



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

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.....	6
iv. Analyse des appels d'urgence suivant leur prise en charge	9
b) Service social	11
i. Suivi social.....	11
ii. Missions	11
c) Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte	12
i. Rénovation.....	12
ii. Les demandes d'admission	12
iii. Entrées / Sorties.....	14
iv. Les résidents du Konviktsgaard	14
v. Réflexions.....	15
d) Activités pour seniors.....	16
e) Collaborations	18
i. Lëtzebuerg City Bibliothèque.....	18
ii. Repas sur roues.....	18
iii. Sports pour tous - Aînés	18
iv. Call-a-Bus	18
v. Logements pour personnes âgées	18
vi. Logements encadrés / Structures d'hébergement pour personnes âgées	19
vii. Réseaux d'aide et de soins.....	19
viii. Centres de jour	19
f) Petits travaux	20
II. Budget	23
a) Dépenses 2024	24
b) Recettes 2024.....	24
c) Dépenses et recettes 2022-2024	25
i. Dépenses.....	25
ii. Recettes	25
iii. Dépenses extraordinaires	25
III. Personnel.....	26
a) Organigramme au 31 décembre 2024	27
b) Attributions	28
i. Bureau central	28
ii. Centrale de téléalarme	29

iii. Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte	29
IV. Évolution et perspectives	30
a) Perspectives pour l'année 2025	31
V. La population de la Ville de Luxembourg en chiffres	32
a) Population globale de la Ville de Luxembourg au 31 décembre 2024.....	33
i. Hommes / Femmes.....	34
ii. Luxembourgeois / Étrangers.....	36
b) Population ≥ 60 ans de la Ville de Luxembourg au 31 décembre 2024.....	38
i. Population 60 ans et plus	38
ii. Hommes / Femmes.....	40
iii. Luxembourgeois / Étrangers.....	42
c) Population jubilaire de 90 ans et plus de la Ville de Luxembourg	44
VI. Annexes	45

Introduction

La Ville de Luxembourg a recensé au 31 décembre 2024 quelque 136.207 habitants dont 17% sont des personnes âgées de 60 ans et plus. Depuis des années le nombre de seniors féminins est en baisse et n'atteint que 53% en 2024, alors qu'en 2004 le pourcentage se chiffrait à 59%. Le nombre de seniors étrangers a considérablement augmenté et représente 49% des personnes âgées, tandis qu'en 2004 le pourcentage se situait à 28%.

Le Service Seniors poursuit sa mission dans le 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. L'appel est immédiatement transmis vers la centrale de téléalarme et les chargés d'écoute organisent l'aide nécessaire. 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 pour seniors actifs et autonomes. En 2024, 209 activités figuraient au programme et 59 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 un grand succès. 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, au supermarché et 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 vers la centrale de téléalarme 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'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 (4.401 alarmes automatiques en 2024). 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 2024, 43% des 720 appareils de téléalarme classique 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 au futur abonné 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.

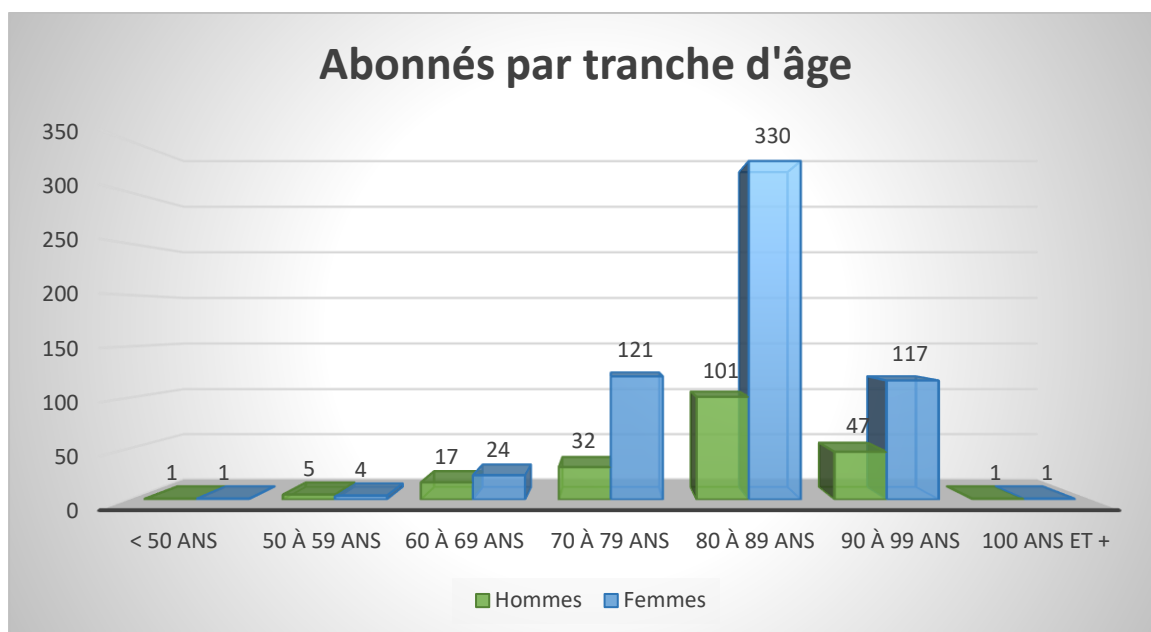
Depuis 2013, le Service Seniors propose un système de téléalarme mobile géolocalisable. Ce dispositif permet d'émettre un appel de détresse à l'extérieur du logement. En cas d'urgence, les personnes peuvent être localisées sur tout le territoire du Grand-Duché (sous réserve de couverture des réseaux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

À la suite de 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.

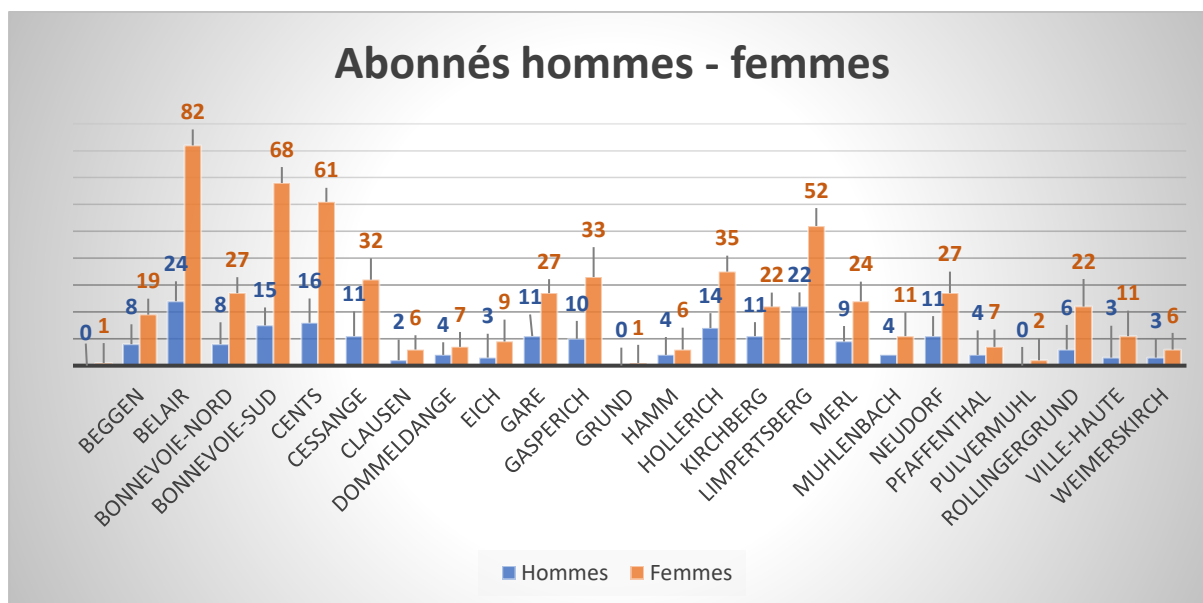
ii. Les abonnés

- Répartition des abonnés par tranche d'âge



Parmi les 801 abonnés, 25 personnes sont âgées de moins de 65 ans et 165 personnes sont âgées de 90 ans et plus. La moyenne d'âge est de 83 ans. L'abonnée la plus jeune a 44 ans et l'abonné le plus âgé a 103 ans. La tranche d'âge la plus représentée se situe entre 80 et 89 ans.

- Répartition des abonnés par sexe



Parmi les 801 abonnés

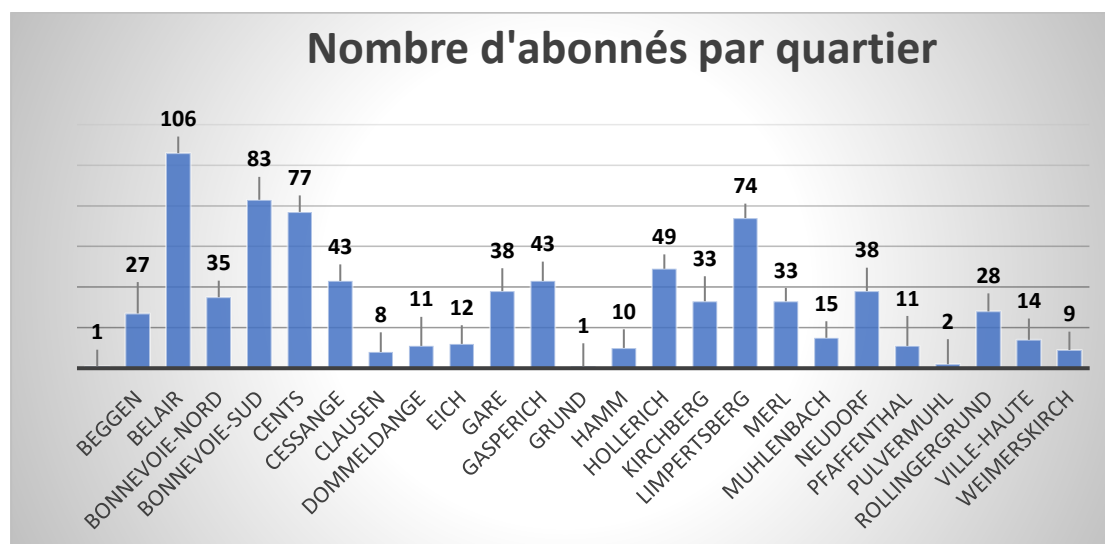
- 598 sont des femmes (75%) et 203 sont des hommes (25%)
- 87% des abonnées féminines et 62% des abonnés masculins vivent seuls
- 77 logements avec 2 abonnés

▪ Répartition des abonnés par nationalité

Pays d'origine	Total
Allemagne	21
Belgique	5
Bosnie-Herzégovine	1
Espagne	5
États-Unis	2
France	62
Irlande	1
Italie	26
Luxembourg	665
Norvège	1
Pays-Bas	1
Pologne	1
Portugal	10
Ukraine	1

Les abonnés au service de téléalarme reflètent la diversité de la population de la Ville de Luxembourg. Toutefois, la majorité d'entre eux sont de nationalité luxembourgeoise et représentent 83%. Les personnes de nationalité française constituent 8% des abonnés, tandis que les 9% restants se répartissent entre 12 autres nationalités.

