



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023

Service Seniors

13, rue Notre-Dame

L-2240 Luxembourg

T. 4796 2757

E. servsenior@vdl.lu

Table des matières

Introduction	1
I. Activités.....	2
a) Centrale de téléalarme.....	3
i. Le système de téléalarme	3
ii. Les abonnés	4
iii. Total des appels enregistrés au cours de l'année.....	5
b) Service social	9
i. Suivi social.....	9
ii. Missions	9
c) Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte	10
i. Rénovation.....	10
ii. Les demandes d'admission	11
iii. Entrées / Sorties.....	12
iv. Les résidents du Konviktsgaard	12
v. Réflexions.....	13
d) Activités pour seniors.....	14
e) Collaborations	15
i. Cité Bibliothèque	15
ii. Repas sur roues.....	15
iii. Sports pour tous - Aînés	15
iv. Call-a-Bus	15
v. Logements pour personnes âgées.....	15
vi. Logements encadrés / CIPA / Maisons de soins	16
vii. Réseaux d'aides et de soins	16
viii. Centres psycho-gériatriques.....	16
f) Petits travaux	17
II. Budget	20
a) Dépenses 2023	21
b) Recettes 2023.....	21
c) Dépenses et recettes 2021-2023	22
i. Dépenses.....	22
ii. Recettes	22
iii. Dépenses extraordinaires	22
III. Personnel.....	23
a) Organigramme au 31 décembre 2023	24
b) Attributions	25
i. Bureau central	25
ii. Centrale de téléalarme	26
iii. Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte	26

IV. Évolution et perspectives	27
a) Perspectives pour l'année 2024	28
V. La population de la Ville de Luxembourg en chiffres	29
a) Population globale de la Ville de Luxembourg au 31 décembre 2023.....	30
i. Hommes / Femmes.....	31
ii. Luxembourgeois / Etrangers.....	33
b) Population ≥ 60 ans de la Ville de Luxembourg au 31 décembre 2023	35
i. Population 60 ans et plus	35
ii. Hommes / Femmes.....	37
iii. Luxembourgeois / Etrangers.....	39
c) Population jubilaire de 90 ans et plus de la Ville de Luxembourg	41
VI. Annexes	42

Introduction

La Ville de Luxembourg a recensé au 31 décembre 2023 quelque 134.714 habitants dont 17% sont des personnes âgées de 60 ans et plus. On constate que depuis des années le nombre de seniors féminins est en baisse et n'atteint que 53% en 2023, alors qu'en 2003 le pourcentage se chiffrait à 59%. Le nombre de seniors étrangers a considérablement augmenté et représente 48% des personnes âgées, tandis qu'en 2003 le pourcentage se situait à 27%.

Le Service Seniors poursuit sa mission dans domaine du troisième âge.

Les personnes âgées sont conseillées, informées et orientées par des assistantes sociales. Le système de téléalarme mis en place en 1987, permet aux personnes âgées de vivre chez elles en toute sécurité. En cas de malaise ou de chute, il suffit de pousser sur le bouton rouge d'un émetteur et l'appel est immédiatement émis vers la centrale de téléalarme. L'offre diversifiée de services pour personnes âgées, notamment la mise en place de l'assurance dépendance, leur permet de vivre plus longtemps dans leur propre logement.

Les personnes âgées autonomes qui souhaitent intégrer un logement encadré ont la possibilité de louer un logement à la Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte. Le Konviktsgaard a ouvert ses portes en 1992 et accueille les personnes âgées à partir de 65 ans.

Le Service Seniors organise depuis 2010 des activités en petits groupes. En 2023, 218 activités figuraient au programme et 57 clients ont participé à plus de 20 activités. Ces visites et excursions encadrées par des éducateurs, permettent aux personnes âgées de sortir de leur chez soi et de nouer des liens d'amitié. Les excursions d'une journée entière et les voyages à l'étranger connaissent beaucoup de succès. Il n'est pas surprenant de constater que les soirées au Grand Théâtre et au Conservatoire sont très prisées étant donné que les personnes âgées ne veulent pas assister seules à des spectacles. La majorité des participants est de nationalité luxembourgeoise.

La Ville a attribué en 2022 un marché public à Concept4 S.A. L'entreprise est chargée d'exécuter des petits travaux à l'intérieur et à l'extérieur du domicile des personnes âgées. Une assistance dans la vie quotidienne (passage à la pharmacie et au supermarché, accompagnement chez le médecin) complète cette offre.

I. Activités

a) Centrale de téléalarme

i. Le système de téléalarme

En 1987, la Ville de Luxembourg a mis en place un système de téléalarme qui permet d'émettre des appels de détresse depuis le domicile des personnes âgées vers la centrale de téléalarme qui est opérationnelle 24h/24 et 7j/7.

Le système de téléalarme classique se compose d'un boîtier communiquant et d'un émetteur qui se porte en pendentif ou en bracelet. Différents accessoires complètent la gamme tels que les détecteurs de chute, de fumée, de gaz...

L'abonné peut, en cas de chute ou de malaise, déclencher une alarme par simple pression sur un bouton rouge. Les chargés d'écoute analysent la situation et contactent, si besoin, une personne de référence ou les agents du Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

Les clés du domicile des abonnés sont à remettre au Service Seniors et sont conservées dans une armoire à clés sécurisée qui se trouve dans les locaux du CGDIS. En cas d'une urgence médicale, les agents du CGDIS peuvent directement retirer les clés et intervenir rapidement au domicile de la personne en détresse.

Le système de téléalarme classique est également équipé d'un bouton de sécurité : si l'abonné ne pousse pas endéans les 24 heures sur ce bouton, une alarme automatique est déclenchée et le chargé d'écoute contacte l'abonné afin de se renseigner sur son état de santé (4730 alarmes automatiques reçues en 2023). Au cas où l'abonné ne se manifeste pas, le chargé d'écoute entreprend des démarches. Quoique ce bouton offre une plus grande sécurité, l'abonné peut désactiver cette fonction. Au 31 décembre 2023, 43% des 720 appareils de téléalarme classiques fonctionnaient sans activation du bouton de sécurité.

Le bureau de la centrale de téléalarme se trouve dans la Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte. Afin de garantir la continuité des services, les appels d'urgence peuvent également être traités, grâce à l'infrastructure mise en place, dans les bureaux du Service Seniors.

Avant l'installation, l'assistante sociale rend visite aux futurs abonnés en vue d'établir un dossier. Elle fait une analyse personnalisée et confidentielle des besoins afin d'optimiser le bien-être et la sécurité de la personne.

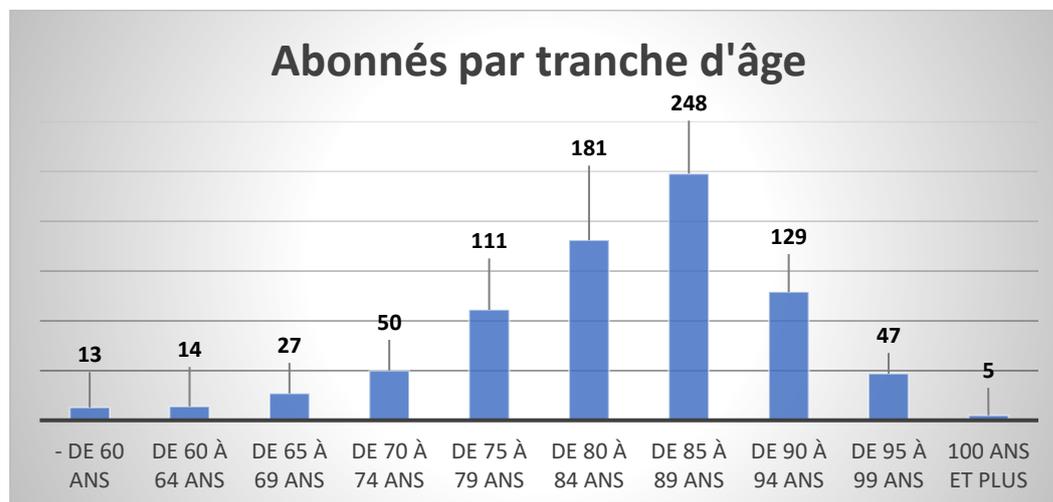
Depuis 2013, le Service Seniors propose un système de téléalarme mobile géolocalisable. Ce dispositif permet d'émettre un appel de détresse à l'extérieur du logement. En cas d'urgence, les personnes peuvent être localisées sur tout le territoire du Grand-Duché (sous réserve de couverture des réseaux mobiles et GPS) et les services d'urgence sont alertés.

Suite à l'attribution du marché public à Telkea ICT en juillet 2020, la Ville a acquis une nouvelle centrale de téléalarme. En plus de l'implémentation de la centrale de téléalarme, les appareils installés chez les abonnés ont été remplacés par de nouveaux dispositifs. La gestion et la maintenance technique de la centrale de téléalarme ainsi que la maintenance des appareils installés chez les abonnés sont assurées par la firme Telkea ICT.

Le Service Seniors est secondé par le Service TIC, département réseaux et département sécurité informatique.

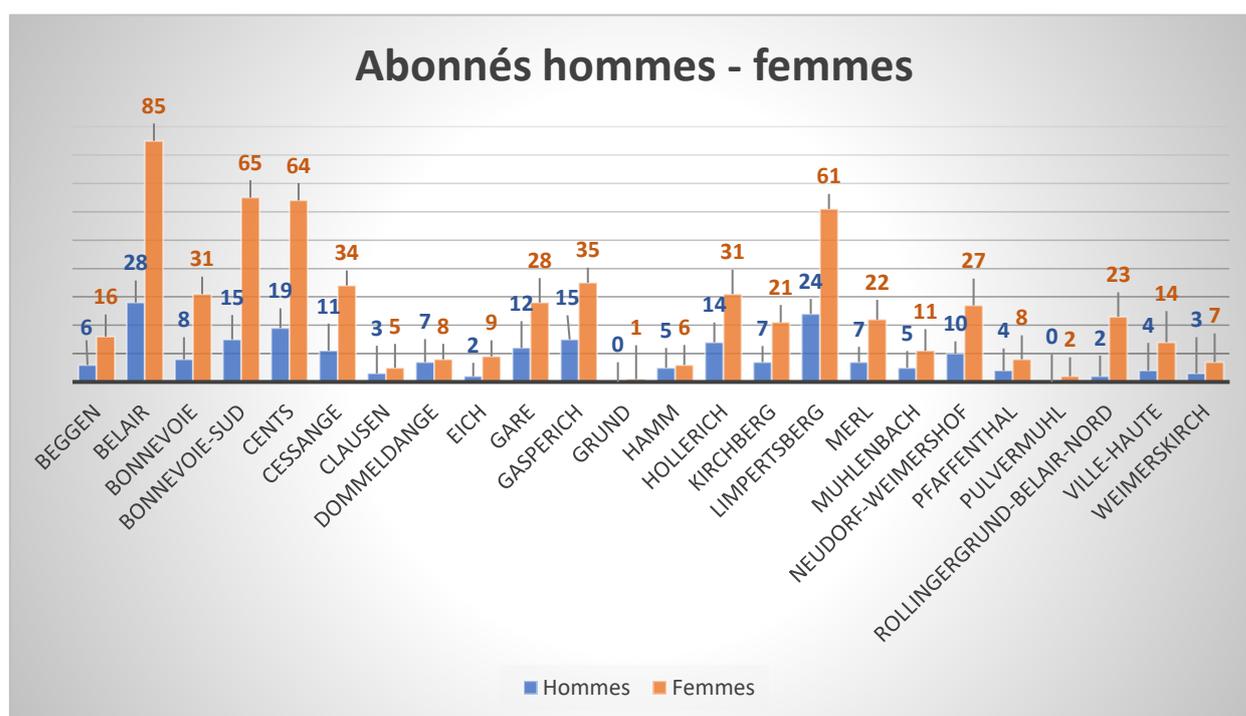
ii. Les abonnés

- Répartition des abonnés par tranche d'âge



Parmi les 825 abonnés, 27 personnes sont âgées de moins de 65 ans et 181 personnes sont âgées de 90 ans et plus. La moyenne d'âge est de 83 ans. L'abonnée la plus jeune a 43 ans et 2 abonnés sont âgés de 102 ans. La tranche d'âge la plus représentée parmi les abonnés se situe entre 85 et 89 ans.

