A.I.A.C.E. a.s.b.l.
Association Internationale
des Anciens de l'Union européenne

Section Luxembourg

GUIDE PRATIQUE

DU PENSIONNE UE
résidant au Grand-Duché de Luxembourg

2026

Version 10/2026

Table de matières

Avant-propos 8

Alerte Arnaque Commission 9

AIACE : une association au service de tous les anciens fonctionnaires 10

Pourquoi une Association d'anciens et comment est-elle organisée ?... 10

Les sections par pays 10

La structure internationale..... 10

Les actions de l'AIACE..... 10

L'AIACE concentre ses efforts sur quatre domaines prioritaires : 11

AIACE – Section Luxembourg 12

En chiffres : 12

L'organisation :..... 12

Conseil d'administration : 12

Communication & information :..... 12

Activités et Voyages : 12

Actions sociales :..... 12

Groupe assurances :..... 12

Participation à l'**Organe d'administration** – AIACE internationale : 12

Participation au Groupe Technique PMO/HR/AIACE :..... 12

Représentation au Comité des Actions Sociales à Luxembourg (C.A.S.) :..... 12

Ambassadeurs AIACE-PMO :..... 12

Principales activités :..... 13

Coordonnées et contacts :..... 13

AIACE – Bénévoles..... 14

CHAPITRE 1 : NUMÉROS ET ADRESSES IMPORTANTS 15

1.1 Au niveau local..... 15

1.1.1 Numéros d'urgences 15

1.1.2 Les hôpitaux 16

1.1.3 Maisons médicales de garde : un service de garde des médecins généralistes..... 18

1.1.4 Pharmacies de garde 18

1.2 Assistance sociale 19

1.2.1 Assistantes sociales des Institutions européennes : 19

1.2.2 Helpdesk e-mail et téléphonique du Service Pensions du PMO.4 20
1.2.3 Bureau Liquidateur Luxembourg - RCAM Contact 20
1.2.4 Espace Seniors 22

CHAPITRE 2 – ASSURANCE-MALADIE 23

CHAPITRE 3 – ASSURANCES COMPLÉMENTAIRES 24
3.1 Assurances négociées par l'AIACE pour ses membres 24
3.2 Assurance Assistance Voyage (*supprimée*) 25
3.3 Autres assurances 25
3.4 Quels documents utiles emporter en voyage ? 26

Chapitre 4 : Systèmes d'information en ligne 27
4.1 My Remote 27
4.2 Le Portail des Pensionnés (Staff matters) 27
4.3 RCAM en ligne /JSIS online 28
4.4 Comment créer un compte EU Login 28
4.5 SYSPER Post Activity 29
4.6 N.B. My IntraComm a été supprimé le 31/10/2025 ! 29
4.7 AIACE - site de l'Internationale 29
4.8 AIACE - site de la section Luxembourg 29
4.9 Accès à EP Intranet et boîte e-mail du Parlement européen pour ses pensionnés 29
4.10 TEAMS After EC – votre réseau social 30
4.11 LUXWEB (supprimé) 31
4.12 Protégez-vous sur Internet et dans la vie réelle 31

Chapitre 5 : Décès d'un retraité de l'UE et questions relatives aux survivants 33
5.1 Que faire en cas de décès d'un pensionné - Information pour les proches 33
5.1.1 Démarches à effectuer 33
5.2 Pension de survie 35
5.3 Situation fiscale 36
5.4 Successions 36
5.5 Ma volonté en fin de vie 37
5.5.1 La directive anticipée – Omega 90 37
5.5.2 Les dispositions de fin de vie 37
5.6 Instructions destinées aux enfants ou amis en cas d'accident, de maladie grave ou de décès 38

Chapitre 6 : Aides sociales, aides juridiques et obligations de l'ancien fonctionnaire 41
6.1 Assistantes sociales dans les institutions européennes 41
6.2 Aides sociales, familiales ou financières et autres aides prévues par l'article 76 du Statut 41
6.3 Aide juridique fournie 42
6.4 Réclamation 90.2 42
6.4.1 Délai 43
6.4.2 Forme et contenu 43
6.5 Aide juridique fournie par les services locaux 43
6.5.1 Accueil et information juridique - Luxembourg 43
6.5.2 L'Ombudsman / le Médiateur 45

6.5.3 Le Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé 45
6.6 Les obligations de l'ancien fonctionnaire 46
6.6.1 Discrétion et confidentialité 46
6.6.2 Communiquer tout changement et les pièces justificatives 46
6.6.3 Déclaration bisannuelle/annuelle 47
6.6.4 Rembourser des sommes indûment perçues 47

Chapitre 7 : Rester actif – culture, loisirs et sports 48
7.1 Offres au sein des Institutions européennes 48
7.1.1 Le Foyer européen 48
7.1.2 Bibliothèque des loisirs 50
7.1.3 Café entre anciens 50
7.1.4 Initiative "Active senior" 50
7.1.5 Exercer une activité professionnelle après votre cessation de fonctions 51
7.2 Les associations locales Seniors 51
7.2.1 Services Seniors 51
7.2.2 Clubs Aktiv Plus 52
7.2.3 AMIPERAS (Amicale des personnes retraitées, âgées et solitaires) 53
7.2.4 GERO (Kompetenzzenter fir den Alter) https://www.gero.lu/ 54
7.2.5 Luxembourg-Accueil-Information asbl 55
7.3 Le sport à tout âge 55
7.3.1 Offres sportives des Institutions européennes 55
7.3.2 Offres sportives de la Ville de Luxembourg 55
7.3.3 Calendrier du sport-loisir 56
7.3.4 ALGSC - Groupes sportifs pour cardiaques 56
7.3.5 GesondheetsZentrum 57
7.3.6 ZithaAktiv – Centre de la Mémoire et de la Mobilité CeM2 57
7.3.7 D'Coque 58
7.4 La mobilité à tout âge 58
7.4.1 La voiture privée – stages 58
7.4.2 Carte de stationnement pour personnes handicapées 58
7.4.3 ADAPTO 59
7.4.4 CALL-A-BUS 60
7.5 Le bénévolat des seniors 61
7.5.1 L'Agence du bénévolat 61
7.5.2 Senioresécherheetsberoder - Conseiller en sécurité pour personnes âgées 61
7.5.3 Silver Surfer 62
7.5.4 Omega 90 63
7.6 L'apprentissage à tout âge 63
Université du Luxembourg 64
Institut National des Langues 64
Lifelong Learning Center de la Chambre des Salariés 64
Landakademie 64
Le service de la Formation des Adultes du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et

de la Jeunesse 65

Chapitre 8 : Vivre à domicile 66

8.1 Les services de proximité 66
8.1.1 ProActif 66
8.1.2 Verbandskëscht - Les services Plus 67
8.1.3 Forum pour l'emploi 67
8.1.4 Ville de Luxembourg 68
8.2 Livraison de courses à domicile 68
8.2.1 Achat de courses alimentaires en ligne avec livraison 69
8.3 Repas sur roues 69
8.4 Récupération de mobilier, vêtements et électroménagers 70
8.4.1 Nei Aarbecht 70
8.4.2 Le Centre national de Collecte et de Tri (CNCT) 70
8.4.3 Okkasiounsbuttik 70
8.5 Aide et soins à domicile/garde-malade 71
8.5.1 Stëftung Hëllef Doheem 71
8.5.2 Help 72
8.5.3 Camille 72
8.5.4 PÄIPERLECK 73
8.5.5 Gesondheets-Service-Lëtzebuerg 73
8.5.6 Verbandskëscht 73
8.5.7 COVIVA (repris par Päiperleck/voir 8.5.4) 74
8.5.8 ALIVE 74
8.5.9 Home Care 74
8.5.10 Paramedicus 74
8.5.11 ZithaMobil 74
8.5.12 ALA Plus 75
8.6 Centres psycho-gériatriques (Foyers de jour spécialisés pour personnes âgées) 75
8.7 Centres de l'Association Luxembourg Alzheimer asbl 77
8.8 Appel assistance externe ("Télé-Alarme") 78
8.9 Services d'écoute et d'information 79
8.9.1 Service Seniors - Assistance au quotidien 79
8.9.2 Senioren-Telefon 79
8.9.4 Info-Zenter Demenz 80
8.10 Service national de prévention de la criminalité de la Police grand-ducale 80
8.11 Home Care - l'opticien mobile 80
8.12 Les aides techniques 81
8.13 Les lits de vacances 81

Chapitre9: Vivre dans une institution - Les maisons de repos83

9.1 Les logements encadrés pour personnes âgées 83
9.2 Les centres intégrés pour personnes âgées (CIPA) 83
9.3 Les maisons de soins 84
Récapitulatif des lieux d'accueil pour personnes âgées au GD de Luxembourg 84
9.4 Le centre d'accueil pour personnes en fin de vie 84
Réseaux spécialisés dans certaines pathologies et handicaps 85

Chapitre 10: Les prestations 86
10.1 Le revenu d'inclusion sociale 86
10.2 Les prestations de l'office social des communes 87
10.3 La tarification sociale 91
10.4 Complément pour personnes âgées 91

Avant-propos

Chers membres, chers collègues pensionnés,

Dans un premier temps, il y a eu toute une série d'articles publiés dans le Bulletin de l'AIACE-section Luxembourg, avant que l'idée de les compiler dans un Guide ne fasse tout doucement son chemin.

Dès le début, le Comité (aujourd'hui le Conseil d'Administration, nouvelle loi luxembourgeoise sur les ASBL oblige…) de la Section voulait miser sur une publication dynamique — la mise à jour est facilitée par le remplacement des pages concernées — et jouer sur les couleurs, pour repérer plus rapidement les chapitres. Il serait trop fastidieux pour le lecteur de retracer toutes les étapes du long cheminement qui a conduit à la confection de l'ouvrage que vous avez sous les yeux. En résumé, en conclusion, ce Guide est le résultat d'un travail colossal, auquel des membres des comités qui se sont succédé ont contribué, chacun à sa manière, de façon extrêmement constructive.

Un nom à épingler : celui de Rosella Testi (qui a longtemps œuvré au sein de notre Section), sans l'enthousiasme, le dévouement et l'énergie de laquelle ce Guide n'aurait jamais vu le jour !

Un grand merci aussi à M. Joël Becker, conseiller auprès du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, qui a supervisé les chapitres relatifs aux informations nationales. Voilà un bel exemple de coopération entre les Autorités nationales compétentes et notre association. Nous ne pouvons que nous en réjouir !

Des adresses et des numéros importants, tout ce qu'il faut savoir sur le RCAM, sur les assurances, sur les aides sociales et juridiques, sur les sports et les loisirs sur notre terre d'accueil, sur la dépendance, sur les maisons de repos, bref, la liste serait trop longue à vous énumérer…Ce Guide est une mine d'or : gardez-le précieusement !

Il est essentiel qu'un de vos proches sache où se trouve ce manuel, au cas où…Bonne lecture et bonne utilisation de ce Guide ! Il vous permettra à coup sûr de trouver les réponses aux questions que vous, votre conjoint ou partenaire, un membre de votre famille ou votre personne de confiance, vous vous posez.

Le Conseil d'Administration de l'AIACE-Section Luxembourg.

Alerte Arnaque Commission

ATTENTION!

Il arrive que des collègues pensionnés soient contactés par des personnes malveillantes qui se présentent comme faisant partie du personnel de la Commission. Ces personnes posent des questions concernant des revenus et d'autres informations personnelles. Nous vous conseillons d'être **extrêmement prudents** et de ne pas répondre à de telles demandes.

Aucun collègue faisant partie du personnel des institutions ne vous contactera pour vous demander de telles informations.

Vous trouverez des informations sur comment vous protéger au chapitre 4, point 4.11.

AIACE : une association au service de tous les anciens fonctionnaires

Pourquoi une Association d'anciens et comment est-elle organisée ?

L'Association AIACE a été créée en 1969. Elle vous propose un cadre d'échanges d'informations, d'expériences, d'activités organisées en commun, d'aide aux Anciens en difficulté, ainsi que de représentation et de défense des intérêts des pensionnés auprès des Institutions.

Les sections par pays

L'Association compte à l'heure actuelle **environ 15.000 membres (sur les +/- 30.000 pensionnés et conjoints survivants)**. Ces membres sont répartis dans dix-sept sections (une par pays de résidence) : non seulement ici à Luxembourg (environ 1.800 membres) ou à Bruxelles (plus de 5000 membres), mais également dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Danemark, Espagne, Finlande, France, Italie, Irlande, Grande-Bretagne, Grèce, Pays-Bas, Portugal, Suède, Pologne et Tchéquie. De nombreux anciens fonctionnaires, dans tous ces pays, consacrent bénévolement une partie de leur temps pour remplir, du mieux possible, les objectifs de l'Association. **Chaque section, constituée en Asbl** (Association sans but lucratif), est gérée par un conseil d'administration composé de bénévoles qui prêtent aux Anciens une assistance dans certains domaines et organisent en leur faveur différentes activités. L'AIACE travaille pour tous les bénéficiaires d'une pension communautaire, c'est-à-dire les anciens fonctionnaires et agents proprement dit, mais aussi les conjoints survivants et parfois anciens membres d'Institutions.

La structure internationale

Le **Conseil d'administration**, composé du **Bureau de l'AIACE internationale** et de deux délégués de chaque section nationale, se réunit trois fois par an. À cette occasion, des solutions aux problèmes d'intérêt général touchant les Anciens sont recherchées conjointement avec les représentants des administrations des différentes Institutions, qui participent à une partie de la réunion du Conseil d'administration.

Les actions de l'AIACE

L'AIACE et ses sections ont été créées pour favoriser les contacts entre ses membres, les informer et les aider ou les représenter dans leurs relations avec les différents services des Institutions. Un **accord de partenariat** a été signé par l'AIACE et la Commission, en février 2008. En 2011, d'autres institutions ont également signé cet accord de partenariat avec l'AIACE (Parlement européen, CJUE et les deux Comités) et le Conseil a également signé cet accord par après. Cet accord a été renouvelé en 2023. Aux termes de

cet Accord, notre Association est représentée officiellement au sein de plusieurs comités interinstitutionnels et paritaires, comme le Comité du statut, le Comité de Gestion de l'Assurance Maladie (C.G.A.M.) et les deux Comités des Activités Sociales à Luxembourg (C.A.S.) et Bruxelles (C.A.S.S.).

L'AIACE concentre ses efforts sur quatre domaines prioritaires :

- **améliorer l'information des pensionnés**

Le Bureau International diffuse, quatre fois par an, le périodique « AIACE VOX », à l'ensemble des pensionnés et gère un site internet http://aiace-europa.eu/. La plupart des sections éditent leurs propres bulletins pour leurs membres, et plusieurs gèrent leur site internet. Des informations administratives sont ainsi transmises, mais aussi dans d'autres domaines, culturel et social.

- **défendre les intérêts légitimes des pensionnés**

Dans le cadre de nos Institutions européennes et, si possible, les conseiller dans leurs démarches auprès des autorités nationales. Ainsi, les représentants de l'AIACE ont participé activement, aux côtés des organisations syndicales, aux concertations techniques et administratives dans le cadre de la Réforme du Statut.

- **promouvoir les actions de solidarité et d'entraide**

L'AIACE internationale, ainsi que chaque section nationale, travaillent en collaboration étroite avec les services des Institutions européennes qui sont en charge des pensionnés pour signaler et essayer de résoudre des problèmes que peuvent rencontrer les pensionnés en général ou individuellement. Une permanence est souvent assurée par les sections. Notre présence répartie sur le territoire de 17 pays est un apport important à notre partenariat avec la Commission et les autres Institutions pour la mise en œuvre de la politique sociale.

- **favoriser les contacts entre les anciens**

Pour cet objectif, les sections prévoient des rencontres amicales, des conférences, des repas, des visites de musées et d'expositions, des excursions et des voyages.

Un dernier point important : notre budget. Une part importante de nos activités aux niveaux international et local est financée par les cotisations payées par nos membres.

En guise de conclusion, n'oubliez pas que le maintien de contacts amicaux et l'activité sont de puissants moteurs pour rester 'jeunes' le plus longtemps possible. Si vous souhaitez les partager dans le cadre de notre Association, vous serez les bienvenus à l'AIACE ! Votre cotisation, mais aussi votre participation active, et peut-être votre bénévolat, permettront de poursuivre nos activités.

AIACE – Section Luxembourg
(situation au 10/2026)

En chiffres :

- Environ 1.800 membres
- Cotisation annuelle de 25 euros (dont 18 euros sont reversés à l'AIACE Internationale)
- Conseil d'Administration de 8 membres.

