

VERSIONS LUXEMBOURGEOISE, FRANCOPHONE, PORTUGAISE

Les principales conclusions de l'Etude sur les difficultés financières au Luxembourg et les aides de l'Etat

Anne Franziskus et Anne-Catherine Guio

La précarité peut toucher n'importe qui et être déclenchée par un ou plusieurs événements :

- **Séparation**
- **Maladie**
- **Perte de l'emploi**
- **Migration**
- **Bas salaire**

Le logement constitue un souci énorme pour toutes les personnes :

- **Coût démesuré**
- **Impossibilité d'accéder à un logement de qualité**
- **Rareté du logement social**

Les personnes qui sont dans une situation financière difficile doivent se priver de beaucoup de choses, cela a des conséquences sur leur moral, leur santé et parfois cause de la honte. Certaines personnes sont confrontées à des images négatives (les stéréotypes) à cause de leur situation financière difficile.

Les parents essaient toujours de limiter l'impact sur leurs enfants et préfèrent se priver eux-mêmes. Les parents seuls sont souvent à bout de force.

La plupart des personnes expliquent qu'elles doivent gérer leur budget très consciencieusement et compter chaque centime pour s'en sortir.

Pour obtenir les aides de l'Etat, certaines personnes ont exprimé les difficultés suivantes :

- **Il est parfois difficile de connaître les aides disponibles**
- **Il faut parfois attendre longtemps pour avoir la réponse quand on fait la demande**
- **Il faut faire une nouvelle demande tous les ans (vie chère) ou renouveler son dossier une fois par an (subvention de loyer)**
- **Parfois la personne peut avoir du mal à remettre un document nécessaire**
- **Demander une aide peut être un acte difficile au niveau psychologique et les personnes peuvent avoir honte.**
- **Certaines personnes ont reçu des remarques qu'elles ont trouvées blessantes ou négatives de la part d'un assistant social ou d'un agent de l'administration**
- **Certains participants ont l'impression que le traitement du dossier est « à la tête du client »**
- **L'étude montre également qu'il y a des barrières qui excluent une partie des personnes qui ont besoin des aides :**
- **Certaines personnes qui ont des difficultés financières sont au de-dessus des plafonds qu'elles jugent trop bas**
- **Parfois le fait de faire des heures supplémentaires prive de l'aide car on passe légèrement au-dessus du plafond**
- **Pour certaines aides, comme le REVIS, les revenus de toutes les personnes qui vivent ensemble comptent. A cause de cela, certaines personnes n'y ont pas droit, parce qu'elles vivent avec un enfant qui travaille ou qu'elles vivent chez des personnes qui les aident**
- **Parfois, il y a des cas « limites » pour lesquels il faudrait une exception, quand la personne ne remplit pas une petite condition mais remplit toutes les autres**
- **Les étudiants qui n'ont pas assez de moyens ne sont pas éligibles à la plupart des aides**

- **Certaines personnes pensent que l'Etat a assez d'informations pour identifier qui a droit aux aides et qu'il ne doit pas demander aux gens dans le besoin de prouver qu'ils ont droit à l'aide**

L'étude propose différentes pistes qui pourraient améliorer les choses :

- **Donner des informations simples, facilement accessibles et dans un grand nombre de langues**
- **Expliquer clairement les conditions pour avoir l'aide et les simplifier quand elles sont compliquées**
- **Rendre accessible les administrations pour qu'elles fournissent des informations sur toutes les aides, par exemple dans un guichet unique facile d'accès**
- **Donner des noms neutres aux aides et lutter contre le sentiment de honte associé à certaines d'entre elles**
- **Ecrire des lettres d'information à des groupes de personnes qui ont souvent des difficultés financières p.ex. les personnes qui ont le salaire minimum, les chômeurs, les personnes seules, les petits pensionnés etc. pour être certains qu'elles soient au courant des aides**
- **Rendre automatique les aides chaque fois que cela est possible (p.ex. en utilisant les données des administrations) et simplifier les demandes quand ce n'est pas automatique**
- **Avoir une seule demande à faire pour recevoir toutes les aides et utiliser les mêmes critères (l'allocation vie chère, la prime énergie, les aides scolaires, la subvention de loyer...)**
- **Simplifier le renouvellement de l'aide chaque année et le rendre automatique chaque fois que c'est possible**
- **Assurer des délais de traitement raisonnables et répondre par téléphone, au guichet et par email aux personnes qui se demandent où en est leur demande**
- **Mettre en place un lieu de réclamation facile d'accès quand la personne pense que l'aide a été refusée injustement**

