

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024 DU SERVICE ACTIVITÉS SENIORS « IRIS »

Tous droits réservés, © Croix-Rouge luxembourgeoise, 30.06.2025

Cette œuvre est protégée par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle, notamment la loi modifiée du 18 avril 2001 relative aux droits d'auteur. Les droits d'auteur sur le contenu de cette œuvre sont la propriété exclusive de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Toute reproduction, intégrale ou partielle, par quelque moyen que ce soit, est strictement interdite.

Lors de la rédaction de ce document, l'utilisation du masculin a été choisie pour des raisons de lisibilité et n'a aucune intention discriminatoire. La Croix-Rouge s'engage fermement en faveur de l'égalité des sexes et respecte les droits de la communauté « LGBTQIA+ ».

SOMMAIRE



| | |
|--|----|
| 1. Préambule | 3 |
| 2. Les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement suivantes | 3 |
| 2.1. Le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement | 3 |
| 2.2. Par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement..... | 4 |
| 2.2.1. Personnel d'encadrement | 4 |
| 2.3. L'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente | 9 |
| 3. Les caractéristiques des activités suivantes..... | 10 |
| 3.1. Le nombre total d'activités réalisées | 10 |
| 3.2. Les types d'activités | 11 |
| 3.3. Sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu | 12 |
| 3.4. Sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités | 13 |
| 3.5. Sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne..... | 14 |
| 3.6. Par activité le prix de participation à payer par les usagers | 15 |
| 4. Conclusion | 15 |

1. Préambule

Conformément à la législation du 23 août 2023 relative à la qualité des services destinés aux personnes âgées, le présent rapport présente les activités du service Iris pour la période du 1er mars 2024 au 31 décembre 2024 (numéro d'agrément : PA/21/09/012).

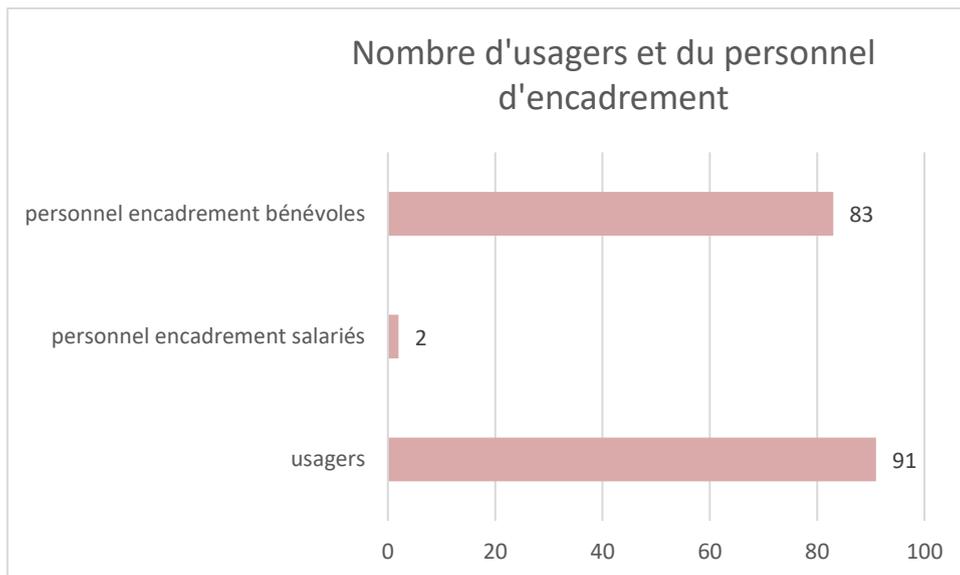
Le service Iris de la Croix-Rouge luxembourgeoise a pour mission d'accompagner toute personne confrontée à la solitude. Il forme des bénévoles qui offrent une présence régulière à celles et ceux qui se sentent seuls. Des visites sont organisées tant au domicile des bénéficiaires que dans des structures d'hébergement.

Iris s'inscrit dans les engagements de la Croix-Rouge luxembourgeoise, dont la mission est de venir en aide aux personnes les plus vulnérables. Fidèle à cet engagement, le service Iris s'engage à améliorer la santé et la qualité de vie de la population en luttant contre le sentiment de solitude et l'isolement social, tout en renforçant les liens intergénérationnels.

2. Les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement suivantes

2.1. Le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement

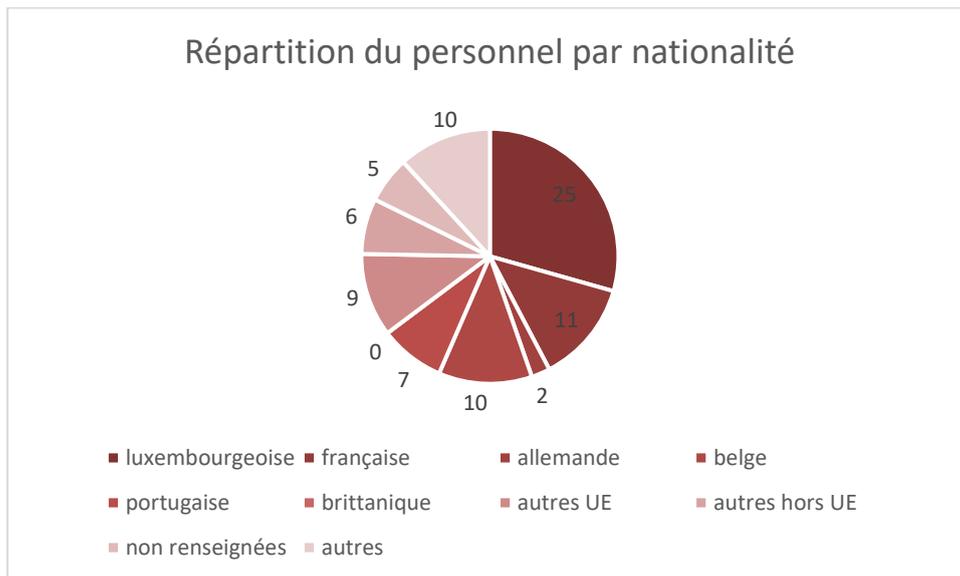
En 2024, le service Iris a mobilisé un total de 85 personnes pour l'encadrement, dont 83 bénévoles et 2 salariés (1,5 ETP depuis juin 2024, 1 ETP depuis janvier 2022 jusqu'à mai 2024). Cette équipe a permis d'assurer l'accompagnement de 91 usagers, illustrant l'importance de l'engagement bénévole, soutenu par deux professionnels. La moyenne d'âge du personnel d'encadrement est de 33 ans.