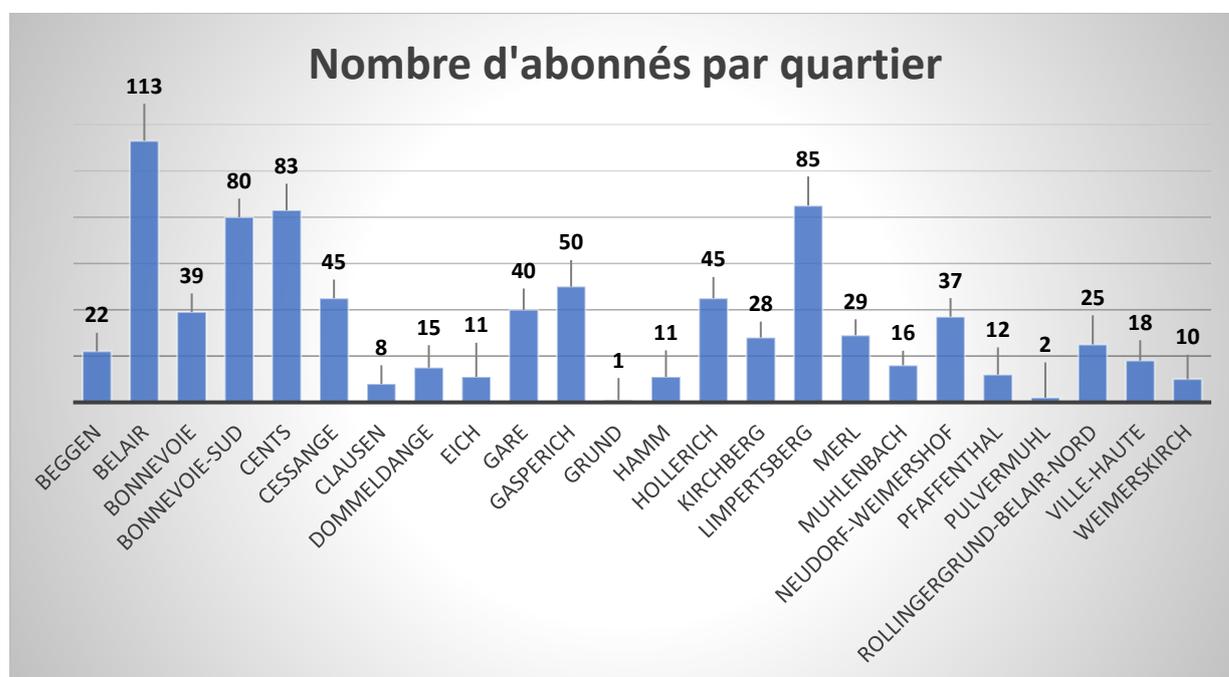
- Répartition des abonnés hommes - femmes



Parmi les 825 abonnés

- 614 sont des femmes (74%) et 211 sont des hommes (26%)
- 88% des abonnées féminines et 65% des abonnés masculins vivent seuls
- 73 logements avec 2 abonnés

▪ Répartition des abonnés par quartier



Parmi les quartiers de la Ville, Belair qui recense 2162 personnes âgées, est le quartier où le nombre d'abonnés est le plus élevé (113 abonnés, 134 appareils et 13 accessoires installés).

iii. Total des appels enregistrés au cours de l'année

• Répartition des appels d'avant-plan par mois

Mois	Appels avec interventions	Appels sans interventions	Erreurs	Départs / Retours	Test appareils	Total des appels avant-plan
Janvier	70	1785	211	169	1205	3440
Février	73	1662	258	176	1103	3272
Mars	73	2427	331	195	1280	4306
Avril	48	1425	359	198	1088	3118
Mai	41	1341	352	233	1185	3152
Juin	52	1454	272	260	1219	3257
Juillet	43	695	277	179	1151	2345
Août	56	667	292	251	1146	2412
Septembre	45	736	271	232	1118	2402
Octobre	54	792	317	237	1199	2599
Novembre	69	798	315	194	1140	2516
Décembre	63	659	313	256	1070	2361
Total	687	14441	3568	2580	13904	35180

Les 35.180 appels d'avant-plan enregistrés en 2023 par la nouvelle centrale de téléalarme sont repartis de la manière suivante :

687	appels avec interventions
14.441	appels sans interventions
3.568	erreurs
2.580	départs / retours
13.904	tests appareils

Le nombre d'appels peut varier d'un mois à l'autre. Ce nombre dépend de nombreux facteurs, à savoir : du nombre d'installations, de dépannages, d'erreurs, de tests... En 2023 les techniciens de Telkea ICT ont effectué 895 interventions techniques.

Les 687 appels avec interventions ont entraîné 324 interventions du CGDIS en 2023. Environ 80% de ces interventions sont dues à une chute, à un appel médical ou à un malaise. Parmi ces 324 interventions, 44% des interventions nécessitent une admission aux urgences, tandis que pour environ 40 % des interventions une assistance à domicile est suffisante. Pour la majorité des interventions, l'accès au domicile des abonnés a été possible grâce aux clefs conservées dans l'armoire à clefs sécurisée.

La Ville de Luxembourg a pris en 1990 l'initiative de créer, en collaboration avec d'autres organismes œuvrant dans le domaine du troisième âge, un numéro de téléphone unique. Ce numéro, qui est également desservi par les chargés d'écoute de la centrale de téléalarme, est joignable au numéro 45 75 75 et fonctionne 24h/24 et 7j/7.

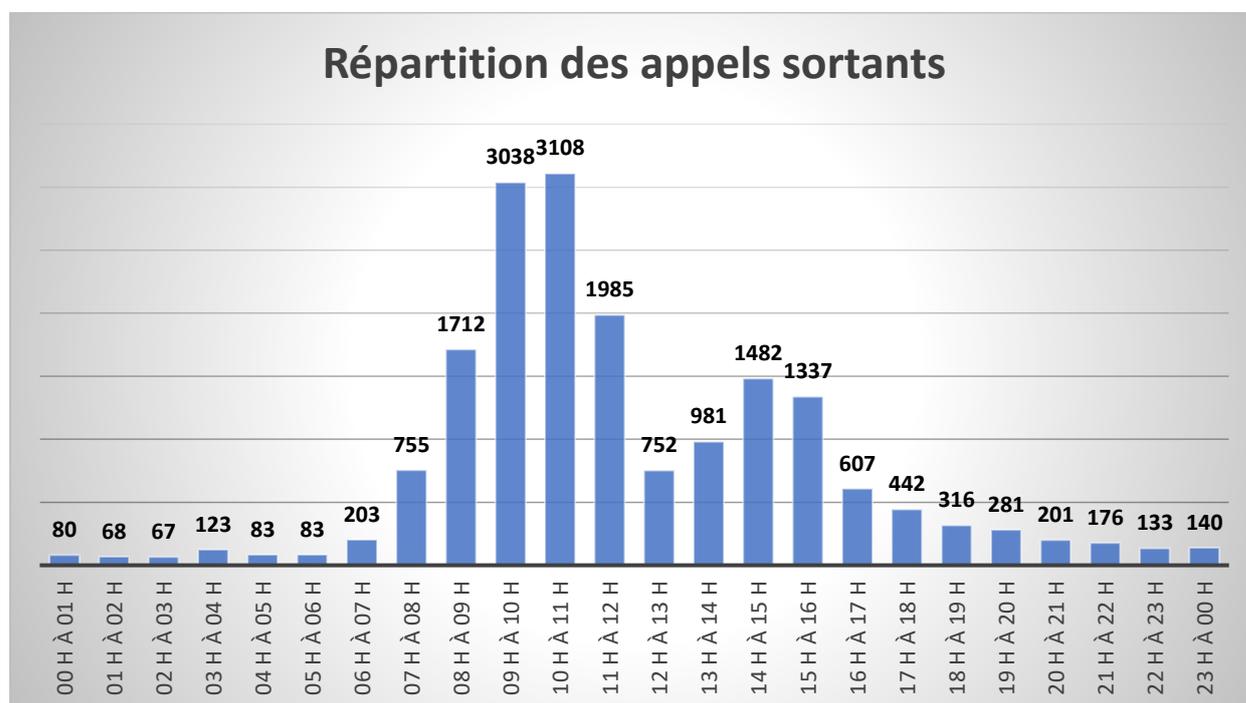
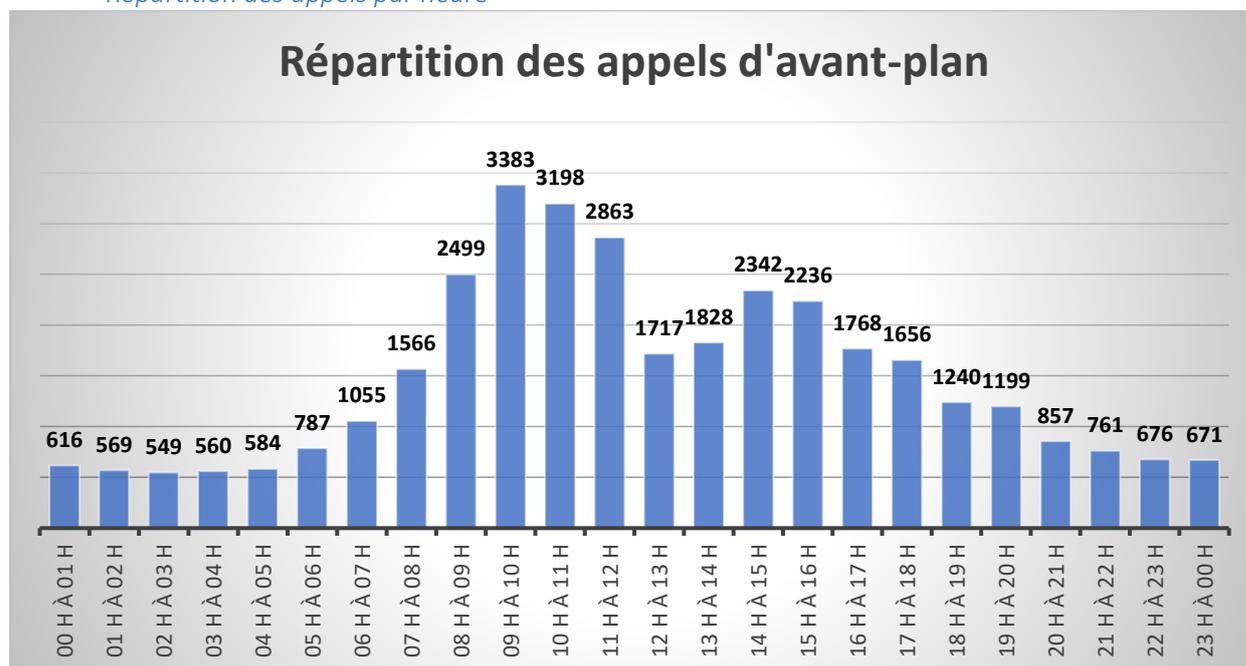
Ces appels sont acheminés à la centrale de téléalarme (avant-plan) et tout au long de l'année 3.524 appels ont été traités.

Outre ces appels, la centrale de téléalarme a également enregistré 105.247 appels techniques, dont une partie doit également être gérée par les chargés d'écoute.