L'organisation :

Conseil d'administration :

- **Président :** Daniel Delmée
- **Vice-président :** Costas Popotas
- **Secrétaire :** Genny Royer
- **Trésorier :** Marc Meert
- **Membres :** Marco Fiorani, Evangelia Kastrinaki, Bettina Knauth et Giovanni Schettini

Communication & information :

Daniel Delmée, Marc Meert,
Bernd Niessen et Franca Lanzillotta, Webmasters (bénévoles)

Activités et Voyages :

Bettina Knauth

Actions sociales :

Giovanni Schettini

Groupe assurances :

Giovanni Schettini

Participation à l'Organe d'administration – AIACE internationale :

Costas Popotas et Giovanni Schettini (titulaires)
Daniel Delmée et Marc Meert (suppléants)

Participation au Groupe Technique PMO/HR/AIACE :

Giovanni Schettini (titulaire)
Daniel Delmée (suppléant)

Représentation au Comité des Actions Sociales à Luxembourg (C.A.S.) :

Costas Popotas (titulaire)
Pasquale Cristallo (suppléant)/(bénévole)

Ambassadeurs AIACE-PMO :

Giovanni Schettini
Pasquale Cristallo (bénévole)

La section dispose d'une vingtaine de bénévoles, tous secteurs confondus, qui aident le Comité dans les différents domaines d'activité : GT «Actions sociales», GT «Communication et information», GT «Activités et voyages».

Principales activités :

- **Actions sociales :** visites et/ou aides administratives à domicile ; permanence sociale et d'information le premier et le troisième mercredis (sauf au mois d'août), de 14h30 à 16h30 au bâtiment T du PE (bureau 06T019) ; contacts avec les pensionnés en difficulté dans le cadre des accords de partenariat avec les Institutions, café entre anciens le 2e mardi du mois (sauf août) au Bar du Foyer européen, de 14h30 à 17h00.

- **Communication & information :** envoi aux membres de trois bulletins par an ; site internet www.aiace-luxembourg.eu/, développement et maintien du site internet de la section et facilitation de l'accès en ligne des membres aux systèmes de la Commission européenne (RCAM en ligne, PMO Contact, Portail du Pensionné, Staff Matters, Sysper post activity, etc.)

- **Activités et Voyages :** une activité par mois en moyenne (repas de Nouvel An, repas après l'AG annuelle, conférences, excursions, visites d'expositions, voyages, cours d'informatique …).

- **Helpdesks :** RCAM (Caisse de maladie), assurances accidents et maladie complémentaire, RCAM en ligne, informatique, My IntraComm, Teams After EC, ...

Coordonnées et contacts :

- Adresse pour le courrier :

  AIACE c/o Parlement européen (06T019) – L-2929 Luxembourg

- **Hotline**, tous les jours de 9 heures à 17 heures, sauf le WE (621 410 660)

- **Téléphone** : **4300-22745** (pendant les heures de permanence)

- **E-mail** : aiace-lu@europarl.europa.eu

- **Compte bancaire** : IBAN : LU84 0020 1001 5040 0000

  BIC : BILLLULL

AIACE – Bénévoles

Des bénévoles, en collaboration avec les services sociaux des Institutions, s'efforcent de prêter aide et assistance aux anciens et aux conjoints survivants (membres ou pas de l'AIACE) qui en font la demande, s'ils rencontrent des difficultés qu'ils ne peuvent pas surmonter seuls : procédures administratives, solitude, isolement, handicap, maladie grave, etc.

Le groupe « Actions Sociales » essaie de répondre aux anciens, de les aider, de les assister et, si nécessaire, de les orienter vers un bénévole social.

L'AIACE met à la disposition des anciens ses connaissances en matière de réglementation de la caisse de maladie et de contacts avec le bureau liquidateur de Luxembourg, ainsi qu'une assistance locale pour gérer leurs demandes de remboursement, que ce soit par formulaire papier ou en ligne.

Il est important de souligner que les actions entreprises interviennent avec l'accord de la personne en difficulté, voire de sa famille proche si la personne n'est plus à même de juger de leur pertinence, ou d'un assistant social des Institutions européennes.

N'hésitez pas à nous signaler tout ancien qui aurait besoin d'un tel accompagnement régulier en écrivant à

aiace-lu@europarl.europa.eu ou en téléphonant au 4300-22745 (pendant les heures de permanence, le premier et le troisième mercredis, de 14h30 à 16h30, sauf en août). Hotline du lundi au vendredi (hors permanence), de 9 heures à 17 heures (621 410 660)

Au-delà des bénévoles couvrant l'aide sociale, certains membres nous aident dans différents domaines : traduction, relecture de textes, organisation d'événements, permanence au bureau de la section ou accompagnement lors des voyages.

Toute nouvelle adhésion au groupe de bénévoles est la bienvenue !

Un formulaire d'adhésion figure sur le site de la section et sur celui de l'AIACE Internationale.

CHAPITRE 1 : NUMÉROS ET ADRESSES IMPORTANTS

1.1 Au niveau local

1.1.1 Numéros d'urgences

Le **112** : **URGENCES 24/24, reçoit et enregistre tous les appels de secours.**

> En cas d'accident : ménage, circulation, travail, loisirs, etc.

> En cas d'incendie et d'explosion

> En cas de disparition d'une personne

Ce numéro vous permet également d'obtenir des renseignements au sujet :

- des médecins généralistes de garde,
- des adresses et heures d'ouverture des maisons médicales en cas d'absence de votre médecin de famille,
- des pharmacies de garde,
- des hôpitaux de garde,
- des vétérinaires de garde.

Le **11817** : **SERVICE DE RENSEIGNEMENTS**
vous permet d'avoir des renseignements sur :

- des serruriers assurant des dépannages d'urgence,
- des services de taxi-ambulance et autres.

Le **113** : **POLICE GRAND-DUCALE**
Ce numéro est disponible 24 heures sur 24. Les policiers du Centre d'intervention national sont en contact permanent avec toutes les unités disponibles et peuvent répondre à toute demande d'aide urgente. L'appel est gratuit.

N'utilisez ce numéro qu'en cas de véritable urgence.

1.1.2 Les hôpitaux

Établissement	Adresse	Site web / Tél.
Centre Hospitalier de Luxembourg (CHL)		www.chl.lu
site Hôpital Municipal	4, rue Barblé - L-1210, Luxembourg	44 11-11
site Clinique d'Eich	78, rue d'Eich - L-1460 Luxembourg	44 11 12
Fondation Hôpitaux Robert Schuman		www.hopitauxschuman.lu
site Hôpital Kirchberg	9, rue Edward Steichen L-2540 Luxembourg-Kirchberg	24 68-1
site Zithaklinik	36, rue Sainte Zithe L-2763 Luxembourg	2888-1
site Clinique Ste Marie	7-11, rue Wurth-Paquet L-4350 Esch/Alzette	28641000
Centre Hospitalier Emile Mayrisch		www.chem.lu
site Esch/Alzette	rue E Mayrisch - L-4240 Esch/Alzette	57 11-1
site Dudelange	rue de l'Hôpital - L-3488 Dudelange	
site Niederkorn	187, av. de la Liberté - L-4602 Niederkorn	
Centre Hospitalier du Nord		www.chdn.lu
site Ettelbruck	120, avenue Salentiny - L-9080 Ettelbruck	81 66-1
site Wiltz	10, rue GD Charlotte - L-9515 Wiltz	81 66-9
Etablissements hospitaliers spécialisés		
Haerzfondatioun INCCI *(Institut National de Chirurgie Cardiaque et de Cardiologie Interventionnelle)*	2a, rue Barblé - L-1210 Luxembourg	www.incci.lu 26 25 50 00
Centre François Baclesse de radiothérapie	Rue E Mayrisch - L-4240 Esch/Alzette	www.baclesse.lu 26 55 66-1
Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique CHNP		
site Ettelbruck	17, av. des Alliés - L-9012 Ettelbruck	www.chnp.lu 26 82-1
Centre Thérapeutique Useldange – cnapa *(centre national de prévention des addictions)*	14, rte d'Everlange - L-8707 Useldange	www.ctu.lu 23 63 03 20
Centre Thérapeutique Manternach *(soins pour toxicomanes)*	Syrdallschlass - L-6851 Manternach	www.syrdallschlass.lu 71 06 06

Rehazenter (Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation)	1, rue André Vésale L-2674 Luxembourg-Kirchberg	www.rehazenter.lu 2698-1
Hôpital Intercommunal Steinfort (rééducation gériatrique)	Rue de l'Hôpital L-8423 Steinfort	www.his.lu 39 94 91-1
Croix-Rouge luxembourgeoise Fondation Emile Mayrisch (centre de rééducation)	Château de Colpach L-8527 Colpach-Bas	www.croix-rouge.lu 23 62 5-1

1.1.3 Maisons médicales de garde : un service de garde des médecins généralistes

Les Maisons Médicales de garde offrent la possibilité à la population de consulter un médecin généraliste en dehors des heures d'ouverture classiques des cabinets.

Les patients sont priés de venir seuls si possible et **munis d'un masque** de protection. L'observation des gestes barrière (**désinfection des mains à l'entrée de la Maison Médicale** et **distanciation** en salle d'attente) est fortement recommandée.

Comment consulter en Maison Médicale ?

Les consultations se font désormais sans rendez-vous pour les 3 Maisons Médicales.
Le standard téléphonique est accessible aux heures d'ouverture des Maisons Médicales – au **(+352) 20 333 111.**

Adresses des 3 Maisons Médicales de garde

Les 3 Maisons Médicales de garde, disponibles dans l'ensemble du pays, sont:

- **Luxembourg-Ville :** 23, Val Fleuri, L-1526, Luxembourg
- **Belval :** 3-5, avenue du Swing, L-4367 Belvaux (Esch-Belval), Luxembourg
- **Ettelbruck :** 110, avenue Lucien Salentiny, L-9080 Ettelbruck, Luxembourg

Heures d'ouverture

Les Maisons Médicales sont accessibles

- En semaine: de **20h à minuit**
- Samedi, dimanche et jours fériés: de **8h à minuit**.
- **Après minuit, il est obligatoire de téléphoner au 112**

Quand faire appel aux Maisons Médicales de garde?

Chaque fois que votre état de santé vous semble nécessiter des soins de médecine générale, et qu'il ne vous est pas possible d'attendre le retour de votre médecin traitant, vous pouvez vous rendre directement dans la Maison Médicale de garde la plus proche de votre domicile. **En cas d'urgence médicale, composez le 112**.

Après minuit, il est obligatoire de téléphoner au 112. L'appel sera transmis au médecin de garde à la Maison Médicale qui vous contactera dans les meilleurs délais. Si nécessaire, le médecin pourra effectuer une visite à domicile en fonction des disponibilités, des pathologies et des situations à la base de la demande de prise en charge du patient.

1.1.4 Pharmacies de garde

Sur le site Internet www.pharmacie.lu vous pouvez consulter les pharmacies de garde.

Le service de garde assure un service de 24h, commençant à 8h00 jusqu'au lendemain à 8h00.

1.1.5 Prise de rendez-vous médical par internet Doctena

Dorénavant, vous avez également la possibilité de prendre un rendez-vous avec les médecins adhérents via le site www.doctena.lu

Doctena propose un logiciel de calendrier pour les professionnels de santé. La prise de rendez-vous digitale offre un gain de temps précieux, tant pour le cabinet que pour le patient. Vous sélectionnez une date et une heure de consultation pour votre prochaine visite médicale. Le rendez-vous demandé vous sera confirmé par e-mail par l'équipe médicale.

Pour les **urgences**, veuillez appeler **le secrétariat du médecin ou bien le 112**.

1.2 Assistance sociale

1.2.1 Assistantes sociales des Institutions européennes :

Cour de justice :
(-)
Parlement :
sandra.valadaotoste@europarl.europa.eu
christiane.lehnberg@europarl.europa.eu
Cour des Comptes :
flaure.langue@ext.eca.europa.eu
Commission :
giovanna.agnello@ec.europa.eu
greta.verstrepen@ec.europa.eu

Les assistantes sociales peuvent être contactées par :

- les bénéficiaires d'une pension d'ancienneté
- les bénéficiaires d'une allocation d'invalidité
- les bénéficiaires d'une pension de survie
- les bénéficiaires d'une pension d'orphelin
- les ayants droits d'un pensionné décédé
- les membres de famille d'un bénéficiaire de pension d'une Institution de l'Union européenne.

Elles pourront apporter des réponses notamment dans les domaines suivants :

- la famille (service de guidance, centre intégré pour personnes âgées, maisons de soins, aide à domicile…)
- problèmes d'ordre émotionnel (orientation et information vers les services compétents)

questions en relation avec la sécurité sociale nationale ou le RCAM

- Informations et aides pour effectuer des demandes d'aide sociale pour Seniors (aide sociale aux titulaires de pensions, aide à la dépendance, aide au conjoint survivant pour maladie grave, prolongée ou handicap…)
- Orientation, relais vers d'autres services si besoin est, en fonction de la demande.

1.2.2 Helpdesk e-mail et téléphonique du Service Pensions du PMO.4

L'unité Pensions du PMO a créé deux nouvelles boîtes e-mail fonctionnelles (qui remplacent la boîte e-mail personnelle des gestionnaires) :

- **PMO-PENSIONS@ec.europa.eu** pour les pensions d'ancienneté/invalidité ;
- **PMO-SURVIE@ec.europa.eu** pour la notification de décès et pour les bénéficiaires d'une pension de survie/orphelin.

Le PMO.4 met à la disposition des pensionnés

- un NUMERO de téléphone UNIQUE **+32 2 2911111** accessible les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30.

Ce service « Contact Pensions » répond aux questions des pensionnés sur la pension. Il est également à la disposition des veuves/veufs et orphelins pour toute question sur les allocations familiales, assurance maladie, capital décès (en cas de remariage du conjoint survivant), frais de déménagement, frais funéraires.

Le numéro et les boîtes e-mail fonctionnelles sont disponibles sur les bulletins de pension.

En cas de changement d'adresse ou de tout changement de votre situation personnelle, veuillez en informer l'Unité Pensions (PMO.4)

En cas de décès d'un pensionné ou de son conjoint ou d'une autre personne à sa charge, vous devez informer le plus vite possible la Commission au téléphone **+32 2 29 52017** ou via l'adresse e-mail : PMO-SURVIE@ec.europa.eu

Les questions générales sur toutes les matières traitées par le PMO sont à adresser à STAFF Contact : https://myintracomm.ec.europa.eu/staff/

Les pensionnés du Parlement européen et de la Cour de justice sont invités à s'adresser à leur institution d'origine pour les questions autres que celles sur le RCAM.

- **Pour le Parlement européen :**

pensions@europarl.europa.eu

- **Pour la Cour de justice :**

RH.pensions@curia.europa.eu
Freskida IKONOMI
Tél : +352 4303 3582 |

1.2.3 Bureau Liquidateur Luxembourg - RCAM Contact

Nous vous invitons à sélectionner le numéro correspondant au secteur approprié, en préparant toutes les informations utiles au traitement de votre appel : votre numéro personnel et le numéro de référence de la demande de remboursement ou du décompte.

Attention : si vous avez déjà introduit une requête écrite pour la même raison que l'appel téléphonique, la référence de celle-ci devra être directement donnée à l'opérateur.

- **Assistance téléphonique :**

RCAM Contact **Tél. 4301-36100**
Du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30

- **Assistance/Demandes en ligne :**

Staff Contact : https://myintracomm.ec.europa.eu/staff/ RCAM en ligne : https://webgate.ec.europa.eu/RCAM/

- **Demande de remboursement/décompte, autorisation préalable, prise en charge, devis dentaires, reconnaissance de maladie grave, etc. Demandes et transmission par courrier :**

Commission européenne - RCAM Luxembourg, 12, rue Guillaume Kroll,
Bureau DRB B1 / 061, L-2920 Luxembourg.

- **Droits d'affiliation/couverture :**

Tél 4301-36100 (Du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30)

- **Prise en charge (y compris transmission d'informations complémentaires) :**

Assistance téléphonique de 9h00 à 12h30 : **Tél. 4301-36103 ou 4301- 36406**

- **Prise en charge Assistance téléphonique pour les URGENCES (laissez message sur le répondeur, le cas échéant) :**

De 14h00 à 17h000 - **Tél. 4301-36103 ou 4301-36406**
Les prises en charge lors d'un recours aux urgences d'un hôpital (mais uniquement dans ce cas) sont toujours accordées, même à titre rétroactif. Ceci est bien précisé, tant dans le message du répondeur téléphonique que dans les documents afférents ainsi que sur My IntraComm - Personnel -Santé- Remboursements - RCAM Prise en charge.

Il est toujours utile d'avoir avec soi l'attestation d'affiliation. En cas de refus de prise en charge par un hôpital, une avance peut être accordée sur la base du paiement de la facture.

- **Dépistage :**

Tél. **+32 2 295 38 66** (Du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30)

- **Indemnité funéraire (pour l'affilié, mais également pour son conjoint ou enfant à charge) :**

Tél. **4301-36330 / 4301-34834**.
L'indemnité funéraire est versée d'office sur le compte de l'affilié, une fois que le service pensions a reçu le certificat de décès.

- **Bureau d'accueil - ouverture au public :**

Adresse : Commission européenne, RCAM Luxembourg, Bâtiment DROSBACH n°12, rue Guillaume Kroll, L-1882 Luxembourg - DRB B2/085.
Horaires : du lundi au vendredi, de 14h00 à 16h00 sans rendez-vous

1.2.4 Espace Seniors

Qui habite ou est de passage à Luxembourg peut utiliser l' **Espace Seniors**

Il est situé à l'intérieur de la Commission au bâtiment Drosbach. Il est équipé de deux PC qui permettent d'accéder en toute sécurité à Internet et à My IntraComm, l'Intranet de la Commission. Il y a aussi deux imprimantes, une photocopieuse, un téléphone et un scanner. Face à cet espace, vous trouverez un angle convivial, avec une machine à café et des présentoirs contenant beaucoup d'informations, ainsi que les bureaux du PMO-Contact du RCAM.

