

PANORAMA



2025



help[°]
All Dag ass e gudden Dag

croix-rouge 
luxembourgeoise
Méischen hëllefen



MOT DU PRÉSIDENT

Chère lectrice, Cher lecteur,

L'année 2025 marque un tournant majeur pour notre organisation avec la fusion entre Help et Doheem versuergt, deux acteurs historiques et complémentaires engagés depuis plus de 25 ans au service des personnes fragilisées. Cette union, naturelle et cohérente, s'appuie sur une vision commune : offrir un accompagnement de santé innovant, solidaire et accessible à tous.

En réunissant nos forces au sein d'une entité unique, nous simplifions nos processus, renforçons notre efficacité et affirmons notre place au cœur de la stratégie santé de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

Pour nos bénéficiaires, la continuité est totale : les soins restent inchangés, mais intégrés dans un cadre encore plus cohérent, robuste et aligné sur les enjeux actuels du système de santé.

Avec un ancrage national fort, une présence de proximité et l'engagement quotidien de plus de 1 500 professionnels, Help consolide sa position d'acteur clé de la santé primaire au Luxembourg.

Dr GUILLAUME STEICHEN

PRÉSIDENT DE HELP



Notre ambition se structure autour d'une vision claire: développer des parcours intégrés, améliorer l'expérience des clients et collaborateurs, promouvoir l'excellence des soins et renforcer la résilience de notre organisation.

Nous souhaitons exprimer toute notre gratitude à Paul Bach pour son mandat de président et son engagement précieux au cours de ces dernières années. Nos remerciements vont également à l'ensemble des administrateurs de Help, qui ont accompagné et guidé cette aventure avec rigueur et conviction, ainsi qu'aux collaborateurs dont le dévouement a façonné 25 années d'une collaboration exceptionnelle.

Une page se tourne, mais l'histoire continue de s'écrire ensemble, avec la même énergie, les mêmes valeurs et la volonté partagée de nous engager à faire de chaque jour **"e gudden Dag"**!



Help consolide sa position d'acteur clé des soins primaires au Luxembourg.



SOMMAIRE

01



**LES TEMPS FORTS
DE L'ANNÉE 2025**

6

02



**HELP : LE
PARTENAIRE
SANTÉ!**

10

- I.** Antennes et centres de jour : une présence de proximité, un accompagnement au quotidien
- II.** Les services spécialisés
- III.** Help24
- IV.** Activités et loisirs
- V.** Service Aidant
- VI.** Service infirmiers-relais

03



**LES LOGEMENTS
ENCADRÉS**

25



04



LES CLUBS AKTIV PLUS

28

05



SERVICE RELATION CLIENT ET HELPLINE

31

06



À PROPOS DE HELP

32

- I.** Les professionnels de Help, l'expertise de la santé
- II.** Transparence et gestion de nos ressources
- III.** Qualité et sécurité
- IV.** Nos partenaires : quand la coopération fait la différence
- V.** La gouvernance
- VI.** Remerciements

01 | LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2025

Une année riche en événements marquants

L'année 2025 a été marquée par des avancées majeures pour Help, avec des transformations structurantes, des innovations marquantes et un ancrage renforcé dans le paysage social et sanitaire luxembourgeois. Ces temps forts illustrent à la fois l'engagement de nos équipes, le développement de nos prestations et notre volonté continue d'innover pour améliorer la qualité de vie de nos bénéficiaires et la qualité de travail de nos collaborateurs.

01

Une transformation stratégique : la fusion avec Doheem versuergt qui devient Help - service des aides et soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise

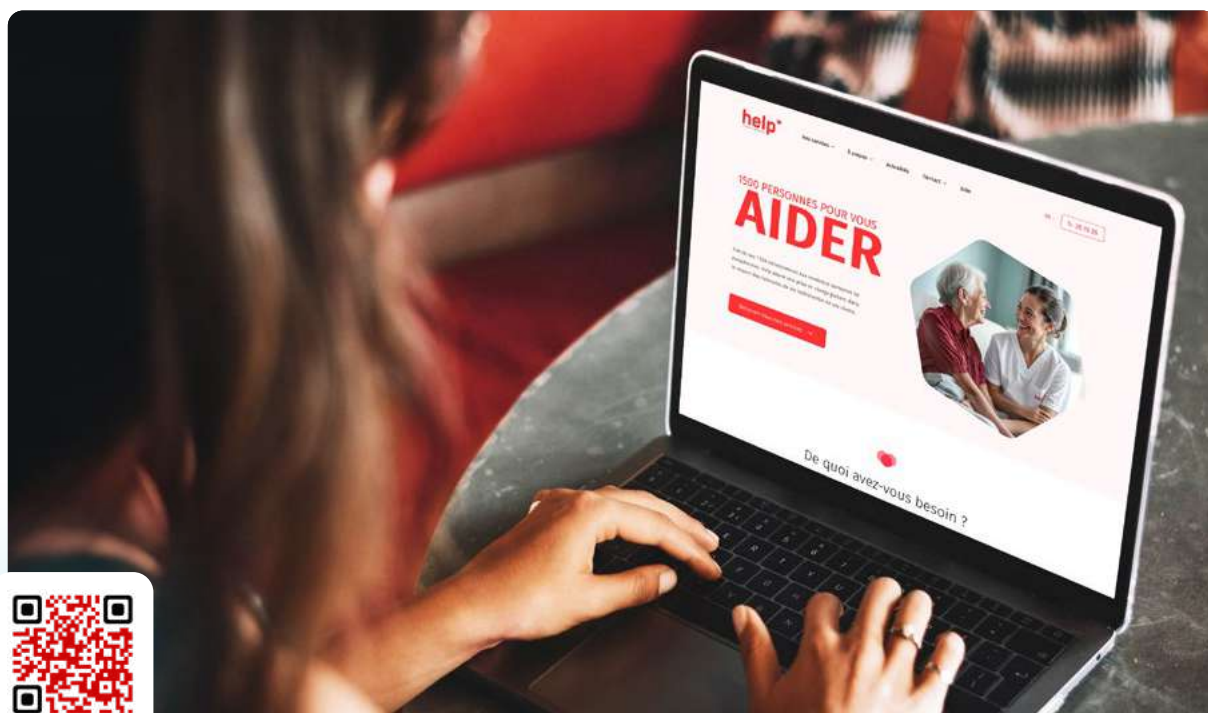
Help a franchi une étape majeure en fusionnant avec Doheem versuergt, pour devenir « Help – Service des aides et soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise ». Cette union, cohérente avec l'évolution progressive des activités des deux entités, permet :

- Une organisation simplifiée,
- Une coordination renforcée,
- Des parcours de santé plus fluides et intégrés,
- Une qualité de service améliorée pour les bénéficiaires.

Cette évolution se concrétise dans la stratégie 2026-2030, orientée vers l'innovation, l'expérience des clients et des équipes, la pérennité et la résilience de l'association. Help réaffirme ainsi son rôle d'acteur de référence dans le système de soins luxembourgeois et sa vision :



« Être un partenaire de santé, innovant et solidaire, au service de l'humain ».



02

Un nouveau site internet au service de l'accessibilité

Help a lancé en 2025 un site internet entièrement repensé disponible en trois langues (français, allemand et portugais). Plus qu'une vitrine, ce portail :

- Centralise toutes les informations sur nos services ;
- Facilite l'accès aux informations et contacts utiles pour les clients, familles et partenaires ;
- Propose une navigation intuitive adaptée à tous.

Pensé pour tous, le nouveau site **help.lu** reflète la volonté de Help de rester inclusif et centré sur l'humain, en permettant à chacun d'accéder facilement aux services, aides et informations nécessaires pour mieux vivre chez soi, en toute sérénité.

Avec plus de 36 000 visites dès son lancement, il constitue une étape importante de la modernisation digitale de nos services.

03

Un ancrage fort dans la vie du pays : participation au « Trounwiessel »

Le 4 octobre 2025, Help a participé aux festivités du Trounwiessel, célébrant l'avènement du Grand-Duc Guillaume. Aux côtés d'autres acteurs du secours, des soins et de la sécurité, nos collaborateurs ont défilé dans le cortège officiel et ont pris part au tram dédié à la résilience, symbolisant l'engagement des professionnels au service du bien-être de la population.

Certains de nos clients ont même eu le privilège de saluer le souverain, un moment chargé d'émotion et de fierté pour eux comme pour nos équipes.





04

Renforcer la collaboration externe : des rencontres de responsables repensées

En 2025, Help a réinventé ses réunions trimestrielles des responsables, en les organisant hors de ses locaux, favorisant un environnement plus ouvert et collaboratif. Les rencontres ont été accueillies par les institutions partenaires : l'Abbaye de Neumunster, le

Centre Hospitalier du Luxembourg, le Rehazenter et l'Ecole Nationale de Santé du Luxembourg (ENSA).

Ces journées ont été placées sous le signe du partage, de la coordination et de la co-construction. Elles ont également été l'occasion de célébrer l'engagement des collaborateurs fidèles lors de la remise des médailles d'ancienneté (10 et 20 ans).