Le traitement des appels enregistrés par la centrale de téléalarme requiert souvent une recherche téléphonique de la part des chargés d'écoute. En plus des appels émis par les appareils de téléalarme, la centrale comptabilise tous les appels téléphoniques sortants. Par conséquent, il faut additionner 18.153 appels supplémentaires (appels sortants).

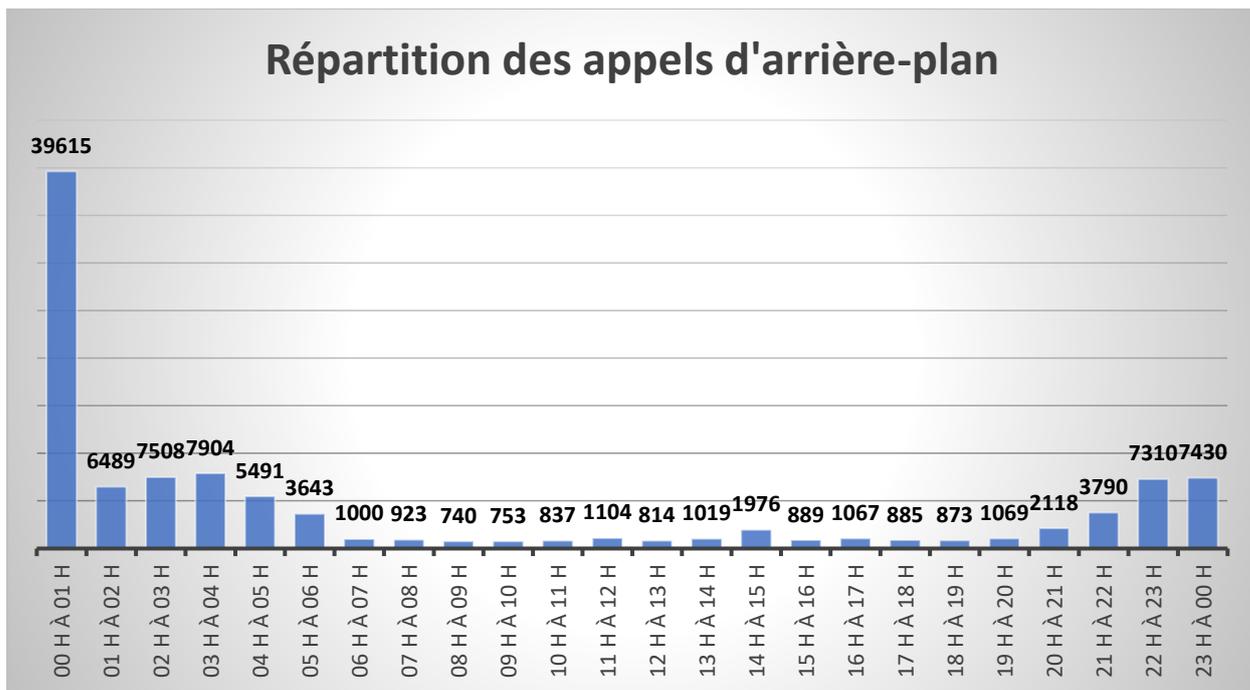
Mois	Appels avant-plan	Appels arrière-plan	Appels sortants	Total
Janvier	3440	8388	1584	13412
Février	3272	7666	1303	12241
Mars	4306	8782	1656	14744
Avril	3118	8311	1319	12748
Mai	3152	8538	1608	13298
Juin	3257	8279	1649	13185
Juillet	2345	8408	1367	12120
Août	2412	8820	1404	12636
Septembre	2402	8728	1574	12704
Octobre	2599	9466	1537	13602
Novembre	2516	9111	1533	13160
Décembre	2361	10750	1619	14730
Total	35180	105247	18153	158580

• Répartition des appels par heure



Analyse :

- corrélation entre les appels d'avant-plan et les appels sortants
- une nette augmentation des appels dès 7 heures et jusqu'à 18 heures
- légère baisse du nombre d'appels entre 12 heures et 14 heures



La plupart des appels techniques (105.247 appels en 2023) sont réceptionnés entre vingt heures et six heures, période pendant laquelle le nombre d'appels d'avant-plan et sortants est plus faible. Entre minuit et une heure, la centrale de téléalarme a réceptionné 39.615 appels d'arrière-plan.

b) Service social

i. Suivi social

La loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale et le règlement grand-ducal du 8 novembre 2010 portant exécution de ladite loi, créent un droit à l'aide sociale destiné à permettre aux personnes de mener une vie conforme à la dignité humaine. L'aide sociale assure, aux personnes dans le besoin et à leurs familles, l'accès aux biens et aux services adaptés à leur situation particulière, afin de les aider à acquérir ou à préserver leur autonomie. L'aide peut être de nature palliative, curative ou préventive. Elle est axée sur un accompagnement social à court, moyen ou long terme. En cas de nécessité, cet accompagnement sera assorti d'une aide matérielle en nature ou en espèces.

Les Offices sociaux ont été créés par la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale.

La loi et le règlement grand-ducal sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2011.

Avant l'entrée en vigueur de cette loi, les assistantes sociales du Service Seniors assuraient le suivi social des résidents de 60 ans et plus. Actuellement, ce suivi est assuré par les assistants sociaux de l'Office social de la Ville de Luxembourg.

ii. Missions

Les assistantes sociales du Service Seniors accueillent les personnes âgées et leurs familles sur rendez-vous au bureau. Au cas où les personnes âgées ne sont pas en mesure de se déplacer, les assistantes sociales les rencontrent à leur domicile. Elles analysent la situation sociale, informent sur les démarches à réaliser et, si nécessaire, orientent les personnes vers les services compétents. Elles travaillent en étroite collaboration avec d'autres acteurs professionnels, tels que : l'Office social, les médecins généralistes ou spécialistes, les réseaux d'aides et de soins à domicile...

Les assistantes sociales établissent un dossier pour les personnes désirant s'abonner au système de téléalarme. A cette fin, elles les rencontrent à leur domicile. Cette visite permet d'évaluer la situation personnelle du futur abonné et de l'orienter, en cas de besoin, vers les services compétents.

La gestion des demandes d'admission au Konviktsgaard est également assurée par une assistante sociale. Elle rencontre les futurs pensionnaires afin de s'assurer que les intéressés remplissent les conditions d'admission (autonomie et état de santé) et elle renseigne sur la vie quotidienne du Konviktsgaard.

c) Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte

La Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte dit Konviktsgaard accueille les personnes autonomes dans un établissement proche du centre-ville, des commerces et des lieux de rencontres culturels.

Le Konviktsgaard est composé de 103 logements non meublés avec caves individuelles. Les pensionnaires sont logés en demi pension et profitent de nombreux services dont un service hôtelier et un service de soins. Un emplacement de stationnement peut être loué au parking souterrain de la Résidence.

Les personnes âgées ont également la possibilité de passer un séjour temporaire dans une chambre court séjour.

La Résidence comprend :

- 24 appartements de 54,8 m²
- 21 appartements de 46,58 m²
- 13 studios de 44,76 m²
- 45 studios de 39,44 m²
- 7 chambres court séjour

Le Konviktsgaard est exploité par la firme Sodexo Senior Service S.A. tandis que le Service Seniors gère les admissions.

i. Rénovation

Le Konviktsgaard a ouvert ses portes en 1992. Or, afin de répondre aux normes de sécurité et d'offrir aux résidents un maximum de confort, la Ville de Luxembourg a décidé de procéder à d'importants travaux de rénovation. Ces travaux ont démarré en mai 2017 et vont s'étendre sur plusieurs années.

Les travaux suivants ont été achevés :

- nouveaux vestiaires pour le personnel
- modernisation de la cuisine du restaurant
- rénovation des sept chambres court séjour

La rénovation des studios et appartements long séjour a débuté en automne 2017 et comprend le renouvellement de la salle de bains avec douche à l'italienne, de la kitchenette et du sol. Les portes sont également élargies.

Les futurs locataires occuperont un logement rénové tandis que les pensionnaires, quant à eux, ont la possibilité de faire rénover leur logement. En 2023, 3 résidents ont profité de cette offre.

Au cours de l'année 2023, 10 petits studios, 3 grands studios, 2 petits appartements et 2 grands appartements ont été rénovés entièrement.

La pandémie a fortement retardé les travaux de transformation. Au 31 décembre 2023, 79% des logements étaient rénovés.

ii. Les demandes d'admission

Les conditions d'admission sont :

- le demandeur doit, le jour de son admission, être âgé de 65 ans (pour les couples, le conjoint le plus jeune doit avoir 60 ans)
- le demandeur doit être physiquement et psychiquement en mesure d'exécuter seul les tâches ménagères de base
- le demandeur doit pouvoir se déplacer de façon autonome

Demandes résidents de la Ville de Luxembourg

Durée	Femmes	Hommes	Couples	Total
< 1 an	10	7	3	20
1-3 ans	95	19	38	152
> 3 ans	70	13	13	96
Total	175	39	54	268
Pourcentage	65	15	20	

Demandes non-résidents

Durée	Femmes	Hommes	Couples	Total
< 1 an	17	2	8	27
1-3 ans	52	14	15	81
> 3 ans	49	3	31	83
Total	118	19	54	191
Pourcentage	62	10	28	

Demandes d'admission (résidents et non-résidents confondus)

Durée	Femmes	Hommes	Couples	Total	Pourcentage
< 1 an	27	9	11	47	10
1-3 ans	147	33	53	233	51
> 3 ans	119	16	44	179	39
Total	293	58	108	459	
Pourcentage	64	13	24		

Les demandes d'admission sont adressées au Service Seniors. Au 31 décembre 2023, la liste d'attente comptait 459 demandes. Parmi ces demandes, 268 demandes (58%) sont introduites par des citoyens de la Ville de Luxembourg.

Les demandes sont classées d'après leur urgence. En 2023, environ 10% des demandes sont à considérer comme très urgentes (< 1 an) et 51% sont des demandes à titre préventif.

iii. Entrées / Sorties

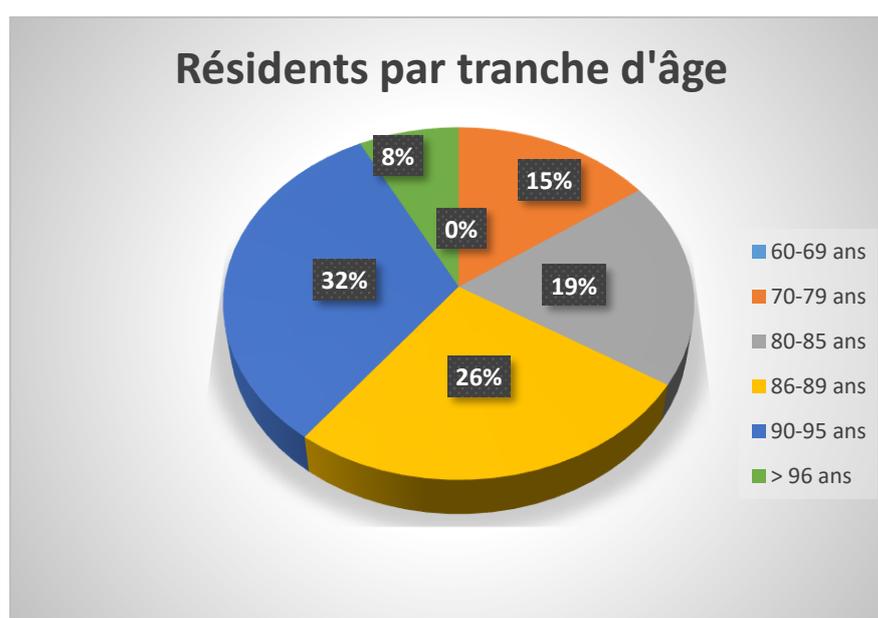
En 2023, le Konviktsgaard a accueilli 24 nouveaux résidents, tandis que 19 personnes ont quitté la Résidence : 8 personnes sont décédées, 5 personnes ont été admises à l'Hospice de Hamm, 1 personne a été admise à l'Hospice de Pfaffenthal, 1 personne a été admise au CIPA Sacré Cœur, 1 personne a été admise au CIPA Ste Elisabeth am Park, 2 personnes ont été admises à la maison de soins Elysis et 1 personne a été accueillie par le Haus Omega 90.

iv. Les résidents du Konviktsgaard

A la fin de l'année, 106 pensionnaires vivaient au Konviktsgaard, dont 74 femmes et 32 hommes. La moyenne d'âge est de 87 ans. Le résident le plus âgé a 102 ans, tandis que le résident le plus jeune est âgé de 72 ans.