Commission, 2ème étage, aile B, bâtiment Drosbach (DRB B2/86), 12, rue Guillaume Kroll, L-1882 Luxembourg.
Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 16h00.

N'oubliez pas votre badge retraité, à présenter à la réception des bâtiments.

CHAPITRE 2 – ASSURANCE-MALADIE

Boîte aux lettres au Bureau Liquidateur de Luxembourg

Le Bureau Liquidateur de Luxembourg a mis à disposition des pensionnés une boîte aux lettres pour y déposer leurs documents à destination du RCAM. Cette boîte se situe à gauche de la réception, derrière les portes vitrées.
Adressez-vous au Bureau liquidateur de LUXEMBOURG :

Commission européenne
RCAM Luxembourg
12, rue Guillaume Kroll
Bureau DRB B1/061
L-2920 Luxembourg

Un NUMERO de téléphone UNIQUE **+32 2 2911111** est accessible les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30.

Désormais toutes les informations concernant le RCAM se trouvent sur le site de l'AIACE internationale

Lien vers **l'ABC de la Caisse de Maladie :**
https://aiace-europa.eu/site-content/uploads/2026/03/ABC_FR_120326.pdf

Ou Cliquer sur :

- **https://aiace-europa.eu (Site de l'AIACE Internationale)**
- **Services**
- **Santé**
- **Documents**
- **ABC de la Caisse maladie**

Vous trouvez les formulaires pour toute demande à effectuer sur papier sur l'adresse :
Documentation | AIACE International **https://aiace-europa.eu/fr/documentation/**

CHAPITRE 3 – ASSURANCES COMPLÉMENTAIRES

Les fonctionnaires en activité des Institutions européennes sont couverts contre les risques d'accident et d'invalidité (en vertu de l'article 73), mais cette couverture cesse dès qu'ils cessent d'exercer leurs fonctions.

Vous êtes dès lors encouragé à contracter, à titre personnel, une telle assurance, ainsi qu'une assurance « hospitalisation » en complément de la couverture offerte par le RCAM.

3.1 Assurances négociées par l'AIACE pour ses membres

L'AIACE a un groupe Assurances qui contrôle le fonctionnement de ces polices, y compris les tarifs ; toute modification de tarif ou de fond est obligatoirement discutée au sein du groupe et jusqu'à présent un accord a toujours été trouvé sur des modifications justifiées et raisonnables.

L'Individuelle Collective « Accidents » (AIACE)
Cette police peut être souscrite jusqu'au jour précédant le 80ème anniversaire.

L'AIACE a conclu avec la compagnie CIGNA une assurance « Accident » (numéro de police 719 757 143), dont le but est de rapprocher la situation d'un pensionné de celle d'un fonctionnaire actif en cas d'accident, tout en y ajoutant la possibilité, sous certaines conditions, de l'étendre au conjoint du fonctionnaire (couvert par le RCAM ou une autre caisse de maladie nationale ou internationale) et de la prolonger, après le décès du/de la fonctionnaire, pour le conjoint survivant.

Par cette police, un capital décès ou invalidité est assuré en fonction de la prime payée par le retraité (plusieurs options possibles, toutes calculées sur la base de la pension annuelle du souscripteur).

L'assurance rembourse, indépendamment de l'option choisie, tous les types de frais médicaux encourus à la suite d'un accident et non remboursés par le RCAM, et ce, sans plafond.

Pour des informations à jour, consulter la version en ligne.

Cliquer sur :

https://aiace-europa.eu (Site de l'AIACE Internationale)
-Services
-Assurances

Vous y trouverez un résumé publié sur le site de l'AIACE (https://aiace-europa.eu/assurances), ainsi que les formulaires de déclaration d'un accident. Pour plus de renseignements, nous vous conseillons de consulter le site de l'assureur : https://www.eurprivileges.com/fr/accident

L'assurance « hospitalisation » (AIACE)

Cette assurance conclue aussi avec CIGNA (numéro de police BCVR8673) permet de couvrir les frais médicaux dus à une hospitalisation et/ou à une intervention chirurgicale qui restent à charge après intervention du RCAM. Les montants versés ne peuvent toutefois pas excéder les plafonds prévus par le RCAM pour la catégorie des frais correspondants.

Elle peut être souscrite avec ou sans couverture accidents. Pour chacune de ces options de base, une sous-option « avec franchise de 100 € par an » est disponible (ce qui signifie concrètement que la première tranche de 100 EUR des frais médicaux de l'année est alors à charge de l'assuré).

Le fonctionnaire peut demander son affiliation alors qu'il est encore en service actif, ou jusqu'au jour précédant son 69ème anniversaire, ou dans les 12 mois qui suivent la date de cessation des fonctions auprès de l'UE. Il/elle peut aussi solliciter celle de son conjoint si demandé au même moment, à condition toutefois que ce dernier/cette dernière soit également couvert/couverte par le RCAM ou par une autre assurance de base. Si le fonctionnaire remplit les conditions d'affiliation, il peut demander l'affiliation de son conjoint, même si celui-ci/celle-ci dépasse l'âge de 67 ans.

Les primes diffèrent selon l'option choisie.

Vous trouverez un résumé sur le site de l'AIACE : https://aiace-europa.eu/assurances/

Pour plus de renseignements, nous vous conseillons de consulter le site de l'assureur : https://www.eurprivileges.com/fr/hospitalisation-former-staff-members

3.2 Assurance Assistance Voyage (*supprimée*)

Vu le peu de succès, AXA a décidé de mettre fin au contrat Assistance Voyage, à la date du 1/7/2021. À cette date, aucune nouvelle police ne pourra être souscrite et les polices existantes seront résiliées. Toutefois, les engagements contractuels seront respectés.

3.3 Autres assurances

Vous trouverez sur le marché d'autres assurances accidents, hospitalisation, etc., qui pourront vous intéresser, dont notamment celles proposées par Afiliatys.

Toutes les informations relatives aux assurances complémentaires que peut offrir cette association peuvent être consultées sur le site www.afiliatys.eu

E-mail : info@afiliatys.eu - **Tél. +32 2 298 50 00**

3.4 Quels documents utiles emporter en voyage ?

Tomber malade ou être victime d'un accident lors d'un voyage peut arriver à tout un chacun. Il est donc préférable de jouer l'anticipation et d'obtenir sur le site https://aiace-luxembourg.eu ou sur https://webgate.ec.europa.eu/RCAM :

- **Un certificat de couverture** par notre assurance maladie pour vous et votre conjoint (disponible en 23 langues) via RCAM en ligne ou au PMO : (accès avec EU-login).
- **Une demande de prise en charge :** en cas d'hospitalisation et si la prise en charge est accordée, les frais seront couverts directement par le RCAM ; vous trouverez le formulaire sur le site .

Par ailleurs, il est recommandé de disposer de la déclaration d'accident, si vous avez souscrit l'assurance accident Cigna (voir sous annexes).

Attention ! Certains hôpitaux n'acceptent pas la prise en charge et exigent un paiement immédiat. C'est pourquoi nous vous conseillons **de souscrire une assurance complémentaire auprès d'une compagnie d'assurance privée** (ACL, Air Rescue, C.M.C.M, cartes de crédit, etc.). Celle-ci couvrira également les coûts qui ne sont pas pris en charge par notre assurance maladie, tels que **les frais de transport ou de rapatriement vers le domicile** ou **la partie des frais** qui pourrait rester **à votre charge**, notamment dans **des pays à médecine chère** (Norvège, Etats Unis, Suisse, Canada, Japon).

Adresses utiles à avoir toujours avec soi :
Portail pensionnés : https://digit.service-now.com/asc
RCAM Contact : 0032 2 29 11111 (de 9h30 à 12h30)
RCAM en ligne/JSIS online : https://webgate.ec.europa.eu/RCAM/

Informations actualisées :
Cliquer sur : https://aiace-europa.eu (Site de l'AIACE Internationale) puis :
-Services
-Assurances
-Documents et Formulaires
-Documents
-Assurance Accidents ou Assurance complémentaire hospitalisation

Liens directs :
https://aiace-europa.eu/fr/documentation/
https://aiace-europa.eu/site-content/uploads/2026/02/FR_ASSURANCE-HOSPITALISATION-Fiche-produit-2026.pdf

Chapitre 4 : Systèmes d'information en ligne

Sont repris ci-dessous les applications informatiques et les systèmes d'information en ligne, utiles pour les pensionnés de l'UE.

Vous pouvez également consulter le guide d'accès aux services numériques de la CE https://digit.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id=114f713afbfab6508ceefc995eefdcc2

4.1 My Remote

Ce portail d'accès unique My Remote, (https://myremote.ec.europa.eu) vous permet avec une seule authentification EU Login d'accéder aux services numériques de la Commission européenne (CE) et de modifier les paramètres de votre propre compte après la cessation de vos fonctions au sein des institutions européennes ou si vous êtes bénéficiaire d'une pension de survie.

Les services offerts incluent :

- **SYSPER Post Activity** : pour gérer votre dossier personnel et vos droits. Vous pourrez saisir des déclarations concernant vos droits et données personnelles (ainsi que celles de vos proches) et télécharger vos fiches de pension et attestations fiscales pour les retraités.
- **RCAM en ligne** : vous pourrez continuer à utiliser le RCAM en ligne pour demander le remboursement de vos frais médicaux.
- **Le Portail des Pensionnés (Staff matters)** : pour rester informé(e).
- **Staff Contact** : pour poser une question ou échanger des documents si nécessaire.
- **FILIP** : pour gérer vos coordonnées bancaires

Il s'agit d'un espace unique sécurisé, auquel l'accès via un EU Login certifié représente la meilleure assurance pour la protection de vos données personnelles.

Cet outil ne peut pas être utilisé si vous ne possédez pas de compte EU Login ! Vous trouverez les informations sur la création d'un compte – EU Login – au point 4.4.

4.2 Le Portail des Pensionnés (Staff matters)

Le Portail des Pensionnés https://digit.service-now.com/asc contient toutes les informations destinées aux retraités des Institutions et permet de poser des questions tout en offrant une plus grande sécurité.

Pour y accéder, cliquer sur : https://aiace-europa.eu (Site de l'AIACE Internationale), puis :

- Outils informatiques
  - Voir la liste des outils

- Portail pensionné(e)s

Ou accédez directement au nouveau portail ici : https://digit.service-now.com/asc

4.3 RCAM en ligne /JSIS online

Pour l'accès direct au RCAM en ligne, une deuxième authentification est exigée. Vous pouvez l'éviter en privilégiant le lien suivant : https://webgate.ec.europa.eu/RCAM/

Cette application permet la recherche et l'encodage des frais médicaux, ainsi que la demande d'autorisations médicales, de prises en charge ou d'examens de dépistage. Le système est convivial et la réponse est fournie plus rapidement que lors de l'introduction d'imprimés par la poste ou par tout autre moyen.

Petite astuce : assurez-vous d'avoir tous vos documents scannés et facilement retrouvables sur votre ordinateur avant de lancer le RCAM en ligne, car vous serez rapidement déconnecté en cas d'absence d'activité, même très brève (max 10 minutes).

4.4 Comment créer un compte EU Login

Les étapes à suivre pour la création du compte EU Login sont reprises dans le « Manuel d'accès EU Login et RCAM en ligne », à l'adresse suivante :

https://aiace-europa.eu/wp-content/uploads/2017/08/pensionne_eu-login-guide-fr.pdf

Attention : l'utilisation de ce système nécessite de disposer d'un téléphone portable et de la possibilité de scanner vos documents, soit par un scanner, soit via l'application de scanner ou l'appareil photo de votre smartphone.

Depuis le 1er décembre 2019, tout actif qui part à la retraite dispose normalement d'un compte EU Login pensionné avec son adresse de courriel privée.

Notre section organise régulièrement des séances de création d'un compte EU Login pour les pensionnés qui n'en disposent pas encore ou bien qui voudraient rafraîchir l'utilisation de l'application RCAM en ligne.

Il est aussi possible de demander l'assistance du PMO Helpdesk « EU Login » :

- sur place au DRB B2/085 : du lundi au vendredi, de 14h à 16h ;
- par téléphone au NUMERO de téléphone UNIQUE **+32 2 2911111** accessible les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30.

Vous n'avez pas de GSM, smartphone, PC ou tablette ? Pas d'inquiétude, vous serez toujours destinataire des informations qui vous concernent directement en format papier.

4.5 SYSPER Post Activity

Cette application permet de consulter/imprimer des bulletins de pension, de générer des attestations fiscales, de transmettre vos certificats de vie, de consulter votre dossier personnel et beaucoup plus…

Les pensionnés du Parlement européen, de la Cour de Justice et du Comité économique et social auront, par contre, **l'accès uniquement au bulletin de pension !**

4.6 N.B. My IntraComm a été supprimé le 31/10/2025 !

4.7 AIACE - site de l'Internationale

Pour accéder au site internet de l'AIACE Internationale, il n'y a pas de mot de passe. Le site recueille de nombreuses informations ainsi que les links des sites des sections nationales de l'AIACE. Sous le menu « services », vous pourrez y télécharger des documents et formulaires utiles, et trouver des informations et de l'aide sur les différentes applications de la Commission.
Lien : https://aiace-europa.eu/ - **Tél. +32 2 295 29 60**

4.8 AIACE - site de la section Luxembourg

La section Luxembourg dispose de son propre site Internet :
http://aiace-luxembourg.eu qui contient des informations utiles sur le fonctionnement et les activités de l'association et fait référence aux principales sources d'information pour les fonctionnaires retraités des Institutions européennes.

Vous y trouverez aussi des informations sur des évènements culturels, sportifs ou autres qui ont lieu à Luxembourg, en particulier ceux des cercles culturel et sportif de l'UE et ceux destinés aux seniors.

4.9 Accès à EP Intranet et boîte e-mail du Parlement européen pour ses pensionnés

Si vous êtes retraité du Parlement européen et si vous souhaitez accéder depuis votre ordinateur privé à l'Intranet du Parlement européen, vous devez demander la création d'un compte utilisateur sur le domaine externe à :

DgPers.ITHelpdesk@europarl.europa.eu ou appeler le **4300-25015** (8h30-17h45 - vendredis courts 8h30-13h30).

Cet accès donne automatiquement droit à une boîte e-mail (il s'agit d'une nouvelle boîte e-mail; elle ne donne pas accès aux anciens messages) et vous permet de suivre les activités du Parlement européen, de consulter les informations administratives, ainsi que d'autres informations utiles.

Cette boîte vous permettra de recevoir des communications officielles et de communiquer avec les différents services administratifs. Elle vous permettra également d'apparaître dans l'annuaire du PE et vous donne la possibilité de retrouver, peut-être, certains de vos anciens collègues du PE.

Mais vous pouvez aussi demander de ne pas avoir de boîte e-mail.

4.10 TEAMS After EC – votre réseau social

Teams After EC est un réseau social de discussion et d'échange d'informations dans un environnement sécurisé, réservé uniquement aux pensionnés des Institutions et organes européens à la retraite et quelques personnes du PE ou de la Commission (PMO et DG HR principalement).

Teams After EC vous permet de rester en contact avec vos anciens collègues et autres pensionnés des institutions européennes.

Vous pourrez parcourir la liste des membres pour retrouver des personnes que vous avez perdues de vue et les contacter directement en leur laissant un message privé.

Teams After EC facilite la circulation des idées et organise les échanges sous forme de sujets d'intérêt, appelés canaux, auxquels vous choisirez d'adhérer ou non. Vous pourrez participer à la discussion, ajouter le cas échéant des images, documents, liens hypertexte, etc. à votre message pour appuyer votre discours, solliciter l'avis des autres. Posez des questions, l'expérience d'une personne sera partagée avec d'autres, par exemple sur le RCAM en ligne ou les pensions, etc. Plusieurs guides d'utilisation officiels ou « maison » sont disponibles pour aider à l'utilisation des différentes applications de la Commission européenne, par exemple dans divers canaux d'aide en ligne (Help RCAM-JSIS, Help EU Login, Help Staff Contact, Help Pension etc.) créés par l'AIACE Internationale.

Certains fonctionnaires en activité, à la Commission et dans d'autres institutions européennes, travaillant dans le domaine des Ressources Humaines (DG HR, PMO, etc.) choisissent de se faire membres du réseau, sur une base volontaire, et sont disponibles pour répondre aux questions et/ou donner un retour d'information sur des difficultés rencontrées par des retraités.

Si vous souhaitez vous inscrire, envoyez un email avec vos coordonnées (nom, prénom et numéro de pension) à HR-TEAMS-AFTER-EC@ec.europa.eu et vous recevrez une invitation avec des instructions à suivre.

Il importe de savoir qu'il ne faut PAS d'EU Login pour accéder à Teams After EC mais bien un compte Microsoft que vous possédez peut-être déjà (via adresse Hotmail, Outlook ou si vous utilisez Ms Office (Word, Excel, etc.). A défaut vous pourrez créer un tel compte facilement et gratuitement.