05

Une offre renforcée : L'intégration des activités de Syrdall

Depuis le 1^{er} janvier 2025, Help a intégré les activités de différents services de Syrdall. Le Centre de jour, l'antenne et le Club Aktiv Plus de Syrdall ont rejoint Help, renforçant ainsi l'offre de services et permettant de proposer un accompagnement encore plus complet et de qualité à nos bénéficiaires.



06

Une présence active au cœur du secteur : Healthcare Week Luxembourg

Les 1 et 2 octobre Help a participé à la Healthcare Week Luxembourg, événement incontournable des professionnels de la santé et du médico-social. Organisée par la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois (FHL), cette édition a une nouvelle fois permis d'explorer les dernières avancées technologiques, les pratiques innovantes et les défis à venir dans le domaine des soins. La présence de Help a été particulièrement remarquée.

Nos équipes ont animé plusieurs démonstrations et échanges, notamment autour :

- Du projet ICOPE
- Du Service Help24, présenté avec sa nouvelle montre James Galaxy,
- De nos technologies qui s'intègrent parfaitement dans le système d'information de santé, offrant une vue complète du parcours de soins du client et facilitant la coordination entre professionnels.

Au-delà de la présentation de ces innovations, la Healthcare Week a été un moment fort de rencontres et d'échanges avec les partenaires institutionnels, des professionnels de terrain et des acteurs technologiques. Cette participation confirme la volonté de Help d'être un acteur engagé dans la transformation numérique des soins et un partenaire de confiance pour relever les défis du vieillissement, de l'autonomie et de la coordination interprofessionnelle.





02 **HELP** : LE PARTENAIRE SANTÉ!

Pour que chaque jour se présente bien

Help accompagne toutes les personnes ayant besoin de soins, de soutien ou d'une aide ponctuelle ou durable pour leur qualité de vie. Chaque intervention est adaptée aux besoins, aux habitudes de vie et à l'évolution de la situation de chaque bénéficiaire, afin d'assurer un accompagnement réellement personnalisé.

En tant que service des aides et soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise, Help s'inscrit pleinement dans la stratégie globale de l'organisation et affirme son rôle de partenaire santé engagé, innovant et solidaire au service de l'humain. Notre mission est claire : agir dans le domaine de la santé, et plus particulièrement dans celui des soins primaires, pour favoriser le maintien ou le recouvrement de la santé, le respect de la dignité et la qualité de vie des personnes ou des groupes visés. Cette mission se reflète dans notre vision : **« Être un partenaire de santé, innovant et solidaire, au service de l'humain. »**

Nos activités couvrent un large éventail de services autour du maintien à domicile : accompagnement au quotidien, soins infirmiers, soutien aux aidants, assistance personnalisée et solutions technologiques modernes. Help agit en étroite coordination avec les autres services de la Croix-Rouge luxembourgeoise et avec de nombreux partenaires du secteur de la santé, au Luxembourg et dans la Grande Région.

Grâce à cette approche globale et collaborative, Help est aujourd'hui un interlocuteur de référence, capable de proposer des réponses coordonnées, accessibles et adaptées à chaque situation.

DES SERVICES D'AIDE ET DE SOINS AU CŒUR DE LA MISSION DE HELP

L'activité principale de Help repose sur un réseau étendu de **22 antennes locales**, complété par des centres de jour et plusieurs services spécialisés. Cette organisation permet d'offrir un accompagnement complet aux personnes vivant à domicile, qu'il s'agisse de soutien au quotidien, de soins infirmiers, d'accompagnement social ou de situations complexes.

Nos équipes pluridisciplinaires travaillent en étroite collaboration pour proposer des parcours personnalisés, soutenus par des services spécialisés tels que les thérapies, les soins complexes et palliatifs, ou le service infirmier relais, garant de la continuité entre l'hôpital et le domicile. Pour renforcer la sécurité et la qualité de vie, Help propose également le système d'appel d'assistance, ainsi que des services dédiés aux aidants et aux activités et loisirs.

En combinant proximité, expertise et coordination, Help offre une réponse globale permettant à chacun de vivre chez soi dans les meilleures conditions.



I. Antennes et centres de jour : une présence de proximité, un accompagnement au quotidien

Avec **22 antennes locales** réparties sur le territoire luxembourgeois, Help garantit une présence de proximité essentielle pour assurer des soins et un accompagnement personnalisé au plus près de ses bénéficiaires. Ces antennes coordonnent les interventions 24h/24 et 7j/7 : soins infirmiers, y compris les plus complexes, aides aux actes essentiels du quotidien et à l'entretien du ménage, accompagnement social, activités de stimulation ou interventions spécialisées. Leur rôle est d'être le point d'entrée pour les bénéficiaires et leurs proches, en évaluant les besoins, en organisant et réalisant les prestations et en assurant un suivi régulier.



Chiffres clés

7 447
bénéficiaires

3 059
bénéficiaires par
mois en moyenne



Les antennes orientent également les personnes vers l'un de nos **6 centres de jour** situés à Luxembourg-Ville, Dudelange, Niederanven, Lorentzweiler, Mondorf-les-Bains et Wasserbillig. Ces centres offrent un accueil en journée avec un encadrement professionnel et bienveillant, destiné à maintenir l'autonomie, stimuler les capacités et rompre l'isolement. Les usagers y trouvent un cadre structuré, des activités adaptées, la prise de repas en commun et un accompagnement social.

Les centres de jour occupent ainsi un rôle complémentaire aux services à domicile :

- ils soutiennent les proches aidants ;
- renforcent le lien social ;
- et contribuent au maintien à domicile dans de bonnes conditions.

L'accueil des clients en centre de jour doit tenir compte des besoins spécifiques du bénéficiaire. Aussi, le réseau Help accueille des clients d'autres prestataires et certains clients de Help sont accueillis dans les centres de ces collègues. Cette collaboration entre prestataires permet ainsi d'apporter une réponse plus adaptée aux bénéficiaires.



Chiffres clés



363

clients accueillis

22 974

journées d'accueil



UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE POUR LES ENFANTS ET ADOLESCENTS

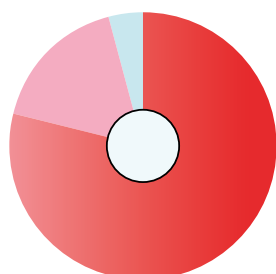
Parmi les bénéficiaires accompagnés par Help figurent également des enfants et des adolescents en situation de maladie ou de handicap. Leur prise en charge nécessite une attention particulière, une coordination étroite avec les familles et une collaboration régulière avec les acteurs institutionnels concernés. Les équipes interviennent à domicile pour assurer les soins nécessaires, mais également dans le cadre scolaire, en partenariat avec les ministères de tutelle. Cet accompagnement peut inclure l'assistance pendant le temps scolaire, l'appui aux activités quotidiennes ainsi que l'accompagnement par une infirmière lors du transport scolaire, afin d'assurer la continuité du parcours scolaire de l'enfant et favoriser son inclusion au sein d'un environnement éducatif adapté.



En 2025, **140 mineurs**, dont **40** relevant d'accompagnement pour besoins spécifiques, ont ainsi bénéficié d'un accompagnement adapté par les équipes Help.

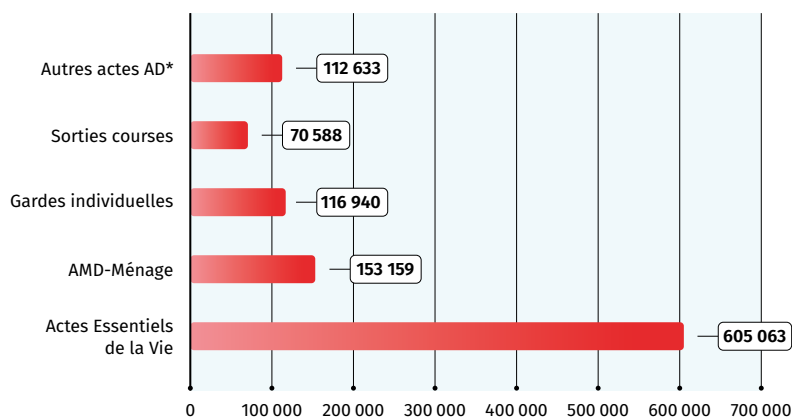
Chiffres clés

HEURES PRESTÉES



● Assurance dépendance 79 %
 ● Assurance maladie 17 %
 ● Autres 4 %

RÉPARTITION DES HEURES PRESTÉES DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE EN 2025



*Autres comprennent les activités d'appui à l'indépendance, les gardes en groupe, les gardes de nuit, ainsi que les formations destinées aux aidants et à l'utilisation des aides techniques.

1 319

professionnels Help en 2025



1 CENTRE DE JOUR NIEDERANVEN

6 Routscheed
L-6939 Niederanven

2 CENTRE DE JOUR MUSELHEEM

12, Rue St Martin
L-6635 Wasserbillig

3 CENTRE DE JOUR LORENTZWEILER

3, Place Ferdinand Dostert
L-7373 Lorentzweiler

4 CENTRE DE JOUR MONDORF

33, Route de Remich
L-5650 Mondorf-les-Bains

5 CENTRE DE JOUR CHOMÉ

50, Rue d'Eich
L-1460 Luxembourg

6 CENTRE DE JOUR DE DUDELANGE

150, Rue de la Libération
L-3511 Dudelange

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2025

01

La blistérisation : une gestion des médicaments plus sûre et efficace

La blistérisation est une méthode innovante de conditionnement des médicaments qui offre de nombreux avantages aussi bien aux clients qu'au personnel soignant.