2.2. Par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement

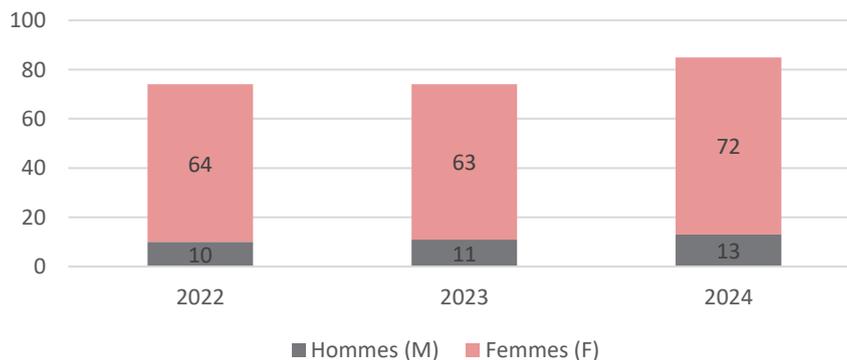
2.2.1. Personnel d'encadrement

En 2024, plus de la moitié de l'équipe du service Iris est de nationalité non-luxembourgeoise, illustrant la diversité culturelle. Seuls 30 % des membres ont la nationalité luxembourgeoise, tandis que 70 % sont issus d'autres pays, principalement européens.



Entre 2022 et 2024, le service Iris a connu une évolution progressive de la répartition de son personnel selon le genre. Le nombre de femmes engagées est largement majoritaire sur l'ensemble de la période, passant de 64 en 2022 à 72 en 2024. Le nombre d'hommes a également légèrement augmenté, de 10 en 2022 à 13 en 2024. Cette répartition reflète une dynamique stable, avec une légère croissance des effectifs, tout en maintenant une forte représentation féminine au sein de l'équipe.

Répartition annuelle du personnel par genre (M/F)



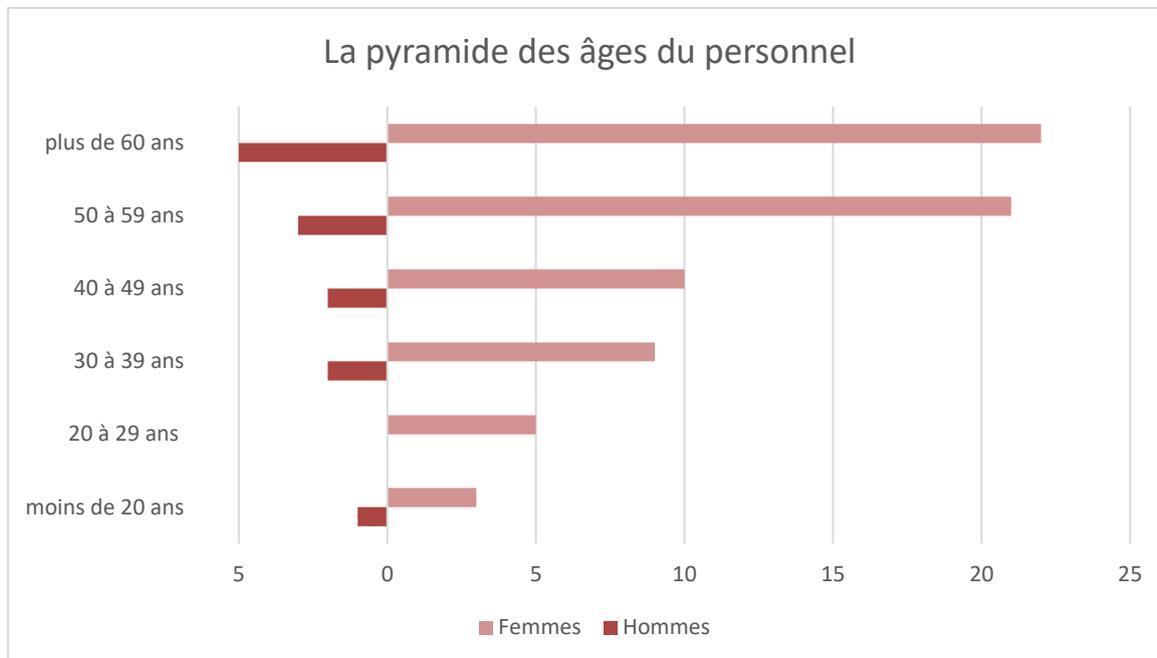
Croix-Rouge luxembourgeoise

Les données recueillies indiquent une présence significative de personnel d'encadrement réparti sur plus de 30 communes du Grand-Duché de Luxembourg. La Ville de Luxembourg se distingue nettement avec 26 bénévoles, ce qui en fait le principal pôle d'engagement. Elle est suivie par Esch-sur-Alzette (5), et Sanem (4).