- **Faire des études internes dans les administrations pour comprendre pourquoi certaines demandes sont refusées**
- **S'assurer que tous les courriers des administrations soient faciles à comprendre**
- **Réformer certaines aides pour donner accès à plus de groupes de personnes en situation de pauvreté**
- **Evaluer si le montant des aides permet de vivre décemment au Luxembourg et si pas, augmenter les montants pour certains groupes**
- **Aider davantage les parents seuls avec enfants, surtout quand le parent élève seul le/les enfant(s)**
- **Aider les étudiants en situation de pauvreté**
- **Rendre plus facile l'accès aux épicerie sociales car c'est le dernier rempart contre l'extrême pauvreté et la faim**
- **Traiter toujours les personnes avec dignité et respect et mettre en place un endroit où les personnes peuvent se plaindre si elles ne le sont pas**
- **Faire des campagnes de sensibilisation de la population pour « lutter » contre les images négatives sur les personnes en situation de précarité et tenir compte de l'avis de ces personnes pour améliorer les aides.**

Etude iwwert déi finanziell Schwieregkeeten zu Lëtzebuerg an déi finanziell Hëllef vum Staat: Zesummefaassung vun de Resultater

Anne Franziskus et Anne-Catherine Guio

Dës Etude baséiert sech op Interviewe mat Leit déi zu Lëtzebuerg wunnen a finanziell Schwieregkeeten hunn. All Mënsch kann an eng finanziell schwiereg Situatioun geroden, an dat aus enger oder verschiddenen Ursachen:

- Trennung
- Krankheet
- Aarbechtslosegkeet
- Migratioun
- Nidderegt Akommes

Wunnen ass e grouse Problem fir vill Betreffener, well:

- Wunnen oft ze deier kascht
- Et oft ganz schwiereg ass fir eng passend Wunneng ze fannen
- Et ze wéineg sozial Wunnenge gëtt

Leit déi finanziell Schwieregkeeten hu mussen op villes verzichten. Dat huet Konsequenzen op hir Moral an op hir Gesondheet. Oft schummen sech d'Leit och fir hir Situatioun. Oft mussen si och géint negativ Biller (Stereotypen) ukämpfen, zum Beispill dass si liddereg oder faul sinn.

Déi meescht Leit mussen hire Budget ganz genau kontrolléieren an all Su zweemol ëmdréine fir dass et um Enn vum Mount opgeet.

D'Eltere probéieren ëmmer d'Problemer vun hire Kanner ewech ze halen. Si verzichte léiwer selwer op eppes fir hire Kanner dat ze gi wat se wëllen oder brauchen. Trotzdeem mussen och d'Kanner am Alldag op Villes verzichten.

Eng Hëllef vum Staat unzefroen kann heiansdo schwiereg sinn, well:

- Et muss een d'Hëllefem iwverhaapt emol kenne fir se kennen unzefroen. Et muss een och verstoen ob een dofir a Fro kennt
- Heiansdo sinn d'Waardezäite fir eng Äntwert ze kréien immens laang
- Et muss een all Joer eng nei Demande maachen (« allocation vie chère ») oder den Dossier eemol d'Joer erneieren (« subvention de loyer »)
- Heiansdo kann et schwierig sinn, déi gefroten Dokumenter ze kréien an ofzeginn
- Eng Hëllef ufroen ka psychologesch schwierig sinn. D'Leit kënnen sech dofir schummen
- Verschidde Persounen hu schlecht Erfahrungen mat engem Sozialaarbechter oder mat enger Persoun vun enger Administratioun gemaach. Zum Beispill kruten se Remarque gemaach déi se verletzt hunn
- Verschidde Persounen hunn d'Gefill dass d'Dossieren „à la tête du client“ décidéiert ginn

D'Etude weist och dass et verschidden Hindernisser gëtt, déi eng Rei vun de Leit vun den Hëllefem ongewollt ausschléissen:

- Verschidde Persounen iwwerschneiden d'Plaffongen vun den Hëllefem, obwuel se a finanzieller Nout sinn. Dowéinst sinn dës Persounen der Meenung, dass d'Plaffongen ze niddereg sinn
- Heiansdo iwwerschneiden d'Persounen och de Plafong vun enger Hëllef well se Iwwerstonnen op der Aarbecht gemaach hunn. Dofir hu se da kee Recht méi op d'Hëllef
- Fir verschidden Hëllefem, wéi zum Beispill de REVIS, gëtt d'Akommes vun alle Persounen déi zesumme liewen, gekuckt. Leit, déi zum Beispill mat engem vun hire Kanner oder hiren Elteren zesumme wunnen, kennen dowéinst keng Hëllef kréien
- A verschiddene Fäll, déi op der Limitt sinn, misst ee kennen eng Ausnam maachen, well d'Persoun ausser enger klenger Konditioun soss Alles erfëllt
- Studenten si vun deene meeschten Hëllefem ausgeschloss
- Verschidde Persounen sinn der Meenung, dass de Staat genuch Informatiounen huet fir erauszefannen wee soll Hëllef kréien. Dofir soll ee net musse beweisen, dass een d'Hëllef brauch.

