



RAPPORT ANNUEL 2024

Service Repas sur Roues

Association sans but lucratif

Gestionnaire d'Infrastructures, de services sociaux et d'Intergénération de
la commune de Mondercange

GIM A.S.B.L.

Agrément N°PA/12/07/083

Sur base de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, le rapport annuel vise à publier les informations variées relatives à l'activité du service « repas sur roues » au cours de l'exercice écoulé et notamment et son évolution.

Table des matières

Chapitre 1	CADRE LEGAL	3
I.	Titres génériques	3
II.	Cadre conventionnel	3
Chapitre 2	ORGANISATION STRUCTURELLE	3
III.	Fonctionnement général	3
IV.	Département Hôtellerie	3
V.	Equipement	4
VI.	Infrastructure	4
Chapitre 3	CADRE PRATIQUE	4
VII.	Public cible	4
VIII.	Rôles	4
IX.	Méthodologie	5
X.	Sécurité et hygiène	6
XI.	Communication et visibilité	6
XII.	Impact social et communautaire	7
XIII.	Guide d'utilisateur	7
XIV.	Formation continue	8
Chapitre 4	CADRE FINANCIER	8
XV.	Coûts	8
XVI.	Subventions ou partenariats financiers	8
Chapitre 5	EVALUATION	9
XVII.	Enquêtes de satisfaction	9
Chapitre 6	STATISTIQUES	9

Chapitre 1 CADRE LEGAL

I. Titres génériques

Toute référence dans le présent document à la désignation « association » se réfère à « l'association sans but lucratif » et toute désignation « GIM » se réfère au « Gestionnaire d'Infrastructures, de services sociaux et d'intergénération de la commune de Mondercange ».

II. Cadre conventionnel

La convention, dressée et signée en date du 17 décembre 2021 entre la Commune de Mondercange et la GIM, règle les relations entre les deux parties en ce qui concerne le Service Repas sur Roues.

Il existe aussi un avenant à cette dernière, réglant les relations entre les parties, signé en date du 17 décembre 2022. L'article 6.2., paragraphe 4 a ainsi été modifié et complété. Il stipule que la gestion des commandes, la préparation des repas ainsi que l'organisation du transport sont exclusivement gérées par le personnel de la GIM à partir du 1^{er} janvier 2023. Cela permet de garantir un service par un opérateur unique orienté vers le citoyen et de mettre en place des mesures de prévention à l'isolement social. La GIM asbl a augmenté son effectif général, en créant un Service Repas sur Roues. L'article 12.5. a été lui aussi modifié en soulignant que les honoraires liés aux frais de transport sont subventionnés par l'Administration communale de Mondercange.

Un agrément conditionné, d'une durée limitée d'un an, a été accordé à la GIM, dont le siège est situé au 1, rue de Limpach, L-3932 Mondercange, pour l'exercice de l'activité de son service de repas sur roues.

Chapitre 2 ORGANISATION STRUCTURELLE

3

III. Fonctionnement général

Le fonctionnement général de la GIM est garanti sur la base d'un organigramme divisé en trois départements : Direction, Club et Hôtellerie. Chaque agent au sein de la GIM ASBL a pour supérieur hiérarchique le Conseil d'Administration de l'association. Le département de la Direction assure la coordination générale de l'association.

Dans l'intérêt des usagers, les différents départements de la GIM collaborent étroitement avec des institutions locales et régionales, ainsi qu'avec des professionnels intervenant dans les domaines social, psychosocial, médical, sportif et scolaire.

L'association met également l'accent sur le bien-être de ses employés. Dans le cadre des obligations légales relatives à la santé et à la sécurité au travail, des mesures sont prises pour prévenir le stress et la surcharge de travail. Un environnement de travail sain et sécurisé est favorisé pour améliorer la motivation et la performance des agents, contribuant ainsi à la qualité globale du service.

IV. Département Hôtellerie

Le département Hôtellerie se compose de plusieurs services interconnectés, dont le service de restauration, la cuisine, la buanderie et le nettoyage, ainsi que le service des repas sur roues. La cuisine assure la préparation des repas, tandis que les agents du service des repas sur roues ont pour responsabilité non seulement la livraison des repas mais aussi la gestion des contrats, leur signature,

et l'ensemble des aspects administratifs associés. Le bon fonctionnement de ce département repose sur la coordination de ces différentes équipes, avec une attention particulière portée à l'efficacité opérationnelle.