Un projet abouti

Le système de blistérisation a désormais atteint une maturité suffisante et a permis, en 2025, son déploiement dans les antennes Help. La gestion des médicaments est ainsi assurée en collaboration avec les pharmacies, garantissant une prise en charge optimisée de la gestion et l'administration des traitements des bénéficiaires.

Ce nouveau système présente plusieurs avantages majeurs :

- **Sécurité renforcée** : plus de risque d'erreur d'identification des médicaments.
- **Suivi pharmacologique optimisé** : les pharmacies assurent un contrôle rigoureux des traitements et des interactions.
- **Harmonisation des pratiques** : tous les clients disposent d'un conditionnement uniforme et adapté.
- **Meilleure coordination avec les médecins** : moins de sollicitations ainsi qu'un meilleur suivi des prescriptions.
- **Livraison régulière et prévisible** : les pharmacies livrent régulièrement les antennes.

02

Inauguration des antennes de Differdange et d'Esch-sur-Alzette

En 2025, deux antennes ont emménagé dans des nouveaux locaux : à Differdange et à Esch-sur-Alzette. Cet événement a été l'occasion pour les équipes de célébrer ce moment fort, en présence de Max Hahn, ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil. Ces nouveaux bureaux répondent mieux aux besoins de nos équipes qui se sont développées et améliorent à la fois la proximité, l'accessibilité ainsi que la visibilité de nos services.



03

Le programme ICOPE

En 2025, Help a poursuivi l'évolution de ses pratiques notamment dans le cadre du programme ICOPE, porté par l'Organisation Mondiale de la Santé. Plus qu'une source d'inspiration, cette démarche constitue désormais un véritable levier de transformation, en soutenant une approche plus préventive, plus coordonnée et davantage centrée sur les besoins de la personne âgée.

Cette dynamique s'est traduite par plusieurs avancées concrètes. Help a renforcé la structuration du repérage précoce des fragilités, consolidé la coordination entre les professionnels intervenant autour du clients et engagé un travail de digitalisation du cadre d'évaluation et de suivi. L'objectif est double : harmoniser les pratiques des équipes et rendre le parcours plus lisible, plus cohérent et plus réactif.

04

Kinvent

Cette année, le service de kinésithérapie a déployé les outils de mesure KINVENT afin de renforcer l'objectivation des bilans et la standardisation des pratiques. Les équipements permettent désormais un suivi chiffré, reproductible et comparable de l'évolution des capacités fonctionnelles des clients, améliorant ainsi la qualité et la fiabilité des évaluations.

Des formations internes ont permis une intégration rapide et homogène des protocoles de mesure au sein de l'équipe. L'utilisation de données objectives facilite également la communication interdisciplinaire et renforce l'engagement des clients grâce à un retour visuel clair sur leurs progrès.

KINVENT constitue désormais un levier structurant pour la qualité des soins, avec des perspectives d'intégration des données au dossier clients et d'élargissement des usages l'année prochaine.



05

Flotte de véhicules électriques

Dans le cadre de sa politique RSE, Help a fait le choix d'une mobilité plus durable en déployant une flotte de 110 véhicules 100 % électriques.

Ce choix traduit une volonté concrète de réduire l'empreinte carbone des déplacements professionnels tout en modernisant les usages de mobilité.

Pour traduire cet engagement en impact environnemental annuel, 19 000 km sont parcourus par véhicule et par an pour venir en aide aux bénéficiaires de soins.

Cette flotte de 110 véhicules électriques permet d'éviter plus de 160 tonnes de CO₂ par an par rapport à des véhicules thermiques.

En 2025, 18 sites Help sont équipés de bornes électriques, représentant 51 points de recharge disponibles, tandis que 17 points supplémentaires sont en

cours de déploiement. Cette montée en puissance garantit la continuité opérationnelle de la flotte et facilite l'adoption de l'électromobilité sur l'ensemble du territoire d'intervention.

Cette politique de mobilité responsable ne se limite donc pas à un choix de véhicules : elle s'appuie sur une vision globale associant performance, exemplarité environnementale et adaptation des infrastructures. En misant sur l'électrique, Help affirme une RSE concrète, mesurable et alignée avec les enjeux climatiques actuels. La mobilité devient ainsi un levier direct de réduction des émissions, au service d'une organisation plus durable et plus cohérente avec ses engagements sociétaux.



06

Les activités marquantes des centres de jour Help

L'année 2025 a été riche en projets inspirants pour les centres de jour Help. De nombreuses activités et rencontres ont permis à nos clients de découvrir de nouvelles expériences et de créer des liens à travers des moments conviviaux et stimulants.

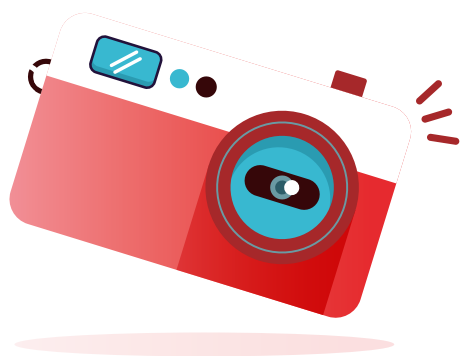
Le Centre de Jour Chomé a participé à une activité en pleine nature organisée par l'Info-Zenter Demenz pour les personnes atteintes de troubles de la mémoire, dans le cadre de l'événement LUGA. Les participants ont profité d'une journée ensoleillée mêlant jardinage et contact avec la nature.

Le Centre de Jour de Dudelange a célébré le carnaval avec ses clients et a organisé une sortie estivale à la Schueberfouer, permettant à chacun de s'amuser et de partager des moments joyeux en groupe.

Le Centre de Jour de Mondorf a proposé une sortie au marché de Noël, permettant à nos clients de découvrir la magie des illuminations de la ville autour de gourmandises hivernales.

Le Centre de Jour Muselheem et la maison des jeunes de Wasserbillig ont travaillé ensemble à la rénovation d'un jardin. Ils ont construit un carré potager mobile surélevé, permettant de jardiner directement sur la terrasse et de créer un espace pédagogique et accessible à tous.

L'activité du centre de jour de Sandweiler a été centralisée dans notre centre de Niederanven qui dispose de très beaux espaces lumineux et adaptés aux besoins de nos bénéficiaires. La proximité avec l'antenne de soins permet par ailleurs d'assurer une meilleure continuité des soins et d'encadrement de nos clients.



II. Les services spécialisés

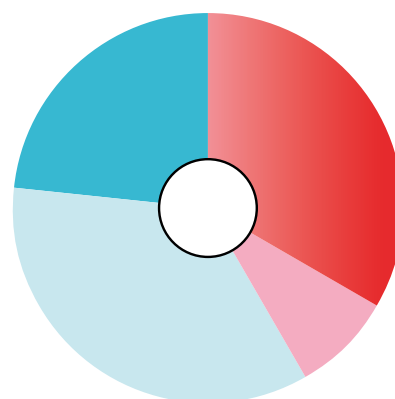
Le développement des soins à domicile a fait émerger une demande croissante de la part des patients et de leurs proches pour des besoins spécialisés. Ainsi, en complément des services d'aides et soins à domicile, Help propose également des services spécialisés soit à domicile, soit dans nos centres de jour. Ces services spécialisés comprennent la kinésithérapie, l'ergothérapie, des séances individuelles avec des psychologues, ainsi que le service d'accompagnement et de soins continus, destiné au suivi de pathologies lourdes et complexes. Ils ont pour objectif de compléter les prestations de nos équipes.

Le service d'accompagnement et de soins continus, disponible 24h/24 et 7j/7, dispose de compétences pointues sur les plans clinique, technique et relationnel. Il cible notamment les patients en fin de vie, nécessitant des traitements pour la gestion des symptômes difficiles, une surveillance attentive et un accompagnement relationnel afin d'assurer une fin de vie sereine et digne.

Dans l'ensemble, ces services spécialisés permettent de répondre à des besoins spécifiques tout en assurant un soutien adapté à chaque situation. Ils contribuent au maintien de l'autonomie, au bien-être global des patients et garantissent des soins interdisciplinaires de qualité.

Chiffres clés

NOMBRE DE COLLABORATEURS PAR SERVICES SPÉCIALISÉS



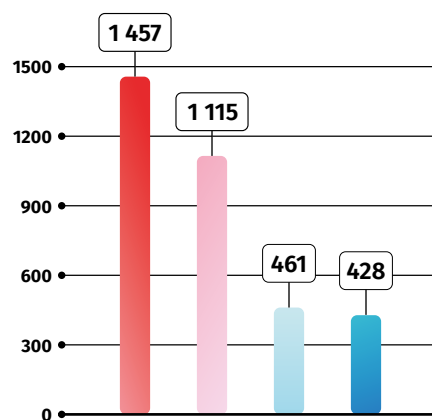
Ergothérapeutes	39
Psychologues	10
Kinésithérapeutes	41
Service d'accompagnement et de soins continus	27

117

Au total, 117 collaborateurs en 2025.