Répartition des pensionnaires selon la tranche d'âge

Tranche d'âge	Femmes	Hommes	Total
60-69 ans	0	0	0
70-79 ans	10	6	16
80-85 ans	12	8	20
86-89 ans	21	7	28
90-95 ans	26	8	34
> 96 ans	5	3	8
Total :	74	32	106
Pourcentage	70	30	



v. Réflexions

Le Konviktsgaard est un logement encadré qui accueille des personnes autonomes. Les pensionnaires y vivent en toute sécurité et profitent d'un service adapté à leurs besoins 24h/24 et 7j/7.

Il est à souligner que depuis des années les personnes âgées repoussent l'idée d'emménager dans un logement encadré. L'essor des réseaux d'aides et de soins permet une prise en charge adéquate des personnes âgées à domicile.

Les futurs pensionnaires sont donc de plus en plus âgés au moment de leur admission. Par conséquent, ils nécessitent des soins intensifs plus rapidement et doivent quitter le Konviktsgaard pour intégrer une maison de soins. Une convention avec les Hospices de Hamm et de Pfaffenthal a été signée en vue d'une admission prioritaire. En 2023, le nombre de départs a été le plus élevé depuis l'ouverture de la Résidence.

Après 2020, une année marquée par le Lockdown et la levée progressive des restrictions sanitaires en 2021, le retour à la normalité s'installa en 2022. Toutefois, le port du masque a été maintenu jusqu'en novembre 2022 dans l'enceinte de la Résidence pour les résidents et pour le personnel. A partir de cette date, les résidents n'étaient plus obligés de porter le masque, mais ce fut toujours une obligation pour le personnel et les visiteurs jusqu'à la fin du mois de mars 2023.

Afin de mieux faire connaître le Konviktsgaard au public et de mettre en évidence les atouts d'un logement encadré, des journées Portes Ouvertes ont été organisées en mai et en septembre 2023. Ces journées ont eu lieu sans mesures sanitaires et sans restrictions au niveau du nombre de visiteurs.

d) Activités pour seniors

Le Service Seniors de la Ville de Luxembourg organise régulièrement des activités permettant aux personnes âgées :

- de fréquenter des personnes et de renforcer les liens sociaux
- de favoriser l'autonomie et le bien-être
- de solliciter l'intérêt et le respect entre seniors, générations et cultures
- de partager leurs expériences et de s'échanger sur leurs compétences
- d'étendre leurs connaissances

Ces activités diversifiées et instructives sont organisées en petits groupes et s'adressent aux seniors autonomes et actifs.

Une brochure¹ avec le programme détaillé des activités est éditée trois fois par an et peut être retirée auprès de l'administration communale. Elle est envoyée aux particuliers et aux associations figurant sur la liste de distribution. Quelque 800 personnes sont inscrites sur la liste de distribution dont deux tiers sont des résidents de la Ville de Luxembourg. Une inscription auprès du Service Seniors est requise avant toute participation.

Les activités sont adaptées aux intérêts des participants. D'ailleurs, des visites supplémentaires sont organisées pour les activités qui connaissent un grand succès. Le Service Seniors souhaite s'adresser à un large public et organise également des activités en langue française.

Le Service Seniors collabore avec :

- la Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
- différents services de la Ville de Luxembourg : Cinémathèque, Photothèque, Cité Bibliothèque, Foyers Scolaires, Service Intégration et besoins spécifiques, Service Parcs, Service Eaux ...
- différentes associations : Day Center de la Ligue HMC, Asti, GERO – Kompetenzzentrum für den Alter, Maison des associations, HELP asbl.
- guides locales et intervenants bénévoles

En 2023 quelque 218 activités ont eu lieu dont 11 excursions d'une journée aux pays avoisinants. Le séjour de 2 nuitées à Reims et le séjour de 3 nuitées en Forêt Noire ont complété l'offre à l'étranger.

La Journée 60+ a eu lieu le 12 mai 2023 au Konviktsgaard. C'était l'occasion de rencontrer de nombreuses associations œuvrant dans différents domaines et certains services de la Ville de Luxembourg. Cette Journée 60+ a été encadrée par des animations musicales, des conférences, des visites du Konviktsgaard, des tournois de pétanque et des cours de gymnastique du Service Sports de la Ville de Luxembourg.

¹ L'ensemble des activités est énoncé dans les brochures en annexes.

e) Collaborations

Le Service Seniors agit en tant que plateforme d'information et d'orientation et collabore avec les services agissant dans le domaine du troisième âge. Les personnes âgées sont conseillées et orientées, si nécessaire, vers les services compétents.

i. Cité Bibliothèque

Le Service Seniors, en collaboration avec la Cité Bibliothèque, a mis en place pour les personnes qui sont dans l'impossibilité de se déplacer, un service de portage de livres à domicile. Les abonnés commandent les livres à la Cité Bibliothèque et le Service Seniors se charge de la livraison des livres à domicile.

ii. Repas sur roues

Le Service Repas sur roues, géré par l'Office social de la Ville de Luxembourg, assure la livraison à domicile d'un repas aux personnes âgées de 65 ans et plus ou à des personnes disposant d'un certificat médical. Des régimes diététiques peuvent également être commandés sous certaines conditions. La livraison est assurée du lundi au samedi. Les repas du dimanche et des jours fériés sont livrés la veille.

iii. Sports pour tous - Aînés

Le Service Sports de la Ville de Luxembourg offre un programme spécialement adapté aux besoins et capacités physiques des personnes âgées de 55 ans et plus. Un programme comprenant des activités sportives en salle est complété par un programme estival où des activités sportives ont lieu en plein air.

iv. Call-a-Bus

Call-a-Bus, le bus à la demande de la Ville de Luxembourg, conduit les personnes âgées à partir de 70 ans ou les personnes se déplaçant en chaise roulante, à la destination de leur choix sur le territoire de la Ville. Le bus emmène éventuellement d'autres passagers en cours de route ; il se peut donc que le trajet emprunté ne soit pas nécessairement le plus court. Les intéressés doivent s'inscrire au préalable auprès du Service Autobus.

v. Logements pour personnes âgées

La Ville est propriétaire de différents logements sociaux destinés aux personnes âgées et aux personnes à besoins spécifiques. Les admissions sont gérées par le Service Logement.

Trois catégories de logements sont destinées à la location :

- logements spécialement équipés pour personnes âgées, voire à besoins spécifiques
- logements accessibles pour personnes à besoins spécifiques, sans équipement

- logements pour personnes âgées qui n'ont pas de problèmes de santé

vi. Logements encadrés / CIPA / Maisons de soins

On fait distinction entre les logements encadrés, les centres intégrés pour personnes âgées (CIPA) et les maisons de soins. Ces maisons se différencient suivant les soins apportés aux résidents.

Les établissements suivants se trouvent sur le territoire de la Ville :

- logements encadrés : Fondation Félix Chomé, Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
- CIPA : Fondation Jean-Pierre Pescatore, Hospice de Pfaffenthal, Home pour personnes âgées - Sacré Cœur, Servior - Op der Rhum, Sainte Elisabeth Am Park
- maisons de soins : Hospice de Hamm, Elysis, Seniorie St Jean de la Croix

vii. Réseaux d'aides et de soins

Les réseaux d'aides et de soins apportent aux personnes dépendantes à domicile toutes les aides et soins dont elles ont besoin pour réaliser les actes essentiels de la vie. Ces actes sont pris en charge par l'assurance dépendance sous certaines conditions.

viii. Centres psycho-gériatriques

Les centres psycho-gériatriques accueillent les personnes dépendantes durant la journée. Le transport aller / retour est assuré par les centres. Le Centre de jour Chomé, le Centre psycho-gériatrique Foyer Bourbon et le Centre de jour Siwebueren se trouvent sur le territoire de la Ville de Luxembourg.

Les foyers de jour Bonnevoie et le foyer de jour Dominique Marth à Dommeldange accueillent les personnes atteintes d'une maladie mentale. Ils sont gérés par l'Association Luxembourg Alzheimer (ALA).

f) Petits travaux

La Ville a attribué en 2022 un marché public pour l'exécution de petits travaux à Concept4 S.A. stipulant des conditions spéciales pour les personnes âgées de 60 ans et plus ainsi qu'aux personnes à besoins spécifiques. Ce prestataire a l'agrément en tant que société d'impact sociale (SIS). Ces sociétés répondent aux principes de l'économie sociale et solidaire.

Les clients paient 16,16€ par heure et par intervenant et un forfait de 4,20€ pour le déplacement. Selon le type d'intervention des frais de route (0,60€ / km) peuvent s'ajouter. La différence entre les recettes perçues par les clients et la facture émise par Concept4 S.A. est à charge de la Ville.

i. Répartition des interventions :

Tout au long de l'année, 4.110,50 heures d'interventions ont été effectuées et sont réparties comme suit :

Aide dans la vie quotidienne : 1.389,25 heures

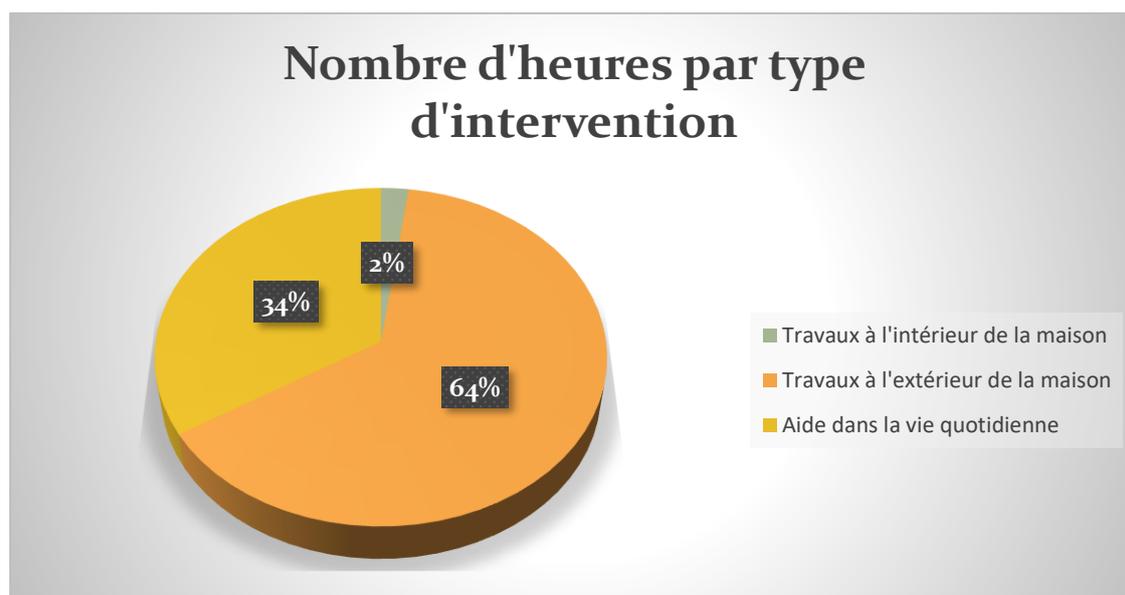
- accompagnement au magasin, à la pharmacie, chez le médecin
- exécution des achats

Travaux à l'extérieur de la maison : 2.632,50 heures

- tonte gazon, taille haies, bêchage, arrosage
- nettoyage des alentours
- ramassage de feuilles mortes

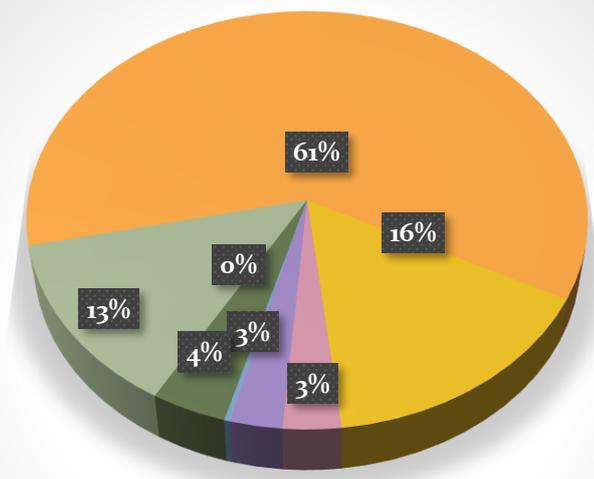
Travaux à l'intérieur de la maison : 88,75 heures

- exécution de petites réparations
- déblayage de la cave ou du grenier



La plupart des interventions sont occasionnelles, seuls 16% des interventions sont bimensuelles et 13% mensuelles.