| Commune | Nombre personnel d'encadrement |
|-------------------|--------------------------------|
| Bascharage | 1 |
| Bertrange | 3 |
| Bettembourg | 2 |
| Betzdorf | 2 |
| Differdange | 2 |
| Dudelange | 1 |
| Echternach | 1 |
| Esch | 5 |
| Ettelbruck | 1 |
| Flaxweiler | 1 |
| Frisange | 2 |
| Garnich | 1 |
| Grevenmacher | 3 |
| Hors Luxembourg | 4 |
| Junglinster | 1 |
| Kayl | 2 |
| Kehlen | 1 |
| Luxembourg | 26 |
| Mersch | 1 |
| Mondercange | 1 |
| Rambrouch | 1 |
| Reckange-sur-Mess | 2 |
| Remich | 1 |
| Rodange | 1 |
| Roeser | 3 |
| Rumelange | 1 |
| Sandweiler | 1 |
| Sanem | 4 |
| Schengen | 1 |
| Schifflange | 1 |
| Schuttrange | 1 |
| Strassen | 3 |
| Troisvierges | 1 |
| Wahl | 1 |
| Waldbillig | 1 |
| Wincrange | 1 |

Croix-Rouge luxembourgeoise

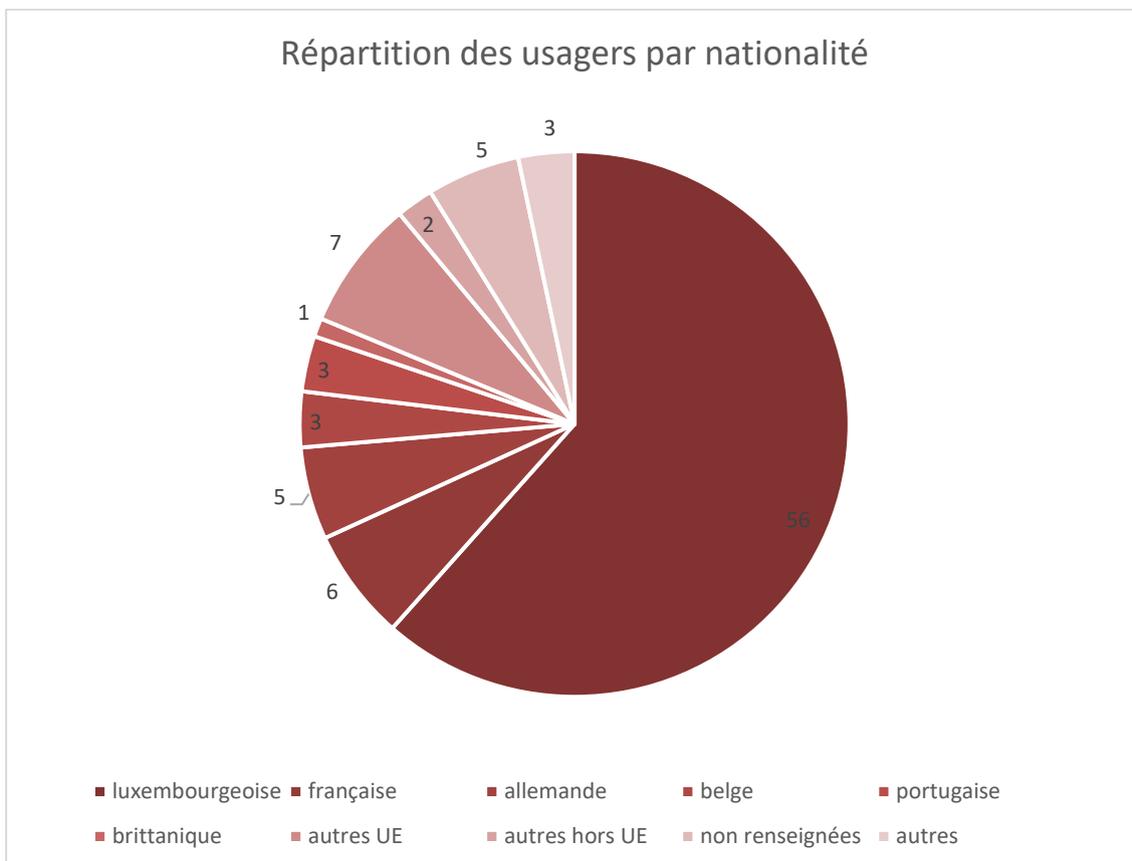
La pyramide des âges 2024 indique une structure d'équipe largement féminisée. Les plus de 60 ans représentent la tranche majoritaire (22 femmes, 5 hommes), tandis que les femmes demeurent significativement plus nombreuses dans les groupes d'âge inférieurs (48 femmes contre 8 hommes).



| Tranche d'âge | Hommes | Femmes |
|-----------------|--------|--------|
| moins de 20 ans | 1 | 3 |
| 20 à 29 ans | 0 | 5 |
| 30 à 39 ans | 2 | 9 |
| 40 à 49 ans | 2 | 10 |
| 50 à 59 ans | 3 | 21 |
| plus de 60 ans | 5 | 22 |

2.2.2 Les usagers

La majorité de nos usagers sont de nationalité luxembourgeoise, suivis par des personnes originaires des pays voisins tels que la France, la Belgique et l'Allemagne. Cette répartition met en évidence la diversité modérée des usagers, tout en soulignant la prédominance des résidents luxembourgeois.