RÉPARTITION DU NOMBRE DE CLIENTS PAR SERVICES SPÉCIALISÉS HELP



Ergothérapeutes	Kinésithérapeutes
Psychologues	Service d'accompagnement et de soins continus



ÉQUIPE KINÉ HELP

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2025

01

La réalité virtuelle comme outil thérapeutique

L'utilisation du casque de réalité virtuelle a marqué un véritable tournant dans la gestion des symptômes pénibles, tels que l'anxiété ou la douleur. Cet outil innovant a permis de réduire le recours à la médication, notamment aux anxiolytiques, et d'apaiser des moments parfois stressants, comme les soins complexes, en les rendant plus supportables.

Les retours très positifs ont confirmé le potentiel de cette technologie et nous encourageant à poursuivre son déploiement au sein de Help.



02

Le chien d'accompagnement social : une présence apaisante

Sous la direction de Caroline Caudmont, responsable ergothérapeute, une initiative continue d'être proposée : l'intervention d'un chien d'accompagnement social pour aller à la rencontre des clients. Cette démarche vise à renforcer le lien humain et à apporter



réconfort et sérénité grâce à la présence chaleureuse et rassurante de l'animal. Le projet suscite un vif succès et promet de devenir un véritable atout. Ces initiatives reflètent notre engagement à innover afin d'offrir des solutions toujours plus adaptées aux besoins de nos clients. Nous sommes fiers de ces avancées et déterminés à les poursuivre.

III. Help24

Rester autonome en toute sécurité

Help24 est un système d'appel et d'assistance par lequel l'utilisateur peut signaler un besoin d'assistance et ainsi joindre une équipe d'opérateurs polyglottes, disponibles 24h/24 et 7j/7. Grâce à Help24, le besoin de sécurité de la personne est satisfait et les proches sont rassurés. Ce système permet de maintenir l'autonomie et la mobilité tout en ayant accès à une personne disponible qui pourra écouter, rassurer et le cas échéant envoyer de l'aide.

Chiffres clés



1 910

Le service Help24 comptait 1910 clients fin 2025, soit 150 nouveaux clients (+9% par rapport à 2024).

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2025

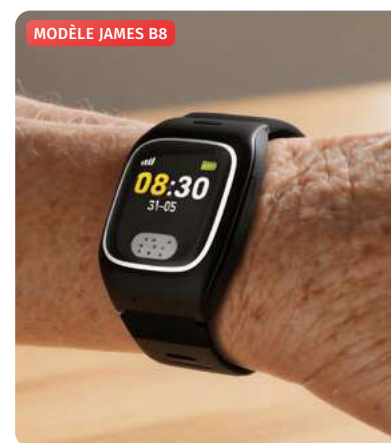
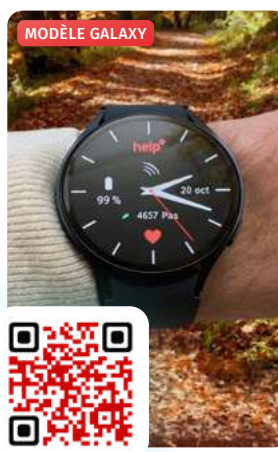
01

La montre connectée James Galaxy, lancée cette année est un dispositif au design élégant et discret qui a rapidement su trouver son public. Adaptée à un usage à domicile, elle propose des fonctionnalités avancées et faciles à utiliser. Parmi ses atouts majeurs figure la fonctionnalité de géolocalisation en temps réel, qui permet aux clients de sortir en toute sérénité et de maintenir une vie sociale active, sans crainte.

Pour accroître sa visibilité, une campagne de communication digitale a été déployée fin 2025, permettant de faire connaître cette nouveauté auprès des clients. Le produit a rapidement rencontré un vif succès, avec de nombreuses montres vendues durant cette période.

Deux modèles sont actuellement disponibles chez Help24 :

- **James B8** : sobre et intuitive, idéale pour ceux qui privilégient simplicité et efficacité.
- **James Galaxy** : un modèle innovant, alliant modernité et fonctionnalités avancées pour les utilisateurs recherchant une montre à la fois élégante et performante.



Une Helpline disponible et réactive



En 2025, les opérateurs Help24 ont traité 44 000 alarmes, soit plus de 120 par jour, témoignant ainsi de leur capacité à réagir rapidement et à prendre en charge les demandes urgentes. Seules 1450 alertes (soit 3,3% des alertes) concernaient un besoin d'assistance médicale, avec 490 interventions du 112. Ces chiffres soulignent le rôle essentiel de la Helpline dans l'accompagnement et la sécurité des bénéficiaires.



IV. Activités et loisirs

Rien ne devrait nous empêcher de profiter d’une vie sociale, de partir en vacances, d’aller au cinéma, au concert, ou toute autre forme de loisirs.

C’est pourquoi le service Activités et Loisirs de Help propose à ses clients de continuer à voyager, faire des excursions, ou à participer à des activités culturelles avec l’accompagnement d’une équipe soignante qualifiée qui assure leurs soins.



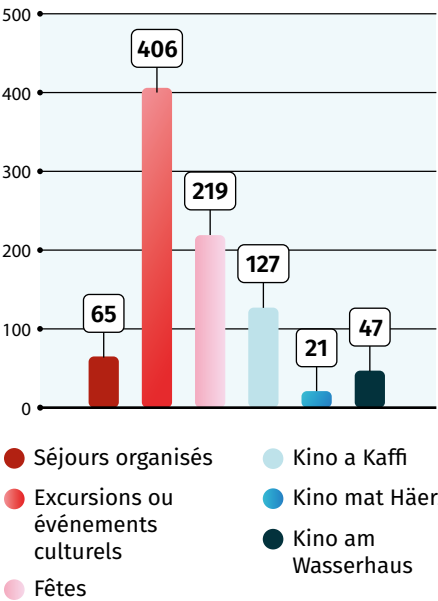
Chiffres clés



885

En 2025, le service Activités & Loisirs a compté 885 participations à ses activités.

NOMBRE DE CLIENTS PAR TYPE D'ACTIVITÉS





LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2025



V. Service Aidant

Guider et accompagner les aidants au quotidien

Le service Aidant du réseau Help joue un rôle clé dans l'information, l'orientation et l'accompagnement des personnes soutenant un proche en perte d'autonomie. Son objectif est d'apporter des conseils, du soutien et des ressources adaptées pour faciliter leur quotidien et améliorer la prise en charge globale de la personne aidée. Afin de mieux répondre aux besoins des aidants, le service organise des réunions d'information, des ateliers thématiques et des formations spécifiques, en collaboration avec des partenaires internes et externes. Des événements ciblés avec d'autres services sont également proposés, afin de favoriser les échanges et renforcer le lien social. La sensibilisation du grand public fait partie intégrante des missions du service, notamment par la célébration annuelle de la journée des aidants le 6 octobre. Un site internet dédié (Aidant.lu), accessible en français et en allemand, met à disposition un agenda des activités ainsi que des informations et conseils pratiques.

Chiffres clés



244

En 2025, **244 aidants** ont participé à nos ateliers et conférences, illustrant l'importance d'accompagner ces personnes qui œuvrent très souvent dans l'ombre.

Le service Aidant a animé à la Banque de Luxembourg une première séance de sensibilisation en entreprise consacrée à la prévention de l'épuisement des salariés aidants, réunissant 40 participants.

16 ateliers et **7 stands** d'information ont été proposés à nos aidants afin de les accompagner et de les sensibiliser à des thématiques essentielles dans leur quotidien.

111 abonnés à notre newsletter, un outil clé pour rester informés des prochains événements et accéder à des articles et conseils utiles dans leur rôle d'aidant.



La Newsletter Aidant

Publié en français et en allemand, notre newsletter informe les aidants sur des thématiques en lien avec l'actualité, les offres de soutien, les événements proposés par le service ainsi que des conseils utiles pour la vie quotidienne.

Aidant.lu

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2025

01

Célébration de la Journée de l'Aidant

La Journée de l'Aidant, célébrée le 6 octobre, constitue un moment phare de l'année, visant à sensibiliser le grand public au rôle essentiel des aidants dans notre société. La visibilité du service Aidant de Help a été renforcée grâce à la mise en avant de nos actions auprès des médias :

Les équipes administratives, d'encadrement et de soins de Help ont montré leur solidarité en portant un badge intitulé « Je soutiens les aidants » pendant la semaine de sensibilisation.

Chaque aidant identifié dans notre réseau a également reçu une balle anti-stress et de massage, un geste symbolique pour leur témoigner notre reconnaissance et leur offrir un moment de bien-être. L'un des moments forts de la Journée de l'aidant a été la publication de notre première vidéo en ligne sur l'automassage sur aidant.lu, une ressource précieuse pour favoriser le bien-être quotidien.

Notre équipe d'« Aidant », composée de 40 participants, s'est rassemblée à Walferdange pour participer avec enthousiasme à la course annuelle Walfer Vollekslaf.