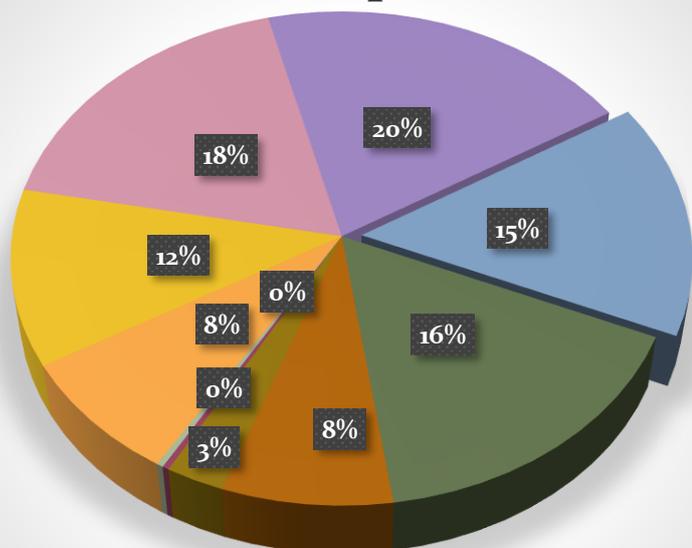
Fréquence des interventions



- mensuelle
- occasionnelle
- bimensuelle
- toutes les 3 semaines
- tous les deux mois
- tous les 10 jours à partir de mi-mars
- hebdomadaire

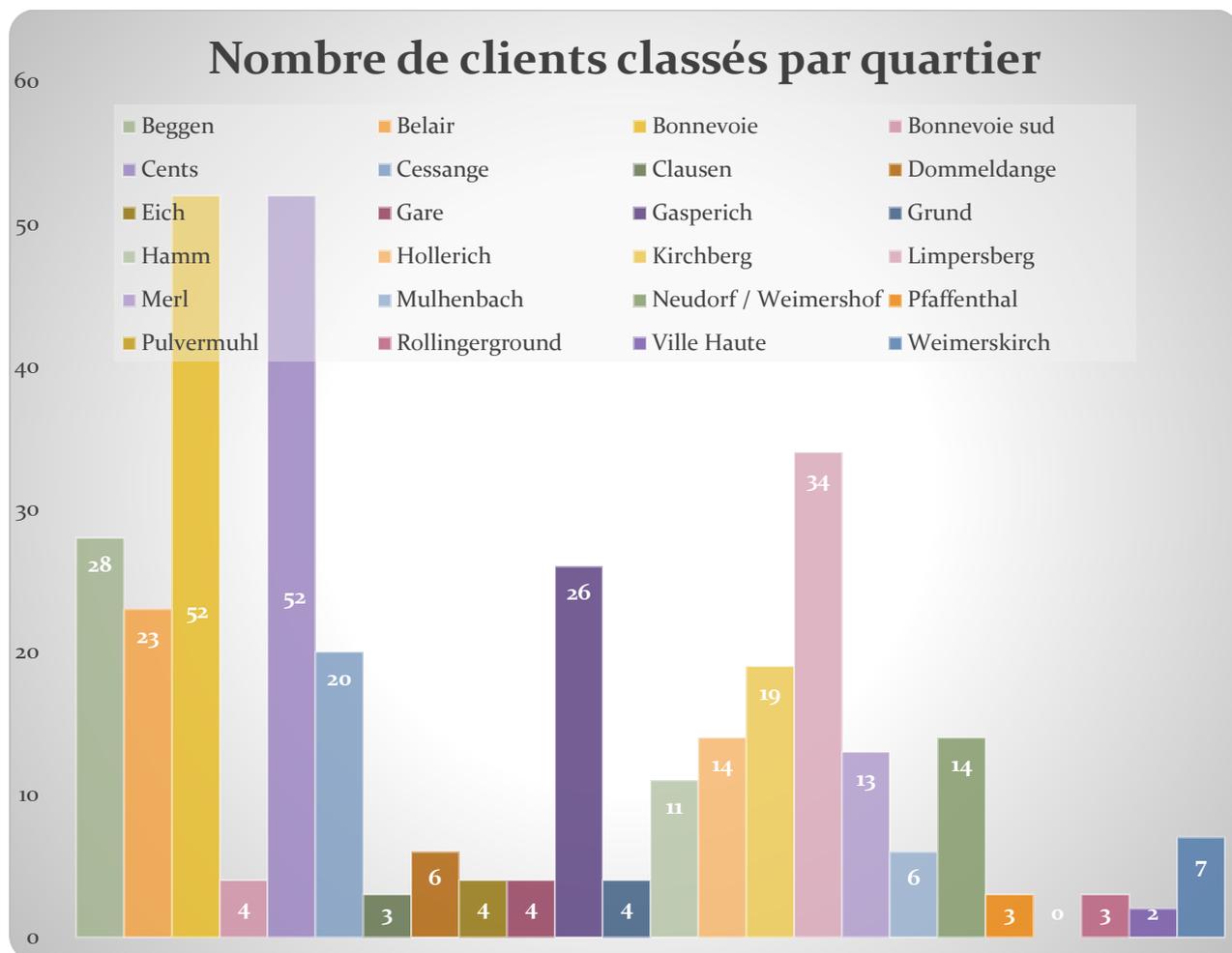
ii. Répartition des clients

Nombre de clients par tranche d'âge



- < 60 ans
- 60-64 ans
- 65-69 ans
- 70-74 ans
- 75-79 ans
- 80-84 ans
- 85-89 ans
- 90-94 ans
- 95-99 ans
- > 100 ans

Au cours de l'année, 352 personnes ont fait appel à Concept4 S.A. Les clients âgés entre 70 et 89 ans sont les plus représentés. Le nombre de clients féminins s'élève à 235 et est largement supérieur à celui des clients masculins qui s'élève à 117.



Les quartiers les plus représentés sont Cents et Bonnevoie suivis de Limpertsberg, Beggen et Gasperich. On constate qu'il ne s'agit pas des quartiers ayant le plus grand nombre de personnes âgées de 60 ans et plus.

II. Budget

a) Dépenses 2023

La Ville de Luxembourg a attribué un marché public à

- Telkea ICT en juillet 2020. La Ville a acquis une nouvelle centrale de téléalarme et de nouveaux appareils de téléalarme. Tous les appareils de téléalarme installés chez les abonnés ont été remplacés.

La mise en place et le développement de différents outils informatiques permettent d'optimiser le traitement des appels et la qualité du service. Cette mission s'étire sur la durée du marché 2020 – 2025.

Des dépenses supplémentaires pour la maintenance et l'entretien des appareils et des serveurs, les licences, les communications, autres abonnements et les frais d'hébergement des serveurs dans les Datacentres s'ajoutent. La dépense totale qui en résulte pour 2023 s'élève à **577.597,15 €**.

- Concept4 S.A. en décembre 2022. Concept4 S.A. est chargé d'effectuer des petits travaux chez les personnes âgées de 60 ans et plus. Une assistance dans la vie quotidienne (visite chez le médecin, passage à la pharmacie ou au supermarché...) complète l'offre.

La dépense pour les 4.110,50 heures d'interventions s'élève à **167.429,30 €**.

b) Recettes 2023

Les recettes du Service Seniors proviennent essentiellement :

- des abonnements mensuels¹ et nouvelles installations des appareils de téléalarme : **392.690 €**
- des interventions « Petits travaux ». facturées aux clients suivant fiches de travail : **77.088,87 €**

Vu que la dernière adaptation du tarif mensuel de l'abonnement du téléalarme classique remonte à avril 2010 et celle du téléalarme mobile et accessoires à novembre 2012, le Collège des bourgmestre et échevins a décidé en 2023 d'adapter les tarifs mensuels des abonnements du téléalarme et les frais d'installations. Cette augmentation entrera en vigueur en 2024.

¹ Cf annexes : relevé des prix de location dans la brochure téléalarme.

c) Dépenses et recettes 2021-2023

i. Dépenses

Article budgétaire	Libellé	Compte 2021	Compte 2022	Compte 2023
3.612180.35.00000	Prestations de services par des tiers	93 529,59 €	88 805,95 €	167 429,30 €
3.612200.35.00000	Entretien et réparations	386 975,36 €	624 462,60 €	513 226,95 €
3.618880.35.00000	Autres charges externes diverses	64 366,33 €	76 794,02 €	111 372,27 €

ii. Recettes

Article budgétaire	Libellé	Recettes 2021	Recettes 2022	Recettes 2023
2.706190.22.00000	Services de santé, d'aide et de soins [1]	470 805,59 €	478 495,64 €	469 778,87 €
2.706090.22.00000	Activités de loisirs	1 974,00 €	35 879,68 €	55 564,20 €

