



**Réponse du Ministre de l'Immigration et de l'Asile, Monsieur Jean Asselborn,  
à la question parlementaire n°7332 du 7 décembre 2022 de l'honorable Députée Madame Nathalie  
Oberweis**

- 1. Alors que l'article 10.7 de la loi du 18.12. 2015 évoque un comité ou un conseil consultatif dans les structures d'hébergement permettant aux résident.e.s d'avoir une voix au chapitre, il s'avère qu'à ce jour aucune instance pareille n'est en place. Comment expliquer ceci alors qu'il s'agirait d'un outil de participation essentiel. Qu'envisagez - vous pour remédier à ce non-respect de la loi ?**

L'article 10, paragraphe 7, de la loi Accueil du 18 décembre 2015 constitue une transposition fidèle de l'article 18, point 8, de la directive 2013/33 (UE) du 26 juin 2013. Lesdits comités ou conseils consultatifs peuvent être mis en place sur demande d'une majorité des demandeurs de protection internationale de la structure d'hébergement respective. Ceci dit, de manière générale, les demandeurs sont incités de participer activement à la vie quotidienne dans les structures en collaborant avec le personnel encadrant qui a notamment pour mission de faciliter leur responsabilisation et autonomisation et de promouvoir leur intégration dans la société d'accueil.

- 2. L'encadrement social des résident.e.s de foyers est essentiel pour leur intégration dans la société et dans le marché du travail : pouvez -vous me fournir pour chaque foyer le nombre de résident.e.s, le nombre de travailleurs sociaux à plein temps et le nombre de personnel de sécurité. Aussi, quel est ce nombre pour les weekends sachant que les enfants se retrouvent au foyer.**

A la fin de 2022 l'Office national de l'accueil (ONA) a géré 57 structures d'hébergement pour demandeurs de protection internationale (DPI) (primo-accueil inclus) dans lesquelles sont hébergées 4.227 DPI. La dotation en personnel dans les structures d'hébergement pour DPI se compose en principe comme suit (même s'il peut y avoir des exceptions à ces ratios en fonction de certains arrangements au niveau local) :

**Personnel de gardiennage :**

Durant toute la semaine (lundi à dimanche) :

- 1 gardien pour 40 personnes dans les structures d'hébergement pour DPI (y inclus les centres de primo-accueil)

**Personnel social :**

De lundi à vendredi :

- 1 encadrant pour 40 personnes dans les centres de primo-accueil ;
- 1 encadrant pour 50 personnes dans toutes les autres structures d'hébergement pour DPI ;

De samedi à dimanche :

- 1 encadrant pour 120 personnes dans les centres de primo-accueil et la structure d'hébergement pour DPI Don Bosco à Luxembourg-ville ;
- Pas d'encadrants dans toutes les autres structures d'hébergement pour DPI.

A noter que des adaptations peuvent être faites à tout moment et en cas de besoin. Par ailleurs, une permanence téléphonique est en place pour répondre aux urgences pendant les weekends.

- 3. L'implication des résidents dans la vie de tous les jours est sans doute un autre facteur d'épanouissement et d'autonomisation. Pouvez-vous compléter le tableau des foyers par une rubrique indiquant la possibilité de cuisiner sur place, si les résidents bénéficient du projet pilote cash for food ou de cartes de crédit et quels sites sont servis par l'unique épicerie sur roues.**

Hormis les structures d'hébergement de primo-accueil, le réseau DPI de l'ONA compte actuellement 55 structures d'hébergement équipées avec un total de 42 cuisines à disposition des résidents. Ainsi 75% des résidents ont la possibilité de cuisiner pour eux-mêmes.

8 structures d'hébergement font actuellement partie du projet pilote des « cartes d'achat » utilisables auprès d'un supermarché.

14 structures d'hébergement sont impliquées dans le projet pilote « Cash For Food ». Ce projet entrera dans une nouvelle phase à partir du mois de janvier 2023, où 3 structures d'hébergement supplémentaires seront incluses dans le projet.

16 structures d'hébergement sont actuellement desservies par l'épicerie sur roues.

N.B. : Dans les centres de primo-accueil, il n'y a pas de possibilité de cuisiner sur place en vue de la courte durée d'hébergement des DPI avant leur transfert vers une structure d'hébergement temporaire pour DPI.

