

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU SERVICE TÉLÉALARME DE HELP

Tous droits réservés, © Help asbl, 30.06.2025

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

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

SOMMAIRE

1. Préambule	3
2. Caractéristiques des usagers et du personnel	3
2.1. Les usagers	3
2.2. Le personnel.....	6
3. Analyse des appels en 2024	7
3.1. Les interventions réalisées sur l'année 2024	7
3.2. De six heures à vingt-deux heures (en journée)	9
3.1. De vingt-deux à six heures (de nuit)	10

1. Préambule

Conformément à la nouvelle législation du 23 août 2023 relative à la qualité des services pour personnes âgées, le présent rapport rend compte des activités du service de Téléalarme Help24 (numéro d'agrément PA/11/08/017) pour la période du 1er mars 2024 au 31 décembre 2024.

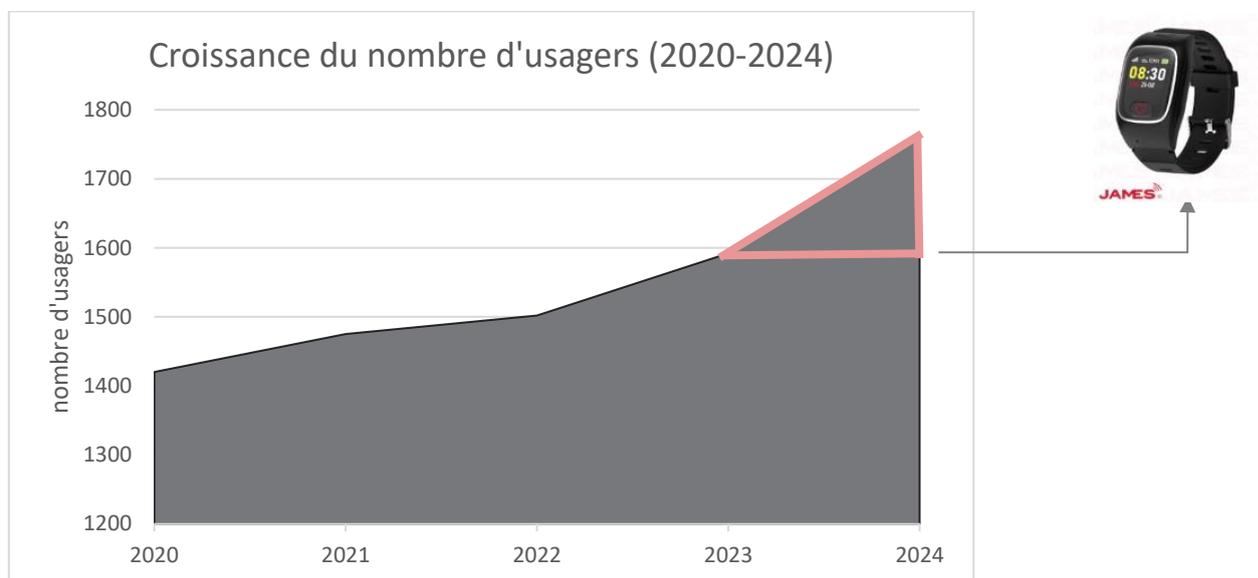
Les données partagées dans ce document reflètent l'engagement du service à offrir des solutions fiables, sécurisées et accessibles, au service de la sécurité et du confort des usagers. Ce rapport vise à assurer une transparence sur le fonctionnement du service durant la période concernée.

Par ailleurs, en 2025, une convention a été signée avec le Corps Grand-Ducal d'Incendie et de Secours (CG-DIS), renforçant la coordination des interventions d'urgence et contribuant à une prise en charge rapide et sécurisée des bénéficiaires en situation critique.

Nous vous remercions de l'attention portée à ce rapport, qui témoigne de l'engagement constant de Help24 à maintenir et améliorer la qualité des services rendus aux bénéficiaires.