Le chef du département Hôtellerie joue un rôle clé en garantissant l'organisation optimale de ces services et en veillant à la qualité du service rendu. Il est essentiel de souligner que chaque salarié au sein de la GIM contribue activement à l'efficacité et au bon déroulement du service des repas sur roues, qu'il s'agisse de la préparation, de la distribution ou de la gestion des demandes spécifiques des clients. Par ailleurs, l'échange téléphonique constitue un axe primordial, que ce soit pour la prise de commandes, la gestion des livraisons ou la relation avec les bénéficiaires. Cette communication fluide et efficace est indispensable à l'optimisation des processus et à la satisfaction des clients.

V. Equipement

Dans le cadre de ses activités, l'association a récemment conclu un contrat de leasing avec la société Petit Forestier. Ce partenariat permet à l'ASBL de disposer d'un camion frigorifique adapté aux besoins de ses services, notamment pour les repas sur roues.

Le camion frigorifique mis à disposition par Petit Forestier assure un transport optimal des denrées alimentaires, garantissant ainsi leur fraîcheur et leur qualité tout au long de la livraison. Cette collaboration avec Petit Forestier permet à la GIM ASBL d'offrir un service de qualité à ses bénéficiaires, en toute sécurité alimentaire et efficacité.

VI. Infrastructure

Le siège social porte également le nom de Centre « A Bosselesch », une structure d'hébergement, d'accueil et d'orientation à vocation nationale et à caractère intergénérationnel, s'adressant en priorité aux personnes âgées de plus de 50 ans. Ses principaux objectifs sont de favoriser le contact humain, de prévenir l'isolement, de promouvoir l'intégration sociale et d'encourager la participation.

4

Chapitre 3 CADRE PRATIQUE

VII. Public cible

Le service de repas sur roues s'adresse aux résidents de la commune de Mondercange, en priorité aux personnes de plus de soixante ans ou à celles présentant un besoin urgent. Le service est disponible pour les habitants de la commune de Mondercange, incluant les localités de Mondercange, Foetz, Bergem et Pontpierre.

Les livraisons ainsi que la composition du menu sont organisées en fonction des besoins et souhaits spécifiques des bénéficiaires. Le service de repas à domicile peut être assuré quotidiennement, certains jours de la semaine ou sur une période déterminée.

VIII. Rôles

Le Service Repas sur Roues a pour objectif de garantir une alimentation équilibrée en proposant des repas variés et adaptés aux besoins spécifiques des bénéficiaires. Il vise à faciliter le maintien à domicile des personnes âgées, en situation de handicap ou en convalescence, en leur offrant une solution pratique et sans contrainte.

Afin d'assurer une continuité de service, les livraisons sont effectuées régulièrement, y compris les dimanches et jours fériés, pour éviter toute rupture d'approvisionnement. Ce service contribue également à préserver l'autonomie des bénéficiaires en leur permettant de conserver leur indépendance tout en bénéficiant d'un soutien logistique.

Le service de repas sur roues, tout en répondant aux besoins nutritionnels des bénéficiaires, joue également un rôle clé dans la réduction de l'isolement social des personnes âgées. Conformément à l'esprit des politiques publiques luxembourgeoises en matière d'inclusion sociale, le service vise à maintenir un lien avec les bénéficiaires, favorisant ainsi un environnement de soutien social. Chaque livraison offre une occasion de vérifier leur état de santé général et d'assurer une présence rassurante, tout en encourageant les interactions sociales.

Les repas livrés ne se limitent pas à une simple fourniture de nourriture, mais constituent également un moyen de préserver l'autonomie des usagers. Le cadre législatif luxembourgeois soutient les actions permettant aux personnes âgées ou en situation de handicap de vivre de manière autonome et digne à domicile. En offrant un service de repas sur roues, l'association contribue directement à cette mission, tout en répondant aux normes de qualité et de sécurité alimentaire exigées par la loi.

IX. Méthodologie

Le service de repas sur roues proposé par l'association assure la livraison quotidienne des repas, de 08h30 à 12h30 au plus tard. L'équipe chargée de livraison et de coordination se compose de trois agents polyvalents, employés dans le cadre de contrats à durée indéterminée à temps partiel.

Étant donné que le Service Repas sur Roues est entièrement organisé par notre association, de la prise de contact jusqu'à la livraison des repas, cela garantit une planification optimale et efficace.