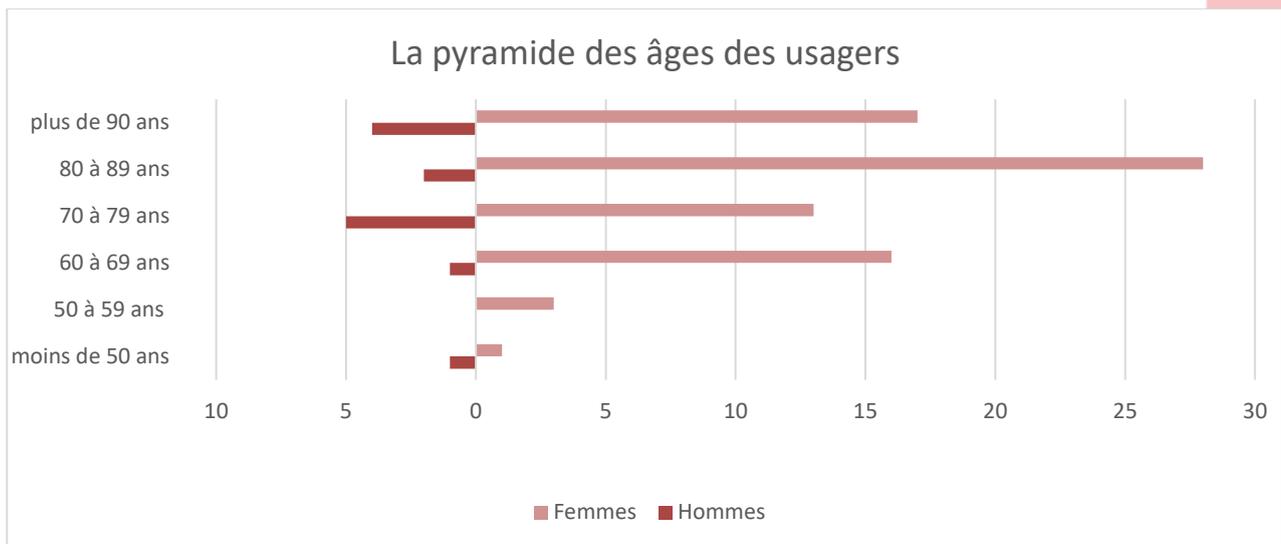
Croix-Rouge luxembourgeoise

L'analyse des données de fréquentation par commune révèle une forte concentration des usagers dans la Ville de Luxembourg, qui enregistre à elle seule 38 usagers, représentant ainsi un grand nombre de notre activité. D'autres communes telles que Bertrange (6 usagers), Esch-sur-Alzette (4 usagers) et Pétange (4 usagers) présentent également une fréquentation notable.

| Commune | Nombre usagers |
|---------------|----------------|
| Bascharage | 1 |
| Beckerich | 1 |
| Bertrange | 6 |
| Bettembourg | 2 |
| Biwer | 2 |
| Bourscheid | 1 |
| Diekirch | 3 |
| Differdange | 2 |
| Dudelange | 3 |
| Echternach | 2 |
| Esch | 4 |
| Esch-sur-Sûre | 1 |
| Helperknapp | 1 |
| Kayl | 1 |
| Kehlen | 3 |
| Lenningen | 2 |
| Lorentzweiler | 1 |
| Luxembourg | 38 |
| Mondercange | 1 |
| Mondorf | 1 |
| Pétange | 4 |
| Remich | 2 |
| Sandweiler | 1 |
| Sanem | 2 |
| Strassen | 2 |
| Walferdange | 1 |
| Wiltz | 3 |

En 2024, les données montrent une nette prédominance des usagers femmes 78 contre 13 hommes. Cette différence suggère que les demandes proviennent majoritairement de femmes, tandis que les hommes sollicitent moins les services proposés.

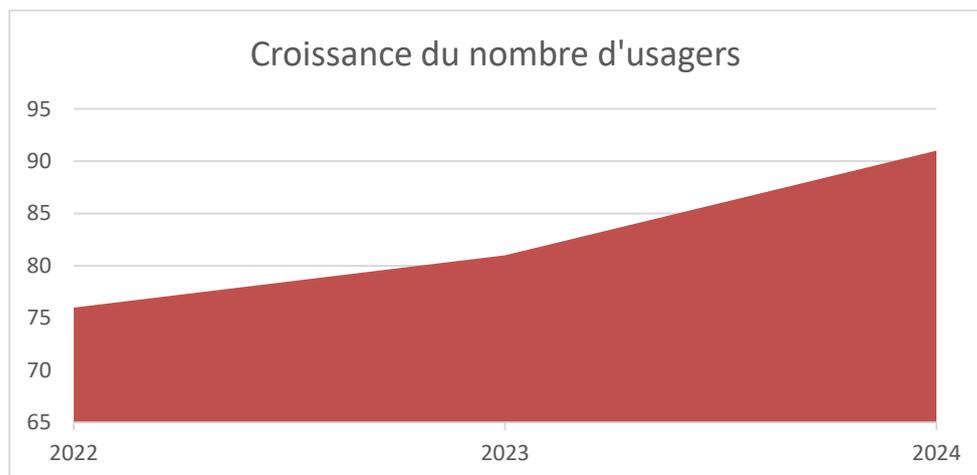
La représentation met en évidence la répartition des usagers selon le sexe et les tranches d'âge, avec une concentration marquée dans les groupes d'âge les plus élevés. Cette tendance est particulièrement notable chez les femmes âgées de 80 ans et plus, qui représentent à elles seules 45 usagers, contre 6 hommes dans la même tranche d'âge.



| Tranche d'âge | Hommes | Femmes |
|-----------------|--------|--------|
| moins de 50 ans | 1 | 1 |
| 50 à 59 ans | 0 | 3 |
| 60 à 69 ans | 1 | 16 |
| 70 à 79 ans | 5 | 13 |
| 80 à 89 ans | 2 | 28 |
| plus de 90 ans | 4 | 17 |