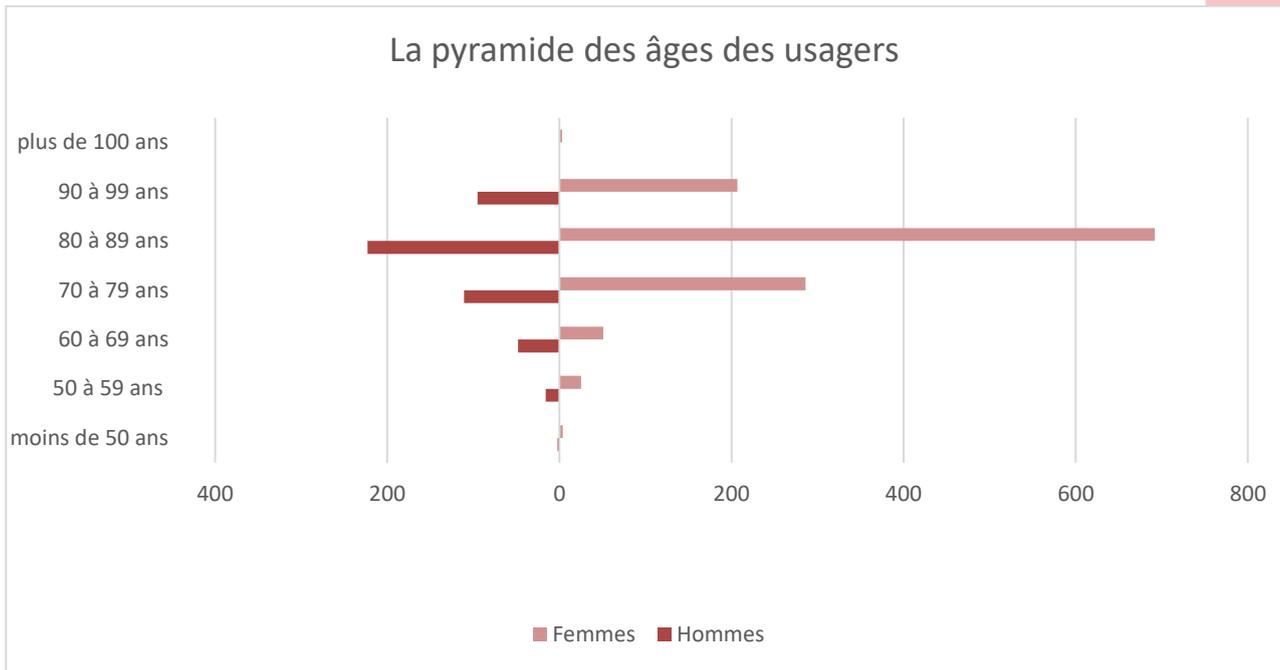
2. Caractéristiques des usagers et du personnel

2.1. Les usagers



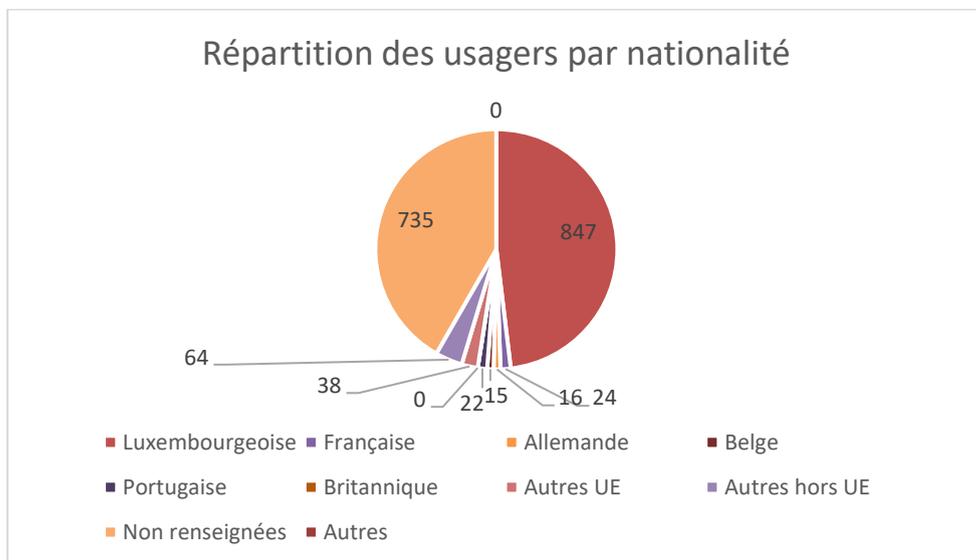
Ce graphique illustre l'évolution du nombre d'usagers par an, sur la période de 2020 à 2024. En 2024, une augmentation notable de 11% a été observée, principalement grâce à l'introduction de la montre James, qui a amélioré notre offre de solutions pour une population plus jeune, soucieuse de conserver une vie sociale et une autonomie de déplacement, tout en se sentant en sécurité.