5

Chaque menu, qui s'élève à 15 € (au 01.05.2025), comprend une entrée, un plat principal et un dessert, offrant ainsi un équilibre nutritionnel adapté. La livraison est assurée tous les jours de la semaine, y compris les jours fériés, afin de garantir une continuité de service sans interruption.

La gestion des commandes, la préparation des repas ainsi que l'organisation du transport sont assurées par l'équipe de l'association.

Chaque jour, les clients recevront une boîte contenant le menu du jour. La boîte contenant le menu est parfaitement adaptée à l'utilisation sur la plaque à induction et est sécurisée grâce à de petits boutons noirs situés aux coins.

Grâce à la technologie avancée de la plaque à induction, seule la vaisselle équipée d'un revêtement spécifique est chauffée, tandis que les salades et les desserts restent froids, même lorsqu'ils sont laissés dans la boîte.

La préparation des repas débute la veille. Les agents assurent le stockage de la vaisselle vide, accompagnée de ses couvercles, dans la chambre froide. Ils procèdent ensuite à la cuisson des plats, dans la mesure où cela est possible, la veille de la livraison. Les entrées, les plats principaux ainsi que les desserts sont méticuleusement dressés sur des assiettes, puis hermétiquement fermés à l'aide de

couvercles en plastique. Ces repas sont ensuite conditionnés dans des boîtes grises MenüMobil dotées d'une isolation thermique. Dans le cas où les desserts ne peuvent être intégrés dans ces boîtes, ils sont soigneusement placés dans des thermo-box noirs, leur couvercle étant laissé ouvert. Après avoir finalisé cette étape, les tournées sont minutieusement séparées entre Mondercange et Foetz-Bergem-Pontpierre. Les repas sont alors stockés en chambre froide, avec les boîtes à isolation thermique non scellées.

Le jour de la distribution, dès l'arrivée de l'équipe de livraison, les boîtes MenüMobil sont fermées dans la chambre froide pour garantir une température optimale. La tournée pour Mondercange est ensuite lancée. Avant le départ, la température des repas est scrupuleusement relevée à l'aide d'une sonde déportée et d'un scanner infrarouge. Les données recueillies sont rigoureusement inscrites sur la fiche de contrôle des températures repas sur roues. Les boîtes sont ensuite soigneusement fermées avec leur couvercle à isolation thermique et remises à l'équipe de livraison pour leur distribution.

Une fois la tournée de Mondercange effectuée, les boîtes retournent à leur point de départ, et la température de retour est relevée de la même manière, enregistrement effectué sur la fiche de contrôle des températures repas sur roues.

En ce qui concerne la tournée Foetz-Bergem-Pontpierre, le même processus rigoureux est appliqué. Les repas sont envoyés après un contrôle minutieux de la température, et, à l'issue de la distribution, la température des boîtes est relevée et inscrite dans les documents de contrôle. La température de retour est également relevée et inscrite dans les documents nécessaires.

X. Sécurité et hygiène

Conformément à la législation luxembourgeoise en matière de sécurité alimentaire, la cuisine veille à respecter strictement les normes HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point). Des contrôles rigoureux sont effectués tout au long du processus de production et de livraison des repas, afin de garantir leur qualité et leur sécurité. La traçabilité des ingrédients et des repas livrés est également assurée.

Les protocoles d'hygiène et de sécurité respectent les standards requis par la loi luxembourgeoise et par les réglementations européennes. Chaque aspect de la préparation des repas, du stockage, du transport et de la livraison est supervisé afin de prévenir tout risque de contamination ou d'accident. Des formations spécifiques sont données au personnel afin d'assurer une application stricte de ces protocoles.

XI. Communication et visibilité

L'association s'engage à maintenir une communication claire et accessible avec ses usagers et la communauté de Mondercange. En conformité avec les réglementations locales, toutes les informations concernant le service sont disponibles via des canaux de communication adaptés (site internet, réseaux sociaux, journal communal, etc.). L'objectif est de sensibiliser la population aux bienfaits du service de repas sur roues et de favoriser son accès à un plus large public.

Dans le cadre de la politique de promotion des services à la personne et du maintien à domicile, l'association organisera des campagnes de sensibilisation sur l'importance de maintenir les

personnes âgées et en situation de handicap à domicile, avec un soutien quotidien. Ces campagnes seront conformes aux lignes directrices des autorités publiques luxembourgeoises.