4.11 LUXWEB (supprimé)

4.12 Protégez-vous sur Internet et dans la vie réelle

Internet est un outil utile et pratique, toutefois la prudence reste de mise quant à son utilisation.

- Protégez toujours **vos mots de passe et noms d'utilisateurs**. Choisissez un mot de passe compliqué (par exemple, les premières lettres de chaque mot d'une phrase dont vous vous souviendrez bien). Ne le conservez pas dans votre ordinateur ou sac à main. Évitez d'utiliser le même mot de passe sur tous les sites internet.
- Ne partagez pas d'**informations personnelles** sur vous ou votre famille sur les réseaux sociaux, telles que votre adresse, les dates de vos futures vacances ou l'école de vos petits-enfants.

- Protégez votre compte à l'aide des paramètres de confidentialité. Les photos que vous postez ne doivent pas montrer des informations susceptibles de révéler votre identité.

- Protégez votre ordinateur avec un **antivirus** et effectuez des mises à jour régulières.

- Ne communiquez **jamais** d'informations **personnelles** (nom, date de naissance, adresse, etc.) par téléphone, sms, par e-mail ou sur les réseaux sociaux. Votre banque ne vous demandera jamais de codes personnels (code pin, mot de passe pour l'online banking).

- Si une personne vous contacte pour vous annoncer une **mauvaise nouvelle** (accident, etc.), gardez votre sang-froid et raccrochez si on vous demande de payer quoi que ce soit. Si vous recevez un e-mail d'un proche au sujet de ses **difficultés financières**, et vous réclamant de l'argent, c'est probablement un piège, essayez de joindre la personne par téléphone.

- Si vous recevez **un coup de fil** d'une personne vous annonçant qu'elle travaille dans les Institutions européennes ou pour une autre société que vous connaissez (mutuelle, fournisseurs, etc.) et vous informant que vous avez droit à un **remboursement** et qu'elle vous demande votre numéro de compte et les codes de votre token Luxtrust, **raccrochez tout de suite. Ne dévoilez jamais les codes générés par votre token Luxtrust.**

- Attention aux **numéros surtaxés** : la victime potentielle reçoit un appel sur son téléphone d'un numéro inconnu, qui laisse un message et demande à être rappelé sur un numéro surtaxé **que vous ne connaissez pas**. Il faut aussi se méfier des sms ou des e-mails qui vous demandent d'appeler de tels numéros.

- Lorsque vous recevez **un e-mail** dont vous ne connaissez pas l'expéditeur, méfiez-vous. Si cette adresse semble suspecte, bloquez-la tout de suite comme courrier indésirable. Les auteurs d'e-mails de **phishing** (ou **hameçonnage**) tentent d'extorquer des informations personnelles, des données bancaires ou essaient de contaminer un ordinateur privé ou professionnel avec un virus. Ne cliquez pas sur des **liens des sms** dont vous ne connaissez pas l'expéditeur.

- En cas de doutes sur certaines **factures** ou lorsqu'on vous annonce par e-mail ou sms que vous avez payé deux fois une facture, contactez le fournisseur via les coordonnées de contact en votre possession pour vous assurer que vous n'êtes pas victime d'une escroquerie.

Vérifiez l'**identité des sites** sur lesquels vous vous connectez. Lorsque vous utilisez un site de banque en ligne ou faites un paiement chez un e-commerçant, assurez-vous d'être sur la bonne page grâce à la présence du préfixe https// avant l'adresse du site (URL) (le « s » signifie protégé par des protocoles de sécurité). **Vérifier aussi que le petit cadenas qui se trouve à côté de l'URL est vert.** L'URL du site de votre banque doit aussi être précédée d'un cadenas. Si le cadenas n'est pas présent, ne faites pas de paiement car vos données bancaires pourraient être dérobées.

- Si vous recevez des **messages dont l'expéditeur est inconnu et contenant des fichiers, ne les ouvrez JAMAIS**. Ne cliquez pas sur des liens, ne répondez pas.

- Si vous recevez des **e-mails promotionnels** dont vous ne voulez pas, vous pouvez vous désinscrire. Les compagnies n'ont pas le droit de contacter les particuliers sans leur consentement, il pourrait donc s'agir d'une arnaque. Les liens de désinscription se trouvent, en général, dans l'e-mail.

- Si on vous **demande des dons**, attention car les arnaqueurs se font parfois passer pour des organismes caritatifs. Il faudrait toujours demander qu'ils apportent clairement la preuve de leur identité et de l'organisme caritatif qu'ils représentent. Méfiez-vous lorsqu'un **inconnu** vous contacte en ligne et vous demande des informations personnelles. Faites attention aux informations que vous partagez.

- Et puisque prudence est mère de sûreté, **lorsqu'on sonne à la porte chez vous**, assurez-vous d'ouvrir votre porte uniquement à des personnes que vous connaissez.

Sites internet utiles :

https://www.bee-secure.lu/fr/themes/arnaques
https://police.public.lu/fr/prevention/arnaques.html

Chapitre 5 : Décès d'un retraité de l'UE et questions relatives aux survivants

5.1 Que faire en cas de décès d'un pensionné - Information pour les proches

En cas de décès d'un titulaire d'une pension (ou de son conjoint ou d'un enfant à charge), il est indispensable de connaître les procédures administratives et les services qui peuvent vous apporter de l'aide et du soutien.

Une brochure détaillée, destinée aux pensionnés, sur les dispositions en cas de décès, est en préparation. Entretemps, vous trouverez ci-dessous les renseignements utiles, avec une différenciation entre les pensionnés des Institutions dont l'AIPN relève de la Commission et ceux qui relèvent des Institutions qui n'ont pas délégué leurs pouvoirs d'AIPN.

Lien utile :
Cliquer sur : https://aiace-europa.eu/fr/ (Site de l'AIACE Internationale), puis :

- Services
- Que faire en cas de décès

  https://aiace-europa.eu/fr/services/que-faire-en-cas-de-deces/
- Documents et Formulaires
- Documents
- Que faire en cas de décès d'un pensionné

5.1.1 Démarches à effectuer

Les services sociaux apportent un soutien psychosocial à la famille, renseignent et aident à accomplir les formalités administratives privées et au sein de l'Institution. Ils se chargent de prévenir tous les autres services concernés à la Commission.

B. QUI PREVENIR :

- **Pour la Commission européenne :**

par e-mail : HR-LUX-ASSISTANTS-SOCIAUX@ec.europa.eu et PMO-SURVIE@ec.europa.eu

par téléphone : **4301-33948** ou **+32 2 29 52017**

- **Pour la Cour des comptes européenne :**

Le premier point de contact est le service médical et social de la Cour des Comptes. par e-mail : ECA-Medical-Service@eca.europa.eu et PMO-SURVIE@ec.europa.eu par téléphone : **4398-22878**

- **Pour le Parlement européen :**

par e-mail : Pensions@europarl.europa.eu et PMO-SURVIE@ec.europa.eu par téléphone : **4300-23965**

En cas de besoin, les assistants sociaux vous guideront et vous conseilleront dans toutes les démarches nécessaires à faire. Ils restent l'intermédiaire entre l'Administration et la famille.

- christiane.lehnberg@europarl.europa.eu ou **Tél. 4300-22495**
- sandra.valadaotoste@europarl.europa.eu ou **Tél. 4300-22591**
- Secrétariat du Cabinet Médical **Tél. 4300-23981**

- **Pour la Cour de justice de l'Union européenne :**

par e-mail : PMO-SURVIE@ec.europa.eu

C. DEMARCHES A EFFECTUER AUPRES DES INSTITUTIONS :

- Transmettre un acte de décès (cela peut se faire aussi par e-mail)

- Le cas échéant, les coordonnées bancaires du conjoint survivant et/ou des orphelins

L'indemnité funéraire devrait normalement être versée automatiquement sur le compte du retraité après réception du certificat de décès. **Il faut donc veiller à ne pas clôturer de suite le compte, si possible !** Le compte est bloqué pour les montants sortants, mais peut normalement rester ouvert pour les montants en crédit, tels que la pension, l'indemnité funéraire, les frais médicaux. A noter que, après le décès d'un fonctionnaire retraité, le survivant(e) devra obligatoirement utiliser le numéro de pension du retraité pendant les premiers 3 mois entiers après le mois de décès pour l'introduction de frais médicaux, même si les frais concernent le survivant et qu'il/elle connait déjà son futur numéro de pensionné !

Si le compte est complètement clôturé trop tôt, cela peut occasionner beaucoup de retards et de tracasseries pour récupérer l'argent, que le PMO aura essayé d'envoyer à l'ancien compte.

D. DEMARCHES A EFFECTUER AUPRES DES AUTORITES LOCALES

- Déclarer le décès dans les 24 heures à l'administration communale (au bureau de l'état civil) de la commune où le décès a eu lieu
- Contacter un entrepreneur de pompes funèbres
- Demander un acte de décès auprès de l'autorité compétente
- Informer les autorités concernées (Institution européenne d'appartenance, autorités communales, consulat ou ambassade, compagnie d'assurance, organismes bancaires, notaire)

E. CE QUI EST PREVU PAR LE STATUT POUR LES AYANTS DROIT DU PENSIONNE

•Une indemnité funéraire de 2.350 € est versée en cas de décès d'un affilié au RCAM ou d'un de ses ayants-droit (conjoint et/ou enfant à charge).

•Si le pensionné ne laisse pas d'ayants droit, la dernière pension est versée à la fin du mois du décès. [Donc, la famille a droit à la pension de tout le mois, même si le pensionné est décédé le premier du mois]

•Si le pensionné laisse un conjoint et/ou des enfants à charge, sa pension continue à être versée pendant trois mois suivant le mois de décès.

•La pension de survie commence à être versée à partir du quatrième mois suivant celui du décès (toujours vers la fin du mois).

•Les droits aux allocations familiales sont maintenus. [Mutatis mutandis, un conjoint survivant sans enfants à charge n'aura plus droit à l'allocation familiale !]

•Le titulaire d'une pension de survie est couvert par la caisse de maladie, normalement à titre primaire (Statut Art. 72.2, resp. 72.2 bis). L'affiliation au RCAM est obligatoire.

•Une pension d'orphelin est versée aux enfants à charge. Pour les orphelins, l'affiliation au RCAM est possible, mais pas obligatoire.

•Des droits de succession seront, le cas échéant, dus par les héritiers dans le ou les pays ou le patrimoine du défunt est imposé.

•Le conjoint survivant et les enfants à charge seront soumis à l'impôt communautaire sur les pensions versées par les Institutions communautaires, et sont donc exonérés d'impôt national.

5.2 Pension de survie

Le conjoint survivant a droit à une pension de survie pour autant que les conditions suivantes soient remplies :

- Disposer d'un acte de mariage ;
- Avoir été marié, à la date du décès du conjoint, durant au moins un an si le mariage a eu lieu durant l'activité ;
- Avoir été marié, à la date du décès du conjoint, durant au moins 5 ans si le mariage a eu lieu après la date de mise à la retraite.

La pension de survie correspond normalement à 60% de la pension de base du défunt, mais ne peut pas être moins de 35% du dernier salaire de base selon la grille en vigueur au moment du décès. La pension de survie ne peut jamais dépasser la dernière pension nette du défunt.

Le conjoint divorcé survivant a droit à une pension de survie à condition qu'il soit bénéficiaire d'une pension alimentaire, pour autant qu'il ne soit pas remarié. Si le/la veuf/veuve se remarie, il/elle perd le droit à une pension de survie, mais reçoit en compensation un montant équivalant à deux ans de la pension de survie.

La séparation de fait n'a pas d'incidence sur le droit à la pension. Un conjoint séparé a donc droit à une pension de survie.

La pension d'orphelin correspond à 40 % de la pension de survie, avec un minimum de

50 % du grade AST 1/1 pour le premier enfant, somme à laquelle est ajouté le montant correspondant à une allocation enfant à charge par enfant supplémentaire. Le tout étant divisé en parts égales entre les enfants.

S'il n'y a pas de conjoint survivant, la pension d'orphelin est doublée (80% de la pension de survie théorique avec un minimum de 100 % du grade AST1/1 pour le premier enfant, augmenté d'une double allocation d'enfant à charge par enfant supplémentaire).

5.3 Situation fiscale

Même si aucun impôt national sur le revenu ne peut être prélevé sur la pension, le pensionné communautaire est toujours tenu de déclarer dans son pays de résidence fiscale (domicile fiscal) les autres sources de revenus, y compris les revenus mobiliers.

En vertu de l'article 12 du Protocole sur les Privilèges et Immunités des Communautés européennes (PPI), les salaires versés aux fonctionnaires des différentes Institutions de l'UE et les pensions versées aux retraités et à leurs survivants sont taxés à la source par l'UE. Par conséquent, ils sont **exonérés de tout impôt national sur le revenu et ne doivent pas être déclarés auprès des autorités fiscales**. À cet égard, les retraités de l'UE ont droit à une attestation spéciale, qui peut être obtenue auprès de l'unité PMO/4 Pensions, qui devra être conservée avec les testaments.

Il est important que cette information soit rendue tout à fait claire aux exécuteurs testamentaires du conjoint, chargés de la régularisation de ses affaires.

L'article 13 du PPI détermine **le domicile fiscal** des fonctionnaires et des autres agents de l'UE. La détermination du domicile fiscal est importante parce que c'est au lieu où se trouve le domicile fiscal que l'ensemble des revenus taxables du contribuable doivent être déclarés et imposés.

S'il est vrai que le revenu des Institutions UE ne doit pas être déclaré aux autorités fiscales, il faut par contre bien le déclarer aux autorités si vous souhaitez obtenir dans votre pays de domicile un avantage social qui dépend du revenu total de votre ménage.

5.4 Successions

Pour toute question concernant les successions, consultez les sites :

Le site Web officiel de la Commission européenne (e-justice) :

https://e-justice.europa.eu/topics/family-matters-inheritance/inheritance/succession_fr

Le site de Conseil des Notariats de l'Union Européenne (CNUE) « Successions en Europe » www.successions-europe.eu donnant des informations sur la situation en matière de successions dans chacun des États membres.
Pour le Royaume-Uni et d'autres pays tiers le site de l'Union Internationale du Notariat : https://uinl.org/tool-for-citizens/succession-in-europe/

Attention : Endéans les 6 mois qui suivent le décès, il faut faire une déclaration de

succession à l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA en présentant les documents suivants :

- Une copie intégrale de l'acte de décès
- Un extrait cadastral en cas de fortune immobilière
- En cas de contrat de mariage, un acte notarié.

5.5 Ma volonté en fin de vie

Chacun, à tout âge, malade ou bien portant, s'interroge sur sa fin de vie et souhaite garder le pouvoir d'en décider.

Le Luxembourg, par son appareil législatif, vous donne la possibilité d'exprimer votre volonté, en participant activement, en pleine conscience, à votre prise en charge ; et en consignant vos souhaits concernant les traitements que vous souhaiteriez recevoir et rédigeant une directive anticipée (concernant les soins palliatifs) et/ou des dispositions de fin de vie, au cas où vous ne seriez plus capable de communiquer (perte de conscience suite à une maladie ou un accident, démence).

La brochure « Ma volonté en fin de vie », éditée par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, vise à informer de manière impartiale les citoyens sur les lois encadrant la fin de vie et les options qui leur sont offertes.

https://mfsva.gouvernement.lu/fr/publications/filtre-senior-telechargements/fin.html

Dans l'objectif de faire respecter la volonté d'une personne en fin de vie, même si elle ne peut plus s'exprimer, une partie de la brochure comprend des formulaires de « directive anticipée » et de « disposition de fin de vie » qui pourront être utilisés par le citoyen pour documenter ses choix. Tout patient peut remplir à la fois une directive anticipée et des dispositions de fin de vie. Cette brochure est disponible en français, anglais, allemand et portugais. Elle est disponible auprès du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, du Ministère de la Santé et du Ministère de la Sécurité sociale ou peut être téléchargée sur le portail Santé : www.sante.public.lu

5.5.1 La directive anticipée – Omega 90

La directive anticipée permet à la personne en fin de vie de désigner une personne de confiance qui la représente, si elle n'est plus à même d'exprimer sa volonté. La directive anticipée peut être remise au médecin traitant et fait alors partie intégrante du dossier médical. Si le médecin traitant, dû à ses convictions, ne peut pas respecter les choix exprimés par le patient, il doit alors transférer le patient en question à un confrère prêt à respecter les directives du patient.

5.5.2 Les dispositions de fin de vie

La fin de vie est un passage inexorable, y réfléchir permet de faire respecter votre volonté, en parler à vos proches leur épargnera la souffrance supplémentaire du choix, le moment venu.

Lorsqu'une personne est atteinte d'une maladie incurable ou se trouve dans une situation

médicale sans issue à la suite d'un accident, celle-ci peut faire une demande d'euthanasie ou d'aide au suicide. La loi du 16 mars 2009 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide définit le cadre de cette demande.