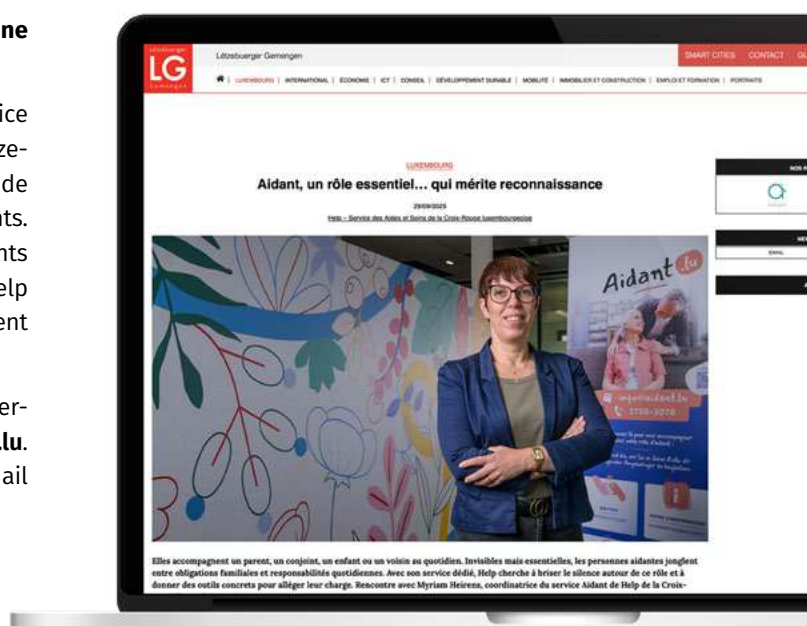


02

Le service Aidants mis en lumière dans le magazine Lëtzebuerger Gemengen

Cette année, Myriam Heirens, coordinatrice du service Aidant, a accordé une interview au magazine Lëtzebuerger Gemengen afin de promouvoir le service et de sensibiliser le public à l'importance du rôle des aidants. Cette initiative a permis de rappeler que les aidants jouent un rôle essentiel dans notre société et que Help les accompagne activement pour que leur engagement soit reconnu et soutenu.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre site internet, disponible en français et en allemand : aidant.lu. Vous pouvez également contacter le service par e-mail à info@aidant.lu ou par téléphone au 27 55 30 78.





VI. Service infirmiers-relais

Le lien essentiel dans le parcours de soins

Le service Infirmiers-Relais garantit les soins de transition en assurant l'interface entre l'hôpital et l'environnement extrahospitalier du patient. Il coordonne le parcours de soins et les flux d'informations en structurant les échanges entre les différents acteurs, avant, pendant et après l'hospitalisation, afin d'éviter toute rupture dans la prise en charge.

Au cœur de son action, le service collabore à l'élaboration du projet de soins et de ses objectifs avec les équipes hospitalières, le patient et ses proches, ainsi que les équipes de soins à domicile. Il favorise un partage d'informations cliniques et globales, permettant d'anticiper les besoins, d'optimiser l'organisation des interventions et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, tout en impliquant activement le patient et ses proches comme partenaires de leur parcours de santé.



Chiffres clés

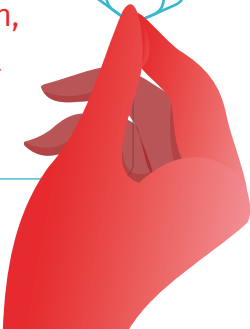


4 983

En 2025, 4 983 patients ont bénéficié des soins de transition proposés par le service Infirmiers-Relais.



Nous adressons nos **sincères remerciements à nos équipes pour leur engagement et leur bienveillance.** Grâce à leur implication, ces moments resteront gravés dans les mémoires et continueront d'inspirer nos prochaines escapades.



03 LES LOGEMENTS ENCADRÉS

Indépendance et lien social

Les structures de logement encadré Help sont avant tout des lieux de vie destinés aux personnes qui ne se sentent plus pleinement en sécurité ou suffisamment entourées à leur domicile. Elles s'adressent à celles et ceux dont l'autonomie reste compatible avec une vie seule ou en couple, mais qui souhaitent bénéficier d'un environnement adapté et sécurisant, offrant une permanence de soins ainsi que des services d'hôtellerie et de conciergerie.

Les résidents peuvent profiter de prestations conçues pour les rassurer, leur simplifier le quotidien, favoriser leur bien-être et encourager les échanges. Des activités et des espaces de rencontre sont proposés afin de stimuler la vie sociale, l'entraide et les moments de convivialité.

Chaque résident dispose d'un espace privatif garantissant son intimité, tout en ayant accès à des espaces communs pensés pour favoriser la convivialité, les interactions et la participation à la vie collective.

Par ailleurs, Help propose des appartements « de vacances » destinés aux séjours de courte durée. Cette formule permet notamment de pallier l'absence temporaire d'un aidant ou de répondre à un besoin accru en soins sur une période déterminée.

Les résidences sont situées à **1** Esch-sur-Sûre, **2** Kayl, **3** Vianden et **4** Wasserbillig.





RESIDENZ LAANSCHT D'SAUER



LOGEMENT ENCADRÉ MUSELHEEM WASSERBILLIG



RÉSIDENCE ALINE MAYRISCH

Chiffres clés



113

En 2025, le nombre de clients accueillis dans nos 4 structures de logements encadrés a atteint son niveau le plus élevé depuis leur création, avec 113 personnes accueillies en moyenne sur l'année.

Concept unique au Grand-Duché, ces structures combinent les avantages d'un logement encadré pour personnes âgées ou en perte d'autonomie avec ceux d'un logement financièrement accessible pour des ménages à revenus limités.

Help intervient ici dans une double mission :

- En tant que gestionnaire de logements encadrés pour personnes âgées, sur base d'un agrément délivré par le Ministère de la Famille ;
- En tant que bailleur social, conformément à l'agrément attribué par le Ministère du Logement.

Cette double compétence permet d'offrir un accompagnement adapté aux besoins des résidents, tout en garantissant un accès équitable à un logement sûr, encadré et abordable.

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2025

01

Cette année 2025, nos logements encadrés ont été le théâtre de nombreuses activités enrichissantes et conviviales, créant un environnement chaleureux et stimulant pour nos résidents.

Parmi les moments forts, le logement encadré Vitalhome à Kayl et le logement encadré de la Résidence Laanscht d'Sauer ont célébré le Carnaval dans la joie et la bonne humeur. Le Vitalhome a également organisé, tout au long de l'année, diverses rencontres intergénérationnelles, notamment avec la crèche Nascht de Rumelange, favorisant les échanges et le partage entre générations.

Ces activités ne seraient pas possibles sans l'investissement et la passion des équipes encadrantes, qui veillent à faire de chaque moment partagé une expérience unique. Nous sommes fiers d'offrir à nos résidents un cadre de vie épanouissant, dynamique et convivial.



CARNAVAL VITALHOME



VITALHOME ET CRECHE NASCHT



CARNAVAL RÉSIDENCE LAANSCHT D'SAUER



04 | LES CLUBS AKTIV PLUS

Les Clubs Aktiv Plus s'adressent à toutes les personnes qui souhaitent préserver leur bien-être, rester actives et développer leurs compétences au fil du temps. Conçus dans l'esprit de l'Active Ageing, ils reconnaissent que le vieillissement actif commence dès 50 ans — et parfois même plus tôt — bien avant le passage à la retraite.

Ils offrent ainsi un cadre qui encourage un mode de vie équilibré, la participation sociale et le maintien des capacités physiques, psychiques et cognitives.

À travers une variété d'activités, les Clubs créent des opportunités pour bouger, apprendre, rencontrer d'autres personnes et s'impliquer dans la vie locale. Chacun peut y trouver des ressources adaptées à ses besoins, découvrir de nouveaux centres d'intérêt et renforcer son autonomie au quotidien.

Les Clubs Aktiv Plus s'inscrivent enfin dans une dynamique de formation tout au long de la vie, en soutenant la curiosité, l'ouverture et l'adaptation aux évolutions de la société.



1 Club Aktiv Plus
Muselheem

4 Club Aktiv Plus
Mosaïque Club

2 Club Aktiv Plus
An der Loupescht

5 Club Aktiv Plus
Atertdall

3 Club Aktiv Plus
Syrdall

Chiffres clés



2 224

En 2025, les Clubs Aktiv Plus ont rassemblé **2 224 participants**, pour un volume global de 32 643 séances, confirmant la pertinence de l'offre et le rôle croissant des Clubs dans la prévention de l'isolement social et dans la promotion du bien-être et du vieillissement actif.

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2025



01

Inauguration du Clubs Aktiv Plus An der Loupescht

Le Club Aktiv Plus An der Loupescht a inauguré ses nouveaux locaux à Junglinster, au cœur du quartier Jong Mëtt. Après plusieurs années à Beidweiler, le Club bénéficie désormais d'un espace central, lumineux et accessible, mieux adapté aux besoins de son public. Cette inauguration s'est déroulée en présence de Max Hahn, Ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, de Ben Ries,

Bourgmestre de Junglinster, de Michel Simonis, Directeur général de la Croix-Rouge luxembourgeoise, et de Carole van der Zande, Chargée de direction du Club. Cet événement a mis en lumière l'engagement des équipes et la volonté commune de promouvoir le vieillissement actif, tout en rappelant que le Club est avant tout un lieu de rencontre, d'échange et de valorisation pour ses membres.