Au 31 décembre 2024, le nombre d'usagers s'élevait à 1761.



La pyramide des âges des usagers de Help24 en 2024 met en évidence une forte représentation des personnes âgées de 80 à 89 ans, en particulier des femmes, qui constituent la majorité dans cette tranche. Cette structure démographique reflète les réalités du vieillissement de la population et souligne l'importance croissante des services de téléassistance pour les personnes très âgées, souvent plus exposées aux risques de chute ou d'isolement.

La présence notable d'utilisateurs dès 60 ans montre également une prise de conscience anticipée des enjeux liés à la sécurité et à l'autonomie à domicile. Cela confirme la pertinence d'offres adaptées à différents profils d'âge, allant de la prévention à l'accompagnement renforcé.



Le graphique met en évidence que la majorité de nos usagers sont de nationalité luxembourgeoise. Les autres nationalités sont représentées de manière marginale, avec une présence limitée d'utilisateurs issus d'autres pays de l'Union européenne ou de pays tiers.

Il est à noter que pour 735 clients la nationalité n'a pas été renseignée. Cette lacune s'explique par le fait que, jusqu'à l'entrée en vigueur de la loi du 23 août 2023, cette information n'était pas requise pour bénéficier du service. Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD), seules les données personnelles strictement nécessaires à la prestation étaient collectées. La mise en conformité progressive avec les nouvelles exigences légales permettra d'améliorer la qualité des données disponibles, tout en respectant les droits des usagers en matière de protection de la vie privée.

Par ailleurs, pour tous les clients, et dans un objectif de garantir une possibilité de communication orale optimale au moment de la sollicitation du service, les langues parlées et la langue préférée du client sont documentées et permettent aux opérateurs de s'y conformer.

La répartition des usagers par commune de résidence

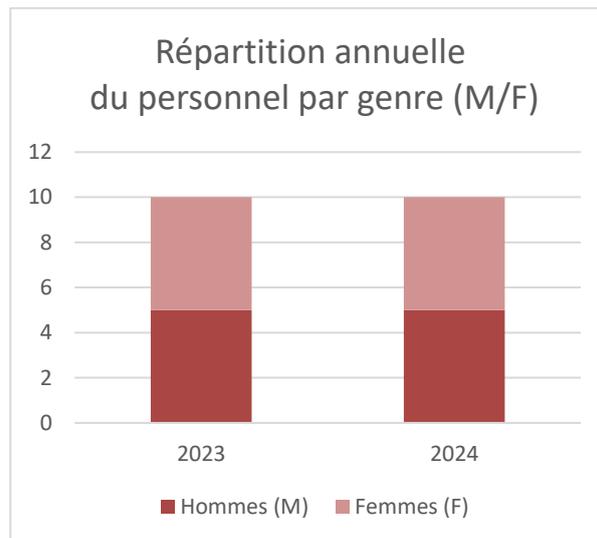
Communes	Nb Total Bénéficiaires	Communes	Nb Total Bénéficiaires
Esch-Sur-Alzette	153	Roeser	8
Differdange	95	Boulaide	7
Pétange	85	Consdorf	7
Mertert	84	Reckange-Sur-Mess	7
Dudelange	66	Dalheim	6
Niederanven	57	Grevenmacher	6
Lorentzweiler	52	Koerich	6
Steinfort	50	Lenningen	6
Schuttrange	49	Mertzig	6
Luxembourg	46	Vallée De L'Ernz	6
Schiffflange	45	Leudelange	5
Sanem	44	Waldbredimus	5
Käerjeng	41	Weiler-La-Tour	5
Wiltz	38	Wormeldange	5
Ettelbruck	36	Beaufort	4
Junglinster	36	Bettendorf	4
Mondorf-Les-Bains	33	Bissen	4
Hesperange	33	Colmar-Berg	4
Mondercange	30	Erpeldange-Sur-Sûre	4
Echternach	28	Flaxweiler	4
Steinsel	28	Garnich	4
Sandweiler	27	Lintgen	4
Habscht	26	Nommern	4
Vianden	22	Préizerdaul	4
Bettembourg	21	Troisvierges	4
Strassen	20	Vichten	4
Walferdange	21	Bourscheid	3
Redange/attert	19	Clervaux	3
Betzdorf	18	Feulen	3
Diekirch	17	Goesdorf	3
Mersch	17	Waldbillig	3
Rumelange	17	Bech	2
Kayl	16	Berdorf	2
Rosport-Mompach	16	Grosbous	2
Helperknapp	15	Heffingen	2
Rambrouch	15	Kiischpelt	2
Tandel	15	Lac De La Haute-Sûre	2
Contern	14	Parc Hosingen	2
Dippach	13	Weiswampach	2
Ell	13	Winrange	2
Schengen	13	Biwer	1
Bertrange	12	Bous	1
Remich	12	Fischbach	1
Useldange	12	Putscheid	1