▪ Répartition des abonnés par quartier



Belair recense 2.182 personnes âgées et est le quartier où le nombre d'abonnés est le plus élevé (106 abonnés, 130 appareils et 17 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	79	690	242	165	443	1619
Février	43	581	214	200	250	1288
Mars	56	658	249	231	411	1605
Avril	60	750	329	265	459	1863
Mai	54	804	299	262	343	1762
Juin	81	686	259	274	400	1700
Juillet	76	731	219	263	494	1783
Août	54	674	217	225	369	1539
Septembre	50	619	315	269	435	1688
Octobre	67	688	363	208	406	1732
Novembre	60	601	298	192	353	1504
Décembre	93	752	368	296	413	1922
Total	773	8234	3372	2850	4776	20005

Les 20.005 appels d'avant-plan enregistrés en 2024 par la centrale de téléalarme sont repartis de la manière suivante :

773	appels avec interventions
8.234	appels sans interventions
3.372	erreurs
2.850	départs / retours
4.776	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 2024, les techniciens de Telkea ICT ont effectué 1.022 interventions techniques.

Les 773 appels avec interventions ont entraîné 274 interventions du CGDIS. Environ 85% de ces interventions sont dues à une chute, un malaise ou une urgence médicale. Parmi ces 274 interventions, la majorité des interventions nécessitent une admission aux services d'urgences. Il reste à souligner que toutefois pour plus de 40% des interventions une assistance à domicile est suffisante. Pour 64% 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.

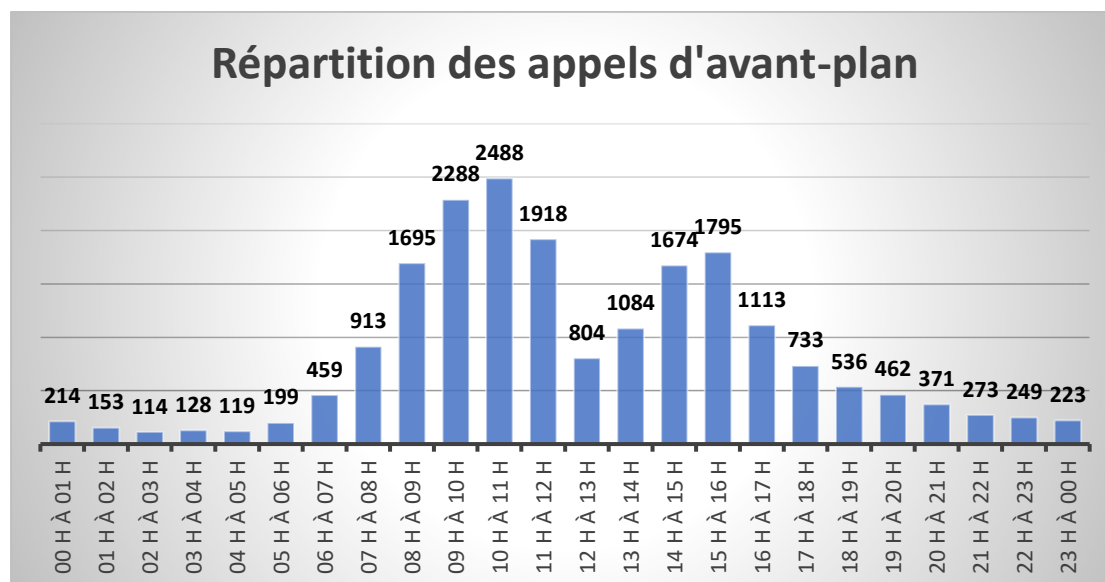
Ces appels sont acheminés à la centrale de téléalarme (avant-plan). Au cours de l'année 3.449 appels ont été traités.

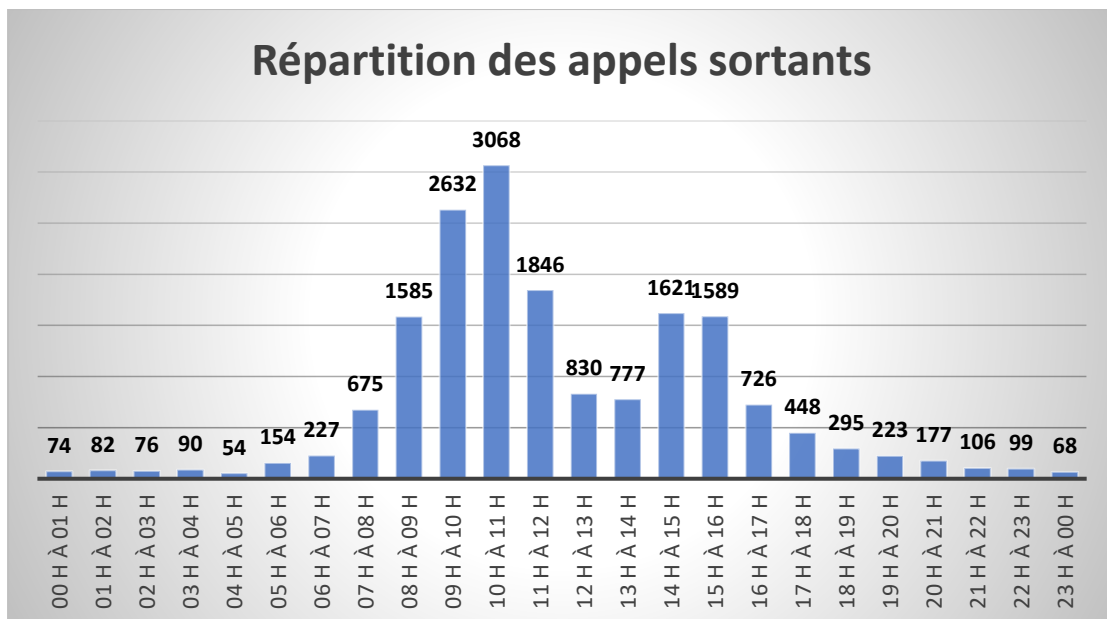
Outre ces appels, la centrale de téléalarme a également enregistré 133.796 appels techniques (appels arrière-plan), dont une partie doit également être gérée par les chargés d'écoute.

Le traitement des appels enregistrés par la centrale de téléalarme requière souvent une recherche téléphonique de la part des chargés d'écoute. En plus des appels émis par les appareils de téléalarme, la centrale comptabilise 17.522 appels téléphoniques sortants.

Mois	Appels avant-plan	Appels arrière-plan	Appels sortants	Total
Janvier	1619	10621	1475	13715
Février	1288	9884	1134	12306
Mars	1605	10537	1475	13617
Avril	1863	11099	1600	14562
Mai	1762	12139	1575	15476
Juin	1700	12095	1575	15370
Juillet	1783	12596	1667	16046
Août	1539	12061	1332	14932
Septembre	1688	10935	1347	13970
Octobre	1732	11031	1516	14279
Novembre	1504	10254	1340	13098
Décembre	1922	10544	1486	13952
Total	20005	133796	17522	171323

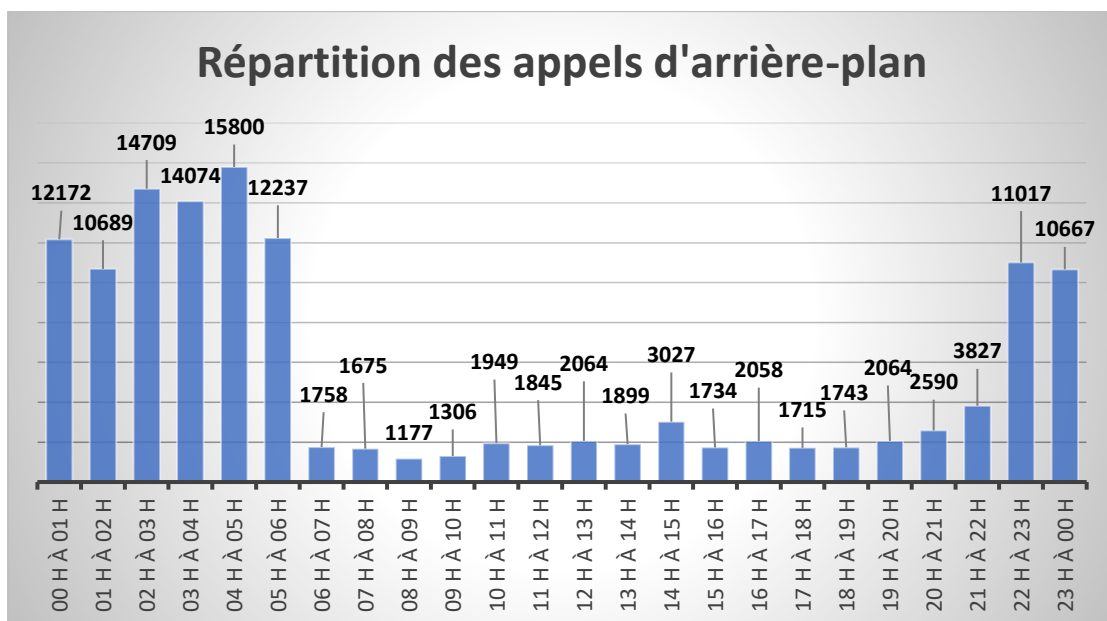
- Répartition des appels par heure





Analyse :