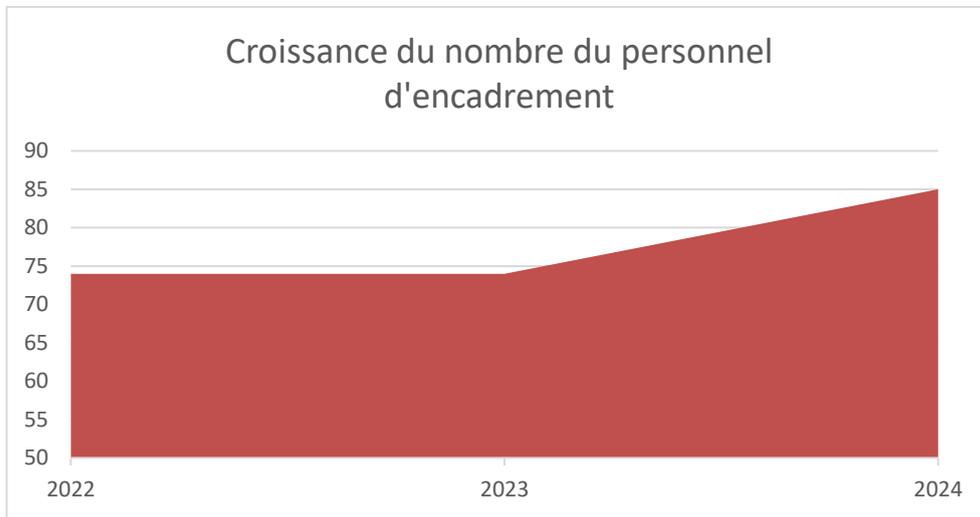
2.3. L'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente

Entre 2022 et 2024, le service Iris a connu une progression continue du nombre d'usagers accompagnés. En 2023, 81 personnes ont bénéficié d'un accompagnement, soit une augmentation de 6,6 % par rapport à 2022 (76 usagers). Cette dynamique s'est poursuivie en 2024, avec un total de 91 usagers, représentant une croissance de 12,3 % par rapport à l'année précédente. Cette évolution témoigne de l'élargissement de l'accès au service et de l'engagement croissant des équipes de bénévoles et salariés.



Croix-Rouge luxembourgeoise

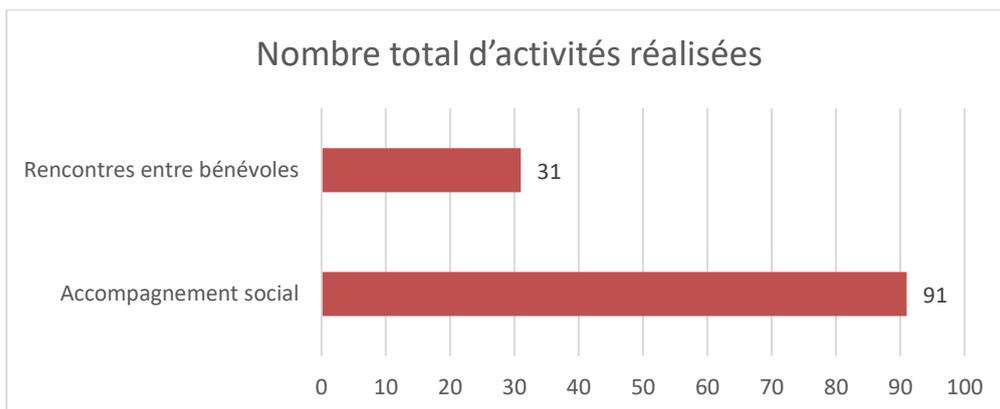
Après une stabilité observée en 2023 avec 74 personnes impliquées dans l'encadrement, le service Iris a enregistré une progression significative en 2024, atteignant 85 dans le personnel d'encadrement (83 bénévoles et 2 salariés).