Cette demande peut aussi être formulée à l'avance à travers les dispositions de fin de vie, pour le cas où la personne ne serait plus capable d'exprimer sa volonté. Elle doit être enregistrée obligatoirement auprès de la Commission Nationale de Contrôle et d'Evaluation, qui est tenue de demander tous les 5 ans si le patient en question veut toujours maintenir sa décision.

5.6 Instructions destinées aux enfants ou amis en cas d'accident, de maladie grave ou de décès

Vous n'avez rien à perdre à compléter et à donner le formulaire imprimé ci-dessous à vos proches. Au contraire, vous pourriez vous sentir soulagé(e).

Un accident, voir même le pire, peuvent parfois survenir de manière soudaine. Généralement, nos proches ne sont pas préparés et ne peuvent compléter tous les formulaires relatifs aux différentes démarches à effectuer.

Nous nous sommes efforcés d'inclure dans ce formulaire le détail de vos coordonnées personnelles, ainsi que des informations qui permettront à vos proches d'effectuer les démarches nécessaires ou de ne pas omettre certaines questions importantes.

Confiez ce formulaire, que vous trouverez ci-dessous et les éventuelles pièces jointes à l'un de vos proches, ou informez ce dernier de l'endroit précis où il pourra le trouver.

INSTRUCTIONS ET INFORMATIONS TRANSMISES AUX ENFANTS OU AUX AMIS EN CAS D'ACCIDENT, DE MALADIE GRAVE OU DE DECES

Rédaction du document : ..... Lieu : .....

Nom et prénom(s) : .....

Adresse : .....

Téléphones : .....

Nationalité(s) : .....

Numéro de matricule de pension de l'UE : ..... Groupe sanguin : .....

Allergies : .....

Enfants : prénoms des enfants / Date et lieu de naissance

.....

.....

.....

Autres membres de la famille : .....

.....

Prière d'avertir immédiatement les personnes suivantes (enfants ou amis) :

A) .....

B) .....

(Indiquer les adresses et numéros de téléphones de ces personnes) Testament : J'ai établi un ou plusieurs testament(s) déposé(s) chez le notaire

Nom : .....

à (ville) .....

ou chez l'avocat .....

ou que j'ai donné(s) /déposé(s) à .....

Adresse et numéro de téléphone : .....

.....

Mes dernières volontés : .....

A) Crémation ..... Inhumation .....

B) En présence : uniquement des membres de la famille et des amis proches

C) Couronnes : Oui/non

D) Dons à des organismes : .....

E) Autres : .....

.....

Personnes et autorités qui doivent être officiellement averties, en cas de décès, et qui pourront donner des instructions sur les questions du testament, de l'héritage, etc… :

A) .....

B) .....

C) .....

EN CAS DE DECES, IL CONVIENT D'AVERTIR DANS LES PLUS BREFS DELAIS LE NUMERO SUIVANT :

Tel. +32 2 2952017 Ou envoyer un e-mail à PMO-SURVIE@ec.europa.eu

Ma Caisse de retraite relève de la Commission européenne / du Parlement européen / de la Cour de Justice européenne / de la Banque européenne / de la Cour des Comptes.

.....

Ma banque est : .....

Numéro IBAN du compte : .....

Type de compte : personnel ..... joint ..... mandataire .....

En cas de décès dû à un accident, il serait utile de prévenir aussi toute autre banque dans laquelle je détiens éventuellement un compte, afin que les bénéficiaires/héritiers puissent, le cas échéant, bénéficier de toute assurance vie souscrite. Je joins la liste de tous mes comptes bancaires.

J'ai souscrit une **assurance vie** dans les compagnies d'assurance suivantes :

Numéro de contrat : .....

Bénéficiaire : .....

Dans quel pays : .....

J'ai également souscrit une assurance obsèques :

Compagnie d'assurance : .....

Numéro de contrat : .....

Autre type d'assurance (par ex. pour dommages incendie, vol, effraction, etc.)

Compagnie d'assurances : .....

Numéro de contrat : .....

Les clés de ma/mes maison(s) se trouvent chez : .....

Documents personnels : Carte d'identité : .....

Passeport : .....

Permis de conduire : .....

Documents familiaux (par ex. contrat de mariage, testament, donations, etc…) se trouvent chez :

.....

.....

.....

Documents relatifs à ma voiture : (par ex. contrat d'assurance et compagnie)

.....

Autres obligations : .....

Signature

Chapitre 6 : Aides sociales, aides juridiques et obligations de l'ancien fonctionnaire

6.1 Assistantes sociales dans les institutions européennes

Cour de justice :
(-)

Parlement :
sandra.valadaotoste@europarl.europa.eu
christiane.lehnberg@europarl.europa.eu

Cour des Comptes :
flaure.langue@ext.eca.europa.eu

Commission :
giovanna.agnello@ec.europa.eu
greta.verstrepen@ec.europa.eu

6.2 Aides sociales, familiales ou financières et autres aides prévues par l'article 76 du Statut

Les titulaires d'une pension communautaire peuvent recevoir une aide financière en cas de circonstances graves. Veuillez noter que les crédits sont très limités.

L'aide sociale peut être accordée aux bénéficiaires d'une pension de veuf/veuve, d'invalidité, d'ancienneté, d'orphelin ou aux ayants droit d'un pensionné décédé.

Pour introduire une demande, il faut d'abord contacter le service social de l'Institution d'origine. Veuillez noter que les assistants sociaux peuvent procéder ou faire procéder à des visites afin de constater la nécessité de l'aide.

Une révision des réglementations est en cours.

Au stade actuel, **toute demande d'aide sociale, familiale ou financière doit être faite via les services sociaux de l'Institution d'origine du pensionné.**

N'hésitez pas à les contacter. Ils sont là aussi pour apporter une aide morale, logistique et matérielle en cas de besoin.

6.3 Aide juridique fournie par l'AIACE-Internationale

Le Bureau international de l'AIACE a conclu un accord avec deux avocats bruxellois spécialisés en matière statutaire. Le montant de la première consultation pour une durée de maximum une heure est de 80€. Les prochaines consultations seront facturées au taux horaire de 130€. **Ce service ne s'adresse qu'aux membres de l'AIACE.**

Il vous est loisible de les consulter directement :

- **Maître Nicolas LHOËST : Tél. +32 2 648 75 30** ou nlh@cntv-law.be
Association Cartuyvels, Nolf, Terlinden & Vinçotte
Adresse : rue de la Cambre, 22D,bte 9 - B-1200 Bruxelles

- **Maître Laure LEVI : Tél. +32 2 648 75 30** ou info@lallemand-legros.be
Lallemand & Legros
Adresse : Avenue Emile de Mot, 19 - B-1000 Bruxelles

Pour toute autre information, vous pouvez contacter :

- l'AIACE Internationale : Tél. +32 2 295 29 60 (de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00)
E-mail : aiace-int@ec.europa.eu

A toutes fins utiles vous trouvez ci-dessous le nom de deux avocats à Luxembourg, spécialisés aussi dans la défense des droits des fonctionnaires européens :

- **Maître François MOYSE : Tél. 20 80 09** ou contact@moysebleser.lu
(www.moysebleser.lu)
Etude Moyse & Bleser
Adresse : 119, Av. G. Diderich - L-1420 Belair- Luxembourg

- **Maître Marc KERGER : Tél. 26 47 72** ou marc@etudekerger.lu
(www.etudekerger.lu)
Adresse : 9a, boulevard Prince Henri - L- 2011 Luxembourg

6.4 Réclamation 90.2

Par voie de réclamation, vous pouvez contester une décision de l'autorité compétente qui, à votre avis, affecte vos droits statutaires et vous fait grief :
- soit que l'autorité ait pris une décision explicite ou implicite de rejet ;
- soit qu'elle se soit abstenue de prendre une mesure imposée par le statut.

La réclamation suppose donc l'existence au préalable d'un acte administratif. Pour que cet acte puisse être contesté, il faut :

- qu'il soit définitif, car les actes préparatoires ne sont pas attaquables ;
- qu'il cause un grief personnel et individuel, l'intéressé devant avoir un intérêt personnel, légitime, direct, né et actuel pour annuler ou modifier la décision.

Toute demande de révision ou de réexamen d'une décision rendue par l'autorité compétente est donc à considérer comme une réclamation, en vue du respect des délais mentionnés ci-après.

6.4.1 Délai

La réclamation peut être introduite dans un délai de trois mois :

- s'il s'agit d'une mesure de caractère général, à partir du jour de la publication de l'acte ;

- s'il s'agit d'une mesure de caractère individuel, à partir du jour de la notification de la décision au destinataire et, en tout cas, au plus tard du jour où l'intéressé en a connaissance. Toutefois, si un acte de caractère individuel est de nature à faire grief à une personne autre que le destinataire, ce délai commence à l'égard de ladite personne à partir du jour où elle en a connaissance et en tout cas au plus tard du jour de la publication

- lorsque la réclamation porte sur une décision implicite de rejet d'une demande, à partir de la date d'expiration du délai de réponse.

6.4.2 Forme et contenu

Une réclamation est reconnue comme telle en fonction de sa nature et de son contenu, sans condition de forme.

La réclamation doit contenir :

- les données d'identification du réclamant ;
- l'objet de la réclamation et les moyens et arguments sur lesquels elle se fonde ;
- la décision attaquée ;
- le lieu, la date et la signature.

Où introduire une réclamation

- la réclamation, en un seul exemplaire, doit être introduite auprès de l'AIPN de l'Institution d'appartenance du pensionné.

6.5 Aide juridique fournie par les services locaux

6.5.1 Accueil et information juridique - Luxembourg

Le service d'accueil et d'information juridique accueille des particuliers qui souhaitent recevoir des informations et être orientés vers les services compétents, notamment dans les domaines suivants : droit civil, bail à louer, divorce, droit pénal, droit du travail.

Le service s'adresse aux personnes physiques, mais non aux commerçants qui souhaitent recevoir des informations en matière de droit commercial.

En pratique, le travail du service consiste essentiellement à :

- renseigner les particuliers sur les procédures et déroulements judiciaires ;
- proposer et distribuer des modèles de requêtes et demandes ;
- expliquer les démarches et actions judiciaires pour lesquelles un avocat n'est pas nécessaire.

Le service ne donne **pas d'informations aux personnes qui sont déjà assistées par un avocat.**

Les informations juridiques sont données au cours d'un **entretien individuel et confidentiel** avec une personne relevant du Parquet général. Les informations juridiques sont dispensées **gratuitement**.

Il y a lieu de se présenter à l'un des deux services d'accueil et d'information juridiques suivants : Luxembourg et Diekirch. Les citoyens sont libres de consulter le bureau de leur choix.

- **Service d'accueil et d'information juridique : Tél. 475981-2600**

Adresse : 12, Côte d'Eich, 1450 Ville-Haute Luxembourg
Heures d'ouverture : Tous les jours sans rendez-vous, du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30, à l'exception du lundi matin sur rendez-vous.

- **Service d'accueil et d'information juridique : Tél. 80 23 15**

Justice de paix -Bei der Aaler Kirch, L-9211 Diekirch
Heures d'ouverture : uniquement le mercredi, de 9h00 à 11h30 et de 14h30 à 17h00.

Les personnes souhaitant être **informées sur l'étendue de leurs droits et/ou moyens de leur mise en œuvre** doivent s'adresser au service d'information assuré par des avocats.

Ce service est ouvert tous **les samedis matin à la Cité judiciaire**, Bâtiment Commun, de 8h30 à 11h30 (le service est fermé pendant les vacances scolaires).

Le service d'informations juridiques **« Droits de la femme »** fournit des informations juridiques générales sur les **thématiques touchant spécifiquement les femmes**, notamment : divorces et séparations ; violences au sein de la famille ; filiation et autorité parentale ; abus sexuels ; discriminations.

Le service s'adresse surtout aux femmes. Les personnes de sexe masculin désireuses de se renseigner sur les thématiques mentionnées ci-dessus peuvent néanmoins aussi s'adresser à ce service.

Les informations juridiques sont données **sans rendez-vous tous les mercredis matin, de 8h30 à 12h00** dans le bâtiment commun BC ou CR de la Cité judiciaire au rez-de-chaussée (le service est fermé pendant les vacances judiciaires).

Les informations juridiques sont données au cours d'un **entretien individuel avec un magistrat** (en général une femme) qui est tenu au secret professionnel.

Les informations juridiques sont dispensées **gratuitement**.

6.5.2 L'Ombudsman / le Médiateur

L'Ombudsman ou le Médiateur analyse les doléances du citoyen à l'égard de l'Administration publique (c'est-à-dire une administration de l'État, une administration communale ou encore un établissement public relevant de l'État ou des communes), aplanit les difficultés et soumet à la Chambre des Députés des recommandations pouvant comporter des propositions visant à améliorer le fonctionnement du service visé et/ou des modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à certains textes législatifs et réglementaires.

Quel est son rôle ?

Si un citoyen ou une personne morale de droit privé (une association ou une société privée) conteste une décision ou une procédure de l'Administration ou s'estime lésé(e) par le comportement d'un agent public, il/elle peut s'adresser à l'Ombudsman. Celui-ci agira en tant que médiateur dans l'affaire et cherchera à résoudre le litige qui oppose le citoyen, respectivement la personne morale de droit privé, à l'administration.

Les réclamations peuvent se faire par écrit ou oralement sur rendez-vous.

La brochure « Ombudsman – Le Médiateur au service des citoyens » est disponible en quatre langues (allemand, anglais, français et portugais) auprès de chaque commune et auprès du bureau de l'Ombudsman.

Infos pratiques :
Ombudsman - Mme Claudine Konsbruck : **Tél 26 27 01 01**
Adresse :65, route d'Arlon, L-1140 Luxembourg
Heures d'ouverture des bureaux : de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00 Internet :
www.ombudsman.lu

6.5.3 Le Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé

Ce service constitue une structure d'information, de conseil et de médiation, ouverte aussi bien au patient qu'au professionnel de la santé. L'objectif est d'informer, de prévenir les conflits et, en cas de difficultés, de rapprocher les parties et de trouver une résolution extrajudiciaire d'un conflit dans un esprit de dialogue et de compréhension mutuelle.

Informer les patients et prestataires
La mission première du service est d'informer tant les patients que les prestataires, de prévenir et d'éviter ainsi les conflits potentiels à travers une meilleure information.

Prévenir et résoudre les conflits
Afin d'éviter les conflits, le service du médiateur de la santé cherche tout d'abord à promouvoir la communication entre le patient et le prestataire de soins de santé par le biais d'actions préventives.

En cas de difficultés, le rôle du médiateur de la santé et de ses collaborateurs est d'entendre les

parties et de les aider à trouver par elles-mêmes une solution à leur conflit qui les oppose, dans un esprit de dialogue et de compréhension mutuels.

Le médiateur de la santé en tant que tiers par rapport aux parties n'occupe pas la fonction de juge. A travers un processus structuré, il contribue à rétablir le dialogue entre les parties.

Le médiateur cherche à permettre aux parties de trouver une solution à l'amiable, ce qui présuppose une volonté commune de trouver un arrangement.

Le médiateur de santé, ses collaborateurs et les parties à une médiation sont tenus de respecter le secret. La confidentialité du processus est garantie par la loi.

Infos pratiques :
Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé : Tél. 247-75515

Adresse : 11, rue Robert Stumper L-2557 Gasperich-Luxembourg
Heures d'ouverture au public : lundi-mardi, de 9h00 à 13h00, mercredi, de 13h00 à 17h00, jeudi -vendredi, de 9h00 à 13h00.
E-mail : info@mediateursante.lu - Internet : www.mediateursante.lu

6.6 Les obligations de l'ancien fonctionnaire

6.6.1 Discrétion et confidentialité

Après la cessation de ses fonctions, l'ancien fonctionnaire est tenu de respecter certaines obligations auxquelles il était soumis lorsqu'il était en activité. Afin de respecter le devoir de discrétion, il s'abstient de toute divulgation non autorisée d'informations portées à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions, à moins que ces informations n'aient déjà été rendues publiques ou ne soient accessibles au public (art. 17 du Statut).

Le fonctionnaire ne peut pas faire état en justice, à quelque titre que ce soit, des constatations qu'il a faites en raison de ses fonctions, sans l'autorisation de l'AIPN. Le fonctionnaire reste soumis à cette obligation, même après la cessation de ses fonctions (art. 19 du Statut).

Le pensionné est tenu de ne pas accepter des fonctions ou des charges, après la cessation de fonctions, qui seraient incompatibles avec les intérêts de l'Union.

Dans le cas où le pensionné désire exercer une activité professionnelle dans les deux ans suivant la cessation de ses fonctions, il doit saisir par écrit les services compétents de son Institution d'appartenance, qui peut fournir toutes les indications nécessaires à l'appréciation du dossier (art. 16,17 et 19 du Statut, art. 13 et 40 de l'annexe VIII du Statut).

6.6.2 Communiquer tout changement et les pièces justificatives

Le pensionné ou ses ayants droit, appelés à bénéficier des prestations prévues par le

Régime des pensions, sont tenus de fournir les preuves écrites qui peuvent être exigées et de notifier à l'Institution (unité Pensions) tout élément susceptible de modifier leurs droits à prestation, y compris les changements d'adresse. A défaut, l'administration se réserve le droit de suspendre le paiement de la pension et des indemnités (art. 43 annexe VIII du Statut).