- 4. Si les réunions d'information pour le voisinage précédant l'ouverture d'une nouvelle structure sont à saluer, j'aimerais savoir ce qu'il en est des comités de suivi annoncés par l'ONA le 20 septembre 2021 à Munsbach et devant permettre un suivi régulier entre les autorités communales, les gestionnaires et les résident.e.s ayant comme objectif d'assurer un échange et un suivi régulier entre les parties prenantes et de pallier aux difficultés rencontrées. Est-ce que ces comités existent et quelle est la fréquence des rencontres ? Ne pensez-vous pas que le voisinage pourrait faire partie de ces comités ?**

Les comités de suivi sont mis en place sur demande des communes concernées par le biais d'une convention de collaboration entre l'ONA et la commune. L'objectif du comité est de veiller à la bonne exécution opérationnelle des accords et conventions établis entre la commune et l'ONA, de développer les relations entre les acteurs impliqués et d'assurer une convergence des procédures de l'ONA avec les procédures des acteurs communaux. A ce jour, sept conventions de collaboration instaurant des comités de suivi sont en place. La fréquence des rencontres varie en fonction des besoins. Les comités de suivi sont composés de représentants de la Commune et de l'ONA. Chaque comité peut s'adjoindre des professionnels et des personnes dont la présence est jugée utile.

**5. Concernant le personnel de gardiennage, quelles sont les modules de formation demandés lors du recrutement d'une société de gardiennage ? Est-ce que des formations continues ont lieu une fois les contrats effectués ?**

Le personnel de gardiennage de l'ONA doit, notamment, disposer des formations suivantes :

- Formation « Gestion de conflits et de l'agressivité » visant à mieux gérer la violence pouvant apparaître dans une structure ;
- Niveau de formation M1, englobant les modules « Premiers secours », « Lutte incendie et Evacuation de bâtiments » ;
- Formation « Hygiène » visant à garantir une distribution des repas respectueuse des règles d'hygiène actuellement en vigueur (cette formation est uniquement requise pour les structures d'hébergement Lily Uden, Esch-sur-Alzette et Ettelbruck CHNP) ;
- Formation « Poste d'inspection filtrage rayon-X » (cette formation est uniquement requise pour le bâtiment administratif sis à 5, rue Carlo Hemmer).

Les formations énumérées ci-dessus doivent être effectuées par le personnel de gardiennage du prestataire retenu dans un délai de 6 mois après la date de publication de l'avis sur le portail des marchés publics.

**6. Dans le cadre du Fonds de l'Union Européenne AMIF, l'ONA a bénéficié d'une aide de 76 500 € pour le développement des compétences de ses agents en matière d'accueil et d'encadrement des demandeurs de protection internationale (DPI). En quoi consistait cette formation? Pareille formation est -elle prévue pour les autres gestionnaires de foyers?**

La cible principale de cette formation portait sur les sections de nos agents qui sont directement en lien avec les DPI et pour lesquels l'ONA a sollicité un renforcement des compétences professionnelles :

- Section Guidance et Allocations ;
- Section Administrations des Sites ;
- Section Suivi Social et Réinstallation ;
- Section Accompagnement Pédagogique et Interculturel.

Afin de garantir un accueil et un hébergement professionnel des demandeurs de protection internationale, et en particulier des personnes vulnérables, le présent projet a permis de financer des formations et supervisions dans le but de développer et de renforcer les compétences des agents de l'ONA en matière d'accueil et d'encadrement des demandeurs de protection internationale.

Les formations ont été regroupées sous trois volets :

- le volet supervision ayant pour objectif de faciliter la prise de conscience, l'expression et l'émergence de pistes d'amélioration et d'innovation, sur le plan des exigences du travail et/ou du service rendu. Elles ont

un effet éducatif et s'inscrivent dans une préoccupation générale de formation continue et d'éducation permanente.

- le volet vulnérabilité comporte un certain nombre de formations qui ont recours à différents experts en la matière comme par exemple des formations sur le trouble de stress post-traumatique, les mutilations génitales féminines ou bien la traite des êtres humains.

- le volet langues et culture comportant par exemple des cours sur les langues arabes.

Les autres gestionnaires de structures d'hébergement (Caritas et Croix-Rouge) sont de par leur convention soumis à une série de formations obligatoires correspondantes aux fonctions exercées.

Luxembourg, 6 janvier 2023

Le Ministre de l'Immigration et de l'Asile

(s.) Jean Asselborn