02

Déménagement du Club Aktiv Plus de Syrdall à Sandweiler

Le Club Aktiv Plus Syrdall, faisant partie avant 2025 de l'association Syrdallheem, a intégré le réseau des Clubs de Help ce qui lui permet désormais de bénéficier d'appui renforcé en matière de gestion, de formation et d'échanges de bonnes pratiques.

Le Club a pu bénéficier des locaux à Sandweiler depuis l'été. Ces espaces offrent un cadre adapté pour l'accueil des clients et les activités du Club.



03

Les activités de 2025 des Clubs Aktiv Plus Help

Cette année, nos Clubs Aktiv Plus ont pu étoffer leurs programmes d'activités, leur permettant d'organiser des événements qui renforcent la prévention de l'isolement social et encouragent des représentations positives et réalistes du vieillissement. Ces moments ont permis à nos clients de développer leur esprit de camaraderie et de solidarité, le tout en renforçant nos liens avec les communautés locales.



LA VISITE DU CIRCUIT F1 DE SPA FRANCORCHAMPS,
ORGANISÉE PAR LE CLUB AKTIV PLUS SYRDALL.



VOYAGE EN IRLANDE AVEC LE CLUB AKTIV
PLUS DE MUSELHEEM.



UN CAFÉ DES LANGUES AU CLUB AKTIV PLUS D'ATERTDALL.



05 | SERVICE RELATION CLIENTS ET HELPLINE

À l'écoute des besoins du client

Le **Service Relation Clients** du réseau Help constitue un maillon essentiel pour faciliter l'accès aux informations, orienter les clients et leurs proches vers les services adaptés, et renforcer la relation de confiance entre le réseau et ses bénéficiaires.

Son rôle ne se limite pas à l'information : il contribue également à l'amélioration continue de l'expérience client en veillant à une réponse rapide et pertinente aux demandes. Par son action, il participe à la visibilité et au positionnement du réseau Help en tant qu'acteur de référence dans le domaine des aides et soins.



Chiffres clés

1 190

En 2025, le Service Relation Clients a recensé 1 190 prises de contact



Active 24h/24, 7 jours/7, la Helpline traite deux types d'appels principaux en dehors de ceux relevant du service Help24 :

- Les retours d'appels : viennent en support des antennes, logements encadrés ou autres services de Help. En cas d'indisponibilité (ligne occupée ou sans réponse), l'appel est automatiquement redirigé vers la Helpline..
- Le numéro officiel 26 70 26 : affiché au grand public, il constitue une autre source majeure d'appels entrants.

Grâce à son engagement constant, la Helpline offre une assistance précieuse, réactive et disponible.



Chiffres clés :

- En 2025, la Helpline a traité pas moins de 107.648 appels.
- Une équipe composée de 10 collaborateurs dévoués.
- L'équipe a également traité 43.892 alarmes pour le service Help24 durant la même année.

06 | À PROPOS DE HELP

I. Les professionnels de Help, l'expertise de la santé

La formation continue des collaborateurs, une priorité pour Help

Help s'engage à favoriser le développement des compétences de ses collaborateurs en proposant un programme de formation continue annuel, varié et adapté à tous les métiers du réseau.



Chiffres clés

1 107

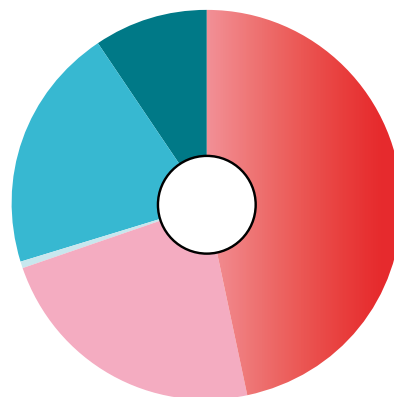
sessions de formation
données en 2025

45 048

heures de formation ont
été suivies en 2025

Chiffres clés

RÉPARTITION PAR TYPES DE FORMATION



- Formations Santé et Soins **46,82 %**
- Formations liées au management / transverses métiers **23,12 %**
- Formations à caractère légal (GDPR, CCT SAS, Droit du travail, etc.) **0,54 %**
- Formations liées à la sécurité (premiers secours, SST) **20,32 %**
- Autres formations **9,2 %**

Merci à toutes nos équipes du réseau Help !

Nos collaborateurs sont **le cœur** de Help. Grâce à leur engagement et leur professionnalisme, nos bénéficiaires ont une prise en charge intégrée, de qualité et empreinte d'humanité.

Nous souhaitons exprimer notre profonde gratitude à toutes les équipes du réseau Help pour leur travail exceptionnel tout au long de l'année. Votre dévouement et votre bienveillance envers les personnes que vous accompagnez au quotidien sont une source d'inspiration pour nous tous. Vos efforts nous permettent de relever les défis avec succès tout en continuant d'offrir des services fiables, humains et solidaires.

Un grand merci à chacune et chacun d'entre vous pour votre contribution inestimable. Ensemble, nous poursuivons notre engagement : proposer un accompagnement et un soutien de qualité à toute personne ayant besoin d'aide, que ce soit de manière temporaire ou permanente.



Transparence et gestion de nos ressources



Transparence et qualité de gestion

Help tient une comptabilité conforme aux obligations légales. Nos comptes annuels sont révisés et validés chaque année par un réviseur d'entreprises agréé, puis publiés. En tant qu'association largement financée par des fonds publics, nous garantissons une gestion rigoureuse, transparente et contrôlée. Les différents bailleurs réalisent chaque année des vérifications sur l'utilisation des fonds.

Help est également membre de « **Don en confiance Luxembourg** », qui promeut la transparence financière dans le secteur non lucratif.





Un aperçu simplifié de nos finances

Cette rubrique propose une vue d'ensemble : montants arrondis, données simplifiées, explications accessibles. Elle vise à illustrer :

- L'ampleur de nos activités,
- L'origine de nos financements,
- L'utilisation de nos ressources.

Les comptes annuels complets sont disponibles sur le Registre de commerce et des sociétés.



Chiffres clés

148 millions d'euros
de budget global.

D'où viennent nos financements ?

Notre activité principale - les services d'aides et de soins à domicile - est financée majoritairement par la Caisse Nationale de Santé, via l'Assurance Dépendance et l'Assurance Maladie.

Certaines activités complémentaires (Clubs Aktiv Plus, Help24, interprétariat interculturel...), sont soutenues par le Ministère de la Famille, Ministère de la Santé, Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et les communes via des conventions.

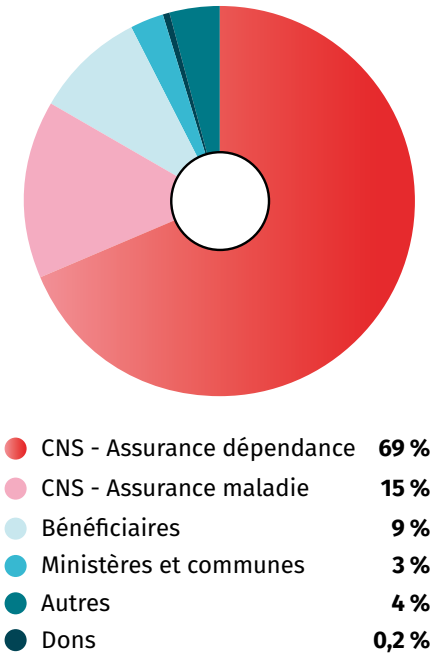
Une partie des prestations est financée par les clients, lorsque :

- Une participation légale est prévue ;
- Les personnes ne sont pas assurées au Luxembourg ;
- La prestation est à charge du bénéficiaire (ex : Help24, logements encadrés...).

Pour les personnes disposant de revenus modestes, des aides publiques comme le Tarif social ou le FNS, gérés par le Ministère de la Famille, peuvent prendre en charge une partie des frais liés à nos prestations.

Chiffres clés

RÉPARTITION DES SOURCES DE FINANCEMENT



Fonds social interne

Lorsque ces dispositifs ne suffisent pas ou ne s'appliquent pas, Help complète grâce à son fonds social propre, créé pour aider les personnes qui passent entre les mailles du système et leur garantir un accès aux services essentiels.

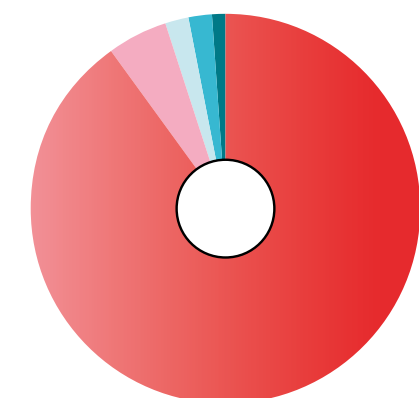
En 2025, ce fonds a financé 74 000 euros de prestations.

Comment nos ressources sont-elles utilisées ?