XII. Impact social et communautaire

Le service de repas sur roues, tout en répondant aux besoins nutritionnels des bénéficiaires, joue également un rôle clé dans la réduction de l'isolement social des personnes âgées. Conformément à l'esprit des politiques publiques luxembourgeoises en matière d'inclusion sociale, le service vise à maintenir un lien avec les bénéficiaires, favorisant ainsi un environnement de soutien social. Chaque livraison offre une occasion de vérifier leur état de santé général et d'assurer une présence rassurante, tout en encourageant les interactions sociales.

XIII. Guide d'utilisateur

La plaque chauffante « Inducook » est conçue pour offrir un moyen pratique et sécurisé de réchauffer les repas livrés par le service « Repas Sur Roues ». Un guide est remis pour utiliser la plaque correctement et obtenir les meilleurs résultats.



a. Présentation de la plaque chauffante « Inducook »

La plaque chauffante « Inducook » est un appareil de chauffage à induction. Elle fonctionne en produisant un champ magnétique qui chauffe directement le récipient de cuisson. Elle est rapide, efficace et consomme moins d'énergie que les méthodes de chauffage traditionnelles.

b. Préparation de l'appareil

- Placement de la plaque : Placez la plaque chauffante sur une surface plane et stable, à une distance sécuritaire des objets inflammables.
- Branchement : Branchez la plaque chauffante à une prise électrique adaptée à l'appareil (assurez-vous que la prise est bien fonctionnelle)

c. Réchauffer les repas

- Placer le récipient : Placez le récipient contenant votre repas sur la plaque chauffante. Assurez-vous que le récipient est compatible avec l'induction (les récipients doivent être en métal ferromagnétique).
- Allumer la plaque : Appuyez sur le bouton d'alimentation pour allumer l'appareil. Vous verrez une lumière s'allumer sur le panneau de contrôle.
- Réglage de la température : Utilisez les boutons de réglage de température pour ajuster la chaleur en fonction de vos besoins. Commencez avec une température moyenne pour réchauffer le repas uniformément.
- Réchauffage rapide : L'induction chauffe très rapidement, donc il est conseillé de vérifier la température du repas régulièrement pour éviter une surchauffe.

d. Sécurité pendant l'utilisation

- Ne laissez pas l'appareil sans surveillance : Lors de l'utilisation, ne laissez pas la plaque chauffante sans surveillance, surtout si elle est en marche.
- Ne touchez pas directement la surface de la plaque : Après l'utilisation, la plaque peut rester chaude, même après avoir été éteinte. Laissez-la refroidir avant de la toucher.
- Éteindre après usage : Une fois que votre repas est réchauffé, éteignez la plaque chauffante en appuyant sur le bouton d'alimentation et débranchez l'appareil pour économiser de l'énergie.

e. Entretien et nettoyage

- Débrancher l'appareil : Avant de nettoyer la plaque chauffante, assurez-vous de la débrancher et de la laisser refroidir complètement.
- Nettoyage de la surface : Utilisez un chiffon humide avec du savon doux pour nettoyer la surface de la plaque. N'utilisez pas de produits abrasifs qui pourraient endommager l'appareil.
- Nettoyage du panneau de commande : Essuyez le panneau de commande avec un chiffon sec et doux pour éviter l'humidité.
- Rangement : Une fois nettoyée et sèche, rangez la plaque chauffante dans un endroit sec et à l'abri de l'humidité.

f. Conseils supplémentaires

- Si le repas est déjà dans un récipient en aluminium ou en plastique, il est recommandé de le transférer dans un récipient compatible avec l'induction (comme un récipient en acier inoxydable) avant de le chauffer.
- Si vous avez un repas comportant plusieurs sections (entrée, plat principal, dessert), il peut être nécessaire de chauffer chaque section séparément pour garantir une température uniforme.

XIV. Formation continue

Afin de maintenir un service de haute qualité, l'association prévoit des formations continues pour ses employés, conformément à la législation luxembourgeoise sur la formation professionnelle et la sécurité au travail. Ces formations couvrent des aspects essentiels tels que l'hygiène alimentaire, la gestion des relations avec les usagers, ainsi que la sécurité des livreurs. L'objectif est de garantir à tous les employés, les compétences nécessaires pour offrir un service conforme aux attentes des usagers et aux normes légales en vigueur.

Chapitre 4 CADRE FINANCIER

XV. Coûts

Le service de repas sur roues implique des coûts opérationnels tels que l'achat des matières premières, les coûts du matériel de conservation, de réchauffement et de transport, les salaires des employés, ainsi que les frais liés au transport et à la gestion administrative. Conformément à la législation luxembourgeoise, l'association tient des comptes rigoureux et transparents, en veillant à respecter les normes comptables en vigueur. Une analyse financière annuelle est réalisée pour évaluer la viabilité du service, en veillant à ce que les coûts soient couverts de manière adéquate tout en maintenant une qualité optimale.