Frisange	11	Saeul	1
Manternach	11	Schieren	1
Beckerich	10	Stadbredimus	1
Esch-Sur-Sûre	9	Wahl	1
Mamer	9	Winseler	1
Kehlen	8		
Kopstal	8		

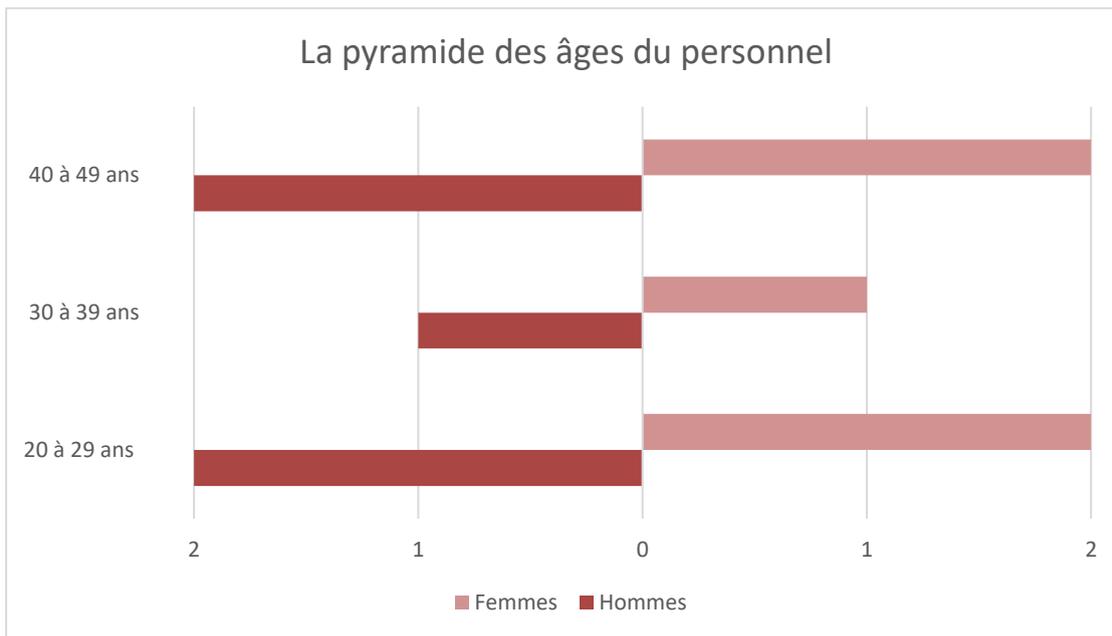
La liste des bénéficiaires par commune met en évidence la large couverture territoriale du service Help24, qui dessert des usagers dans l'ensemble des communes du Grand-Duché de Luxembourg. Les communes les plus densément peuplées, comme Esch-sur-Alzette, Differdange, Pétange ou Mertert, comptent naturellement un plus grand nombre de bénéficiaires, ce qui reflète une corrélation entre la densité de population et la demande en téléassistance.

Cette répartition confirme la vocation nationale du service et son accessibilité sur tout le territoire, y compris dans les communes rurales ou moins peuplées. Elle témoigne également de la capacité de Help24 à répondre aux besoins d'une population diversifiée, quel que soit son lieu de résidence.