- Corrélation entre les appels d'avant-plan et les appels sortants
- Nette augmentation des appels dès 7 heures et jusqu'à 17 heures
- Légère baisse du nombre d'appels entre 12 heures et 14 heures



La plupart des appels techniques (appels d'arrière-plan) sont réceptionnés entre 22 heures et 6 heures, période pendant laquelle le nombre d'appels d'avant-plan et sortants est plus faible. Entre 22 heures et 6 heures, la centrale de téléalarme a réceptionné 101.365 appels d'arrière-plan.

iv. Analyse des appels d'urgence suivant leur prise en charge

- Répartition des appels d'avant-plan par plage horaire

Mois	22h à 05h59	06h à 13h59	14h à 21h59	Total
Janvier	107	942	570	1619
Février	78	721	489	1288
Mars	131	887	587	1605
Avril	120	1030	713	1863
Mai	108	1085	569	1762
Juin	127	969	604	1700
Juillet	124	1055	604	1783
Août	101	978	460	1539
Septembre	128	981	579	1688
Octobre	135	1033	564	1732
Novembre	104	872	528	1504
Décembre	136	1096	690	1922
Total	1399	11649	6957	20005

Comme mentionné au point précédent, la majorité des appels d'avant-plan sont des tests d'appareils, des erreurs, des appels départs / retours ou encore des appels sans interventions. Seulement 773 appels ont entraîné une intervention au domicile de l'abonné de la part d'une personne de contact privée ou professionnelle, voire l'intervention du CGDIS.

- Analyse des 773 appels avec interventions :

- Prise en charge par le CGDIS

Mois	22h à 05h59	06h à 13h59	14h à 21h59	Total
Janvier	11	10	7	28
Février	5	9	3	17
Mars	9	3	6	18
Avril	5	9	11	25
Mai	6	6	6	18
Juin	8	11	3	22
Juillet	6	23	2	31
Août	7	9	3	19
Septembre	9	3	7	19
Octobre	10	10	12	32
Novembre	3	12	5	20
Décembre	10	11	4	25
Total	89	116	69	274

○ *Prise en charge par des contacts privés*

Mois	22h à 05h59	06h à 13h59	14h à 21h59	Total
Janvier	2	9	1	12
Février		3	2	5
Mars	1	5		6
Avril	2	4	1	7
Mai	1	6	1	8
Juin	3	7	3	13
Juillet	1	5	2	8
Août	2	1	2	5
Septembre		1	1	2
Octobre	1	2		3
Novembre	1	2		3
Décembre	1	9	7	17
Total	15	54	20	89

○ *Prise en charge par des réseaux d'aide et de soins*

Mois	22h à 05h59	06h à 13h59	14h à 21h59	Total
Janvier	2	13	20	35
Février		5	9	14
Mars		12	9	21
Avril		10	9	19
Mai	3	9	9	21
Juin		11	20	31
Juillet		10	15	25
Août	1	11	12	24
Septembre		7	19	26
Octobre		12	15	27
Novembre		16	12	28
Décembre		28	20	48
Total	6	144	169	319

○ *Prise en charge par d'autres contacts professionnels*

Mois	22h à 05h59	06h à 13h59	14h à 21h59	Total
Janvier		3	1	4
Février		3	4	7
Mars		6	5	11
Avril		6	2	8
Mai		3	4	7
Juin		6	8	14
Juillet	1	2	7	10
Août		2	3	5
Septembre		2	1	3
Octobre		3	2	5
Novembre		3	4	7
Décembre		2		2
Total	1	41	41	83

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 accueillent, informent et soutiennent les personnes âgées avec l'objectif de les aider et de les guider vers les différentes institutions. Elles reçoivent les personnes âgées et leurs familles sur rendez-vous au bureau ou les rencontrent à leur domicile. Elles travaillent en étroite collaboration avec les acteurs du secteur social tels que l'Office social, les réseaux d'aide et de soins, les médecins... Les demandes en vue d'un abonnement au système de téléalarme sont également traitées par les assistantes sociales. Elles établissent un dossier et rencontrent les personnes âgées à leur domicile afin de leur expliquer le fonctionnement de l'appareil. Cette visite permet d'évaluer la situation personnelle du futur abonné et de l'orienter, si besoin, vers les services compétents.

Le bureau de l'assistante sociale en charge des demandes d'admission à la Résidence Grand-Duchesse Joséphine-Charlotte se trouve au Konviktsgaard, ce qui lui permet d'être à l'écoute des résidents. Ce logement encadré rénové permet aux pensionnaires d'y vivre en toute autonomie dans une atmosphère conviviale. L'assistante sociale accueille les futurs pensionnaires au bureau, les informe sur le fonctionnement de la Résidence et s'assure que les intéressés remplissent les conditions d'admission (autonomie et état de santé). L'assistante sociale accompagne le résident et sa famille dans la recherche d'une structure adaptée en cas de besoin de soins plus intensifs.

c) Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte

La Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte dit Konviktsgaard, située proche du centre-ville, des commerces et des lieux de rencontres culturels, accueille les personnes autonomes à partir de 65 ans:

Le Konviktsgaard comprend 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 se compose de :

- 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, notamment de la cuisine et des logements. Ces travaux ont démarré en mai 2017 et 82% des logements étaient rénovés au 31 décembre 2024. Au cours de l'année 2024, 2 petits studios, 1 grand studio et 1 petit appartement ont été rénovés entièrement.

Les futurs locataires occuperont un logement rénové tandis que les pensionnaires, quant à eux, ont la possibilité de faire rénover leur logement. En 2024, un seul résident a profité de cette offre.

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	14	5	5	24
1-3 ans	75	17	27	119
> 3 ans	75	12	16	103
Total	164	34	48	246

Demandes non-résidents

Durée	Femmes	Hommes	Couples	Total
< 1 an	14	3	4	21
1-3 ans	47	9	24	80
> 3 ans	50	1	26	77
Total	111	13	54	178

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

Durée	Femmes	Hommes	Couples	Total
< 1 an	28	8	9	45
1-3 ans	122	26	51	199
> 3 ans	125	13	42	180
Total	275	47	102	424

Les demandes d'admission sont à adresser au Service Seniors. Au 31 décembre 2024, la liste d'attente comptait 424 demandes. Parmi ces demandes, 246 demandes (58%) sont introduites par des citoyens de la Ville de Luxembourg. Les demandes sont classées d'après leur urgence. En 2024, environ 11% des demandes sont considérées comme très urgentes (< 1 an) et 89% sont des demandes à titre préventif.

iii. Entrées / Sorties

En 2024, le Konviktsgaard a accueilli 16 nouveaux résidents et 16 personnes ont quitté la Résidence. Trois personnes sont décédées et une personne a été accueillie par Haus Omega. Douze personnes ont été accueillies dans les structures d'hébergement pour personnes âgées suivantes :

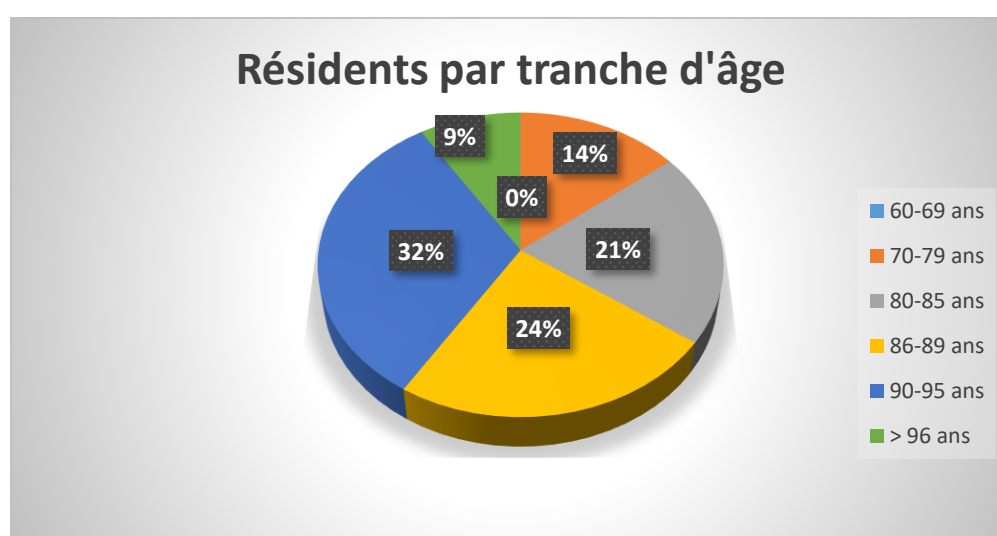
- Hospice de Hamm 5
- Fondation Pescatore 2
- Blannenheem 1
- An de Wisen Bettembourg 1
- Résidence Récital 1
- Op Lamp Wasserbillig 1
- Centre Grande-Duchesse
Joséphine-Charlotte Junglinster 1

iv. Les résidents du Konviktsgaard

A la fin de l'année, 112 pensionnaires vivaient au Konviktsgaard, dont 76 femmes et 36 hommes. La moyenne d'âge est de 87 ans. Le résident le plus âgé a 103 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	14	9	23
86-89 ans	19	8	27
90-95 ans	28	8	36
> 96 ans	5	5	10
Total	76	36	112



v. Réflexions

Le Konviktsgaard est un logement encadré et accueille des personnes autonomes à partir de 65 ans. Les pensionnaires y vivent en toute sécurité et profitent d'un service adapté à leurs besoins 24h/24 et 7j/7.