An der Studie ginn eng Rei Virschléi gemaach, fir den Zougank zu den Hëllefem ze verbesseren:

- **Einfach a verständlech Informatiounen a verschiddene Sprooche ginn**
- **D'Konditiounen fir d'Hëllefem ze kréie kloer erklären**
- **D'Konditiounen fir d'Hëllefem ze kréie vereinfache**
- **Déi selwecht Konditiounen fir all d'Hëllefem stellen**
- **Den Zougank zu den Administratiounen einfach maachen, zum Beispill duerch ee Guichet unique, wou een Informatiounen zu allen Hëllefem kritt**
- **All den Hëllefem neutral Nimm ginn**
- **Sécherstellen, dass d'Leit sech net schummen wann se eng Hëllef an Usproch huelen**
- **Informatiounsbréiwer u bestëmmte Gruppe vu Leit schécke fir sécher ze goen dass se vun de Hëllefem Bescheid wëssen (zum Beispill Leit déi de Mindestloun verdéngen, Chômeuren, Leit déi eleng liewen, Leit déi eng kleng Pensioun hunn)**
- **D'Hëllefem automatesch ausbezuele wann dëst méiglech ass**
- **Eng eenzeg Demande fir all d'Hëllefem («allocation vie chère», «prime énergie», Hëllefem fir d'Schoul, Wunnéngshëllef, etc.)**
- **D'Erneuerung vun den Hëllefem vereinfachen a wa méiglech automatiséieren**
- **Räsonabel Waardezäite garantéieren an um Telefon, am Guichet oder per Email de Persounen eng Äntwert ginn, déi nofroen wou hir Demande drun ass.**
- **Intern Etuden maache fir ze verstoe firwat Demande refuséiert ginn**
- **Administrativ Bréiwer verständlech a neutral formuléieren**
- **Verschidden Hëllefem reforméieren fir dass méi Gruppe vu Leit, déi a Nout sinn, dovunner profitéieren kënnen**
- **Auswäerten, ob ee mat den Montante vun den Hëllefem anstänneg zu Lëtzebuerg liewe kann, a wann net, dann de Montant fir bestëmmte Gruppen erhéijen**
- **Méi Hëllefem fir elengerzéiend Eltere a Studenten déi an Aarmut sinn, schafen**

- **Den Accès zu d'«Epiceries sociales » vereinfachen, well et ass de leschte Rempart géint Aarmut an Honger**
- **D'Leit ëmmer mat Dignitéit a Respekt behandelen an e Service grënne un deem sech d'Leit kënnen riichte wann si der Meenung sinn dass si net korrekt behandelt gi sinn.**
- **Sensibiliséierungskampagnen maachen, fir géint déi negativ Biller vu Persounen a prekäre Situatiounen ze kämpfen.**
- **D'Meenunge vu betraffene Persounen an all Entscheidung berücksichtegen fir d'Hëllef ze verbessern.**

Estudo sobre as dificuldades financeiras no Luxemburgo e sobre os apoios do Estado» (principais conclusões em linguagem simples)

Anne Franziskus et Anne-Catherine Guio

Este estudo baseia-se no inquérito feito a pessoas a viver no Luxemburgo com dificuldades económicas.

O estudo mostra que a precariedade pode afetar qualquer pessoa por vários motivos:

- **Separação**
- **Doença**
- **Perda de emprego**
- **Salário baixo**

A habitação constitui uma imensa preocupação para todas as pessoas:

- **Custo demasiado elevado**
- **Impossibilidade de poder aceder a uma habitação de qualidade**
- **Baixa oferta de habitação social**

As pessoas com dificuldades financeiras estão sujeitas a várias privações. Isso tem consequências no seu estado de espírito, na sua saúde e é por vezes motivo de vergonha. Algumas pessoas estão sujeitas a reflexões negativas por parte de outras, devido à sua situação financeira difícil.

A maior parte das pessoas explica que tem de gerir muito cuidadosamente o seu orçamento e contar cada cêntimo para poderem «safar-se».

Os pais que criam os filhos sozinhos estão sem forças e têm mais despesas, e por isso têm maiores dificuldades financeiras do que os casais.