2.2. Le personnel

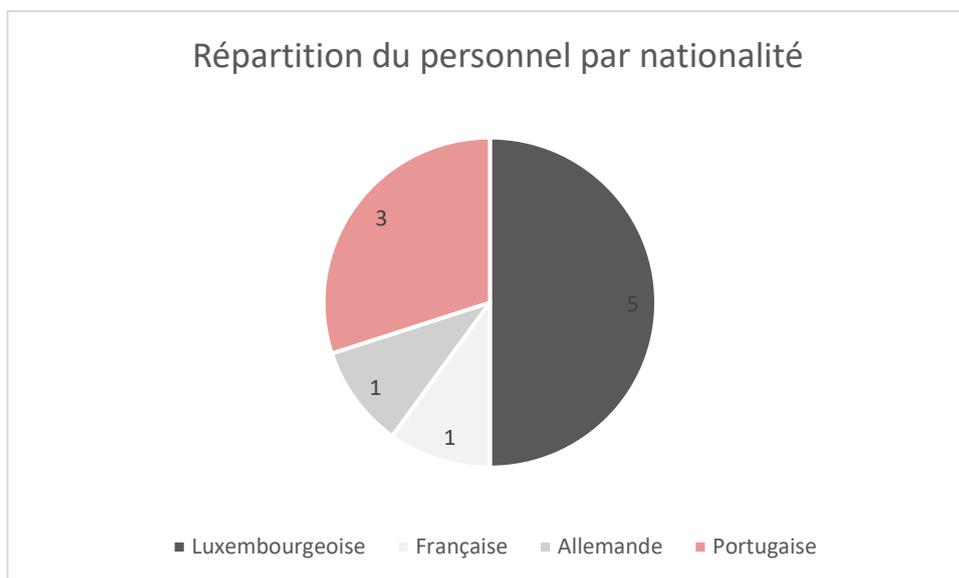


Sur les deux dernières années, la composition du personnel de Help24 est restée parfaitement stable, avec un effectif constant de 10 personnes, dont 6 hommes et 4 femmes. Cette répartition équilibrée témoigne d'une continuité dans la gestion des ressources humaines. Au 31 décembre 2024, l'équipe comptait toujours 10 employés, confirmant la stabilité de l'organisation sur le plan des effectifs et de la parité.



La pyramide des âges du personnel de Help24 révèle une moyenne d'âge de 35 ans, ce qui constitue un atout pour un service qui fonctionne 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, nécessitant réactivité, flexibilité et endurance.

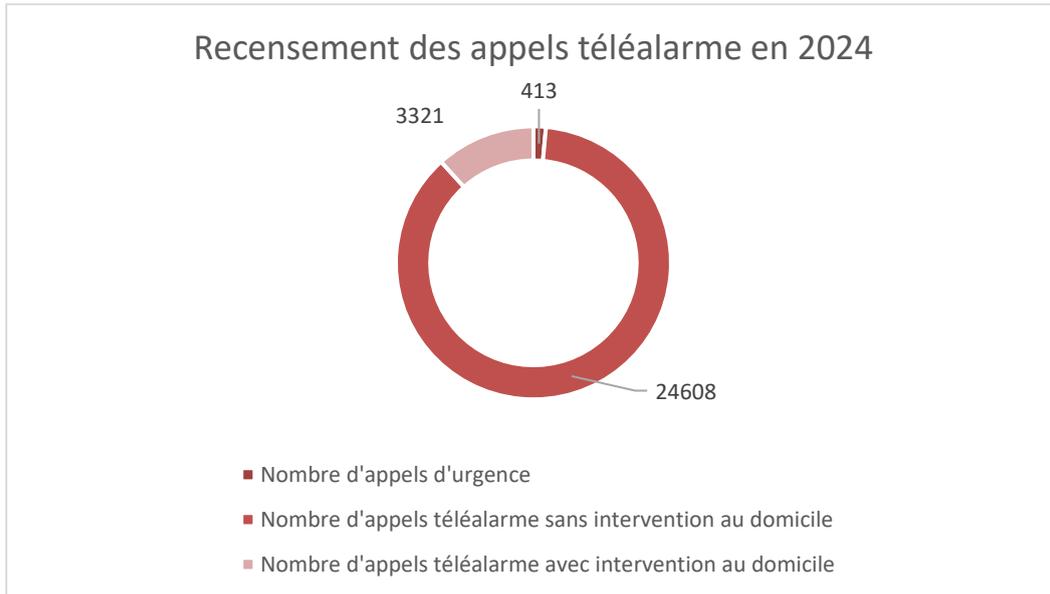
Un autre point fort de l'équipe réside dans sa richesse linguistique : 7 langues différentes sont parlées en interne. Cette diversité permet d'assurer une communication fluide et inclusive avec une population d'utilisateurs multiculturelle, renforçant ainsi la qualité de l'accompagnement proposé.



La majeure partie du personnel est de nationalité luxembourgeoise.