Depuis des années, les personnes âgées repoussent l'idée d'emménager dans un logement encadré. Elles veulent continuer à vivre dans leur chez soi, avec leur confort et leur routine habituelle. En cas de perte d'autonomie, les réseaux d'aide et de soins et les nombreux services de proximité assurent une prise en charge adéquate à domicile. Par rapport aux dernières années, les nouveaux résidents sont aujourd'hui plus âgés au moment de leur admission et ont une santé plus fragile. Par conséquent, ils nécessitent des soins intensifs plus rapidement et doivent quitter le Konviktsgaard pour intégrer une structure d'hébergement pour personnes âgées. Une convention avec les Hospices de Hamm et de Pfaffenthal a été signée en vue d'une admission prioritaire.

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 avril et en octobre 2024. Tout au long de l'année, des visites individuelles sont organisées sur simple demande.

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 1.100 personnes sont inscrites sur la liste de distribution ; environ 400 personnes n'ont jamais participé à une activité. Deux tiers des intéressés 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. Les activités qui connaissent un grand succès, sont réorganisées. Le Service Seniors s'adresse à un large public et propose également des activités en langue française.

Les 209 activités suivantes ont été organisées en 2024 :

- 32 visites culturelles
- 24 visites entreprises / administrations
- 6 visites entreprises sociales
- 12 visites structures d'hébergement pour personnes âgées
- 13 visites à l'étranger (1 journée)
- 30 activités Konviktsgaard
- 3 activités intergénérationnelles
- 23 sorties pédestres nature / culture
- 14 ateliers créatifs / cuisine / santé
- 15 cours outils numériques
- 11 conférences
- 8 déjeuners conviviaux
- 3 déjeuners festifs
- 8 séances cinéma Kino mat Häerz...a mat Kaffi
- 4 spectacles / concerts
- 3 séjours à l'étranger

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

Les différents partenaires sont entre autres :

- Services de la Ville de Luxembourg : Cinémathèque, Photothèque, Lëtzebuerg City Bibliothèque, Foyers scolaires, Service Intégration et besoins spécifiques, Service Parcs, Service Eaux, Bierger-Center
- Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
- Luxembourg City Tourist Office, Office Régional du Tourisme
- Day Center de la Ligue HMC, GERO – Kompetenzzenter fir den Alter, Maison des associations, Association d'aide par le travail Thérapeutique pour personnes Psychotiques (ATP), Yolande Coop, Trisomie 21, HELP asbl.
- Guides locales et intervenants bénévoles

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. Lëtzebuerg City Bibliothèque

Le Service Seniors, en collaboration avec la Lëtzebuerg City 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 Lëtzebuerg City 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 / Structures d'hébergement pour personnes âgées

On fait distinction entre les logements encadrés et les structures d'hébergement pour personnes âgées (SHPA). Ces maisons se différencient suivant les soins apportés aux résidents.

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

- Logements encadrés : Résidence Félix Chomé, Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
- SHPA : Fondation Pescatore, Hospice de Pfaffenthal, Hospice de Hamm, Home pour personnes âgées Sacré - Cœur, Résidence Récital, Op der Rhum, Sainte Elisabeth Am Park, Elysis, Seniorie Saint Jean de la Croix

vii. Réseaux d'aide et de soins

Les réseaux d'aide 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 de jour

Les centres de jour accueillent les personnes dépendantes durant la journée. Le transport aller et retour est assuré par les centres. Les Centres de jour Elise Dufaing, Félix Chomé et Bourbon se trouvent sur le territoire de la Ville de Luxembourg.

Les Centres de jour Bonnevoie et Dominique Marth accueillent les personnes atteintes de démence. 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, 5.714 heures d'interventions ont été effectuées et sont réparties comme suit :

Aide dans la vie quotidienne : 1.838 heures

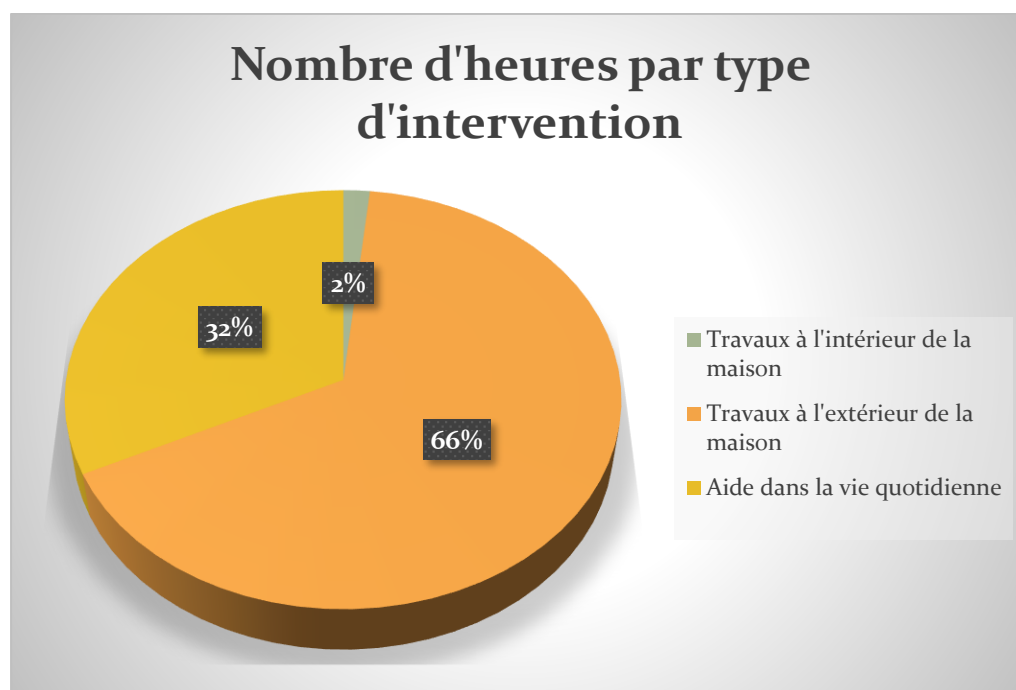
- Accompagnement au magasin, à la pharmacie, chez le médecin
- Exécution des achats

Travaux à l'extérieur de la maison : 3.780 heures

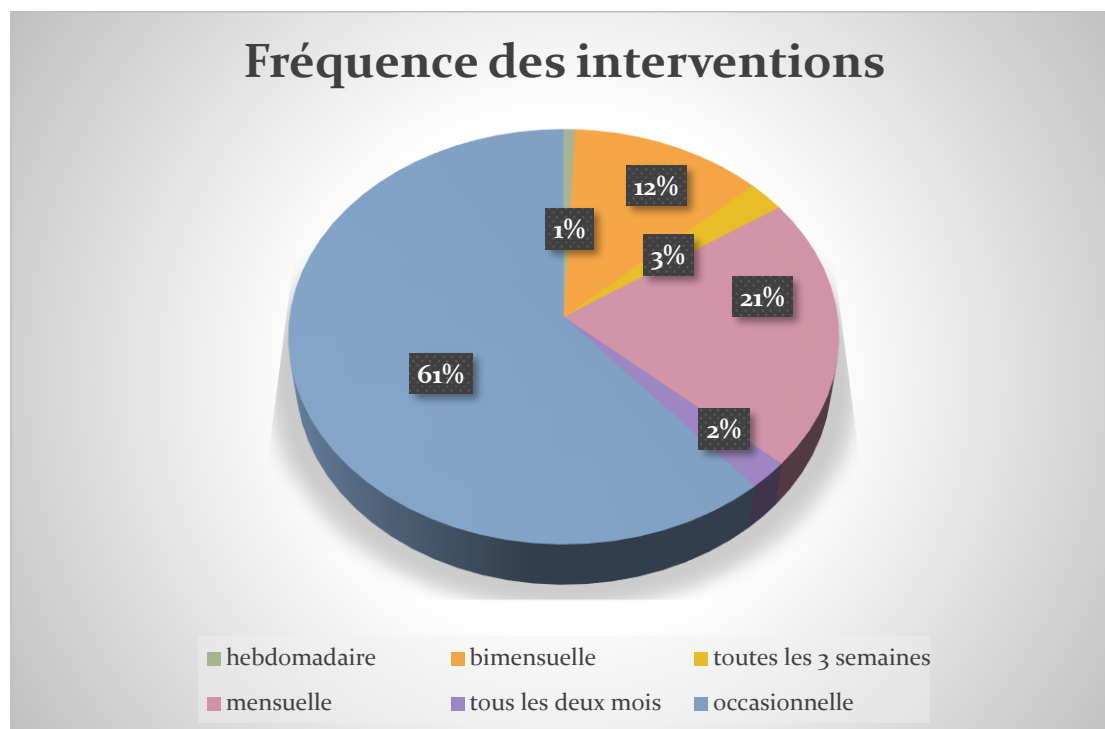
- Tonte gazon, taille haies, bêchage, arrosage
- Nettoyage des alentours
- Ramassage de feuilles mortes