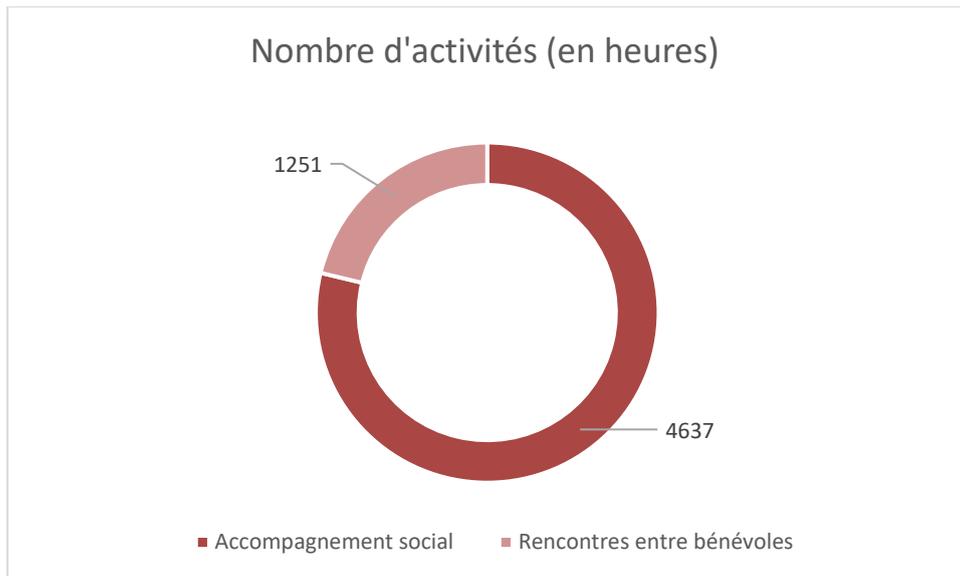


3. Les caractéristiques des activités suivantes

3.1. Le nombre total d'activités réalisées

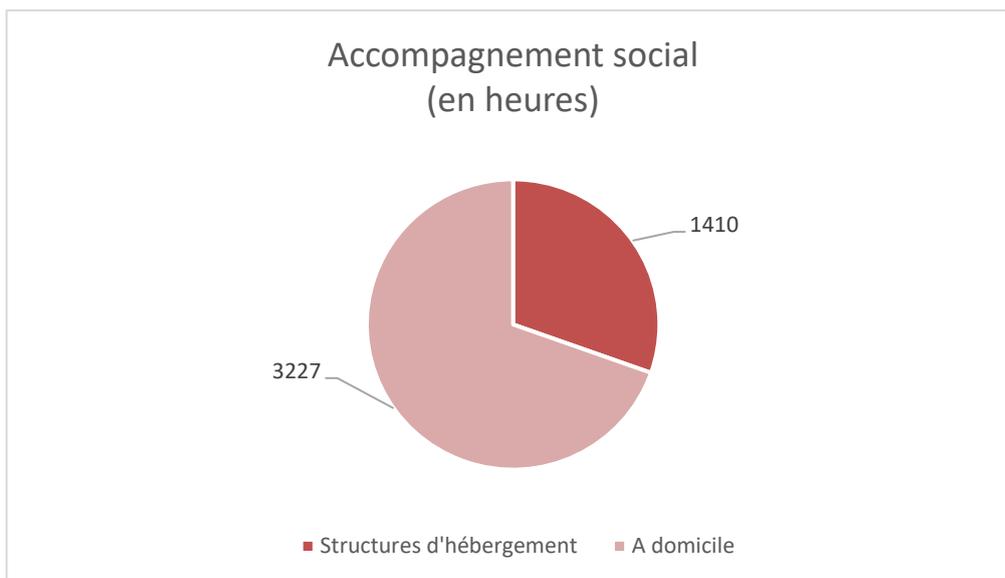
En 2024, le service Iris a mobilisé 91 usagers dans le cadre de l'accompagnement social, représentant un total de 4 637 heures d'engagement. Cette activité constitue le cœur de la mission du service, reposant sur des rencontres régulières et individualisées entre bénévoles et usagers. Parallèlement, 31 rencontres entre bénévoles ont été organisées par les salariés du service, représentant un total de 1 251 heures d'échanges. Ces temps de formation, de supervision et d'échanges informels jouent un rôle essentiel dans le bon fonctionnement du dispositif, en soutenant les bénévoles dans leur engagement et en renforçant la cohésion du réseau. Ces deux volets complémentaires illustrent l'équilibre entre l'action de terrain et la dynamique collective qui anime le service Iris.





3.2. Les types d'activités

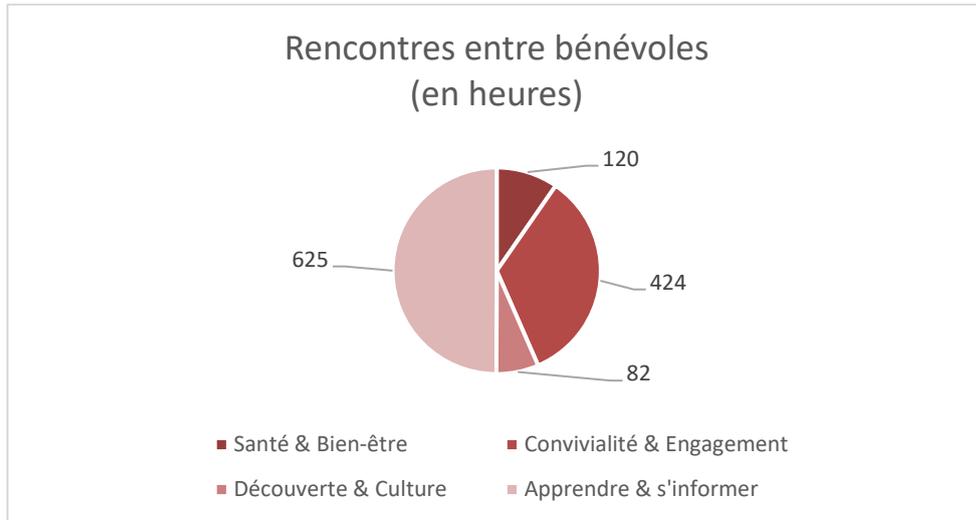
Deux types d'activités sont proposés : l'accompagnement social et les rencontres entre bénévoles. En 2024, la majorité des activités d'accompagnement social ont été réalisées à domicile, totalisant 3 227 heures, contre 1 410 heures effectuées dans les structures d'hébergement. Ce choix d'intervention privilégie le cadre de vie habituel de la personne, avec pour objectif de l'accompagner dans son parcours de vie, notamment lors de transitions vers une structure institutionnelle. L'accompagnement se poursuit au-delà de ce changement, afin d'assurer une continuité du lien et du soutien apporté.



En 2024, les rencontres entre bénévoles du service Iris ont couvert une grande diversité d'activités, totalisant plusieurs centaines d'heures d'engagement. L'activité la plus représentée est « Apprendre & s'informer », avec 625 heures, témoignant d'un fort investissement dans la formation, l'échange de pratiques et le développement des compétences.