Le seul revenu provient de la vente des menus. Chaque menu est vendu au prix fixe de 15 €, sans variation de prix pendant toute l'année 2024.

XVI. Subventions ou partenariats financiers

Il convient de souligner que l'ensemble des frais liés au personnel, à la gestion, à l'infrastructure, à la location des locaux ainsi qu'à tous les coûts afférents au bon fonctionnement du service sont entièrement pris en charge par la Commune de Mondercange. Ce soutien financier témoigne de l'engagement de la commune à offrir des services de proximité accessibles et de qualité à ses citoyens les plus vulnérables.

Chapitre 5 EVALUATION

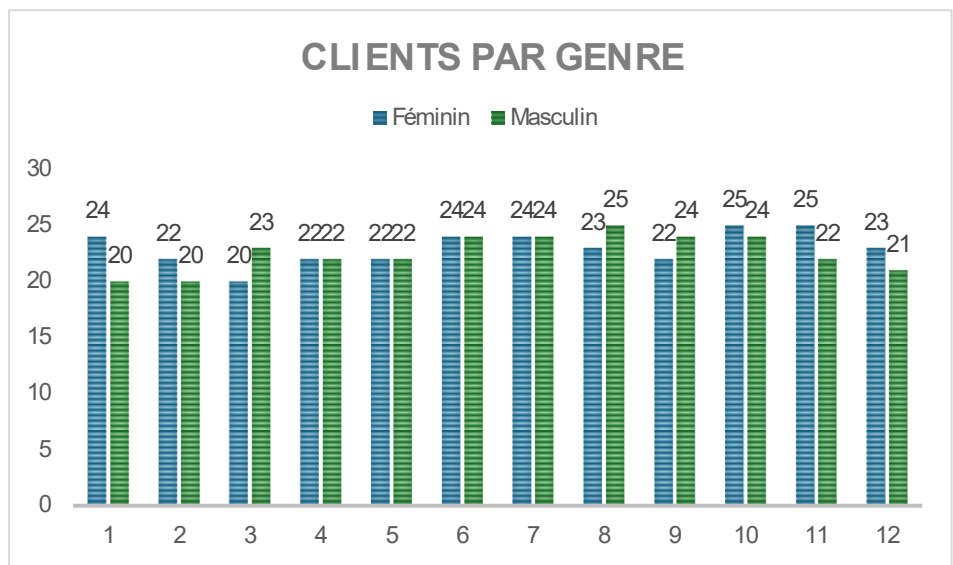
XVII. Enquêtes de satisfaction

Dans le respect des bonnes pratiques de gestion et afin d’assurer un suivi qualitatif des services, l’association prévoit la mise en place d’enquêtes de satisfaction régulières destinées à évaluer les services fournis. Conformément à la réglementation luxembourgeoise en matière de respect de la vie privée, ces enquêtes sont anonymisées et uniquement destinées à des fins d’amélioration du service. Les usagers sont invités à répondre sur la qualité des repas, les délais de livraison, la courtoisie des livreurs, ainsi que la facilité de commande. Ces enquêtes permettent de recueillir des informations précieuses afin d’ajuster l’organisation du service et de répondre plus efficacement aux besoins des usagers.

Tout retour des usagers, qu’il soit positif ou négatif, est traité avec la plus grande attention. Un suivi des réponses est effectué, et les ajustements nécessaires sont entrepris en concertation avec les équipes concernées. La transparence et l’écoute active des usagers permettent de renforcer la qualité du service et de maintenir un environnement favorable à leur bien-être.