100% de nos ressources sont utilisées pour accomplir notre mission. Nos activités principales sont :

Chiffres clés

RÉPARTITION (%) DES DÉPENSES PAR ACTIVITÉ



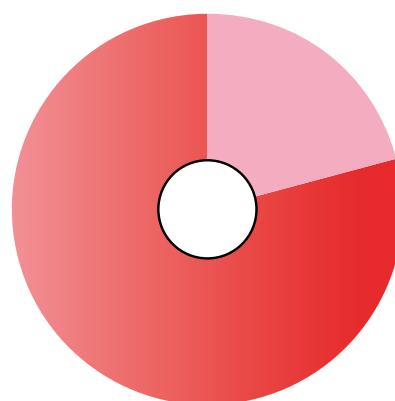
● Soins à domicile et centres de jour	90 %
● Logements encadrés	5 %
● Clubs Aktiv+	2 %
● Interprétariat interculturel	2 %
● Help24	1 %

Le personnel : notre première ressource

Aider les personnes - *Menschen helfen* – repose avant tout sur l'engagement de nos collaborateurs. Il est donc naturel que la plus grande partie de nos dépenses soit consacrée aux frais de personnel.

Chiffres clés

PART DES DÉPENSES DE PERSONNEL



● Charges de personnel	79 %
● Autres charges	21 %



III. Qualité et sécurité

L'excellence des soins et des services dans le cadre de nos activités repose sur un cadre organisationnel solide, évolutif et aligné avec les exigences du secteur. Pour les clients, cela signifie des soins plus sûrs, plus pertinents et fondés sur les meilleures connaissances disponibles, afin de répondre au mieux à leurs besoins de santé.

Help dispose d'un système de management de la qualité et d'un plan d'amélioration continue, intégrant la gestion des risques stratégiques et opérationnels ainsi que des indicateurs de performance pertinents pour piloter les actions et assurer la transparence.

Nous adoptons une approche d'organisation apprenante, qui s'appuie sur l'analyse des pratiques et l'intégration des enseignements pour viser l'excellence. La sécurité des soins constitue un enjeu majeur, impliquant des processus clairs et une culture partagée pour prévenir les incidents et renforcer la confiance de nos clients et de nos partenaires.

Les outils d'analyse des feedbacks encodés par les collaborateurs constituent un levier essentiel dans cette démarche. Le nombre de retours enregistrés continue d'augmenter, témoignant de l'implication des équipes et de l'importance accordée à l'amélioration continue (+41,3% par rapport à l'année précédente).

Comment partager son avis avec Help ?

Les usagers, leurs familles et nos partenaires peuvent transmettre facilement un feedback — suggestion, signalement, compliment ou réclamation. Chaque retour compte et contribue directement à l'amélioration de nos services.

Les retours peuvent être faits :

- Directement auprès des collaborateurs ;
- Par téléphone au **26 70 26** ;
- Par e-mail : **dv.qualite@croix-rouge.lu** ;
- Par courrier postal :

Service Qualité

Help-Service des aides et soins
de la Croix-Rouge luxembourgeoise
2, rue Nicolas Bové
L-1253 Merl-Luxembourg

- Via le formulaire de feedbacks disponible sur le site Internet **www.help.lu**, dans Plus d'informations « **Qualité et sécurité** », ou sur le site de la Croix-Rouge luxembourgeoise **www.croix-rouge.lu**.

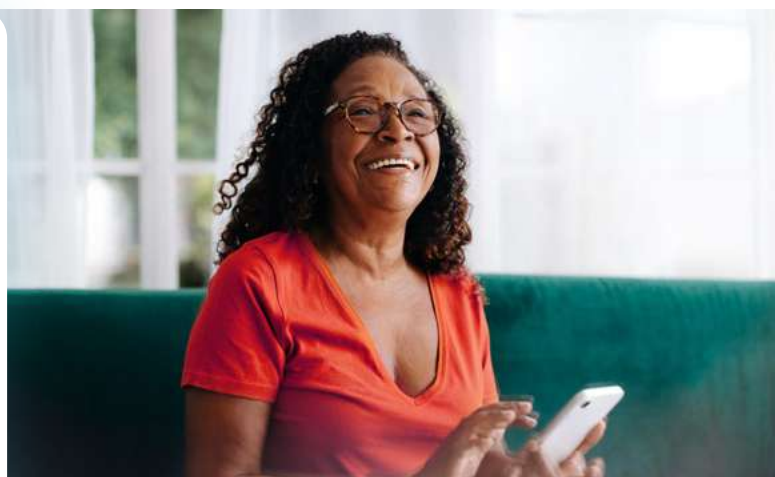
Chiffres clés

+ 106 %

Une **augmentation des suggestions**, preuve d'une implication croissante des équipes dans l'optimisation des pratiques et des services.

+ 15 %

Une **progression des retours positifs**, illustrant la reconnaissance du travail accompli et la valorisation des bonnes pratiques.



Help s'inscrit ainsi dans une culture qualité renforcée, où chaque retour d'expérience est considéré comme **une véritable opportunité de progression**.



1. L'Accréditation Canada : une approche dynamique transversale et renforcée pour l'amélioration continue

Help a poursuivi en 2025 son avancée dans la démarche d'Accréditation Canada, une initiative internationale visant à renforcer la qualité et la sécurité des services en structurant nos processus internes de manière encore plus rigoureuse conformément à des standards internationaux.

Cette démarche est mise en œuvre grâce à l'engagement d'une multitude de collaborateurs venus de tous horizons : femmes d'ouvrage, membres du staff administratif, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, infirmiers, responsables de service et bien d'autres encore. Cette diversité reflète la force collective de Help et démontre que l'amélioration continue se construit au plus près du terrain, grâce à celles et ceux qui font vivre nos services au quotidien.

Objectifs clés



Renforcer la qualité et la sécurité des pratiques dans tous les domaines.



**ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA**



2. Des audits internes : piloter l'amélioration continue

Dans cette dynamique d'amélioration continue, les audits internes et externes restent essentiels pour évaluer nos pratiques et détecter des axes de progrès. Nous avons ciblé des domaines clés comme la nutrition, les médicaments, la douleur, les plaies et les

chutes. En analysant les blocages et les écarts grâce à la méthode Lean Six Sigma, nous avons pu stabiliser certains processus et améliorer la qualité de nos services. Ces contrôles réguliers permettent d'ajuster nos pratiques de manière concrète et durable.

3. Loi Qualité

Les premières visites d'évaluation

Depuis l'introduction de la loi qualité en 2023, de nombreux travaux ont été menés pour la mise en conformité de nos activités avec les exigences légales. En 2025, ont débuté les visites d'évaluation de la qualité des prestations et des services. Les premières évaluations, réalisées par la Cellule Qualité du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, ont eu lieu dans nos centres de jour. Elles se poursuivront en 2026, tant dans les centres de jour que dans nos antennes. Ces évaluations suivront un cycle de 3 ans.

Le but de ces dernières est d'assurer que chaque usager bénéficie d'un accompagnement sûr, cohérent et respectueux, conformément aux standards définis par la loi.

Elles permettent de vérifier la conformité des pratiques, d'identifier les points forts, de repérer les pistes d'amélioration et de renforcer une dynamique d'apprentissage continu au sein des équipes. Loin d'être vécues comme une contrainte, ces évaluations représentent pour Help une véritable opportunité d'amélioration continue. Elles permettent d'ancrer encore davantage une culture commune autour de thématiques essentielles, parmi lesquelles :

- L'Humanitude, la bientraitance et l'éthique ;
- L'admission, l'accueil, le plan individuel de prise en charge et le dossier de soins ;
- Les prestations et la continuité des soins, comme la coordination lors des hospitalisations, la gestion des chutes, la collaboration entre prestataires ;
- La satisfaction et la participation des usagers, encouragées de manière quotidienne ;
- La gestion des réclamations.

Ces évaluations mettent en lumière les nombreuses bonnes pratiques déjà présentes au sein de Help. Elles constituent un véritable levier d'apprentissage collectif, permettant à nos équipes de réfléchir, de partager et d'améliorer encore leur pratique.

Dans ce cadre, plusieurs processus internes sont révisés, notamment le processus de gestion des réclamations, appelé gestion des feedbacks, afin de garantir un traitement plus clair et toujours plus efficace.

4. Label RSE

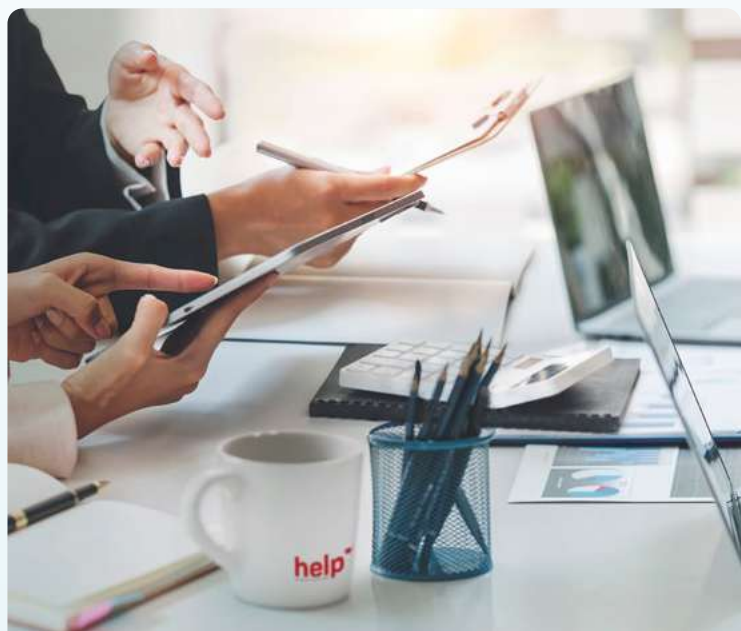
Un engagement RSE confirmé : Help labellisé pour la 4^{ème} fois :

Cette année, Help a renouvelé avec succès son label RSE, obtenu pour la quatrième fois consécutive. Help s'inscrit pleinement dans la démarche globale de labellisation RSE de la Croix-Rouge luxembourgeoise, et démontre ainsi son engagement à intégrer la responsabilité environnementale, sociale et éthique au cœur de ses activités.