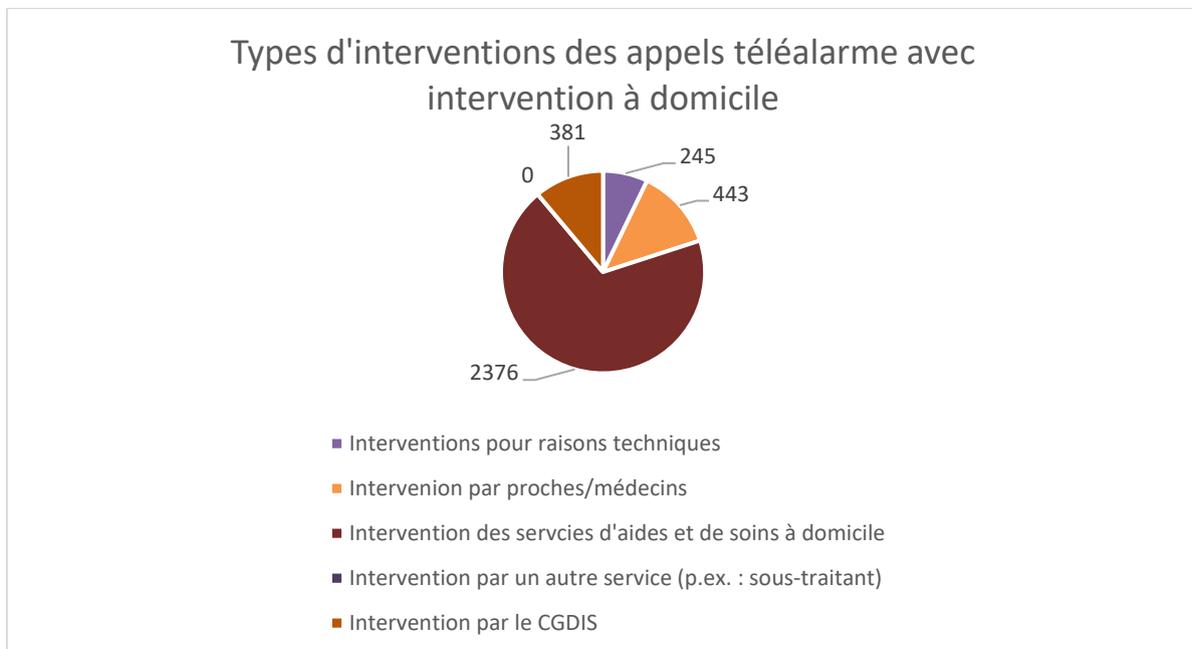
3. Analyse des appels en 2024

3.1. Les interventions réalisées sur l'année 2024



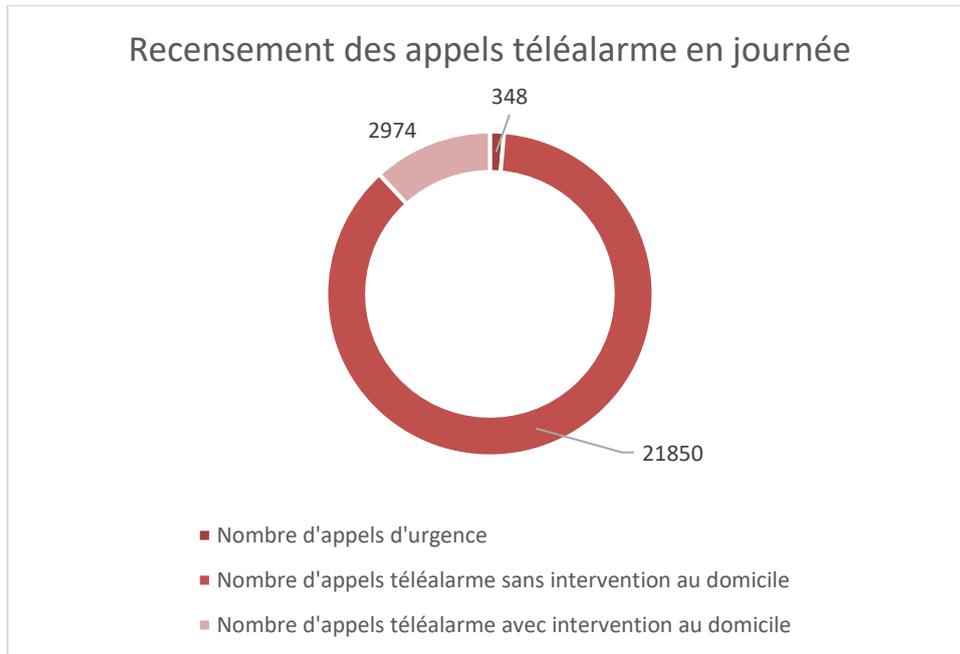
Au total, 28.342 appels ont été recensés sur l'année 2024.

