, respecter ses opinions et ses souhaits, dans la mesure du possible. C'est-à-dire que « *Les attentes et besoins des bénéficiaires doivent être discutés lors des entretiens ARIS-bénéficiaires* », mais que ceux-ci peuvent être respectés/réalisés seulement s'ils sont en cohésion avec la loi REVIS.
- « *Cependant, si les attentes et besoins des bénéficiaires ne sont ni réalistes, ni réalisables, l'ARIS est responsable de rappeler la loi Revis aux bénéficiaires (droits et devoirs).* »

Source : Enquête « *Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels* », données 2022, LISER



## Annexe 21 : Commentaires des superviseurs ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant leurs collaborations avec les ARIS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La collaboration entre l'ONIS et les ARIS et au sein de l'ONIS n'est pas toujours facile</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il existe des difficultés dans la relation entre les superviseurs et les ARIS quand il y a un manque de collaboration et/ou de respect des procédures et des missions.</li> <li>○ Le fait que les ARIS soient employés par l'OS, mais qu'ils accomplissent leurs missions pour l'ONIS, implique que « <i>le partage des missions et responsabilités entre les deux parties reste flou ce qui augmente encore la liberté d'action des ARIS</i> ».</li> <li>○ La collaboration au sein de l'ONIS « <i>manque[rait] d'une vision commune et partagée par les collaborateurs, absence d'un "carnet de route" avec une définition d'objectifs clairs</i> ».</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Intégration des ARIS dans l'ONIS : afin d'avoir un contrôle sur le recrutement des ARIS, « <i>donner des moyens de coercition à l'ONIS face aux ARIS qui n'appliquent pas les procédures et qui arrivent à les détourner</i> », « <i>L'OS mettrait uniquement à disposition les localités</i> ».</li> <li>○ Nécessité d'une vision commune du travail social et administratif devant être presté par exemple, en ce qui concerne l'activation sociale et professionnelle.</li> <li>○ Nécessité de davantage de proximité entre collaborateurs (par exemple, « <i>plus de réunions en petit groupes, plus de réunions par secteur du pays</i> »).</li> </ul> <p>« <i>Une bonne relation travail et d'échange est à mon avis basé sur la proximité des collaborateurs et le partage d'une vision commune du travail social et administratif devant être presté. Ces deux éléments peuvent faire défaut dans la relation de travail entre les agents de l'ONIS et les ARIS [...] [car] le partage d'une visée commune en ce qui concerne l'application du chapitre 3 de la loi REVIS se limite à l'établissement de procédures administratives</i> ».</p>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

## Annexe 22 : Commentaires des superviseurs ARIS sur les problèmes identifiés et les propositions concernant leur impression sur le travail social des ARIS

<ul style="list-style-type: none"> <li><b>L'impression sur le travail social des ARIS</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le bénéficiaire est dépendant des actions des ARIS : il existe un risque que les ARIS ne soient pas suffisamment engagés et fassent le minimum prévu dans le cadre de leurs missions, manquent de professionnalisme (i.e. manque de compétences - d'initiative -, de réactivité au détriment du client), manquent de respect des procédures établies, incluant de « "cacher" des informations de son référent, sans que ce dernier en prend connaissance. Par ex. en cas de sanctions ».</li> </ul> <p>« Si l'ARIS est proactif et engagé, le bénéficiaire peut bénéficier de cet engagement, si l'ARIS fait le minimum prévu par ses missions, le bénéficiaire n'a pas de moyen pour remédier à ce manque d'engagement ».</p>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir la formation des ARIS</li> </ul> <p>« La formation d'assistant social devrait être réformée, un accent devra être mis sur la responsabilisation des agents publics à la gestion des moyens financiers étatiques » ; « Instauration d'une formation ARIS certifiante et reconnue, obligatoire pour tout AS briguant un emploi comme ARIS ».</p>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER

## Annexe 23 : Commentaires des superviseurs ARIS sur les problèmes généraux identifiés dans le cadre du dispositif REVIS

<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Les procédures sont l'outil prévu pour l'implémentation de la loi et sont visées au principe du traitement égalitaire</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le traitement égal des bénéficiaires est assuré qu'en partie par les procédures car « Un traitement à 100% égalitaire n'est pas possible, étant donné que chaque ARIS et chaque référent est différent ». « La validation du travail par le référent [superviseur ARIS], un catalogue de procédures peut réduire à un minimum des inégalités dans ce sens ».</li> <li>Le fait que les procédures permettent un traitement adéquat des bénéficiaires n'est pas clair : « Le traitement égalitaire des bénéficiaires étant ainsi en partie assuré, il reste la question du traitement adéquat ».</li> <li>Les procédures administratives revêtent une grande importance « au détriment de l'élaboration de nouveaux projets, peur de prendre des risques et d'échouer ». Leur mise en place « rend parfois difficile le travail ».</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>« Trouver l'équilibre entre liberté dans le travail et la mise en place de procédures ».</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>La nécessité de développer des nouveaux projets</b></li> </ul>	
<b>Aspects du problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il existe un manque d'offre de mesures de stabilisation à "bas seuil" pour des populations très vulnérables (par exemple, ayant un problème de dépendance, de santé mentale). Jusqu'à présent, l'offre</li> </ul>

	<p>de mesures de stabilisation est plutôt « <i>ciblée sur les problèmes linguistiques (exemple : Pierres&amp;Partage, Motiv'Langues, ...)</i> ».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'ARIS n'est pas toujours impliqué dans le développement de l'offre de nouvelles mesures et il semblerait souvent ne pas être outillé pour ce travail.</li> <li>○ Certains ARIS sembleraient ne pas adhérer à certains nouveaux projets et mesures initiés par l'ONIS, tandis que l'ONIS souhaiterait y orienter un nombre important de bénéficiaires.</li> </ul>
<b>Suggestions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Développer l'offre : « <i>Faire appel à des acteurs tiers (issus du milieu privé également) lors de l'élaboration de nouvelles offres, évaluation des mesures par un acteur externe spécialisé dans le domaine, implication des décideurs politiques dans la recherche de nouvelles mesures avec un développement de partenariats créant des synergies multidimensionnelles, développement de projets avec une visée multiple (projets d'inclusion sociale et professionnelle alliant le développement durable p.ex. ou le développement régional)</i> ».</li> <li>○ Demander aux ARIS de collaborer au développement de nouvelles mesures.</li> <li>○ Permettre une « <i>plus grande liberté dans l'initiation de nouveaux projets</i> ».</li> </ul>
<b>Autres Suggestions générales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Développer une approche mieux basée sur la situation et les aspirations du bénéficiaire : « <i>Développer une approche se basant plus sur les compétences des bénéficiaires et les aspirations des bénéficiaires</i> », « <i>en fonction de ses difficultés en tenant compte du contexte</i> », « <i>Ne pas tout focaliser sur une insertion professionnelle mais d'abord favoriser l'insertion sociale</i> ».</li> <li>○ Améliorer la collaboration entre services en contact avec le bénéficiaire pour éviter le double emploi et faciliter le travail.</li> <li>○ Créer une passerelle entre le suivi ONIS et ADEM afin de prendre en charge le bénéficiaire de manière plus adéquate et coordonnée, comme par exemple créer un suivi parallèle ONIS/ADEM de courte durée : « <i>Le projet de loi REVIS a prévu des passerelles, mais a manqué à les définir dans le texte de la loi.</i> »</li> </ul>

Source : Enquête « Evaluation du dispositif du REVIS auprès des acteurs institutionnels », données 2022, LISER