Travaux à l'intérieur de la maison : 96 heures

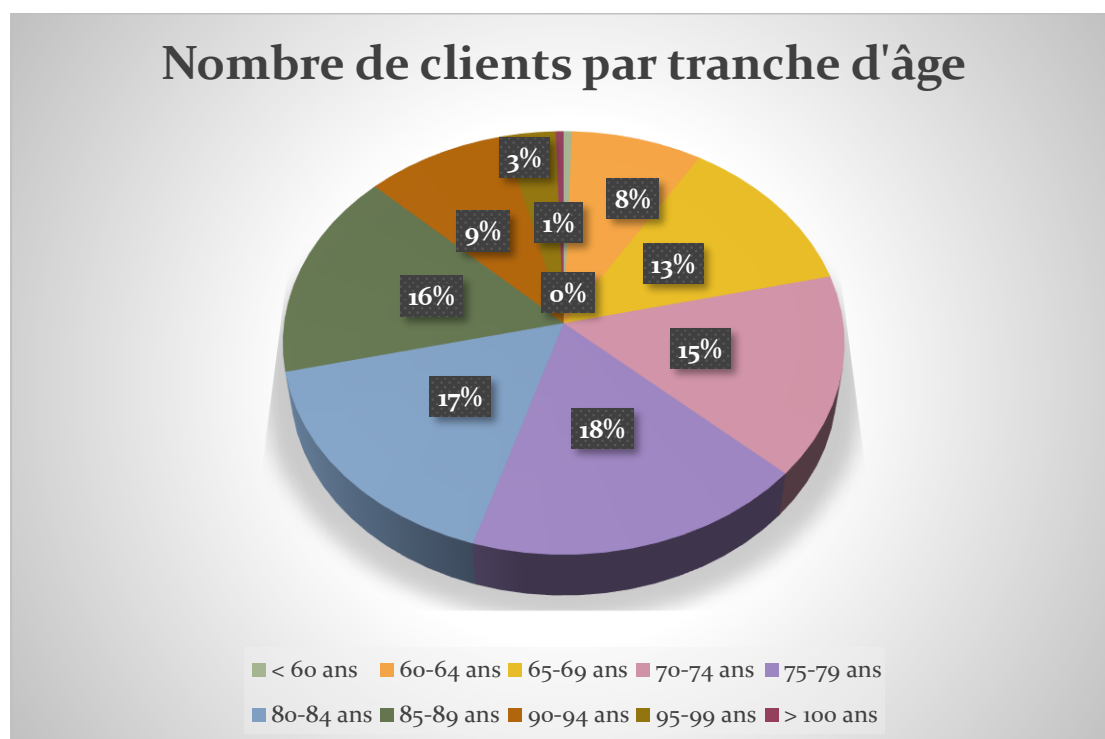
- Exécution de petites réparations
- Déblayage de la cave ou du grenier



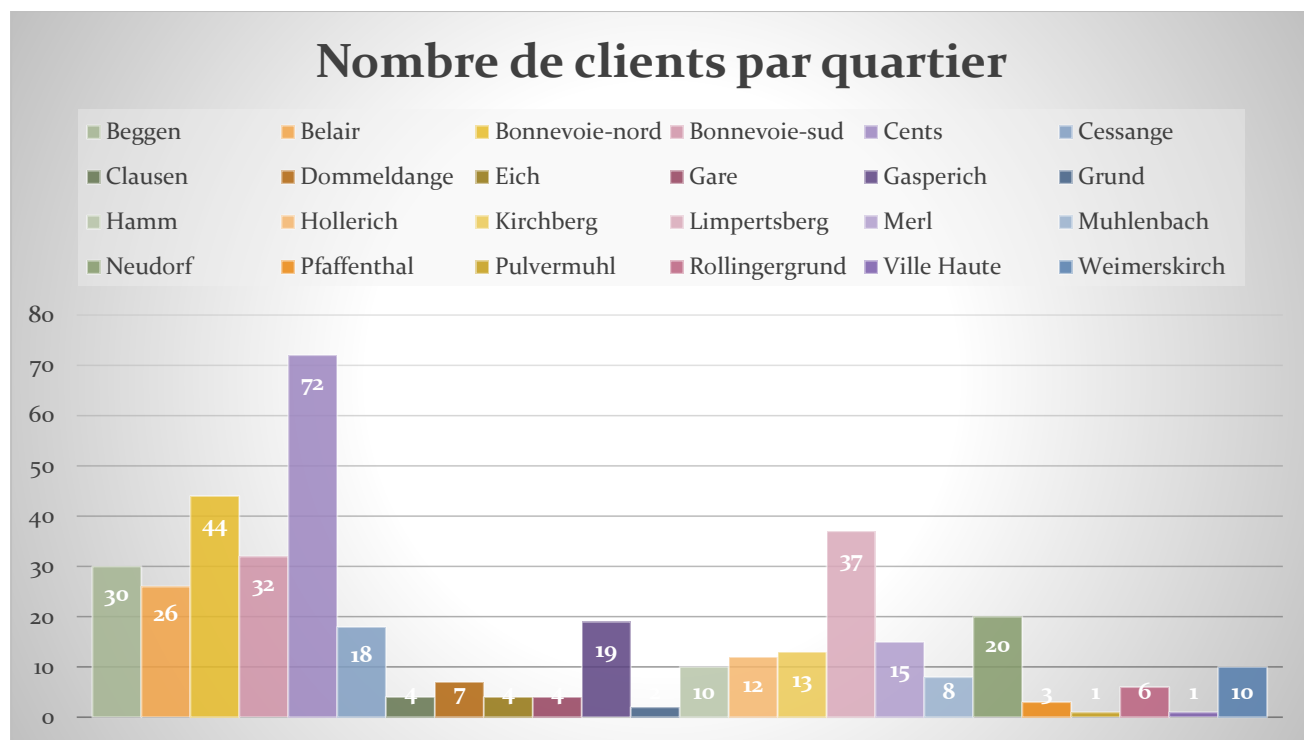
La plupart des interventions sont occasionnelles, seuls 12% des interventions sont bimensuelles et 21% mensuelles.



ii. Répartition des clients



Au cours de l'année, 398 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 245 et est largement supérieur à celui des clients masculins qui s'élève à 153.



Les quartiers avec le plus grand nombre de clients ne figurent pas parmi ceux où la population de personnes âgées de 60 ans et plus est la plus élevée (Cents, Bonnevoie, Limpertsberg, Beggen et Gasperich).

II. Budget

a) Dépenses 2024

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.

Pour cette offre, la dépense totale qui en résulte pour 2024 s'élève à 636.679,88 €.

- 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, au supermarché...) complète l'offre.

La dépense pour les 5.714 heures d'interventions s'élève à 238.121,44 €.

b) Recettes 2024

Les recettes du Service Seniors proviennent essentiellement :

- des abonnements mensuels¹ et des nouvelles installations des appareils de téléalarme : 422.995 €.
- des interventions « petits travaux » : 105.148 €.

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 le montant des frais d'installations ainsi que les tarifs mensuels des abonnements du système de téléalarme. Cette augmentation entre en vigueur en 2024.

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

c) Dépenses et recettes 2022-2024

i. Dépenses

Article budgétaire	Libellé	Compte 2022	Compte 2023	Compte 2024
3.612180.35.00000	Prestations de services par des tiers	88 805,95 €	167 429,30 €	238 121,44 €
3.612200.35.00000	Entretien et réparations	624 462,60 €	513 226,95 €	519 169,56 €
3.618880.35.00000	Autres charges externes diverses	76 794,02 €	111 372,27 €	134 329,93 €

ii. Recettes

Article budgétaire	Libellé	Recettes 2022	Recettes 2023	Recettes 2024
2.706190.22.00000	Services de santé, d'aide et de soins [1]	478 495,64 €	469 778,87 €	528 143,90 €
2.706090.22.00000	Activités de loisirs	35 879,68 €	55 564,20 €	84 620,40 €

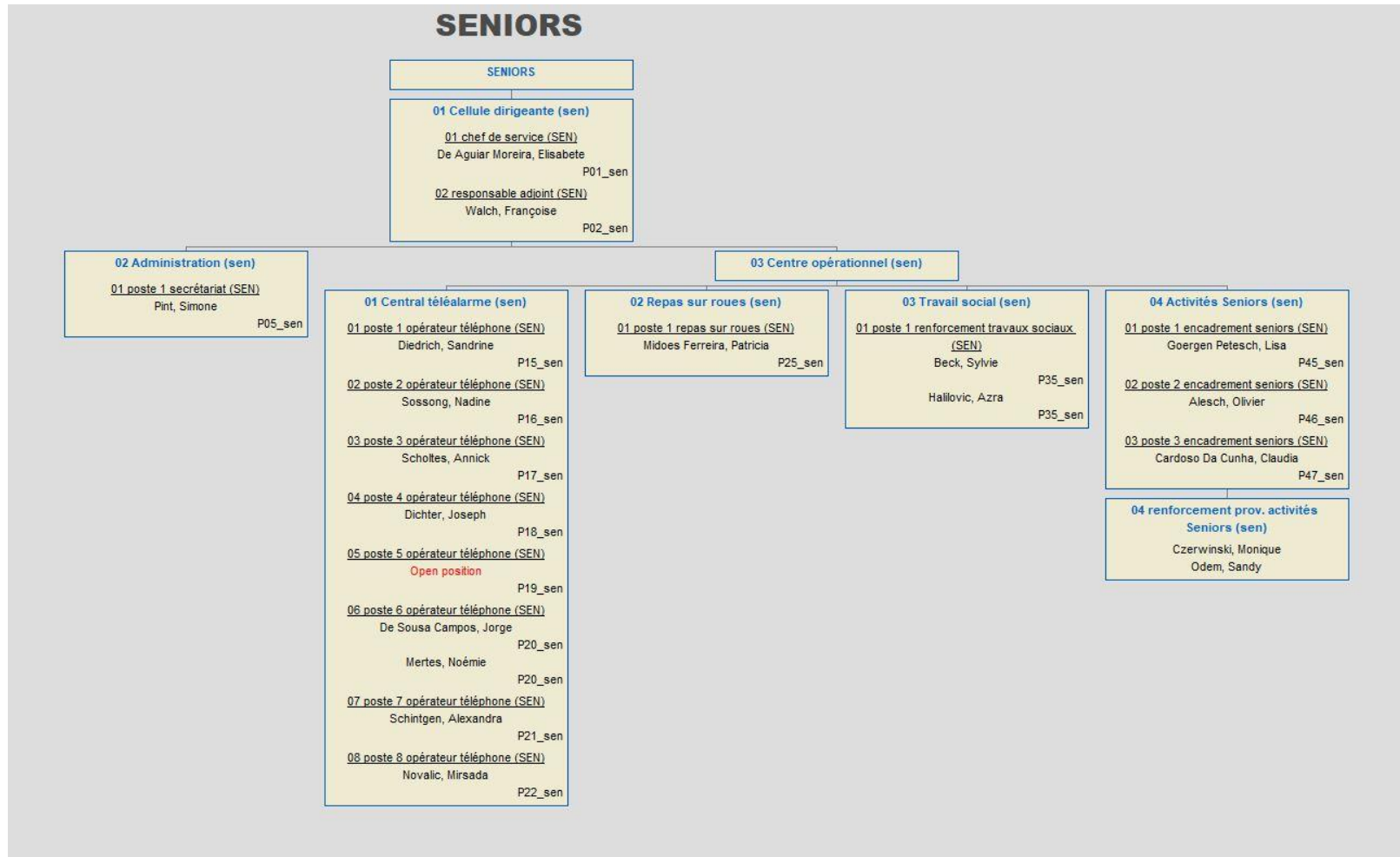
[1] Recettes incluant les abonnements du téléalarme et les interventions des petits travaux

iii. Dépenses extraordinaires

Article budgétaire	Libellé	Dépenses 2022	Dépenses 2023	Dépenses 2024
4.223800.45.99020	Autres installations	177 609,99 €	64 370,20 €	117 510,32 €