Est considéré ici comme appel d'urgence une alarme déclenchant une intervention urgente pour potentiellement une urgence vitale chez le client.

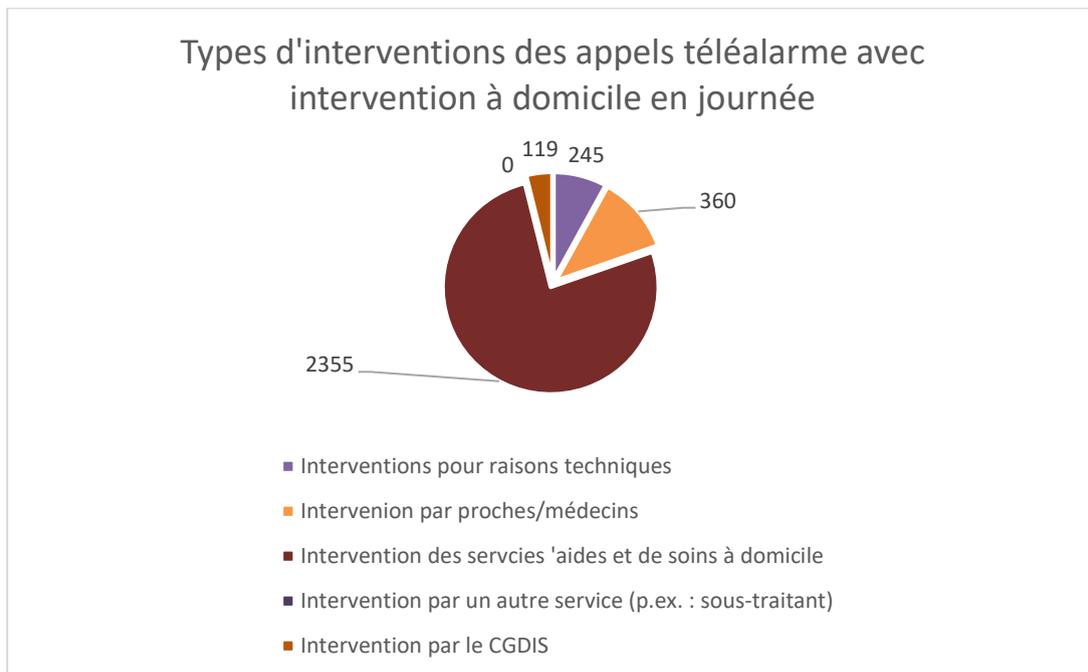


Bien que la majorité des interventions à domicile soit assurée directement par nos collaborateurs, il est important de souligner que 11 % des interventions ont nécessité l'intervention du CGDIS. Cela reflète la complémentarité de notre service avec les services d'urgence et souligne l'importance d'une coordination efficace pour garantir la sécurité et la prise en charge rapide des usagers en situation critique.

3.2. De six heures à vingt-deux heures (en journée)



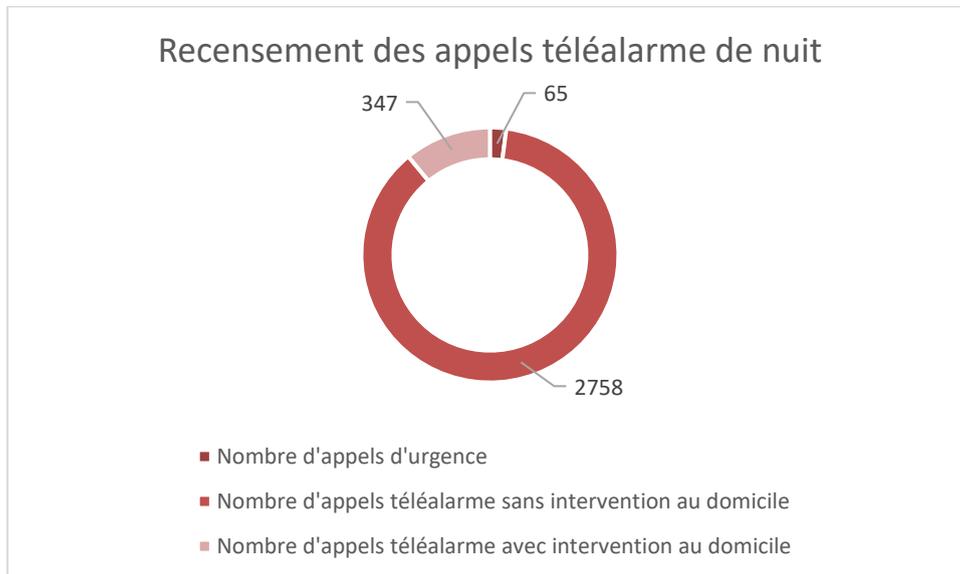
Au total, 25.172 appels **en journée** ont été recensés sur l'année 2024, soit 89% des appels passés sur l'année 2024.