6.6.3 Déclaration bisannuelle/annuelle

L'unité Pensions procède tous les deux ans (annuellement à partir de 80 ans) à un contrôle de la situation des bénéficiaires d'une pension, afin de s'assurer que toutes les conditions du maintien de la pension et des allocations familiales restent remplies. A cette fin, des formulaires sont envoyés par le service dans le mois de la date d'anniversaire du pensionné, pour confirmer les informations relatives notamment à la résidence. **Le renvoi de la déclaration dûment signée et du certificat de vie dans le mois qui suit sa réception est obligatoire pour que le versement de la pension ne soit pas interrompu.**

Attention ! Si la déclaration bisannuelle/annuelle n'est pas dûment renvoyée, le versement de la pension sera automatiquement suspendu.

Il est à noter que **le certificat de vie est un formulaire rempli par une autorité qui peut attester avoir rencontré personnellement le pensionné**. Cette autorité pourra être un représentant officiel de la commune de résidence, la police, un médecin, etc…

Attention ! Nous tenons à souligner l'importance d'indiquer sur la déclaration une ou plusieurs personnes de contact, hors du ménage (un enfant, une amie, un voisin).

6.6.4 Rembourser des sommes indûment perçues

Si le bénéficiaire d'une pension a indûment perçu des avantages financiers, le remboursement peut être demandé lorsque l'administration peut démontrer :

- que le bénéficiaire a eu connaissance de l'irrégularité du versement, ou
- que l'irrégularité était si évidente qu'il ne pouvait manquer d'en avoir connaissance.

Par conséquent, l'administration a le droit de récupérer à tout moment les sommes qu'elle a versées sur la base de déclarations fausses, d'éléments d'information inexacts ou d'omissions, dès qu'elle en prend connaissance (art.85 du Statut).

Chapitre 7 : Rester actif – culture, loisirs et sports

Consulter le site du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil :
https://mfsva.gouvernement.lu/fr/le-ministere/attributions/personnes-agees.html

7.1 Offres au sein des Institutions européennes

7.1.1 Le Foyer européen

Ce bâtiment culturel héberge les clubs du Cercle culturel des Institutions européennes à Luxembourg. Les clubs du Cercle sont ouverts aux actifs et pensionnés des Institutions européennes et depuis peu aussi aux externes. Vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des différents clubs dont nous vous encourageons à devenir membre. Pour disposer d'informations actualisées, taper « Foyer européen Luxembourg » et consulter le site Web. (https://www.cercleculturel.lu/Foyer/)

Adresse :
10, rue Heinrich Heine L-1720 Luxembourg

https://www.cercleculturel.lu/RapidMap.php

Les clubs du Cercle culturel sont ouverts aux personnes ne travaillant pas dans les Institutions européennes

Les amateurs du Vin	Céramique	Cinéma grec	Les concerts du Foyer européen
Culture bulgare "Gaîda"	Culture et danses hellèniques	Culture irlandaise	Culture latino-

Culture Lituanienne	Culture portugaise	Culture et danses roumaines	Danses hongroises
Danses polonaises	Danses populaires et danses de la Cour		Echecs
Eurocantica	Histoire de l'Art	Jeux de réflexion	Langues et cultures arabes du Moyen-Orient
Luxembourg European Association of Performing Arts	Club de Musique	Orfèvrerie	Peinture
Philatélie et numismatique	Photo club "CIEL"	Scottish Country Dance	Théâtre français "Espace théâtre"
Théâtre grec	Théâtre Italien "GAT" (Gruppo Amici del Teatro)	Théâtre roumain "Avant Scène"	Czech and Slovak Drama Club
Theatrum	Club Audio-Vidéo		

Nous vous invitons aussi à vous abonner à la **Newsletter du Cercle culturel** pour être informés régulièrement des manifestations, expositions et conférences www.cercleculturel.lu

Enfin, nous vous rappelons que le Foyer européen dispose d'un **excellent restaurant, ouvert du lundi au vendredi, le midi de 12h00 à 14h00.**

Si vous voulez avoir l'assurance de disposer d'une place, nous vous conseillons de **réserver au 4301-35206**.

7.1.2 Bibliothèque des loisirs

Les Institutions européennes gèrent une bibliothèque de loisirs qui se situe au bâtiment du Parlement européen. La bibliothèque interinstitutionnelle se trouve désormais dans l'aile ouest du nouveau bâtiment Adenauer (rez-de-chaussée), ADENAUER 00G880 .

Elle fonctionne avec l'aide de bénévoles et elle est ouverte **du lundi au jeudi, de 12h00 à 14h30** ; (horaires spéciaux pendant les vacances scolaires).

La bibliothèque dispose d'un site web: https://biblioloisirslux.wordpress.com/

Vous y trouvez :

- L'accès au catalogue complet du fonds de la bibliothèque, y compris les nouvelles acquisitions.
- Recommandations de lecture des bibliothécaires, mais aussi des lecteurs.
- Information sur ouverture pendant l'horaire d'été

E-mail : biblioloisirslux@europarl.europa.eu

7.1.3 Café entre anciens

Chaque deuxième mardi du mois (à l'exception du mois d'août), vous pouvez passer un agréable moment entre anciens collègues au bar du Foyer européen, où vous attend le **Café entre anciens**, de 14h30 à 17h30. Un gâteau, une boisson chaude (café ou thé) ou une boisson soft (eau ou jus d'orange) vous sera offert.

Vous avez la possibilité de combiner cette sortie avec un déjeuner au restaurant du Foyer et/ou avec une activité culturelle du soir (concert, spectacle, cinéma, etc…).

7.1.4 Initiative "Active senior"

Les anciens fonctionnaires peuvent participer de façon bénévole à des mandats ou à des activités non rémunérées exercées au sein de la Commission.

Les objectifs de l'initiative « Active senior » sont les suivants:

- clarifier, harmoniser et consolider les procédures existantes ;
- sensibiliser les services de la Commission au potentiel d'expertise des anciens et à l'intérêt de l'appropriation de l'initiative.

La DG HR est responsable des actions d'information et de sensibilisation dans le cadre de cette initiative. Ce sont les DG qui définissent les domaines d'activité auxquels les anciens

fonctionnaires peuvent prendre part,

- procédures de sélection, panels, concours ;
- mentoring ;
- évaluation/appui aux projets/programmes ;
- expertise technique dans des enquêtes ;
- expertise pratique en affaires européennes ;
- information, présentation de politiques, participation à des groupes de réflexion.

Si vous êtes intéressé par cette initiative, vous pouvez consulter le site https://aiace-europa.eu et adresser votre manifestation d'intérêt ou demander un complément d'informations à HR-Active-senior@ec.europa.eu

7.1.5 Exercer une activité professionnelle après votre cessation de fonctions

Après la cessation de fonctions, les anciens fonctionnaires restent tenus de respecter certaines obligations, notamment celles prévues aux articles 12, 16, 17 et 19 du Statut.

Vous êtes tenu de déclarer immédiatement à l'Institution votre intention d'exercer toute activité professionnelle, rémunérée ou non, pendant une période de deux ans à compter de la date à laquelle vous avez quitté l'Institution.

Au cas où l'activité en question a un lien avec l'exercice de vos anciennes fonctions pendant vos trois dernières années de service, l'AIPN en vérifie la compatibilité avec les intérêts légitimes de l'Institution et prendra sa décision, après avis de la commission paritaire, dans les 30 jours ouvrables. L'absence de notification dans ce délai vaut acceptation implicite.

Toute question concernant la possibilité d'exercer une activité après la cessation de fonctions est à adresser à l'Institution d'appartenance.

7.2 Les associations locales Seniors

v. https://infosenior.public.lu/fr.html

7.2.1 Services Seniors

Le Service de la Ville de Luxembourg propose un vaste **programme d'activités pour les seniors de 60 ans et plus** (activités et sorties culturelles, conférences/cours, déjeuners de société, projets intergénérationnels, thé dansant, cinéma, cuisine, etc…).

v. Service Seniors | Ville de Luxembourg https://www.vdl.lu/fr/la-ville/les-services-a-votre-ecoute/service-seniors

La brochure trimestrielle peut être commandée au **Tél. 4796-2428**

D'autres communes se sont également dotées d'un Service Seniors :

- **Ville d'ESCH** :

Escher BiBSS – Bureau d'information Besoins spécifiques & Seniors | Tél. 2754-2210
Adresse : 24, rue Louis Pasteur, L-4267 Esch-sur-Alzette
E-mail : escherbibss@villeesch.lu

- **DIFFERDANGE** :

Service Senior Plus - Bureau Centre Médico-Social | Tél. 58 77 1-1562 Adresse : 23, Grand-Rue, L-4575 Differdange

Internet : https://differdange.lu/vivre/vivre-ensemble/seniors/

- **SANEM** :

Senior+ | Tél. 59 30 75-1
Adresse : Commune de Sanem 60, rue de la Poste, L-4477 Belvaux Internet : https://www.suessem.lu/fr/services-pour-residents/seniors/senior/

La commune de HOBSCHEID a une **maison intergénérationnelle**, mais offre également un service de repas sur roues et des petits services de bricolage, etc.…

Beaucoup de communes ont des associations pour seniors, des associations locales qui organisent aussi des activités, des manifestations, des excursions, etc…

Quoi qu'il en soit, il est impossible de regrouper toutes les informations concernant les services offerts par les communes.

Pour obtenir plus d'informations, il est préférable de s'adresser à sa commune de résidence.

7.2.2 Clubs Aktiv Plus

Depuis 2024, l'appellation Club Aktiv Plus remplace celle de Club senior.

Les clubs Aktiv Plus sont des centres de rencontre pour les personnes âgées de 50 ans et plus, agréés par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, qui offrent un éventail d'activités dans les domaines les plus divers.

Le site internet https://clubaktivplus.lu/ regroupe des informations intéressantes concernant les Clubs Aktiv Plus, et leurs activités proposées. Ce site propose également d'autres informations, notamment des conseils de santé, d'apprentissage tout au long de la vie, des conseils en matière de sécurité, de gérontologie et de gériatrie, de politique pour les 3ème et 4ème âges, et enfin des références bibliographiques.

L'objectif est de permettre aux personnes âgées de briser l'isolement social ; ainsi, les Clubs Aktiv Plus fournissent un cadre décontracté et non-contraignant à toute personne qui souhaite :

- s'investir dans un domaine ou un autre ;
- préserver et développer ses compétences physiques et psychiques ;
- participer activement à la vie sociale et culturelle ;
- assurer des responsabilités ;
- cultiver des relations d'échange et de rencontre ;
- partager des loisirs avec d'autres personnes ;
- opter pour le Life-long Learning.

Aujourd'hui, il existe 23 Clubs Aktiv Plus à travers le pays, qui offrent un programme d'activités très varié, s'inspirant des sujets suivants :

- formations et Life-long Learning (séminaires sur des thèmes relatifs à la santé et à la prévention de maladies, cours d'initiation aux nouvelles technologies, cours de cuisine, de philosophie, de créativité artistique, apprentissage de langues, entraînement de la

mémoire…) ;

- conseil et guidance (écoute, entrevues individuelles, informations sur les services pour personnes âgées existant au Luxembourg, orientation) ;
- activités de loisirs, sportives (yoga, zumba, gymnastique, natation, randonnées pédestres et cyclistes…) et culturelles (visites de musées, d'expositions, concerts, excursions au Luxembourg et à l'étranger) ;
- projets sociaux et multiculturels visant à encourager le bénévolat et la solidarité citoyenne ;
- rencontres conviviales (cafétéria, repas en communs, jeux de société, groupes de musique et de chant…).

Les coordonnées des clubs sont a trouver sur :
https://clubaktivplus.lu/tous-les-clubs/

Les programmes des activités des différents Clubs Aktiv Plus peuvent aussi être consultés sur le site du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil www.luxsenior.lu , dans le magazine magazine « geroAKTIV», (initiative du Gero) rédigé en langues allemande et française et sur https://clubaktivplus.lu/news-publications/

7.2.3 AMIPERAS (Amicale des personnes retraitées, âgées et solitaires)

L'association AMIPERAS poursuit les objectifs suivants :

- rassembler les retraités, les seniors et les personnes seules ;
- conseiller, soutenir et aider ses membres dans les domaines social et culturel ;
- défendre les intérêts des personnes âgées et maintenir un dialogue constant avec toutes les institutions privées et publiques.

Chaque section de l'Amiperas organise des portes ouvertes, axées sur plusieurs activités : chant - broderie – tricotage - footing - culture physique - natation - jeux de quilles, etc.

En outre, toutes les sections organisent des excursions et prennent d'autres initiatives, telles que : bazar - soirées théâtrales - projection de films et de diaporamas, etc.

Il y a environ 55 sections d'Amiperas dans tout le Grand-duché ; vous en trouvez dans presque toutes les communes.

Les coordonnées des sections locales peuvent être obtenues, soit au secrétariat national de l'Amiperas, soit auprès des autorités locales.

Infos pratiques :
AMIPERAS asbl - Tél. 40 22 22
Adresse : B.P. 2234, L-1022 Luxembourg
E-mail : amiperas@pt.lu | Internet : www.amiperas.lu

7.2.4 GERO (Kompetenzzenter fir den Alter)
https://www.gero.lu/

Le Service GERO se définit comme un service d'information et de soutien s'adressant aussi bien aux seniors qu'aux professionnels du secteur d'aide et des soins. Ses activités se déclinent principalement en 4 volets :

- **l'institut de formation pour professionnels :** il traite les questions auxquelles sont confrontés cadres et collaborateurs du secteur d'aide aux personnes âgées concernant la gestion, les soins et le rapport approprié avec les personnes âgées. L'institut propose des cours et des formations in-house et externes ;

- **Académie Senior :** ce service s'adresse au public âgé de 60 ans et plus. L'Académie propose des activités qui permettent aux participants de renforcer leurs connaissances, d'acquérir de nouvelles compétences, de créer de nouveaux contacts sociaux et de répondre à toutes les questions liées à l'âge. Elle promeut l'apprentissage tout au long de la vie, le dialogue intergénérationnel et interculturel, la participation à la vie sociale et le maintien en bonne santé. Divers cours et manifestations sont organisés régulièrement et annoncés dans le magazine « geroAKTIV», qui paraît 4 fois par an et qui est distribué gratuitement aux abonnés de la carte Kaart60+ ;

- **la cellule de recherche :** elle a comme objectif de faciliter le dialogue entre la recherche et la pratique, c'est-à-dire d'étudier et de discuter les défis que pose le phénomène du vieillissement de la population ;

- **le service d'éditions et de publications :** à côté des publications spécifiques, le groupe biographique de l'association, composé de seniors bénévoles et de collaborateurs internes, s'est constitué en vue d'élaborer des outils pouvant servir au travail de mémoire, par exemple des jeux ou des livres abordant des événements historiques d'un point de vue personnel. Cette association publie un magazine dont le look s'adapte aux exigences des seniors modernes. Il comporte un dossier thématique (amovible). A titre d'exemple, le premier dossier central a traité les différentes options de logement.

Infos pratiques :

GERO (Kompetenzzenter fir den Alter) Tél. 36 04 78-1 | Adresse : 1, Dernier Sol L-2543 Bonnevoie-Luxembourg
Internet : info@gero.lu
Tel. **36 04 78 1**

Carte « Kaart60+ »

La carte Kaart60+ coûte 12 € par an (15 € par couple). Elle vous donne droit à certains avantages auprès de plus de 100 partenaires, tels que :

- Conditions spéciales et réductions chez plus de 110 partenaires dans tout le pays (la liste des partenaires est régulièrement mise à jour)

- Vous recevez 4 fois par an notre magazine geroAKTIV
- Diverses manifestations gratuites réservées aux titulaires de la carte
- Réductions sur nos produits ainsi que sur une sélection de manifestations et cours
- consulter le site https://www.gero.lu/seniors/carte-aktiv-60

7.2.5 Luxembourg-Accueil-Information asbl

Luxembourg-Accueil-Information est une association d'accueil des étrangers et des Luxembourgeois. Elle facilite l'intégration au Grand-duché, grâce à des activités culturelles, artistiques et sportives.

Toutes ces rencontres ont lieu pendant la journée, d'octobre à mai. Vous y côtoierez plus de 55 nationalités différentes, Luxembourgeois inclus, et des anciens qui assurent un relais amical et convivial.

Infos pratiques :
Luxembourg Accueil Information - Tél. 24 17 17 24
Adresse : Montée du Grund, L-1645 Luxembourg Ouverture du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 Internet : www.luxembourgaccueil.com

7.3 Le sport à tout âge

7.3.1 Offres sportives des Institutions européennes

Le Cercle Sportif des Institutions européennes offre un large éventail d'activités sportives auxquelles peuvent adhérer également les pensionnés. Pour certaines activités les infrastructures sportives locales sont utilisées et pour d'autres les espaces sportifs de l'Ecole européenne ou autres.