III. Personnel

a) Organigramme au 31 décembre 2024



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

- 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 du système de 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 dépliants
- 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, négociations, signature des réservations et commandes
- Contrôle de la facturation (validation des recettes et des dépenses)
- Visibilité du service, information du public
- Préparation des dossiers de soumission, programmes, documents contractuels, courriers, étude pour modification des 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 de la brochure Activités pour seniors
- Gestion du budget des activités
- Visibilité du service, information du public
- Encadrement des activités

- *Secrétariat*
- Travaux administratifs
- Information des seniors
- Gestion et facturation des recettes du système de téléalarme, des petits travaux et des activités
- Portage des livres de la Lëtzebuerg City Bibliothèque au domicile des personnes âgées
- Contrôle et récupération des clefs chez les abonnés

- *Repas sur roues*

Un agent administratif a été engagé en vue du transfert du service Repas sur roues vers le Service Seniors.

- 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 la mise à jour des données et des documents (contrats, autorisations d'entrée...)

iii. Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte

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 2025

La Ville de Luxembourg et l'Office social ont convenu de transférer le service Repas sur roues vers le Service Seniors à partir du 1^{er} janvier 2025. Au cours de l'année 2024, la Ville a lancé 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. Le marché public a été attribué à Dussmann Catering sàrl et entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2025.

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 a acquis en 2020 une nouvelle centrale de téléalarme, ce qui a permis d'améliorer la qualité de la prestation. En 2025, la Ville a pour objectif d'optimiser le traitement des appels et la gestion informatique des fichiers des abonnés. La Ville recherche de nouvelles technologies et équipements permettant de déclencher un appel de détresse, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile.

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.

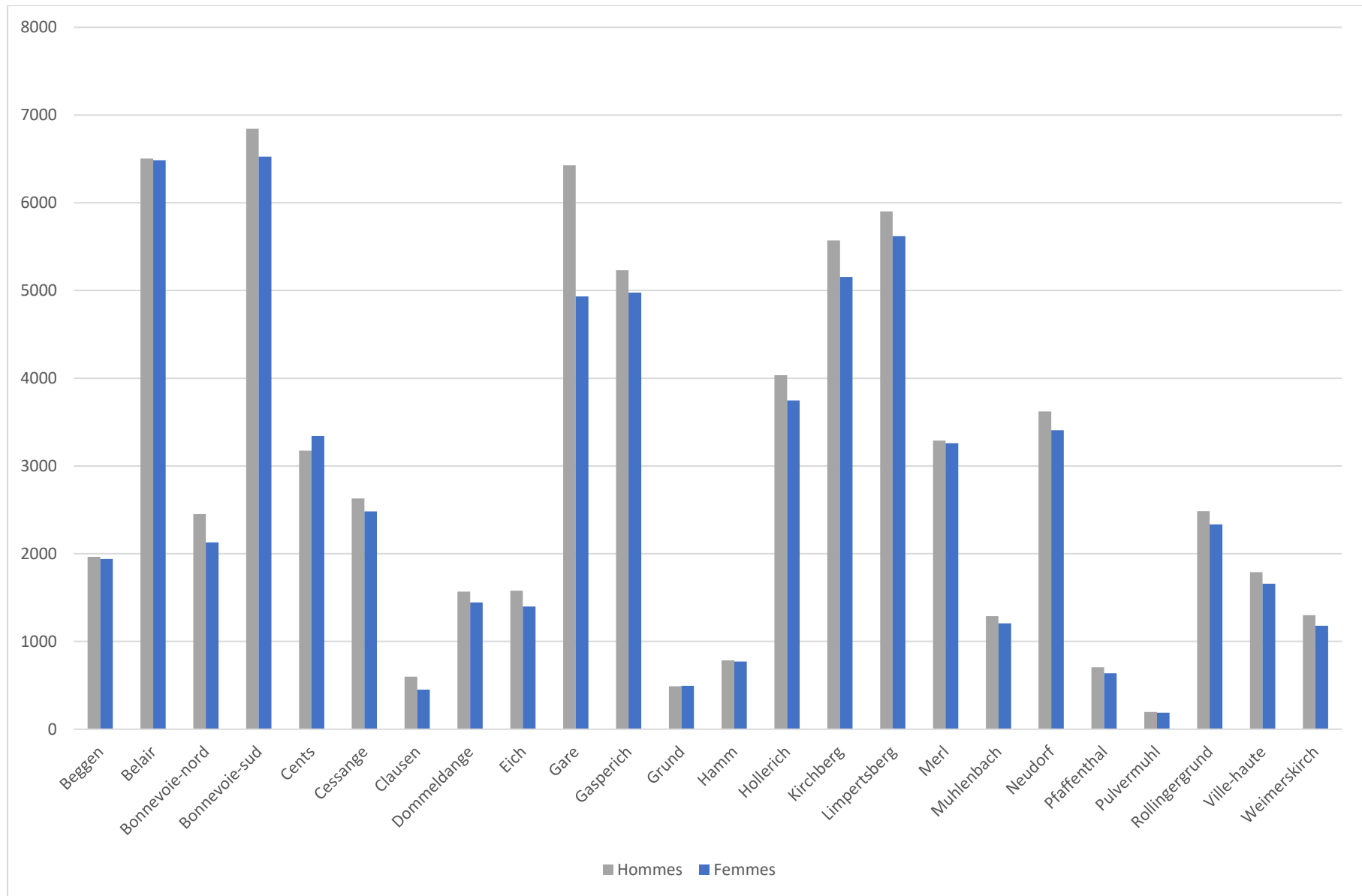
V. La population de la Ville de Luxembourg en chiffres

a) Population globale de la Ville de Luxembourg au 31 décembre 2024

Population globale	136207	%
Population luxembourgeoise	40685	29,87
Population étrangère	95522	70,13
Hommes	70436	51,71
Femmes	65771	48,29
Population ≤ 59 ans	113374	83,24
Population ≥ 60 ans	22833	16,76
Population globale ≥ 60 ans	22833	%
Population luxembourgeoise ≥ 60 ans	11739	51,41
Population étrangère ≥ 60 ans	11094	48,59
Hommes ≥ 60 ans	10801	47,30
Femmes ≥ 60 ans	12032	52,70