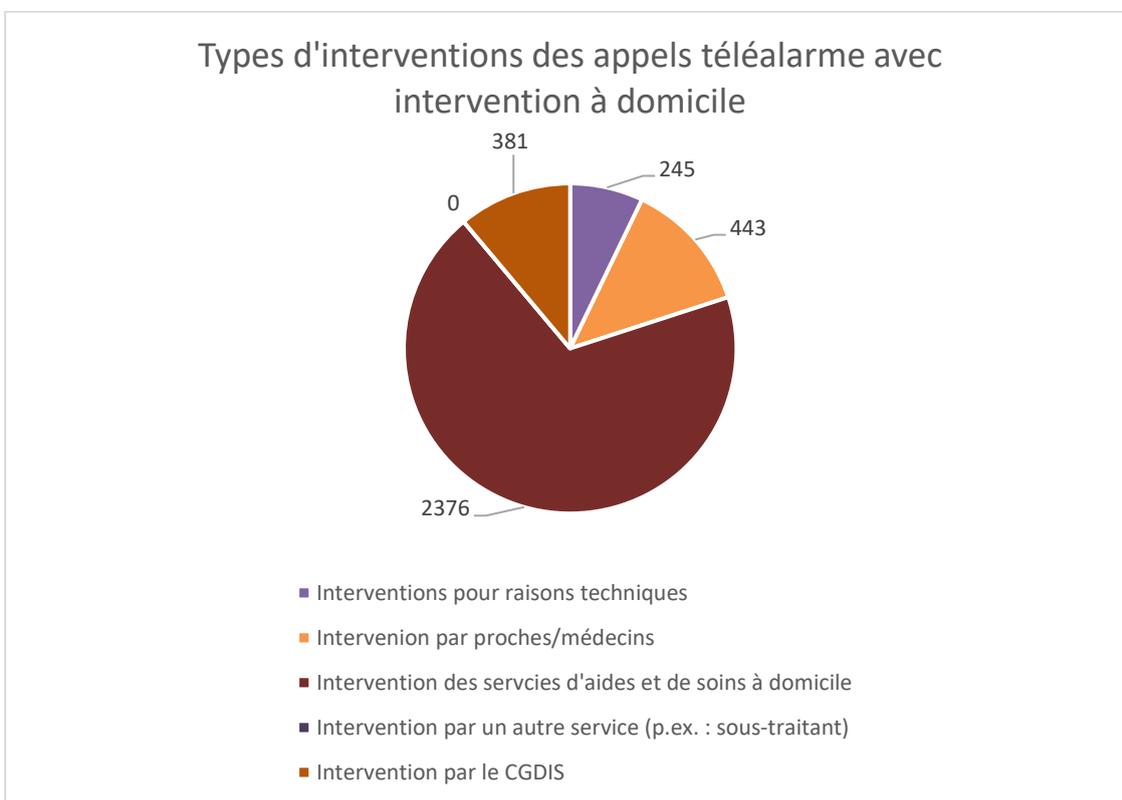
La majeure partie des interventions au domicile **en journée** est assurée par notre réseau de soins car celui-ci est spécifiquement organisé pour répondre rapidement, efficacement et de manière personnalisée aux besoins des bénéficiaires.

Grâce à une couverture territoriale étendue, une bonne connaissance des profils de prise en charge et une coordination étroite entre les différents professionnels de santé, notre réseau est souvent le premier à intervenir. Cette proximité opérationnelle permet de traiter un grand nombre de situations sans recourir systématiquement aux services d'urgence, tout en garantissant la continuité et la qualité des soins dispensés.

3.1. De vingt-deux à six heures (de nuit)



Au total, 3.170 appels **de nuit** ont été recensés sur l'année 2024.



La somme des interventions par type est supérieure au nombre d'appels avec intervention en raison de la possibilité qu'un même appel mobilise plusieurs intervenants différents (famille et réseau par exemple).