Croix-Rouge luxembourgeoise

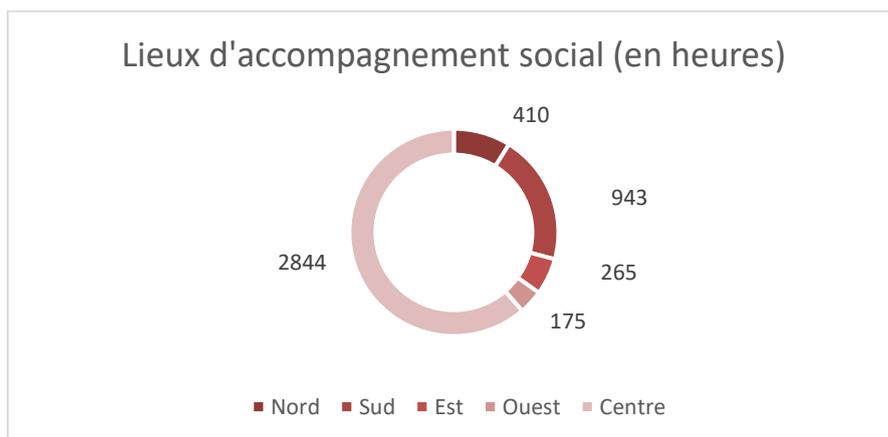
Viennent ensuite les activités liées à la convivialité et à l'engagement, avec 424 heures, qui renforcent la cohésion du groupe et l'implication collective. Les thématiques de santé & bien-être (120 heures) et de découverte & culture (82 heures) complètent cette répartition, illustrant une approche globale du soutien aux bénévoles, alliant développement personnel, enrichissement culturel et bien-être. Cette diversité d'activités reflète la richesse de l'expérience bénévole au sein du service Iris, ainsi que l'importance accordée à la formation continue, à l'échange et à la qualité du lien entre les membres de l'équipe.



3.3. Sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu

En 2024, le service Iris a assuré un total de 4637 d'heures d'accompagnement social, réparties sur l'ensemble du territoire. La majorité de ces accompagnements ont eu lieu dans la région Centre (2 844 heures), suivie du Sud (943 heures), du Nord (410 heures), de l'Est (265 heures) et de l'Ouest (175 heures).

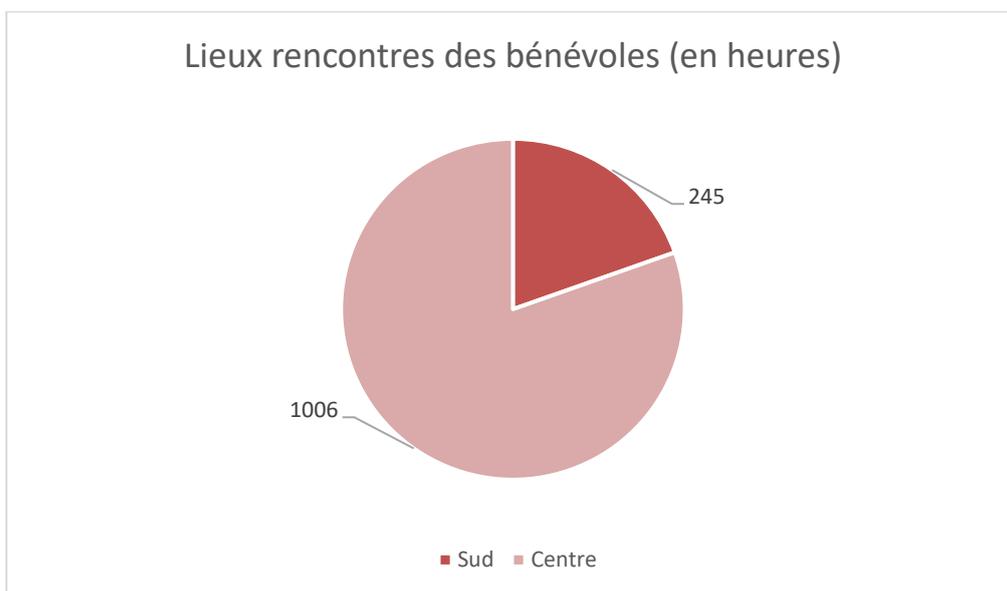
Il est important de souligner que la grande majorité de ces accompagnements se déroulent directement au domicile des personnes accompagnées, dans un souci de proximité, de confort et de continuité. Cette approche permet de créer un cadre rassurant et familial, propice à un accompagnement individualisé et respectueux du rythme de chacun.



Croix-Rouge luxembourgeoise

En 2024, la grande majorité des rencontres entre bénévoles du service Iris se sont déroulées dans la région Centre, totalisant 1 006 heures, contre 245 heures dans le Sud, et aucune dans les autres régions.

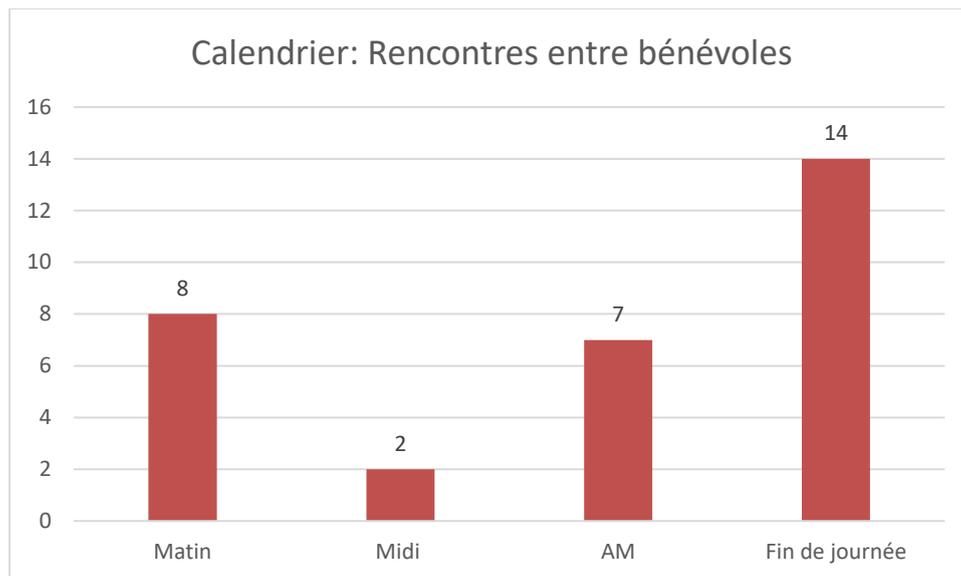
La majorité de nos rencontres ont lieu dans et autour de la Ville de Luxembourg, notamment dans notre siège administratif situé rue Nicolas Bové, où se tiennent principalement les rencontres formelles telles que les supervisions, formations et réunions d'équipe. Ce choix géographique reflète la proximité avec la majorité de nos bénévoles, qui résident dans cette zone, et facilite l'organisation régulière de moments d'échange et de coordination. Aucune activité n'a été organisée en dehors du territoire national.