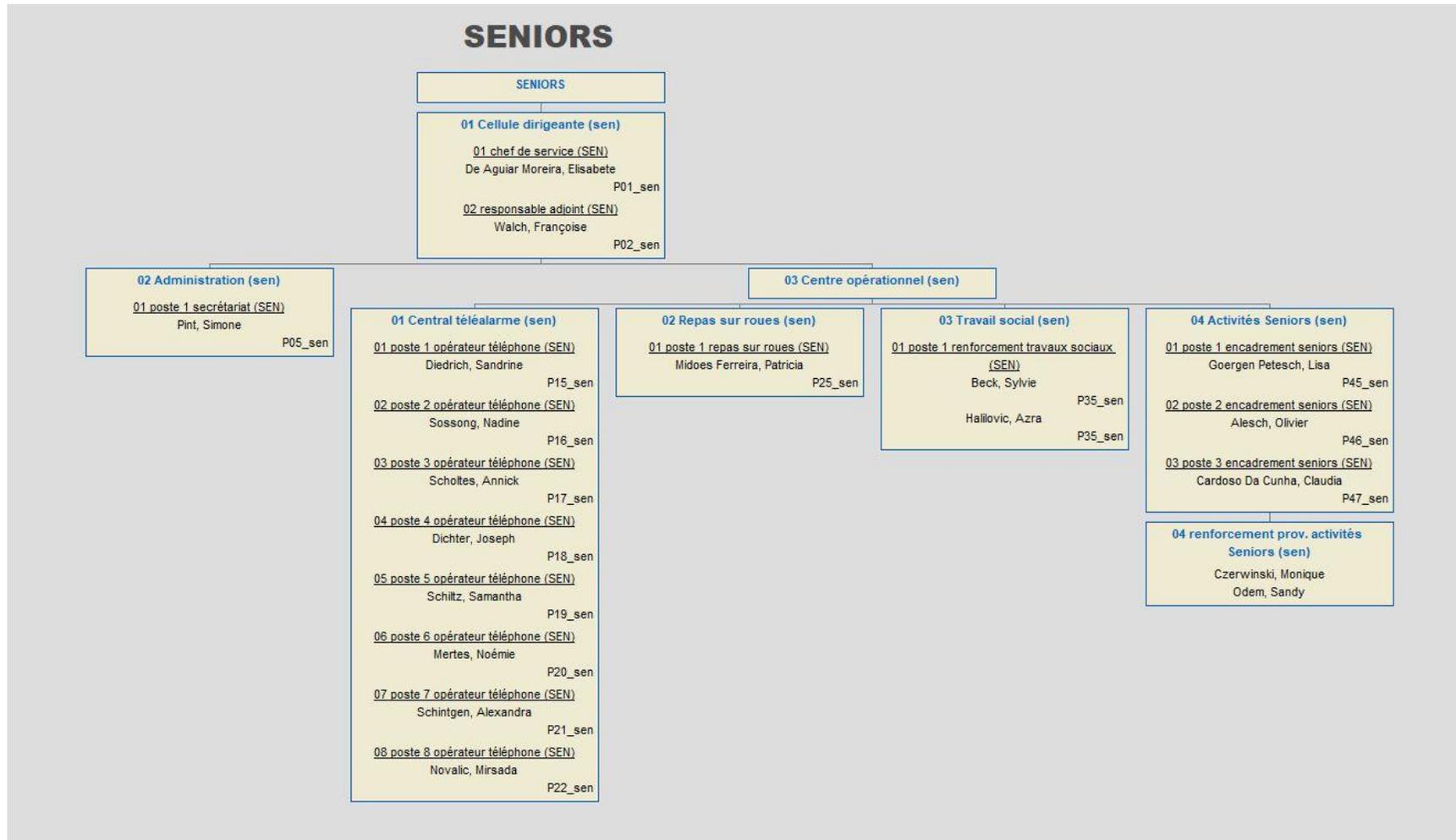
[1] Recettes incluant les abonnements du téléalarme et les interventions des petits travaux

iii. Dépenses extraordinaires

Article budgétaire	Libellé	Dépenses 2021	Dépenses 2022	Dépenses 2023
4.223800.45.99020	Autres installations	322 168,72 €	177 609,99 €	64 370,20 €

III. Personnel

a) Organigramme au 31 décembre 2023



Le Service Seniors est attaché à la Direction Affaires sociales dont Christof Mann est le chargé de direction.

Monsieur Dominique Lieb est le représentant de la Ville (à titre bénévole) auprès de la Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte.

b) Attributions

i. Bureau central

• Fonctions des assistantes sociales

- responsable du service
- relations avec le Secrétariat général
- formulation des projets visant à améliorer la politique du troisième âge
- gestion du personnel
- gestion des admissions des futurs pensionnaires au Konviktsgaard
- enquêtes sociales et visites à domicile dans le cadre du système de téléalarme avec évaluation de la situation personnelle
- encodage et corrections de la base de données des abonnés téléalarme
- analyse de la situation sociale et conseil
- information sur les démarches à réaliser
- orientation vers les services compétents
- collaboration avec les différentes organisations et acteurs professionnels
- réalisation de brochures et dépliant
- réunions, négociations et concertations avec Telkea ICT / Concept4 S.A.
- réunions, négociations et concertations avec d'autres partenaires (services internes et externes)
- gestion de la centrale de téléalarme
- élaboration et gestion du budget
- analyse des offres, négociation, signature des réservations et commandes
- contrôle de la facturation (validation des recettes et dépenses)
- visibilité du service, information du public
- préparation des dossiers de soumission, programmes, documents contractuels, courriers, étude pour modification tarifs des services proposés

• Fonctions des éducateurs

- élaboration, réalisation et participation aux projets et activités pour seniors
- recherche et élaboration de nouveaux projets
- réunions, négociations et concertations avec les différents partenaires existants
- recherche et réunions de négociations avec les partenaires potentiels
- planification et gestion du calendrier des activités
- réalisation des brochures « Activités pour seniors »
- gestion du budget des activités
- visibilité du service, information du public
- encadrement des activités

- *Fonctions de l'expéditionnaire administratif*

- travaux administratifs
- information des seniors
- gestion et facturation des recettes téléalarme, Concept4 S.A., activités
- portage des livres de la Cité Bibliothèque au domicile des personnes âgées
- contrôle et récupération des clefs chez les abonnés

- *Repas sur roues*

- encodage des nouveaux clients du service Repas sur roues et / ou modification de leurs données
- inscription et / ou annulation de la livraison des repas
- commande des repas
- facturation aux clients
- contact régulier avec les clients, les personnes de contact du client, les chauffeurs ou autre personnel du prestataire
- réunion avec le prestataire
- analyse des menus

ii. Centrale de téléalarme

- *Fonctions des chargés d'écoute*

- gestion des appels :
 - de détresse et mise en œuvre des mesures d'aides nécessaires
 - de départs et de retours, ainsi que de l'annonce du jour
 - d'erreurs
 - techniques
- prise de contact avec les abonnés, respectivement la famille pour la mise à jour des données
- gestion du calendrier des techniciens chargés des interventions chez les abonnés
- gestion des appels du numéro unique 45 75 75
- divers travaux administratifs
- présence alternée à la centrale de téléalarme 24h/24 et 7j/7
- contrôle et récupération des clefs chez les abonnés
- déplacements chez les abonnés pour mise à jour des données, de documents (contrats, autorisations d'entrée...)

iii. Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte

- *Fonction du représentant*

- représentation de la Ville de Luxembourg auprès de Sodexo Senior Service S.A. et des résidents, respectivement des futurs résidents

Monsieur Dominique Lieb exerce cette fonction à titre bénévole depuis le 1^{er} janvier 2004.

IV. Évolution et perspectives

a) Perspectives pour l'année 2024

La Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte a ouvert ses portes en 1992. En 2017, d'importants travaux de rénovation ont été entamés et ce chantier s'étendra sur les années à venir. Des journées Portes Ouvertes sont régulièrement organisées et sont l'occasion pour les intéressés de visiter les logements rénovés et de s'informer sur les conditions d'admission.

La Ville de Luxembourg a acquis en 2020 une nouvelle centrale de téléalarme, ce qui permet d'offrir un service de qualité aux abonnés. En 2024, la Ville a pour objectif d'optimiser le traitement des appels et la gestion des abonnés. La Ville recherche de nouvelles technologies et équipements permettant de déclencher un appel d'urgence, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile.

Les activités pour seniors connaissent un grand succès auprès du public ciblé. Toujours à la recherche de nouvelles expériences, l'accent est mis sur la culture ou encore sur les activités liées à la nature telles que les randonnées pédestres. Le programme prévoit en outre des excursions à travers le Grand-Duché et la Grande Région. Des séjours à l'étranger (2 à 3 nuitées) complètent l'offre.

La Ville de Luxembourg et l'Office social ont convenu de transférer le service Repas sur roues au Service Seniors à partir du 1er janvier 2025. Au cours de l'année 2024, la Ville prévoit de lancer un marché public pour la recherche d'un prestataire responsable de l'approvisionnement des denrées, de la production et de la livraison des repas dans le cadre du service Repas sur roues. L'objectif est de proposer des repas de qualité, adaptés aux besoins nutritionnels des personnes âgées, tout en garantissant un service fiable et continu.

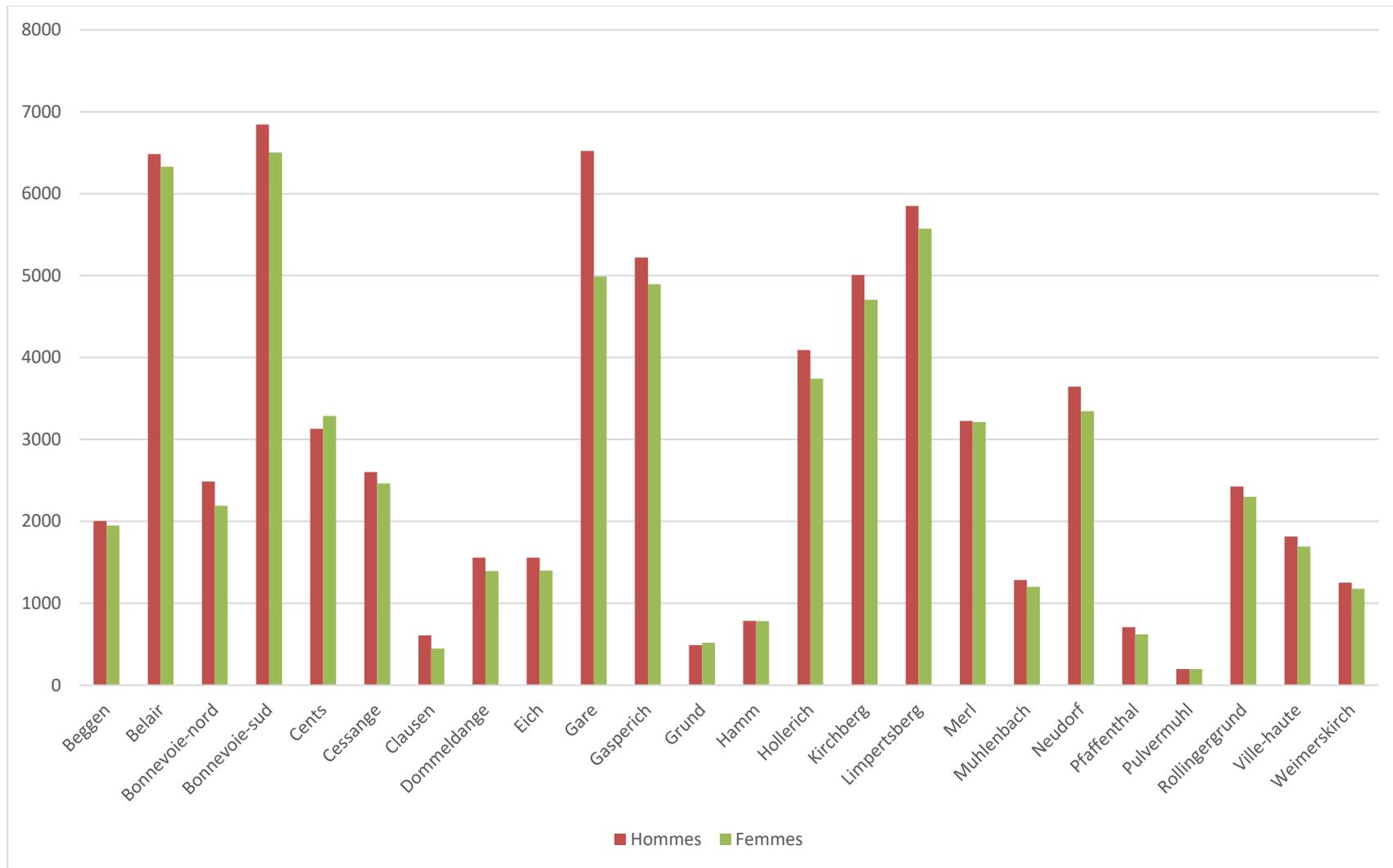
V. La population de la Ville de Luxembourg en chiffres

a) Population globale de la Ville de Luxembourg au 31 décembre 2023

Population globale	134714	%
Population luxembourgeoise	39826	29,56
Population étrangère	94888	70,44
Hommes	69793	51,81
Femmes	64921	48,19
Population ≤ 59 ans	112256	83,33
Population ≥ 60 ans	22458	16,67
Population globale ≥ 60 ans	22458	%
Population luxembourgeoise ≥ 60 ans	11625	51,76
Population étrangère ≥ 60 ans	10833	48,24
Hommes ≥ 60 ans	10579	47,11
Femmes ≥ 60 ans	11879	52,89