Para obter apoios do Estado, algumas pessoas tiveram as dificuldades seguintes:

- **Por vezes, é difícil conhecer os apoios aos quais têm direito**
- **Por vezes é preciso esperar algum tempo para se obter uma resposta quando se faz o pedido**
- **É necessário fazer um novo pedido todos os anos (para o subsídio de vida cara) ou renovar o dossiê uma vez por ano (para o subsídio da habitação)**
- **Por vezes, as pessoas têm dificuldade em entregar a documentação necessária**
- **Pedir apoio pode tornar-se psicologicamente num ato difícil e as pessoas podem vir a ter vergonha**
- **Algumas pessoas tiveram comentários negativos ou que as magoaram por parte dum assistente social ou dum funcionário**
- **Alguns participantes tiveram a sensação de que o tratamento dum dossiê depende da «cara da pessoa»**

O estudo demonstra igualmente que existem barreiras que excluem uma parte das pessoas que precisa de apoio:

- **Certas pessoas com dificuldades financeiras estão acima do escalão para obter ajudas. Ao mesmo tempo, as pessoas julgam que o escalão ao qual pertencem, demasiado baixo**
- **Por vezes, quando se fazem horas extraordinárias, isso impede as pessoas de obterem ajudas do Estado, porque passam a ultrapassar ligeiramente o escalão autorizado**
- **Para se obter a maioria das ajudas do Estado, os rendimentos de todas as pessoas que vivem juntas são tidas em conta. Por causa disso, certas pessoas não têm direito a essas mesmas ajudas, porque vivem com um filho que já trabalha ou porque vivem com pessoas que as hospedam**
- **Por vezes, há «situações-limite» para as quais se deveria abrir uma exceção, por exemplo quando uma pessoa não preenche um pequeno requisito mas que preenche todos os outros**
- **Os estudantes, que não dispõem de meios suficientes, não têm direito à maior parte das ajudas**

- **Algumas pessoas pensam que o Estado dispõe de informações suficientes para poder identificar quem tem direito aos apoios e que, assim sendo, não necessita pedir às pessoas com dificuldade de provar o seu direito a obter apoios do Estado**

O estudo propõe várias pistas que podem melhorar a situação:

- **Disponibilizar informações simples, facilmente compreensíveis e em várias línguas**
- **Explicar com clareza as condições necessárias para obter apoio e explicá-las quando são demasiado complicadas**
- **Ter um balcão único de acesso fácil no qual se pode obter toda a informação necessária e também ajuda para fazer os pedidos**
- **Lutar contra o sentimento de culpa associado a certos apoios**
- **Escrever cartas de informação a grupos de pessoas que muitas vezes têm dificuldades financeiras como por exemplo as pessoas que ganham o salário mínimo, os desempregados, as pessoas que vivem sós, as pessoas com pequenas reformas, etc., para que possam estar ao corrente dos apoios a que têm direito**
- **Tornar as ajudas automáticas cada vez que tal for possível a través dos dados das administrações**
- **Ser necessário fazer apenas um pedido e ter direito a receber todos os apoios com alguma semelhança entre eles, como por exemplo o subsídio de custo de vida («allocation vie chère»), o complemento de energia («prime énergie»), os apoios escolares, o subsídio de arrendamento, etc. e usar os mesmos critérios**
- **Simplificar a renovação do pedido de apoio todos os anos e torná-lo automático sempre que for possível**
- **Assegurar que os prazos para o tratamento dos pedidos sejam razoáveis e responder às pessoas, por telefone, ao balcão ou por correio electrónico, sempre que peçam informação sobre o estado de avanço do seu pedido de apoio**

- **Elaborar estudos internos nas administrações de modo a compreender a razão da recusa de certos pedidos**
- **Assegurar que toda a correspondência das administrações seja de fácil compreensão e que utilize uma linguagem neutra**
- **Reformar certos apoios para possibilitar o acesso a um maior número de pessoas em situação de pobreza**
- **Avaliar se com o montante dos apoios se pode viver decentemente no Luxemburgo. Caso contrário, aumentar os montantes para certos grupos**
- **Prestar mais apoio aos pais que vivem sozinhos com os filhos ou a estudantes em situação de precariedade**
- **Tornar mais fácil o acesso às mercearias sociais, porque é a última barreira contra a extrema pobreza e a fome**
- **Tratar todas as pessoas com dignidade e respeito. E criar um espaço onde as pessoas possam reclamar, no caso de ter havido um mau tratamento ou por um pedido lhe ter sido recusado de forma injusta**
- **«Lutar» contra a má imagem que se tem a propósito das pessoas em situação de precariedade e ter em conta a opinião das pessoas para aumentar os apoios**