3.4. Sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités

Les visites auprès des personnes accompagnées sont organisées directement par les bénévoles. La majorité de ces rencontres ont lieu l'après-midi, un moment généralement perçu comme le plus agréable par les personnes visitées. Ces visites s'effectuent souvent à jour et horaire fixes, convenus ensemble entre le bénévole et la personne accompagnée, afin d'assurer une régularité et de favoriser une relation de confiance.

Le calendrier des rencontres (31 en 2024) entre bénévoles du service Iris en 2024 révèle une répartition différenciée selon les moments de la journée. La majorité des échanges ont lieu en fin de journée, avec 14 rencontres, principalement consacrées au module apprendre et s'informer. Le matin, avec 8 rencontres, est généralement réservé aux formations organisées le week-end. L'après-midi (AM) compte 7 rencontres, souvent de nature informelle, favorisant les échanges spontanés entre bénévoles. Cette organisation témoigne d'une adaptation aux disponibilités des bénévoles, souvent actifs en dehors de leurs horaires professionnels, et permet de maintenir un lien régulier, structuré et convivial au sein de l'équipe.



3.5. Sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne

La mission fondamentale du service Iris repose sur un accompagnement individualisé des usagers, fondé sur une relation en tête-à-tête. Cet accompagnement se traduit par des rencontres régulières entre un bénévole et une personne accompagnée, généralement à raison d'une à deux heures par semaine. Ces rencontres sont assurées, dans la mesure du possible, par le même bénévole, afin de garantir la continuité du lien et de favoriser une relation de confiance durable.

Cette approche personnalisée permet de répondre de manière ciblée aux besoins spécifiques de chaque usager, en s'appuyant sur une équipe engagée et structurée. La majorité des bénévoles assurent un accompagnement individuel auprès d'un usager, dans le cadre d'un binôme stable.

En 2024, les rencontres entre bénévoles du service Iris ont couvert quatre grands domaines d'activités : santé & bien-être, convivialité & engagement, découverte & culture, et apprendre & s'informer. Chaque activité a réuni un nombre stable de participants, témoignant d'un engagement collectif régulier :

- Santé & bien-être : 10 participants en moyenne avec 3 activités
- Convivialité & engagement : 12 participants en moyenne avec 11 activités
- Découverte & culture : 7 participants en moyenne avec 2 activités
- Apprendre & s'informer : 11 participants en moyenne avec 15 activités

Cette répartition illustre l'intérêt constant des bénévoles pour des temps de formation, de partage et de bien-être, essentiels au bon fonctionnement du service et à la qualité de l'accompagnement proposé.

3.6. Par activité le prix de participation à payer par les usagers

Le service Iris, conventionné par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MiFa), est proposé entièrement à titre gracieux, tant pour les usagers que pour les bénévoles. L'accompagnement offert ne génère aucun frais pour les personnes bénéficiaires, garantissant un accès équitable à un service de qualité, fondé sur la bienveillance et la solidarité.

Du côté des bénévoles, la participation est également exempte de toute charge financière. Afin de valoriser et de soutenir leur engagement, le service prend en charge les frais de déplacement liés aux visites, pour celles et ceux qui utilisent leur véhicule personnel. Ces frais sont remboursés sur simple demande, dans le respect des modalités administratives en vigueur.

Cette gratuité intégrale reflète l'engagement du service Iris à lever les freins d'accès, à soutenir l'inclusion sociale et à encourager le bénévolat en créant un cadre structuré, accueillant et accessible à tous.

4. Conclusion

L'année 2024 a confirmé la pertinence et la solidité du service Iris dans la lutte contre la solitude et l'isolement social. Porté par l'engagement remarquable de 83 bénévoles et soutenu par une équipe salariée compétente, le service Iris a su répondre aux besoins d'un public vulnérable en assurant un accompagnement personnalisé, de proximité et respectueux du rythme de chacun.

La diversité des profils, tant parmi les bénévoles que parmi les usagers, a favorisé l'enrichissement mutuel et renforcé les liens sociaux et intergénérationnels. La dynamique collective a été consolidée par des temps réguliers de formation, de partage et de convivialité, illustrant une volonté constante d'amélioration continue.

La richesse et la diversité des activités menées au sein du service Iris témoignent d'un engagement fort en faveur du bien-être des personnes accompagnées, mais aussi du développement personnel et collectif des bénévoles. En cohérence avec les principes de la Croix-Rouge luxembourgeoise, le service Iris poursuit son action avec rigueur et humanité, en s'inscrivant pleinement dans les exigences de la législation sur la qualité des services destinés aux personnes âgées