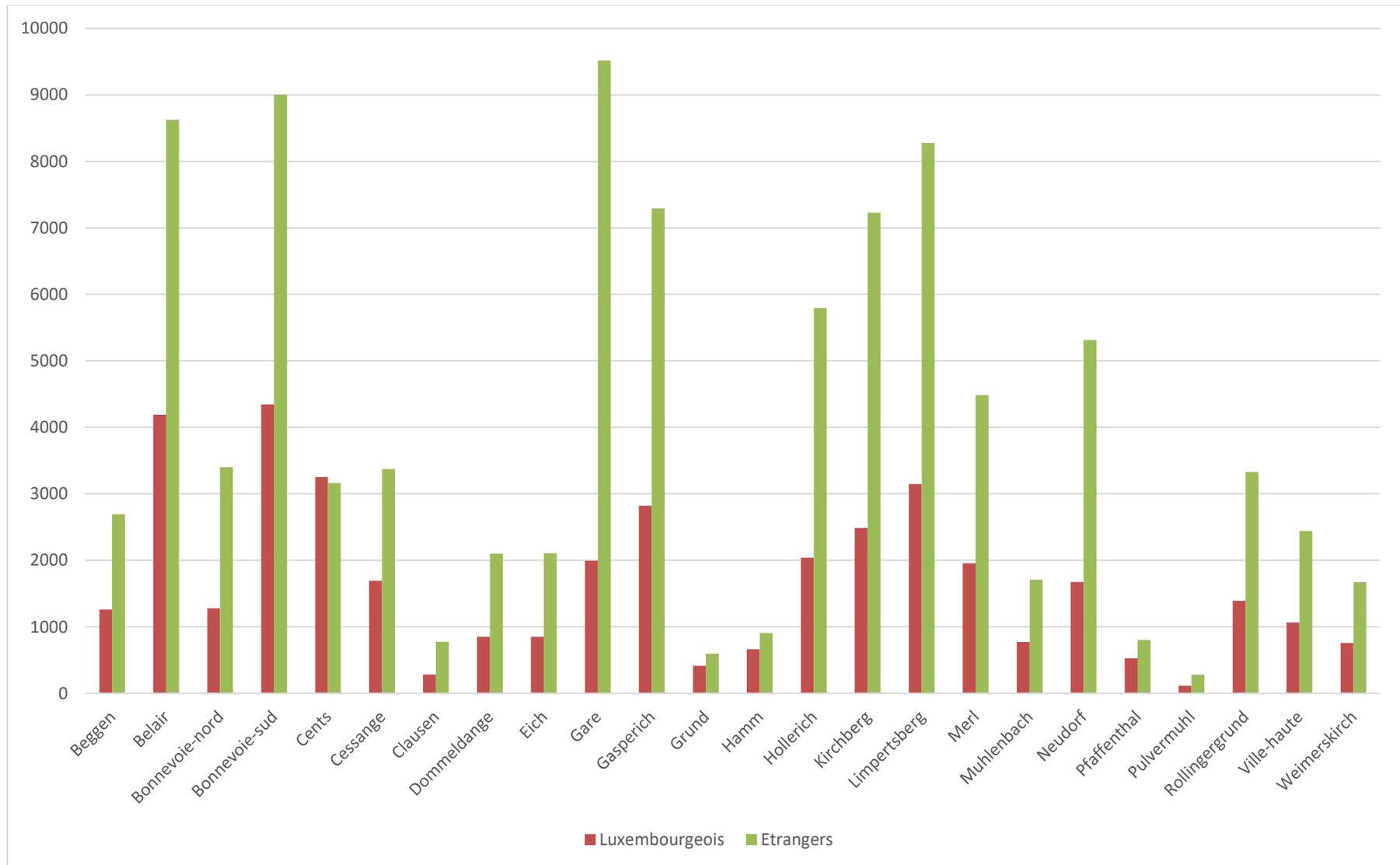
i. Hommes / Femmes

Quartier	Population	Hommes	Hommes %	Femmes	Femmes %
Beggen	3954	2003	51%	1951	49%
Belair	12815	6485	51%	6330	49%
Bonnevoie-nord	4680	2488	53%	2192	47%
Bonnevoie-sud	13345	6843	51%	6502	49%
Cents	6416	3130	49%	3286	51%
Cessange	5067	2602	51%	2465	49%
Clausen	1056	609	58%	447	42%
Dommeldange	2951	1557	53%	1394	47%
Eich	2956	1557	53%	1399	47%
Gare	11513	6524	57%	4989	43%
Gasperich	10113	5219	52%	4894	48%
Grund	1008	490	49%	518	51%
Hamm	1569	786	50%	783	50%
Hollerich	7834	4092	52%	3742	48%
Kirchberg	9714	5007	52%	4707	48%
Limpertsberg	11424	5849	51%	5575	49%
Merl	6441	3227	50%	3214	50%
Muhlenbach	2482	1283	52%	1199	48%
Neudorf	6989	3644	52%	3345	48%
Pfaffenthal	1330	709	53%	621	47%
Pulvermuhl	393	196	50%	197	50%
Rollingergrund	4724	2425	51%	2299	49%
Ville-haute	3509	1816	52%	1693	48%
Weimerskirch	2431	1252	52%	1179	48%
Total	134714	69793	52%	64921	48%



ii. Luxembourgeois / Etrangers

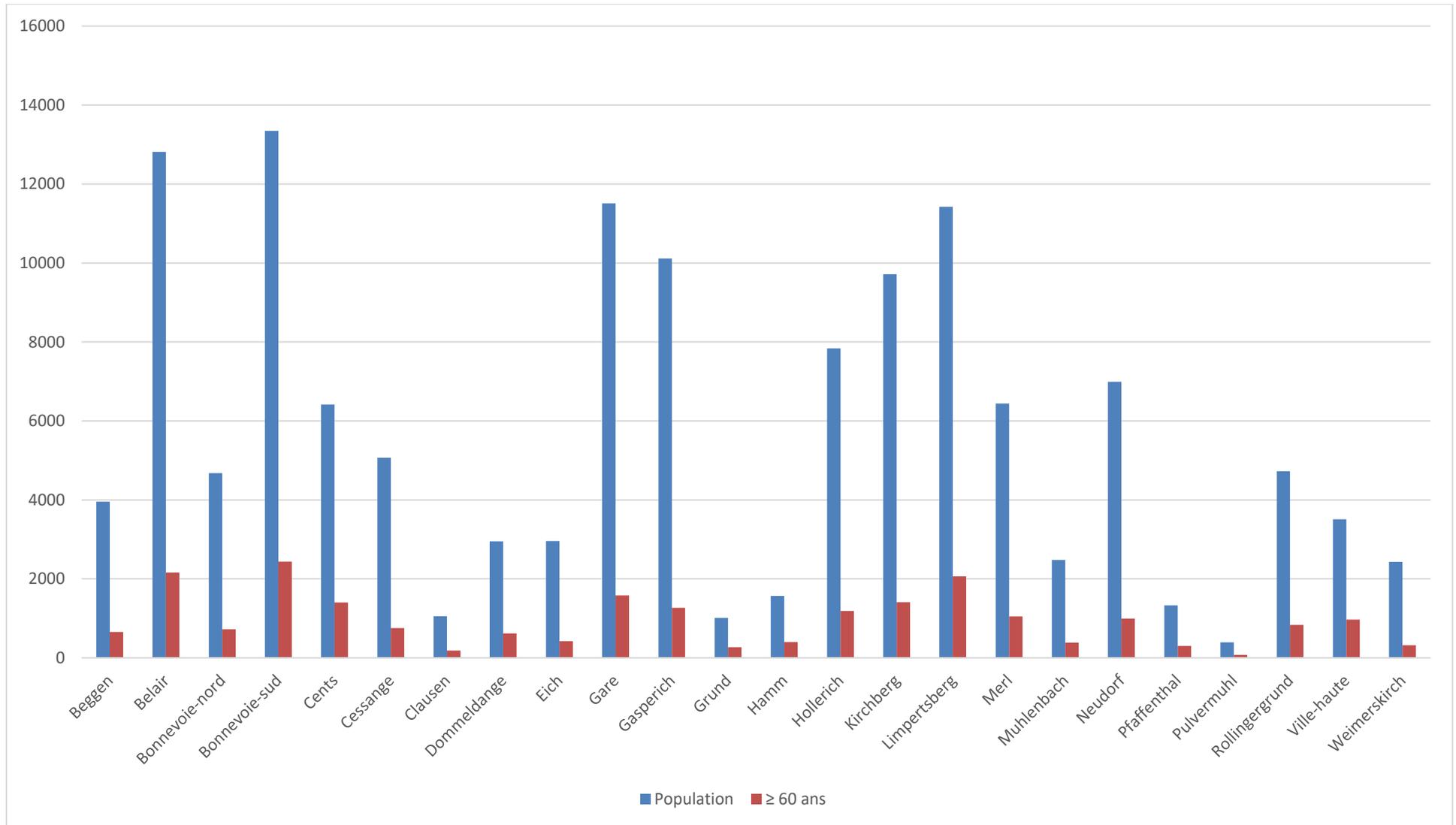
Quartier	Population	Luxembourgeois	Luxembourgeois %	Etrangers	Etrangers %
Beggen	3954	1261	32%	2693	68%
Belair	12815	4189	33%	8626	67%
Bonnevoie-nord	4680	1279	27%	3401	73%
Bonnevoie-sud	13345	4343	33%	9002	67%
Cents	6416	3252	51%	3164	49%
Cessange	5067	1694	33%	3373	67%
Clausen	1056	282	27%	774	73%
Dommeldange	2951	851	29%	2100	71%
Eich	2956	849	29%	2107	71%
Gare	11513	1994	17%	9519	83%
Gasperich	10113	2821	28%	7292	72%
Grund	1008	414	41%	594	59%
Hamm	1569	663	42%	906	58%
Hollerich	7834	2038	26%	5796	74%
Kirchberg	9714	2487	26%	7227	74%
Limpertsberg	11424	3149	28%	8275	72%
Merl	6441	1955	30%	4486	70%
Muhlenbach	2482	773	31%	1709	69%
Neudorf	6989	1675	24%	5314	76%
Pfaffenthal	1330	528	40%	802	60%
Pulvermuhl	393	113	29%	280	71%
Rollingergrund	4724	1394	30%	3330	70%
Ville-haute	3509	1066	30%	2443	70%
Weimerskirch	2431	756	31%	1675	69%
Total	134714	39826	30%	94888	70%