Des actions concrètes menées en 2025

- Réduction des gaz à effet de serre

Help poursuit ses efforts en matière de transition écologique. Une présentation plus détaillée de ces actions — notamment sur la mobilité durable et l'analyse de nouvelles solutions pour réduire nos émissions — est disponible dans le chapitre dédié de ce panorama.



IV. Nos partenaires : quand la coopération fait la différence

1. Les partenaires et acteurs de la santé

Help travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs du secteur de la santé ainsi qu'avec les partenaires locaux. Cette approche vise à renforcer l'impact social et sanitaire sur l'ensemble du territoire national, tout en participant à des initiatives transfrontalières dans le cadre de la Grande Région. Grâce à cette dynamique intégrée et collaborative, Help s'affirme comme un interlocuteur de référence, tant pour les bénéficiaires que pour la collectivité.

WALUXSANTÉ: renforcer les soins transfrontaliers entre Luxembourg et Wallonie

Le projet **WALUXSANTÉ** renforce la coopération santé entre le Luxembourg et la Wallonie dans les deux Zones Fonctionnelles Transfrontalières. Son ambition: rapprocher les soins des habitants en organisant, de part et d'autre de la frontière, des parcours plus fluides et lisibles.

Dans ce cadre, Help concentre son action sur le module de travail consacré aux soins à domicile et a rédigé en 2025 la partie luxembourgeoise du rapport qui met en regard les systèmes des deux versants. Les équipes décrivent les prises en charge à domicile, analysent les organisations, confrontent les réponses aux difficultés du terrain et dégagent des pistes d'innovation et d'expérimentation à déployer ensemble. Le module avance en trois temps avec un état des lieux, un inventaire des coopérations possibles, puis le lancement d'actions concrètes au bénéfice des clients. Help contribue aussi à un autre module aux côtés de la Haute Ecole Robert Schuman et de l'Université du Luxembourg pour développer interventions, mentorat et actions de bien-être, avec des premières mises en œuvre attendues en 2026.



2. Les partenariats internes

En tant que pilier du pôle santé de la Croix-Rouge luxembourgeoise, Help bénéficie d'un réseau lui permettant de collaborer étroitement avec les différents services santé de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Help s'appuie sur les compétences et expertises spécifiques de ces services pour enrichir et diversifier ses actions. Par exemple, Help peut mobiliser le service Iris, spécialisé dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées, pour intervenir dans des situations concrètes nécessitant un accompagnement ciblé et adapté.

Centre de Réhabilitation du Château de Colpach et Help : garantir la continuité des soins

La collaboration entre Help et le CRCC s'est renforcée au travers de plusieurs actions clés. L'uniformisation des évaluations cliniques via Kinvent a permis d'harmoniser les pratiques et d'améliorer le suivi fonctionnel.

Des parcours intégrés ont été développés pour optimiser l'autonomie et la récupération des patients, notamment en BPCO et en chirurgie électorale.

Les deux structures ont également intensifié leur travail en réseau avec les partenaires externes, renforçant la coordination au sein du système de soins. Cette dynamique s'est prolongée dans des missions nationales menées conjointement sous l'égide de la Croix-Rouge luxembourgeoise, telles que l'HSPA et les travaux en médecine environnementale.

Enfin, la participation commune au comité santé mentale et le suivi partagé de la Stratégie Santé Croix-Rouge 2030 – Axe Santé – témoignent d'un engagement convergent vers une offre de soins cohérente et innovante.





V. La gouvernance

Help – service des aides et soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise, en abrégé Help, est une association sans but lucratif reconnue d'utilité publique, constituée le 31 mai 2000, régie par le droit privé et enregistrée au registre de commerce et des sociétés sous le numéro F480.

L'association est une entité de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Elle agit donc conformément aux sept principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge :

HUMANITÉ

IMPARTIALITÉ

NEUTRALITÉ

VOLONTARIAT

UNITÉ

UNIVERSALITÉ

Le but de l'association est d'agir dans le domaine de la santé et en particulier dans le domaine des soins primaires, pour favoriser le maintien ou le recouvrement de la santé, le respect de la dignité et la qualité de vie des personnes ou groupes de personnes visées.



L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Les membres constituant l'Assemblée générale de Help sont :

- Pierre **Ahlborn**
- Sonja **Hoffmann**
- Manou **Hoss**
- Michel **Wurth**
- Guillaume **Steichen**
- Jean-Paul **Olinger**

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration est composé de 8 membres :

- Guillaume **Steichen**
président
- Martine **Buck**
administratrice déléguée
- Pierre **Ahlborn**
trésorier
- Michel **Simonis**
secrétaire
- Paul **Bach**
- Régis **Moes**
- Luc **Scheer**
- Michel **Wurth**

LA DIRECTION

- Catherine **Gapenne**
directrice
- Castor **Aguilera**
directeur des soins
- Anouck **van der Zande**
directrice de l'administration et des finances



LE COMITÉ ÉTHIQUE : À DISPOSITION POUR CONSEILS ET AVIS

Le comité d'éthique est présent pour donner des avis en toute indépendance afin d'éclairer les clients lorsqu'ils sont confrontés à des questions éthiques ou philosophiques concernant leur prise en soin. Ces avis peuvent concerner des questions liées à leur situation personnelle, les aider à prendre des décisions autonomes et éclairées, ou répondre à des questions relatives au respect de leurs droits fondamentaux. Le comité d'éthique est accessible aux clients et à leurs proches.

Comment contacter le comité d'éthique ?

- Par téléphone : **26 70 26**
- Par e-mail : **dv-comitedethique@croix-rouge.lu**
- Par courrier postal :

Help asbl, Comité d'éthique

2, rue Nicolas Bové
L-1253 Luxembourg

- Via le formulaire en ligne : **www.help.lu**

Protection des données personnelles : Toutes les communications respectent la confidentialité. Le comité d'éthique traite les informations de manière strictement confidentielle afin de protéger les données personnelles de chacun.

Fonctionnement



Soumettre une question par téléphone ou par écrit.



Le comité examine votre demande.



Le comité rend son avis par écrit.



Discussion supplémentaire avec un membre du comité si nécessaire.



LES AFFILIATIONS

Help est membre des organismes suivants :

- **Fédération COPAS asbl**
www.copas.lu
- **FEDAS Luxembourg asbl**
www.fedas.lu
- **OMEGA 90 asbl**
www.omega90.lu
- **Association Luxembourgeoise de Gériatrie / Gériatrie asbl**
<http://algg.lu>
- **Don en Confiance Luxembourg asbl**
www.donenconfiance.lu
- **Ile aux Clowns asbl**
www.ileauxclowns.lu
- **Association Luxembourgeoise des Kinésithérapeutes**
www.alk.lu
- **Fédération Nationale des Transporteurs de Malades asbl**
- **Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence asbl**
<https://www.mlqe.lu/>

TRANSPARENCE POUR LES DONATEURS

Help est une association sans but lucratif (asbl) d'utilité publique pouvant recevoir des dons des particuliers. Afin de garantir la transparence de l'usage de ces dons, Help est membre de l'asbl Don en confiance depuis 2011. Cette asbl décerne un label qui reconnaît que l'organisme respecte le **«Code de bonne conduite des organismes faisant appel à la générosité du public»**.

En 2025, Help asbl a reçu des dons à hauteur de 338.738,38 €. Ces dons ont été utilisés en cours d'année pour les projets suivants :

- **68.499,29 €** pour des frais liés à la modernisation de Help24
- **90.903,85 €** pour le service aidant
- **74.058,05 €** pour des prises en charges Help24



VI. Remerciements

Nous adressons nos sincères remerciements à tous nos donateurs pour leur générosité, qui contribue directement à la réussite de nos actions.

Nous souhaitons également exprimer notre gratitude à l'ensemble des collaborateurs de Help pour leur travail tout au long de l'année 2025, qui a rendu possible ce succès.

Enfin, nous remercions nos partenaires externes ainsi que tous les partenaires internes de la Croix-Rouge luxembourgeoise, et en particulier les bénévoles, pour leur collaboration précieuse et leur engagement.



IMPRESSUM

Editeur responsable : La direction Help

Coordination : Camille Jesel

Conception graphique : Alternatives Communication

Impression : Print solutions

Tirage : xxx exemplaires

Imprimé sur papier recyclé

Les informations de cette publication sont actuelles au 31/12/2025.



Contact

Help asbl

Siège social: 44, Boulevard Joseph II

L-1840 Luxembourg

Registre de commerce et des sociétés
(RCSL): F480

☎ 26 70 26 | 🌐 www.help.lu

✉ info@help.lu | 📺 reseau.help