Adresse mail du Président actuel du CSIE (Club sportif des Institutions européennes) : M. Diego Gambella diego.gambella@gmail.com

Informations pratiques sur les différents clubs de sport, à savoir :
- Arts martiaux : Judo, Karaté, Tai-Ji-Quan.
- Centre sportif : EuroCycloClub.
- Gym et danse : Aérobic-streching, DanceTonic, Eurodanse, Friskis & Svettis, Yoga.
- Sports aquatiques et plein air : Aviron, Golf, Moto, Plongée, Voile-Croisière, Ski.
- Sports individuels : Badminton, Basket, Cricket, Escrime, Floorball, Football, Gaelic sport, Hockey sur gazon, Patinage artistique, Rugby, Running, Squash, Tennis, Tennis de table, Tir, Volley.
-

7.3.2 Offres sportives de la Ville de Luxembourg

Le Service des Sports de la Ville dispose d'un programme spécial, avec des activités adaptées au rythme des personnes âgées de 55 ans et plus : **danse pour seniors, jeu d'échecs, éducation physique pour adultes et aînés, musculation douce sur machines, walking/Nordic-walking, natation (également cours**

d'apprentissage), pétanque sur glace, gymnastique de ski.

Au printemps, l'offre sportive est élargie avec un programme spécifique « plein air – Ainés/55+ » : **boules et pétanque, sports nautiques (kayak et aviron), golf, randonnées pédestres, randonnées cyclistes, Taijiquan, Qi Gong.**

Vous trouverez la brochure « Sports pour tous » sur le site www.vdl.lu ou vous pouvez l'obtenir en vous adressant au :

Service des Sports : Tél. **4796-4400** Adresse : rue de l'Abattoir, L-1111 Luxembourg E-mail : sports@vdl.lu

Le coût par activité sportive revient à 30 € pour les habitants de la ville et 60 € pour les habitants des autres communes. L'inscription au premier cours est gratuite.

7.3.3 Calendrier du sport-loisir

L'ancienne édition papier du Ministère des Sports « Le calendrier du sport-loisir » a été remplacee par une structure de recherche qui permet de chercher dynamiquement l'offre de cours pour seniors dans les différentes communes :

https://www.beactive.lu/fr/calendrier-du-sport-loisir/consulter-le-calendrier

Calendrier sport-loisir - Portail du sport - Luxembourg https://sports.public.lu/fr/programs/sport-loisir/calendrier-sport-loisir.html

Les administrations communales peuvent fournir des informations complètes sur l'offre existante dans chaque commune.

Infos pratiques :
Ministère des Sports : Tél. **247-83400**
Adresse : 66, rue de Trèves, L-2630 Luxembourg

7.3.4 ALGSC - Groupes sportifs pour cardiaques

L'objectif de l'ALGSC est d'informer sur des maladies cardiovasculaires le grand public et des patients atteints de telles maladies et d'offrir des activités physiques variées pour les patients cardiaques, afin d'augmenter leur qualité de vie et leur pronostic.

L'ALGSC offre plus de 17 heures de cours hebdomadaires d'activités physiques chaque semaine. Ces cours, adaptés aux capacités des participants, sont : natation, aquagym, marche nordique, randonnée et cyclisme sur route.

Toutes les activités sont supervisées par des kinésithérapeutes ou des enseignants spécialisés. Les cours de natation et d'aquagym sont encadrés par un médecin et une infirmière, avec un équipement de réanimation et un ECG. La fréquence cardiaque et la tension artérielle sont mesurées avant chaque cours de gymnastique.

Sur conseil du médecin, peuvent participer toutes les personnes ayant ou ayant eu une maladie cardiovasculaire (maladies coronariennes, cardiomyopathies, insuffisance cardiaque, valvulopathies cardiaques) ou les patients ayant des facteurs à risque (par ex.

diabète).

Pour prendre contact :
Association Luxembourgeoise des Groupes Sportifs pour Cardiaques
Tél.27 720 123 | Adresse : 2, rue Thomas Edison, L-1445 Strassen
E-mail : contact@algsc.lu | Internet : www.algsc.lu

7.3.5 GesondheetsZentrum

Santé, bien-être et qualité de vie sont aujourd'hui des priorités pour chacun d'entre nous.

Le GesondheetsZentrum est un centre dédié à la médecine de dépistage et de prévention. L'objectif est d'aider à mener une vie plus saine et plus dynamique pour garder une bonne santé le plus longtemps possible.

Le GesondheetsZentrum centralise des compétences dans de nombreux domaines liés à la prévention et l'éducation pour la santé : alimentation, activité physique, conduites addictives, stress… Grâce à la combinaison d'examens médicaux spécialisés, de cours collectifs et individuels, les experts vous accompagnent pour adopter un comportement soucieux de votre santé dans la vie de tous les jours.

Quel que soit votre problème de santé : surcharge pondérale, hypertension artérielle, difficulté, douleurs chroniques, etc…, vous y trouverez un programme individualisé pour vous aider.

Activités physiques : Ashtanga Yoga, Do-in, coaching individuel, ergo-endurance, fitness 60+, fitness pour le dos, fitness training, ostéo fit, Pilates, Qi Gong, Vini Yoga, Vini Yoga pour le dos, Yoga, Yoga calme et relaxation, Yoga pour le dos, Zumba gold.

Thérapies alternatives : acupuncture, massage bioénergétique, massage de Breuss, massage lymphatique acidose, Shiatsu, massage tibétain, méditation, réflexologie, Reiki.

Diététique : consultation diététique, cours culinaires, mindful eating.

Pour prendre rendez-vous avec l'équipe pluridisciplinaire, contacter le :
Secrétariat du GesondheetsZentrum - Tel. **26 36 92 10**
Adresse : 21, Boulevard F.W. Raiffeisen L-2411 Luxembourg
E-mail : info@gesondheetszentrum.lu | Internet : www.gesondheetszentrum.lu

7.3.6 ZithaAktiv – Centre de la Mémoire et de la Mobilité CeM2

ZithaAktiv a comme mission de favoriser et de guider l'activité physique et cognitive tout au long de la vie, pour mieux prévenir des troubles liés à l'âge.

Avec ZithaAktiv et ZithaMobil (Aides et Soins à domicile), Zitha est un groupe dynamique et innovateur. N'hésitez pas à consulter le site www.zithaaktiv.lu pour plus de détails ou pour des informations complémentaires.

E-mail : zithaaktiv@zitha.lu **- Tél. 40144-2233**

7.3.7 D'Coque

Le Centre de Détente de la Coque est l'endroit idéal pour prendre soin de soi. Il propose, dans un cadre aussi neuf qu'agréable, des infrastructures particulièrement attrayantes, parfaites pour celles et ceux qui privilégient le confort, la régénération, le bien-être et le sport.

Ce monde sportif est accessible à tous :
D'COQUE Centre National Sportif et Culturel : Tél. 43 60 60-961
Adresse : rue Léon Hengen, L-1745 Luxembourg Internet : www.coque.lu

7.4 La mobilité à tout âge

7.4.1 La voiture privée – stages

Des stages de formation « La mobilité à tout âge » sont organisés régulièrement par le Centre de Formation pour Conducteurs de Colmar-Berg et le Service RBS.

Lors de ces stages, les participants ont l'opportunité de tester les nouvelles technologies de l'industrie automobile et de gérer, au volant de leur voiture, des situations difficiles. De cette façon, les seniors apprennent à appréhender avec plus d'assurance leur propre véhicule dans des situations critiques de la circulation routière.

Renseignements auprès de :
Centre de Formation pour Conducteurs SA - Tél. 85 82 85-1
E-mail : contact@cfc.lu | Internet : www.cfc.lu

7.4.2 Carte de stationnement pour personnes handicapées

La carte de stationnement pour personnes handicapées, strictement personnelle, leur permet de se garer sur des emplacements qui leur sont réservés. Ce droit est matérialisé par l'apposition de cette carte de manière visible sur le pare-brise du véhicule. La carte vaut pour le Luxembourg ainsi que pour tous les États membres de l'UE.

Pour bénéficier de cette carte de stationnement, la personne handicapée doit soit :

- être incapable de se déplacer seule et/ou de façon continue sur plus de 100 mètres ;
- se déplacer à l'aide de béquilles, d'une canne, d'un cadre de marche ou rollator ou d'un fauteuil roulant ;
- être aveugle ou gravement malvoyante, malgré une correction optique optimale.

La durée du handicap doit, en principe, dépasser 6 mois. La durée de validité de la carte est de 5 ans maximum.

La demande, qui comporte un volet à faire remplir par le médecin traitant, est à adresser au Ministère de la Mobilité et des Travaux Publics, Département de la mobilité et des transports.

Pour plus de renseignements :
Département de la mobilité et des transports - Tél. 247-84 400
Adresse : Place de l'Europe, L-1499 Luxembourg Internet : https://guichet.public.lu

7.4.3 ADAPTO

Le service ADAPTO est destiné aux citoyens avec un handicap irréversible et offre un moyen de transport sur tout le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Il fonctionne comme un transport collectif individualisé pour personnes à mobilité réduite. Le client est pris en charge sur le trottoir de son lieu de départ. Les itinéraires et trajets réservés seront regroupés.

Ce service est gratuit et l'accès au transport est accordé si le requérant :

- a un handicap moteur grave permanent ;
- est aveugle ou gravement malvoyant ;
- a un handicap cognitif ou neurologique ;
- est atteint d'une maladie évolutive grave ;
- ou si son handicap empêche l'utilisation des transports publics, ainsi que la conduite d'un véhicule.

Le service n'est pas :

- une mesure pour une personne à mobilité temporairement réduite due à un accident, une fracture ou une autre invalidité passagère ;
- une prestation pour personne du 3ème âge ayant des déficiences liées à l'âge ;
- une prestation relevant de l'assurance dépendance ;
- un transport pour personnes malades ;
- un taxi-ambulance.

Les horaires de service sont du dimanche (et jours de fête) au jeudi, de 7h00 à 22h00 et les vendredis et samedis, de 7h00 à 24h00.

Les personnes désirant utiliser le service Adapto sont priées d'introduire au Département des transports, service Adapto, une demande moyennant le nouveau formulaire, disponible en ligne sur www.adapto.lu ou www.guichet.lu

Les réservations peuvent être effectuées :

- par téléphone, via une plateforme centrale de réservation « Mobiliteitszentral » au : Tél. **2465-2465** du lundi au vendredi, de 7h00 à 19h00 sans interruption et les samedis, dimanches et jours fériés, de 9h00 à 16h30 sans interruption
- par internet sur www.adapto.lu et www.guichet.lu

Une application web et mobile (App Store, Google Play) est disponible. Elle permet au client d'y suivre le transport en temps réel et de connaître ainsi l'arrivée précise du transport. Elle permet aussi de consulter ses réservations, de réserver ou de modifier les trajets.

7.4.4 CALL-A-BUS

Le service « Call-a-bus » est **un service de transport de type « porte à porte »,** dont l'endroit de départ et celui d'arrivée doivent se situer **sur le territoire de la Ville de Luxembourg et qui est opérationnel du lundi au samedi, de 9h00 à 24h00.**

Pour pouvoir recourir à ce service, il faut :

- résider sur le territoire de la Ville ;
- être âgé de minimum 70 ans ;
- s'être inscrit au service via le formulaire spécifique et avoir accepté les conditions générales d'utilisation du service.

Vous pouvez vous inscrire, soit via le formulaire disponible sur le site www.vdl.lu ou en vous rendant au guichet Infobus (Place d'Armes/Bâtiment du Cercle Cité), ouvert de 8h00 à 18h00 du lundi au samedi.

Après votre inscription, vous recevrez une carte-client personnelle, qui est à présenter au chauffeur avant de monter à bord de l'autobus.

La réservation se fait par téléphone au numéro 4796-4797 pendant les jours ouvrables, au maximum 3 semaines avant et au minimum 45 minutes avant le départ souhaité. Le numéro de la carte-client devra être communiqué au moment de la réservation.

Il ne peut être fait de réservation de plus de 5 courses allers/retours à la fois.

Les tarifs applicables à partir du 1er mars 2020 sont les suivants :

- course « Call-a-bus » pour le client : 6 €
- course pour accompagnant du client : 3 €
- course non annulée à temps : 6 €
- client qui ne se présente pas dans les 10 minutes de l'horaire convenu : 6 €
- annulation course payante à partir de la 8ème annulation du mois : 2 €

La facturation du service se fait mensuellement et exclusivement par voie de domiciliation bancaire. En cas de non-paiement, le service peut être suspendu jusqu'au règlement intégral des sommes impayées.

Pour plus d'informations : Service Autobus de la Ville - Tél. **4796-3724** ou par e-mail à autobus@vdl.lu

D'autres communes offrent un service semblable, par exemple :

- la commune de Sanem a son Ruff Buss https://www.suessem.lu/fr/services-pour-residents/mobilite/ruff-bus/

- Mersch a son Flexibus https://www.mersch.lu/mobilite-environnement/flexibus-adapto

- Diekirch a son Bummelbus

https://www.diekirch.lu/fr/commune-de-diekirch/trouver-un-service/mobilite-et-stationnement/transports-en-commun

- Esch/Alzette a également son Flexibus https://citylife.esch.lu/bus/flexibus/

- Wiltz https://www.wiltz.lu/fr/vivre/vivre-a-wiltz/mobilite-transports/city-bus-wiltz

- Reckange sur Mess a le Messbuss http://www.reckange.lu/mobilite-environnement/messbus

Au vu de l'offre énorme, il est suggéré de se renseigner auprès de sa propre commune pour savoir si un tel service est offert.

7.5 Le bénévolat des seniors

7.5.1 L'Agence du bénévolat

Vous cherchez une activité bénévole ? Vous avez du temps à donner ?

L'Agence du bénévolat a pour objet de promouvoir des initiatives dans le domaine du bénévolat. Elle essaye, d'un côté, de motiver la société civile à s'engager bénévolement et espère, d'un autre côté, promouvoir le bénévolat général.

Les missions principales sont les suivantes :

- le fonctionnement en tant que Centre de consultation, d'information et d'échange ;
- la promotion de l'engagement bénévole ;
- le soutien des candidats au bénévolat dans la recherche d'un projet/d'une activité bénévole adéquat(e) ;
- la coopération avec le monde associatif et les secteurs privés et publics ;
- l'offre d'entretiens d'orientation et de formations en matière de bénévolat ;
- la promotion de la valorisation et de la reconnaissance du bénévolat ;
- le soutien aux entreprises dans leur engagement socialement responsable ;
- la gestion du Portail du Bénévolat.

Les candidats bénéficient d'un accueil personnalisé et d'une aide à l'orientation et au choix de l'association appropriée, selon les capacités, les souhaits et disponibilités de chacun.

Pour plus de renseignements :
Agence du bénévolat asbl - Tél. 26 12 10-1
Adresse : 103, route d'Arlon, L-8009 Strassen
E-mail : agence.benevolat@pt.lu ou info@agence-benevolat.lu Internet : www.benevolat.public.lu

7.5.2 Senioresécherheetsberoder - Conseiller en sécurité pour personnes âgées

On ose à peine se hasarder dans la rue... Une déclaration que l'on entend souvent chez les personnes âgées. Même si, de nos jours, tout le monde peut être victime d'un crime, ce sont les personnes âgées qui comptent le plus souvent parmi les victimes, surtout pour certaines catégories de méfaits.

D'un côté, les criminels présument que les personnes âgées sont plus fortunées. D'un autre côté, les personnes âgées, en raison de leur crédulité et parfois d'un manque de précaution, constituent des cibles privilégiées pour des délits commis par toute une série d'escrocs et de voleurs.
Des personnes âgées s'engagent pour des personnes âgées.

On entend par «conseiller en sécurité pour personnes âgées» – Senioresécherheetsberoder (SSB) – des personnes qui, après avoir suivi une formation auprès de la Police, sont en mesure de prodiguer des conseils et de faire part de leur expérience à d'autres personnes, pour leur propre sécurité.

Ceci peut se faire à travers des conversations avec des membres de la famille, des amis et des voisins, mais également par des présentations et des conférences dans des maisons de retraite, auprès de clubs ou via une intervention en cas d'observation de comportements inappropriés de la part de tiers.

Les conseillers en sécurité viennent aussi en aide lorsque d'autres concitoyens n'osent pas aller seuls à la Police pour y exposer leur problème. Dans ce cas, les conseillers les accompagnent jusqu'à un commissariat de police, où ils peuvent les orienter vers un interlocuteur.

Les conseillers en sécurité couvrent les domaines suivants :

- les personnes âgées dans le cadre de la circulation routière ;
- les vols à la tire et le brigandage ;
- les vols et les arnaques ;
- les astuces et ruses à la porte d'entrée ;
- les mendiants et les colporteurs ;
- le maniement d'argent comptant et de cartes de crédit ;
- la protection comportementale en cas d'agression ;
- la prévention comportementale des cambriolages et les mesures en cas de cambriolage ;
- la sécurité sur Internet (e-banking, e-shopping).

Infos pratiques :

Amicale Senioresécherheetsberoder (ASSB) « Haus beim Kiosk » Tél.: **265 404 92** - Adresse : 11-15, rue C. M. Spoo, L-3876 Schifflange Internet : info@beimkiosk.lu

7.5.3 Silver Surfer

En 2014, une nouvelle collaboration entre Senioresécherheetsberoder et BEE-SECURE a vu le jour.