b) Population ≥ 60 ans de la Ville de Luxembourg au 31 décembre 2023

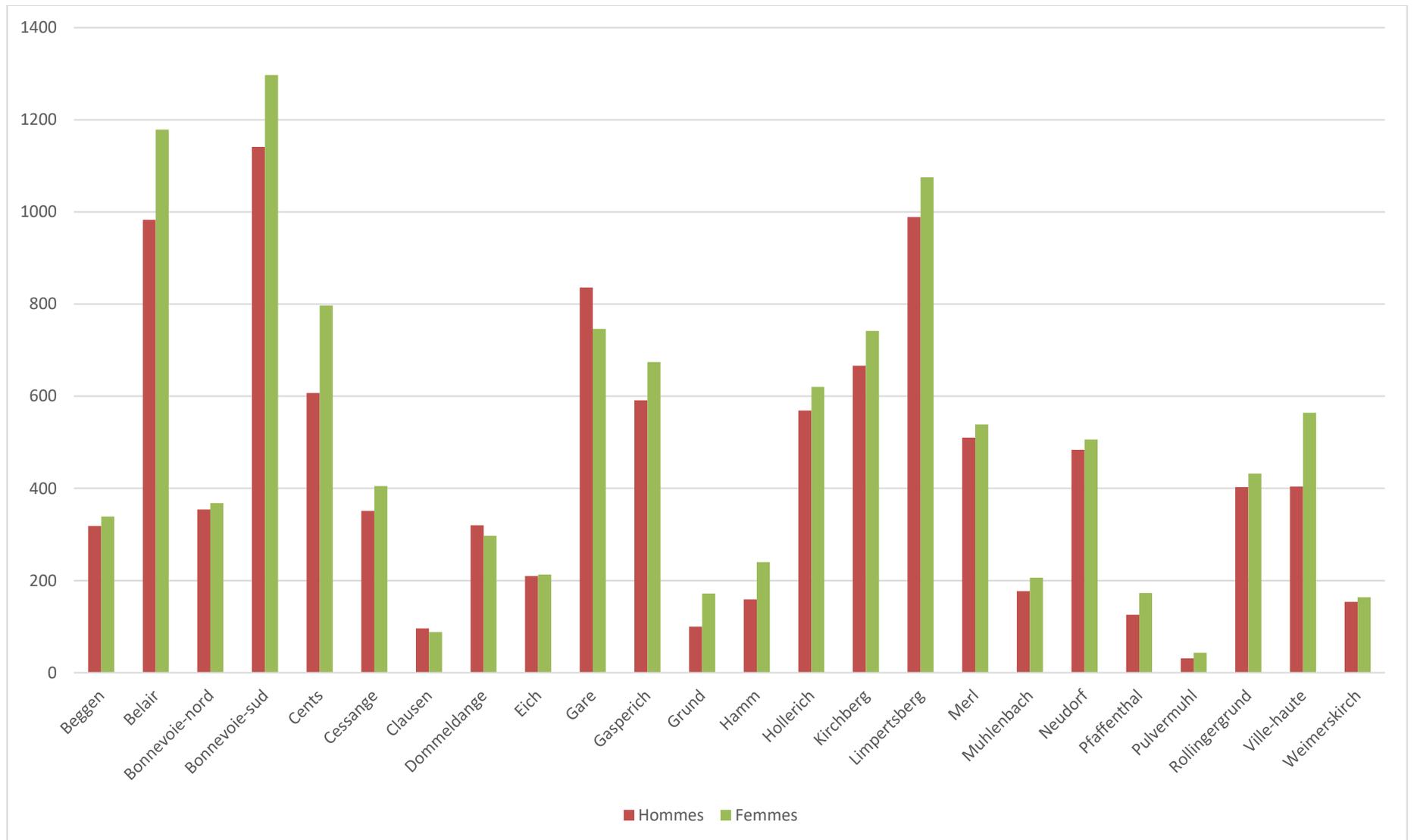
i. Population 60 ans et plus

Quartier	Population	≥ 60 ans	%
Beggen	3954	657	17%
Belair	12815	2162	17%
Bonnevoie-nord	4680	722	15%
Bonnevoie-sud	13345	2438	18%
Cents	6416	1404	22%
Cessange	5067	756	15%
Clausen	1056	184	17%
Dommeldange	2951	617	21%
Eich	2956	423	14%
Gare	11513	1582	14%
Gasperich	10113	1265	13%
Grund	1008	272	27%
Hamm	1569	399	25%
Hollerich	7834	1189	15%
Kirchberg	9714	1408	14%
Limpertsberg	11424	2064	18%
Merl	6441	1049	16%
Muhlenbach	2482	383	15%
Neudorf	6989	990	14%
Pfaffenthal	1330	299	22%
Pulvermuhl	393	74	19%
Rollingergrund	4724	835	18%
Ville-haute	3509	968	28%
Weimerskirch	2431	318	13%
Total	134714	22458	17%



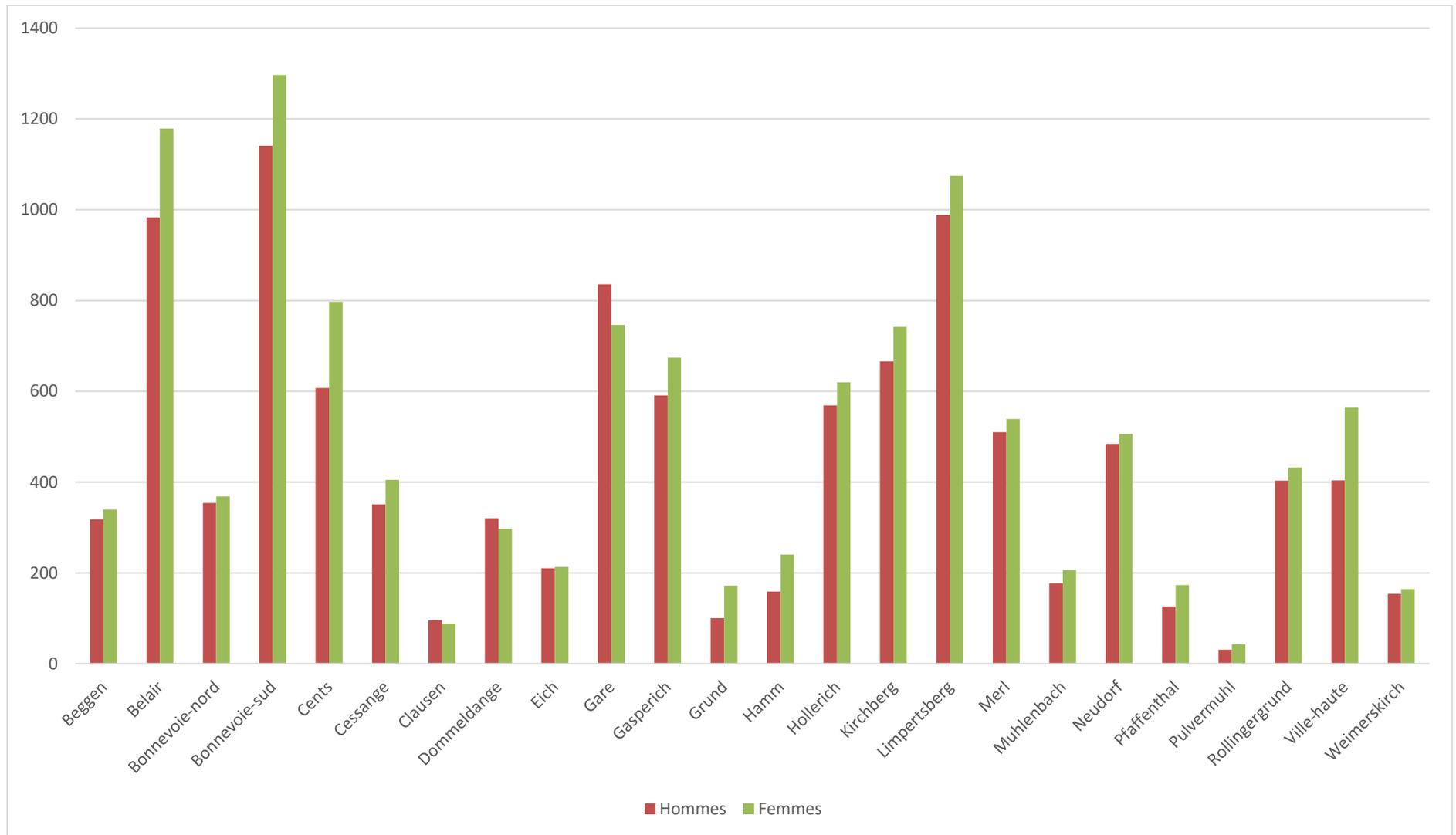
ii. Hommes / Femmes

Quartier	≥ 60 ans	Hommes	Hommes %	Femmes	Femmes %
Beggen	657	318	48%	339	52%
Belair	2162	983	45%	1179	55%
Bonnevoie-nord	722	354	49%	368	51%
Bonnevoie-sud	2438	1141	47%	1297	53%
Cents	1404	607	43%	797	57%
Cessange	756	351	46%	405	54%
Clausen	184	96	52%	88	48%
Dommeldange	617	320	52%	297	48%
Eich	423	210	50%	213	50%
Gare	1582	836	53%	746	47%
Gasperich	1265	591	47%	674	53%
Grund	272	100	37%	172	63%
Hamm	399	159	40%	240	60%
Hollerich	1189	569	48%	620	52%
Kirchberg	1408	666	47%	742	53%
Limpertsberg	2064	989	48%	1075	52%
Merl	1049	510	49%	539	51%
Muhlenbach	383	177	46%	206	54%
Neudorf	990	484	49%	506	51%
Pfaffenthal	299	126	42%	173	58%
Pulvermuhl	74	31	42%	43	58%
Rollingergrund	835	403	48%	432	52%
Ville-haute	968	404	42%	564	58%
Weimerskirch	318	154	48%	164	52%
Total	22458	10579	47%	11879	53%



iii. Luxembourgeois / Etrangers

Quartier	≥ 60 ans	Luxembourgeois	Luxembourgeois %	Etrangers	Etrangers %
Beggen	657	335	51%	322	49%
Belair	2162	1240	57%	922	43%
Bonnevoie-nord	722	333	46%	389	54%
Bonnevoie-sud	2438	1250	51%	1188	49%
Cents	1404	1020	73%	384	27%
Cessange	756	468	62%	288	38%
Clausen	184	83	45%	101	55%
Dommeldange	617	276	45%	341	55%
Eich	423	185	44%	238	56%
Gare	1582	537	34%	1045	66%
Gasperich	1265	643	51%	622	49%
Grund	272	205	75%	67	25%
Hamm	399	264	66%	135	34%
Hollerich	1189	574	48%	615	52%
Kirchberg	1408	618	44%	790	56%
Limpertsberg	2064	1065	52%	999	48%
Merl	1049	522	50%	527	50%
Muhlenbach	383	220	57%	163	43%
Neudorf	990	453	46%	537	54%
Pfaffenthal	299	182	61%	117	39%
Pulvermuhl	74	29	39%	45	61%
Rollingergrund	835	406	49%	429	51%
Ville-haute	968	562	58%	406	42%
Weimerskirch	318	155	49%	163	51%
Total	22458	11625	52%	10833	48%



c) Population jubilaire de 90 ans et plus de la Ville de Luxembourg

Mois d'anniversaire	Jubilaires ≥ 90 ans	Jubilaires ≥ 90 ans vivant en institution	institution %	Jubilaires ≥ 90 ans vivant à domicile	domicile %
Janvier	110	43	39%	67	61%
Février	91	35	38%	56	62%
Mars	103	42	41%	61	59%
Avril	90	37	41%	53	59%
Mai	92	36	39%	56	61%
Juin	87	33	38%	54	62%
Juillet	96	31	32%	65	68%
Août	75	30	40%	45	60%
Septembre	77	25	32%	52	68%
Octobre	93	29	31%	64	69%
Novembre	95	39	41%	56	59%
Décembre	87	29	33%	58	67%

En résumé, 37% des jubilaires âgés de 90 ans et plus habitaient en institution le mois de leur anniversaire, alors que 63% vivaient encore à domicile.

Par rapport à 2022, on constate une légère augmentation du maintien à domicile de 2%. En effet 39% des jubilaires âgés de 90 ans et plus habitaient en institution le mois de leur anniversaire contre 61% qui vivaient encore à domicile.

VI. Annexes