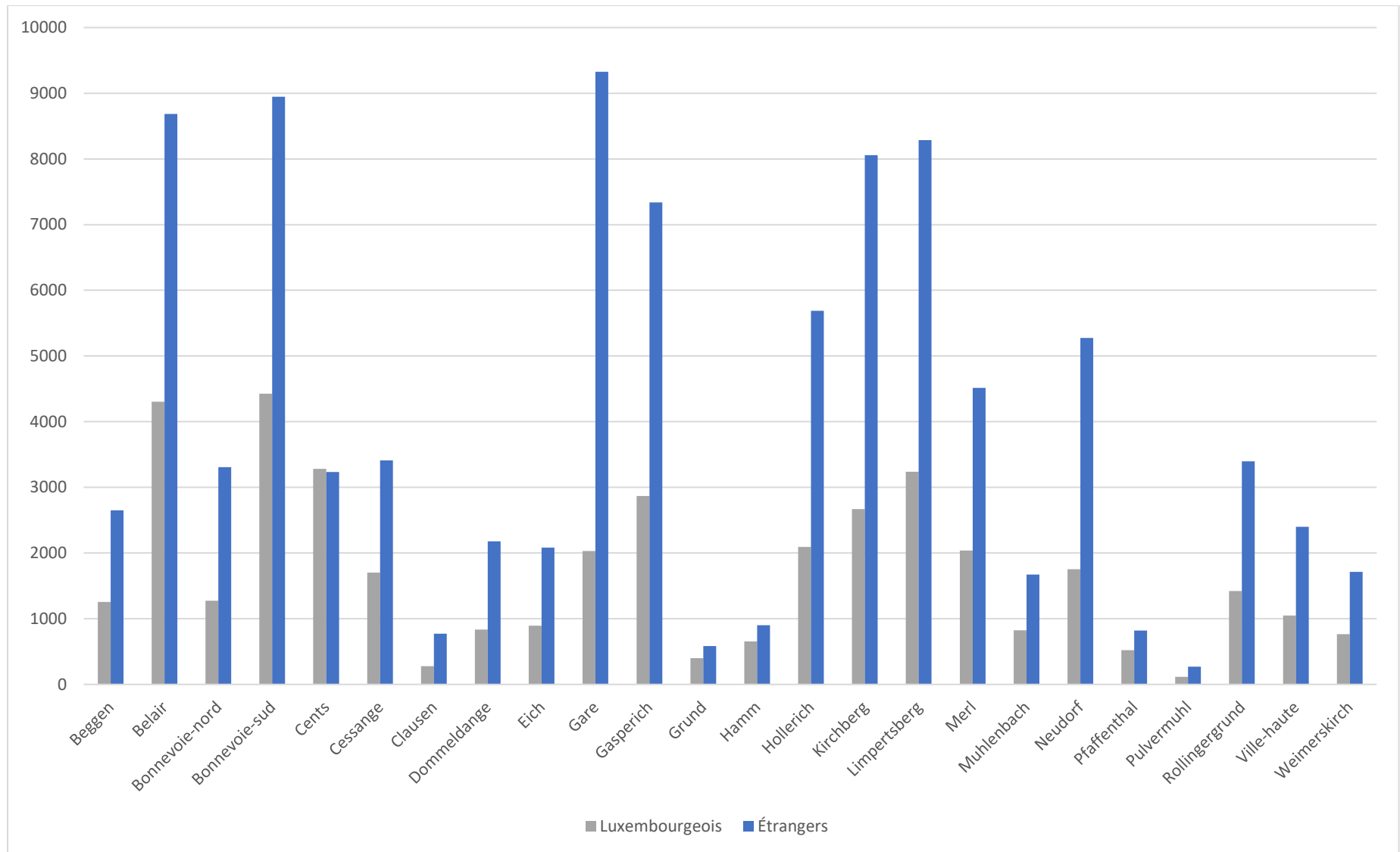
i. Hommes / Femmes

Quartier	Population	Hommes	Hommes %	Femmes	Femmes %
Beggen	3906	1966	50%	1940	50%
Belair	12990	6504	50%	6486	50%
Bonnevoie-nord	4582	2453	54%	2129	46%
Bonnevoie-sud	13372	6845	51%	6527	49%
Cents	6517	3174	49%	3343	51%
Cessange	5111	2629	51%	2482	49%
Clausen	1052	600	57%	452	43%
Dommeldange	3012	1568	52%	1444	48%
Eich	2976	1579	53%	1397	47%
Gare	11360	6427	57%	4933	43%
Gasperich	10208	5232	51%	4976	49%
Grund	984	490	50%	494	50%
Hamm	1556	784	50%	772	50%
Hollerich	7781	4035	52%	3746	48%
Kirchberg	10725	5571	52%	5154	48%
Limpertsberg	11521	5901	51%	5620	49%
Merl	6552	3291	50%	3261	50%
Muhlenbach	2497	1290	52%	1207	48%
Neudorf	7029	3621	52%	3408	48%
Pfaffenthal	1343	705	52%	638	48%
Pulvermuhl	384	197	51%	187	49%
Rollingergrund	4820	2484	52%	2336	48%
Ville-haute	3449	1790	52%	1659	48%
Weimerskirch	2480	1300	52%	1180	48%
Total	136207	70436	52%	65771	48%



ii. Luxembourgeois / Étrangers

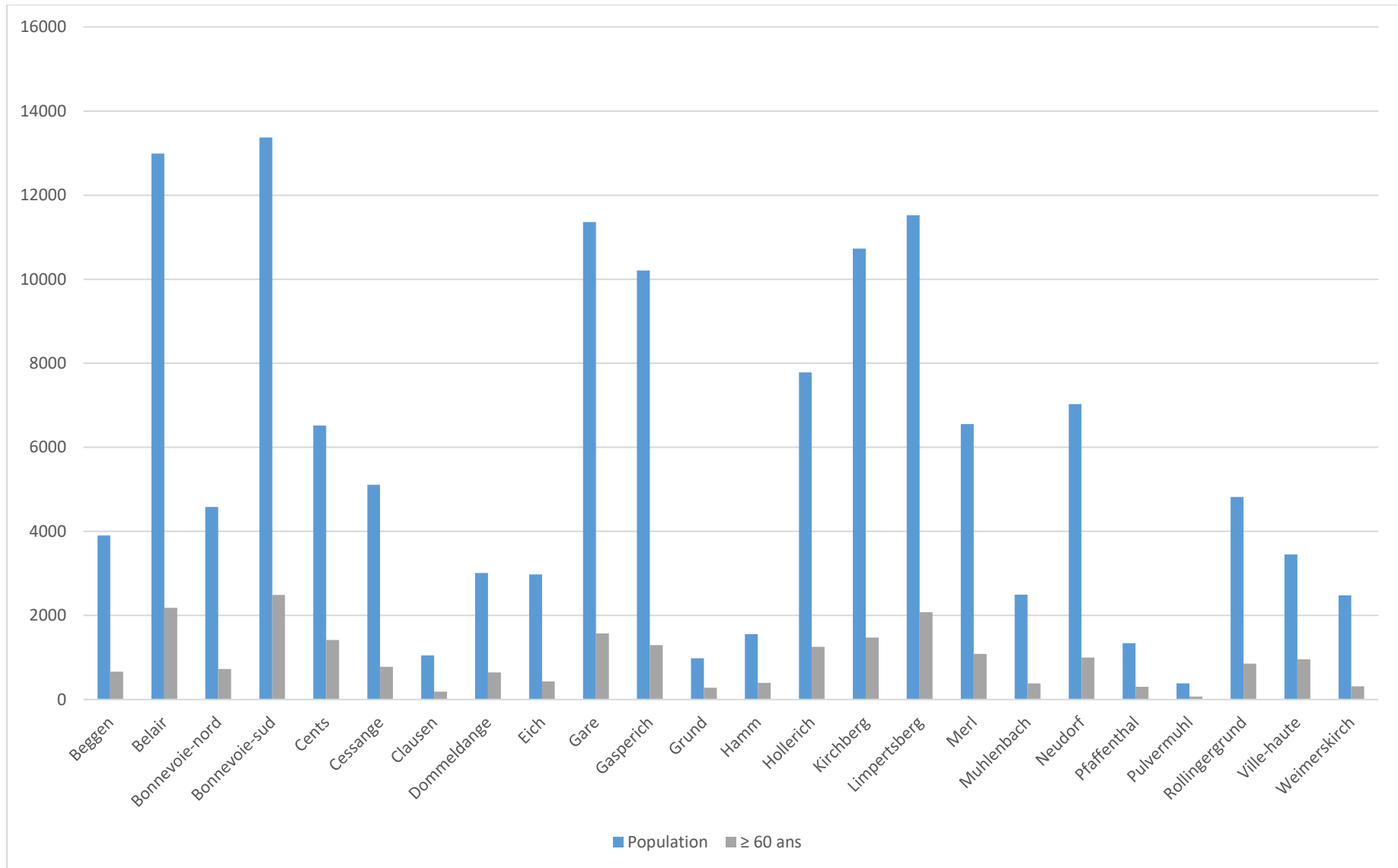
Quartier	Population	Luxembourgeois	Luxembourgeois %	Étrangers	Étrangers %
Beggen	3906	1254	32%	2652	68%
Belair	12990	4305	33%	8685	67%
Bonnevoie-nord	4582	1276	28%	3306	72%
Bonnevoie-sud	13372	4426	33%	8946	67%
Cents	6517	3282	50%	3235	50%
Cessange	5111	1701	33%	3410	67%
Clausen	1052	278	26%	774	74%
Dommeldange	3012	834	28%	2178	72%
Eich	2976	893	30%	2083	70%
Gare	11360	2032	18%	9328	82%
Gasperich	10208	2870	28%	7338	72%
Grund	984	399	41%	585	59%
Hamm	1556	653	42%	903	58%
Hollerich	7781	2093	27%	5688	73%
Kirchberg	10725	2668	25%	8057	75%
Limpertsberg	11521	3236	28%	8285	72%
Merl	6552	2037	31%	4515	69%
Muhlenbach	2497	823	33%	1674	67%
Neudorf	7029	1755	25%	5274	75%
Pfaffenthal	1343	521	39%	822	61%
Pulvermuhl	384	114	30%	270	70%
Rollingergrund	4820	1422	30%	3398	70%
Ville-haute	3449	1048	30%	2401	70%
Weimerskirch	2480	765	31%	1715	69%
Total	136207	40685	30%	95522	70%