Chapitre 6 STATISTIQUES

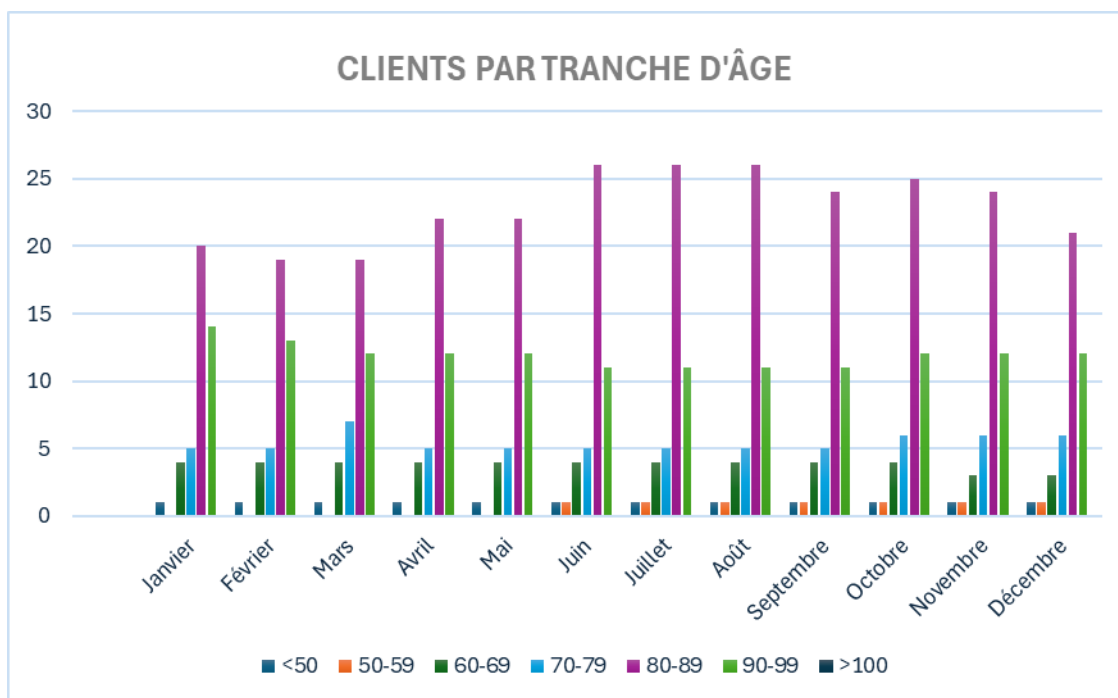
L'année 2024 a été marquée par une constance remarquable dans le nombre de contrats actifs fluctuant entre 42 et 49 par mois, pour un total de 44 contrats actifs au mois de décembre 2024. Ces chiffres témoignent d'une certaine stabilité dans l'afflux de résidents tout au long de l'année.



En ce qui concerne la répartition selon le genre, on observe une répartition relativement équilibrée, avec un nombre de femmes et d’hommes accueillis oscillant tous deux entre 19 et 25 par mois. De légères variations ont été constatées, notamment quelques pics durant les mois estivaux.

En termes de nationalités, les résidents luxembourgeois ont constitué la majorité des personnes servies, suivis par un nombre constant de Français et d'Italiens. Les autres nationalités ont représenté une proportion moins significative, mais néanmoins présente, dans les données mensuelles.

La répartition par tranche d'âge a révélé que les personnes âgées de 80 à 89 ans ont constitué le groupe prédominant, bien que leur nombre ait légèrement diminué en fin d'année. D'autres tranches d'âge, telles que les 70-79 ans, ont également été bien représentées, bien que dans une proportion plus réduite.



L'association a conclu un total de 61 contrats avec des bénéficiaires, répartis comme suit : 39 résidant à Mondercange, 2 à Foetz, 6 à Pontpierre et 14 à Bergem.

10

Le service de repas a joué un rôle central, avec un total mensuel de repas livrés variant entre 1200 et 1300. Les recettes générées par ces repas ont montré une tendance à la hausse durant la période estivale, bien que le prix des repas soit resté stable tout au long de l'année.

Le nombre total de plats produits a continué d'augmenter au cours de l'année 2024. En effet, 13 796 plats produits avaient été enregistrés en 2023, contre 14 472 en 2024, ce qui représente une progression notable.

Cette croissance témoigne d'un élargissement constant du champ d'action de l'association, ainsi que d'une demande croissante pour les services proposés. Elle reflète également la capacité de l'organisation à s'adapter aux besoins évolutifs de la population et à maintenir un niveau de service soutenu et pertinent.

Par ailleurs, un total de 364 plats témoins a été préparé sur l'ensemble de l'année 2024, conformément aux exigences en matière de sécurité alimentaire et de traçabilité.

En somme, l'année 2024 a été marquée par une stabilité dans l'offre de services, répondant aux attentes des usagers avec une efficacité continue. Les ajustements apportés tout au long de l'année ont permis de maintenir un niveau de qualité élevé, répondant principalement aux besoins d'une population vieillissante tout en conservant une flexibilité dans les services fournis.