b) Population ≥ 60 ans de la Ville de Luxembourg au 31 décembre 2024

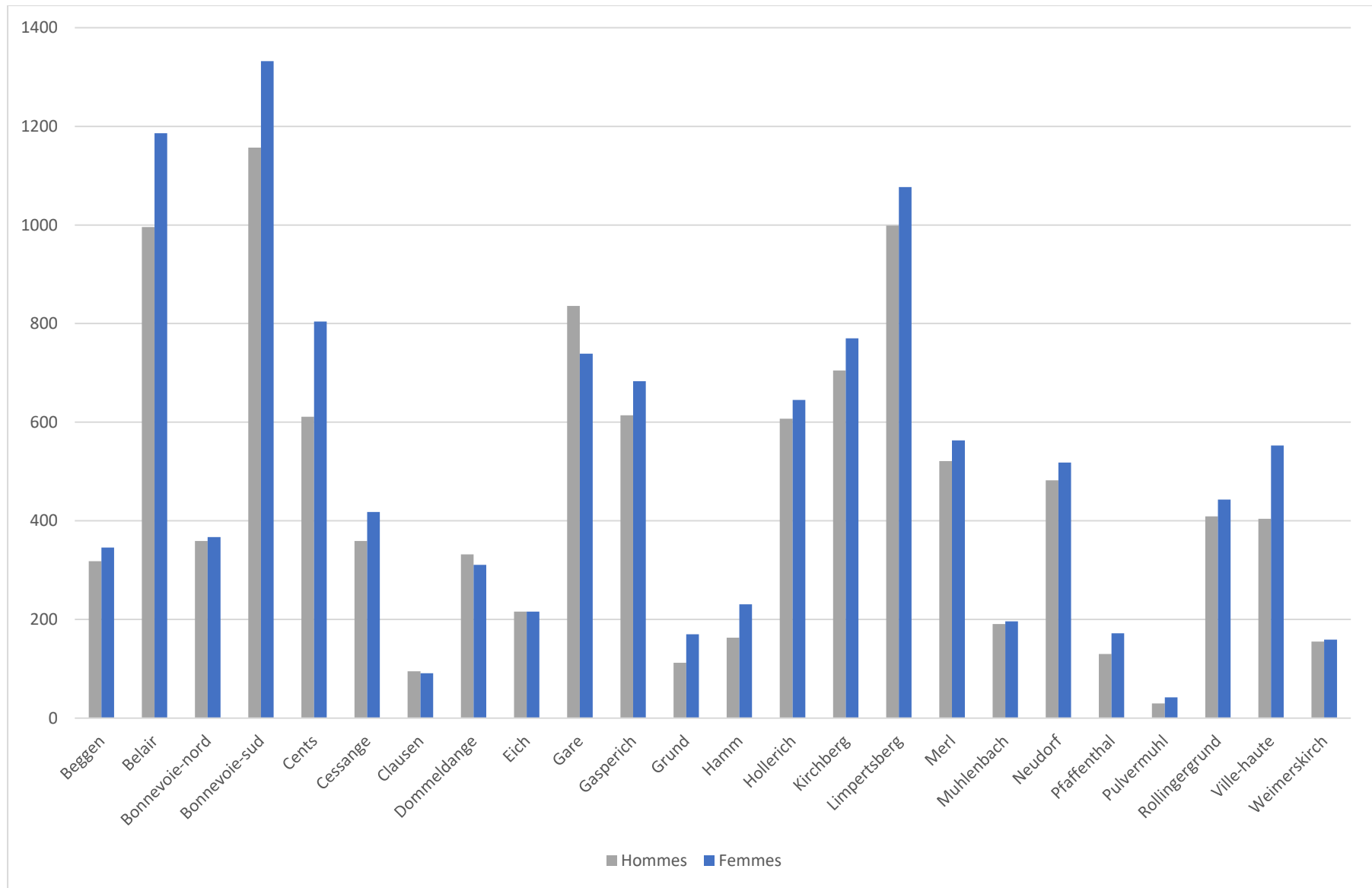
i. Population 60 ans et plus

Quartier	Population	≥ 60 ans	%
Beggen	3906	664	17%
Belair	12990	2182	17%
Bonnevoie-nord	4582	726	16%
Bonnevoie-sud	13372	2489	19%
Cents	6517	1415	22%
Cessange	5111	777	15%
Clausen	1052	186	18%
Dommeldange	3012	643	21%
Eich	2976	432	15%
Gare	11360	1575	14%
Gasperich	10208	1297	13%
Grund	984	282	29%
Hamm	1556	394	25%
Hollerich	7781	1252	16%
Kirchberg	10725	1475	14%
Limpertsberg	11521	2076	18%
Merl	6552	1084	17%
Muhlenbach	2497	387	15%
Neudorf	7029	1000	14%
Pfaffenthal	1343	302	22%
Pulvermuhl	384	72	19%
Rollingergrund	4820	852	18%
Ville-haute	3449	957	28%
Weimerskirch	2480	314	13%
Total	136207	22833	17%



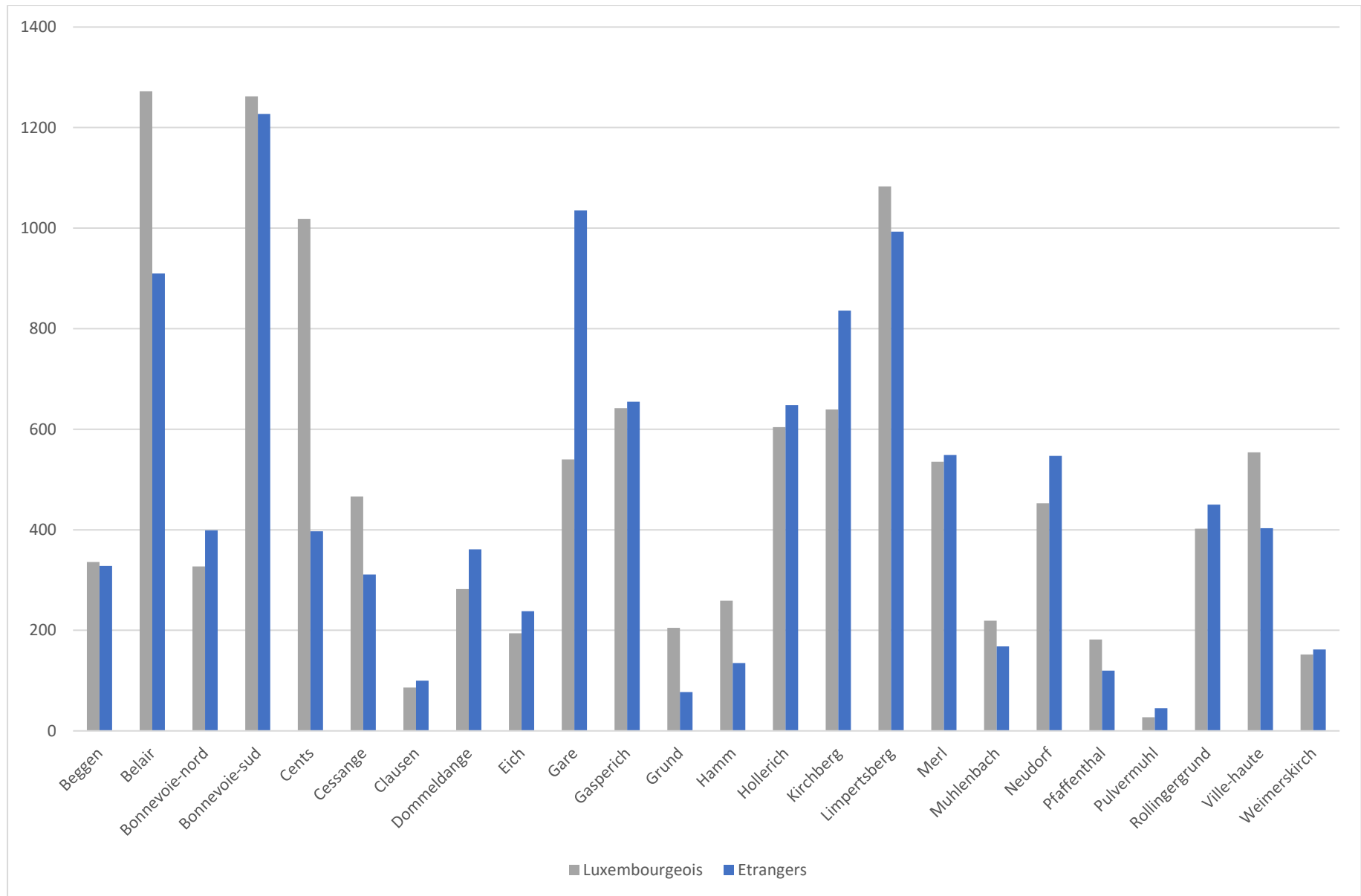
ii. Hommes / Femmes

Quartier	≥ 60 ans	Hommes	Hommes %	Femmes	Femmes %
Beggen	664	318	48%	346	52%
Belair	2182	996	46%	1186	54%
Bonnevoie-nord	726	359	49%	367	51%
Bonnevoie-sud	2489	1157	46%	1332	54%
Cents	1415	611	43%	804	57%
Cessange	777	359	46%	418	54%
Clausen	186	95	51%	91	49%
Dommeldange	643	332	52%	311	48%
Eich	432	216	50%	216	50%
Gare	1575	836	53%	739	47%
Gasperich	1297	614	47%	683	53%
Grund	282	112	40%	170	60%
Hamm	394	163	41%	231	59%
Hollerich	1252	607	48%	645	52%
Kirchberg	1475	705	48%	770	52%
Limpertsberg	2076	999	48%	1077	52%
Merl	1084	521	48%	563	52%
Muhlenbach	387	191	49%	196	51%
Neudorf	1000	482	48%	518	52%
Pfaffenthal	302	130	43%	172	57%
Pulvermuhl	72	30	42%	42	58%
Rollingergrund	852	409	48%	443	52%
Ville-haute	957	404	42%	553	58%
Weimerskirch	314	155	49%	159	51%
Total	22833	10801	47%	12032	53%



iii. Luxembourgeois / Étrangers

Quartier	Population	Luxembourgeois	Luxembourgeois %	Étrangers	Étrangers %
Beggen	3906	1254	32%	2652	68%
Belair	12990	4305	33%	8685	67%
Bonnevoie-nord	4582	1276	28%	3306	72%
Bonnevoie-sud	13372	4426	33%	8946	67%
Cents	6517	3282	50%	3235	50%
Cessange	5111	1701	33%	3410	67%
Clausen	1052	278	26%	774	74%
Dommeldange	3012	834	28%	2178	72%
Eich	2976	893	30%	2083	70%
Gare	11360	2032	18%	9328	82%
Gasperich	10208	2870	28%	7338	72%
Grund	984	399	41%	585	59%
Hamm	1556	653	42%	903	58%
Hollerich	7781	2093	27%	5688	73%
Kirchberg	10725	2668	25%	8057	75%
Limpertsberg	11521	3236	28%	8285	72%
Merl	6552	2037	31%	4515	69%
Muhlenbach	2497	823	33%	1674	67%
Neudorf	7029	1755	25%	5274	75%
Pfaffenthal	1343	521	39%	822	61%
Pulvermuhl	384	114	30%	270	70%
Rollingergrund	4820	1422	30%	3398	70%
Ville-haute	3449	1048	30%	2401	70%
Weimerskirch	2480	765	31%	1715	69%
Total	136207	40685	30%	95522	70%



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	119	47	39%	72	61%
Février	93	32	34%	61	66%
Mars	103	43	42%	60	58%
Avril	91	35	38%	56	62%
Mai	91	36	40%	55	60%
Juin	85	34	40%	51	60%
Juillet	97	30	31%	67	69%
Août	83	30	36%	53	64%
Septembre	87	35	40%	52	60%
Octobre	93	26	28%	67	72%
Novembre	91	41	45%	50	55%
Décembre	90	31	34%	59	66%

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

VI. Annexes