Des multiplicateurs seniors ont suivi une formation spécifique en matière de sécurité sur Internet, donnée par BEE-SECURE. Ceci leur permettra de transmettre leurs connaissances et leurs conseils à d'autres personnes âgées, par exemple lors de conférences dans des

Clubs Seniors ou lors de manifestations pour seniors.

Les séances d'information durent généralement une heure, au cours desquelles les participants apprennent les règles de base pour une utilisation sûre des nouveaux médias et reçoivent des conseils pratiques.

Dans l'ensemble, les participants sont confrontés aux dangers et aux risques d'Internet à l'aide d'exemples clairs. De manière interactive, ils apprennent les mesures de sécurité, qui, pour la plupart, sont faciles à mettre en œuvre, afin de tirer parti d'Internet en toute connaissance de cause et en toute sécurité.

À noter que BEE-SECURE a publié un guide pour seniors sur le même sujet. Intitulé « Silver Surfer – Safe on the Net », il peut être commandé et/ou téléchargé sur www.bee-secure.lu et sur le nouveau site www.silversurfer.lu

Infos pratiques :

BEE-SECURE - HELPLINE 8002-12 34
Adresse : Boulevard de la Pétrusse, L-2330 Luxembourg E-mail : info@silversurfer.lu | Internet : www.silversurfer.lu

7.5.4 Omega 90

Le collaborateur bénévole d'Omega 90 accompagne des personnes gravement malades et atteintes d'une maladie incurable. L'accompagnement bénévole en soins palliatifs repose sur une relation empathique avec les personnes malades et leurs proches.

Celle-ci implique une écoute active et une compassion respectueuse à l'égard du malade et de ses proches.

Seule la personne concernée décide si elle désire être accompagnée et comment elle veut communiquer. Le collaborateur bénévole est prêt à la seconder sur son chemin. Il n'est pas impliqué dans les soins infirmiers du patient, mais il complète l'équipe de soins et soutient les proches de la personne malade par sa présence.

Le collaborateur bénévole assure un accompagnement dans les hôpitaux, les maisons de soins, au domicile de la personne malade et au Centre de soins palliatifs «Haus Omega».

Renseignements :

Omega 90 asbl - Tél. 260037--1
Adresse : 2, rue de Chiny, L-1334 Luxembourg
E-mail : info@omega90.lu | Internet : www.omega90.lu

7.6 L'apprentissage à tout âge

Au-delà des activités et des formations organisées dans le cadre des différents Clubs Seniors, il existe une panoplie de structures de formation continue. Vous en trouverez ci-dessous quelques-unes :

Université du Luxembourg

Toute personne, diplômée ou non, peut suivre des cours à l'Université du Luxembourg, à condition de s'inscrire en qualité d'auditeur libre, après accord du directeur des études et du secrétariat de la formation. Aucun droit d'inscription n'est requis.

Pour renseignements :
Université du Luxembourg, Service des Etudes et de la Vie Etudiante (SEVE) - Tél. : **46 66 44-6060** Internet : www.uni.lu

Institut National des Langues

L'Institut national des Langues offre des cours qui s'adressent à un public adulte désireux d'acquérir ou de perfectionner ses compétences de communication, à l'oral ou à l'écrit, dans l'une des langues suivantes : allemand, chinois, français, luxembourgeois, anglais, espagnol, portugais et italien.

- INL Luxembourg : Tél. **26 44 30-1**
  21, Bld de la Foire, L-1528 Luxembourg E-mail : info@inll.lu ou secretariat@inll.lu
- INL Centre de Mersch : Tél. **26 44 30 500**
  57, rue Grande-Duchesse Charlotte, L-7520 Mersch E-mail : info.mersch@inll.lu
- INL Belval : Tél. **2857691**
  Maison du Savoir : (accueil : bureau no 2.150) 14, Porte de France, 4360 Esch-Belval Esch-sur-Alzette

Internet : www.inll.lu

Lifelong Learning Center de la Chambre des Salariés

Lifelong Learning Center de la Chambre des Salariés existe depuis plus de 40 ans et les cours du soir sont fréquentés par de nombreux participants. Grâce au soutien du Fonds social européen, elle est en mesure de pratiquer des prix abordables.

Pour renseignements :
Luxembourg Lifelong Learning Center - Tél. 27 49 46 00
Adresse : 2-4, rue Pierre Hentges, L-1726 Luxembourg
E-mail : formation@lllc.lu | Internet : www.lllc.lu

Landakademie

La Landakademie donne un aperçu de l'offre de formation en milieu rural du Luxembourg. Par ce biais, elle crée un réseau d'acteurs du domaine de la formation et garantit de cette manière un meilleur accès aux cours régionaux. La Landakademie agit en tant qu'initiatrice pour le développement régional au niveau de la formation.

Pour plus de renseignements :
Landakademie - Tél. 89 95 68-23
Adresse : 2, am Foumichterwee, L-9151 Eschdorf Internet : www.landakademie.lu

Le service de la Formation des Adultes du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse

Ce service organise, soit directement, soit par l'intermédiaire de communes ou d'associations sans but lucratif, des cours dits de formation générale et de promotion sociale.

Renseignements :
Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse – service de la formation des adultes - Tél. 24765989

La brochure complète "cours pour adultes" peut être téléchargée sur le site du Ministère.
Internet : www.men.public.lu

Une grande partie de l'offre de cours peut être consultée sur www.lifelong-learning.lu

Chapitre 8 : Vivre à domicile

Un regroupement des aides de proximité disponibles auprès des communes au Luxembourg peut toujours être utile.

Cette liste ne se veut nullement exhaustive, mais se propose de donner un aperçu des services auxquels les pensionnés peuvent faire appel à domicile, et de fournir quelques adresses utiles. Certains organismes sont subventionnés par les pouvoirs publics, d'autres non. Dans certains, les tarifs peuvent varier selon les revenus. Il est indispensable de se renseigner sur les tarifs avant de faire appel à un service.

8.1 Les services de proximité

Les services dits de proximité ou les services aux citoyens s'adressent notamment aux personnes âgées et offrent une assistance à domicile, qui consiste dans la réalisation de petits travaux dans et autour de la maison.

Les services proposés sont variés :

- travaux de jardinage : tondre la pelouse, tailler les haies et arbres fruitiers, débroussailler ;
- interventions en sanitaire : déboucher un siphon, réparer un robinet qui fuit ;
- travaux de bricolage : réparer la courroie d'un volet, changer une serrure, changer une ampoule ;
- petites rénovations : peinture, tapisserie ;
- travaux saisonniers : déblayer la neige, ramasser les feuilles mortes ;
- travaux divers comme l'entretien de la tombe familiale.

Tous les services sont proposés à un prix modéré. Différentes associations sont actives dans ce domaine. Enfin, de nombreuses communes ont conclu des accords de collaboration avec des services de proximité. Il est recommandé de s'informer directement auprès de son administration communale pour avoir de plus amples informations.

8.1.1 ProActif

Cette association propose une vaste gamme de services et a négocié, dans le cadre du Service Seniors, des tarifs spéciaux avec plusieurs communes. Ainsi, les personnes âgées de plus de 60 ans qui habitent les communes de Betzdorf, Frisange, Hobscheid, Koerich ou la Ville de Luxembourg peuvent faire appel à cette association pour effectuer des petits travaux d'entretien, afin de leur permettre de vivre aussi longtemps que possible dans leur foyer. L'association propose les services suivants :

- **aide dans la vie quotidienne :** exécution des achats, passage à la pharmacie, visite chez le médecin, accompagnement au magasin, à la pharmacie, à la banque, à l'administration communale, au cimetière ;
- **travaux manuels :** travaux à l'extérieur de votre habitation : arrosage fleurs et pelouse, ramassage feuilles mortes, nettoyage alentours, déneigement, salage ;
- **travaux à l'intérieur de votre habitation :** remise en fonction d'une serrure,

réparation d'un robinet, remplacement ampoules, déblayage de la cave ou du grenier.

Le service rendu est facturé par la Ville de Luxembourg. Consulter le site ci-dessous pour connaître les tarifs suivants :

- coût par heure par personne ;
- forfait déplacement ;
- frais de déplacement éventuels (par exemple achats divers A/R) ;
- frais de parking ou de matériel.

Si vous êtes résident d'une des autres communes mentionnées au premier paragraphe, vérifiez le tarif auprès de votre commune. La 1ère heure sera facturée comme heure entière. Toute heure entamée par la suite sera facturée par tranche de demi-heure.

Pour tout renseignement :
ProActif Asbl - Tél. 27 33 44-1
Adresse : 5, rue Läiteschbaach, L-5324 Contern Horaire : du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00 Internet : www.proactif.lu

8.1.2 Verbandskëscht - Les services Plus

En collaboration avec Proactif asbl, cette association vous propose aussi de l'aide dans les domaines suivants :

- déneigement et salage ;
- petits travaux polyvalents ;
- travaux de jardinage ;
- assistance dans les démarches administratives ;
- nettoyage de linge ;
- garde d'animaux ;
- livraison de repas ;
- opticien à domicile.

Pour tout renseignement : Verbandskëscht - Tél. 26 36 26 02
Adresse : 2, rue de Roeser, L- 5865 Alzingen E-mail : info@vdk.lu

8.1.3 Forum pour l'emploi

Le Service aux citoyens est un service de proximité proposé par le Forum pour l'emploi. Il est implanté dans le Nord et dans l'Ouest du Grand-Duché de Luxembourg.

Le service est subdivisé en huit catégories, dont entre autres :

- travaux de jardinage ;
- travaux de maçonnerie et de clôture ;
- travaux de peinture et de déménagement ;
- petits travaux de menuiserie ;
- travaux de nettoyage.

Ce service permet de répondre d'une manière souple et rapide à des demandes ponctuelles

auxquelles les entreprises « classiques » ne peuvent pas répondre facilement. Les personnes travaillant pour le Service aux citoyens sont essentiellement des jeunes adultes sans qualification professionnelle. Ils sont encadrés par des chefs d'équipe expérimentés, issus de divers corps de métier. En exécutant des tâches variées, ils accumulent une large variété d'expérience, augmentant ainsi leur disponibilité et leur flexibilité.

Pour tout contact :

Forum pour l'emploi asbl - Tél. : 80 48 85-1

Adresse : 32, Am Walebroch, 9291 Diekirch Email : info@fpe.lu - Internet : www.fpe.lu

8.1.4 Ville de Luxembourg

8.1.4.1 Déblayage de la neige et verglas

Vous pouvez faire appel au Service Hygiène de la Ville de Luxembourg pour le déblayage de votre trottoir en cas de chute de neige, si :

- vous avez plus de 65 ans et vous vivez seul(e) dans votre immeuble, ou
- si vous êtes une personne à besoins spécifiques.

Le déblayage est effectué dans les meilleurs délais. Notez que le service coûte 50 € par saison. Pour plus de renseignements, veuillez contacter le service : **Tél. 4796-3640**

Pour les pentes de garage et les entrées, vous pouvez vous adresser à l'association ProActif asbl, qui effectue ce travail contre paiement des frais.
Internet : hygiene@vdl.lu **- Tél. 4796-3640.**

Pour les autres localités, adressez votre demande à l'administration communale de votre lieu de résidence.

8.1.4.2 Sortie/rentrée des poubelles

Vous pouvez charger le Service Hygiène de la Ville de Luxembourg de la sortie des poubelles pleines et de la rentrée des poubelles vides. La taxe annuelle par poubelle respective est à payer en supplément de la taxe d'enlèvement.

Service Hygiène de la VDL - Tél. 4796-3640

8.2 Livraison de courses à domicile

Vous désirez faire vos courses de chez vous ? Vous n'êtes pas trop branché Internet ? ALIMA vous propose ce service. Repérez le magasin le plus proche de votre domicile et profitez des nombreux services additionnels. Un coup de fil suffit pour passer commande et vous faire livrer chez vous.

La livraison des courses est gratuite (à partir de 40 €) à votre domicile, sur le territoire de la Ville de Luxembourg et de certaines communes limitrophes (Strassen, Bertrange, Bereldange, Howald).

E-mail : Smartmarket.lu

8.2.1 Achat de courses alimentaires en ligne avec livraison

8.2.1.1 Luxcaddy.lu

Premier supermarché en ligne au Luxembourg avec livraison gratuite dans tout le pays. Toute commande génère automatiquement une confirmation de commande transmise par e-mail à l'adresse du client indiquée lors de l'enregistrement de ses données de contact.

Vous trouverez les conditions de vente sur leur site : www.luxcaddy.lu

8.2.1.2 Letzshop.lu

Letzshop vous offre un moyen pratique de commander en ligne des produits auprès de commerçants locaux, rapidement et facilement. Pour cela, vous pouvez consulter le large éventail de marchands issus de nombreuses villes du pays et vous faire livrer votre commande à domicile, éventuellement le jour même.
Si vous souhaitez récupérer vous-même les articles désirés, vous pouvez les choisir facilement en ligne, les commander et les réceptionner en magasin. Une approche individuelle et de nombreuses options flexibles, parfaitement adaptées à vos besoins, font de l'offre innovante de Letzshop une nouvelle expérience de shopping moderne.

Letzshop se caractérise non seulement par une grande diversité de produits, mais aussi par sa rapidité. Si vous avez besoin d'articles le jour même, vous les aurez à l'heure de votre choix, pour autant que la commande soit passée avant 11h00 et porte sur des articles disponibles dans le domaine du commerçant concerné. Alternativement, il est également possible de récupérer soi-même la marchandise, et cela même 30 minutes après la commande.

Vous trouverez les conditions de vente sur le site : www.letzshop.lu

8.3 Repas sur roues

Le service « Repas-sur-roues » permet aux personnes dépendantes et isolées de plus de 65 ans de se faire livrer des repas complets et équilibrés à domicile (dimanches et jours fériés compris). Il est aussi possible de commander des repas diététiques.

Allant bien au-delà du simple rôle de livraison, ce service contribue également à combler l'isolement. Les repas sont livrés par des chauffeurs qui prennent très à cœur le rôle social qui leur est confié.

Ce sont les administrations communales qui organisent ou coordonnent, seules ou avec d'autres intervenants, les services de « repas-sur-roues ».

Comme le fonctionnement du service et le tarif varient d'une commune à l'autre, il est recommandé de s'informer directement auprès de son administration communale pour connaître les détails.

Les résidents de la Ville de Luxembourg peuvent faire leur demande au secrétariat du service des repas-sur-roues **par téléphone au 4796-2470 ou par e-mail :** repassurroues@vdl.lu

Les résidents hors de la Ville de Luxembourg doivent s'adresser à l'administration communale de leur lieu de résidence.

8.4 Récupération de mobilier, vêtements et électroménagers

En cas de déménagement ou d'enlèvement d'objets dont vous n'avez plus besoin, vous pouvez contacter :

8.4.1 Nei Aarbecht

Nei Aarbecht est une entreprise sociale et solidaire. Elle organise dans tout le pays la collecte d'objets dont les gens n'ont plus besoin et qu'ils veulent bien céder. Si ces objets, tels que meubles, appareils électriques, ferrailles, vêtements, jouets, vaisselle, livres, bibelots, etc… sont réutilisables, ils seront rénovés, nettoyés et réparés dans les ateliers de l'entreprise.

Le chauffeur décide sur place si les objets sont récupérables. Le prélèvement sera effectué sur rendez-vous, entre 9h00 et 13h00.

Pour tout renseignement :
Nei Aarbecht - Tél. 33 27 55-1
Horaire : du lundi au vendredi, de 8h30 à 11h45 et de 13h00 à 16h45 Adresse : 7, rue de l'Alzette, L-7351 Helmdange
Internet : www.neiaarbecht.lu

8.4.2 Le Centre national de Collecte et de Tri (CNCT)

Le Centre collecte les dons vestimentaires. Il trie et ravitaille les « vestiaires » de la Croix-Rouge luxembourgeoise, ainsi que les « Kleederstuff » de Caritas.

Pour tout renseignement :
CNCT - Tél. 621 811 688
Hoaire : du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30 Adresse : 18, rue Geespelt L-3378 Livange
E-mail : info@spendchen.lu - Internet : www.spendchen.lu

8.4.3 Okkasiounsbuttik

A pour but de recycler des meubles d'occasion et représente ainsi à la fois un projet durable et créatif. Si vous avez envie de vous débarrasser de vos anciens meubles, une équipe vient les prendre chez vous à titre gratuit, ceci sur le territoire des cantons de Capellen, Esch/Alzette, Luxembourg et Remich. Une rénovation complète ou encore une transformation marquée au coin de la créativité les destineront à leur nouvelle vie.

Pour tout renseignement :

CIGL Differdange - Tél. 26 58 00 20-1
Adresse : 1535° C, Bât. C 115, rue Emile Mark, L-4620 Differdange E-mail : info@cigl.differdange.lu - Internet : www.cigl-differdange.lu

De nombreuses communes proposent en partenariat avec des acteurs locaux de tels services ; pour avoir de plus amples informations, veuillez contacter votre administration communale.

8.5 Aide et soins à domicile/garde-malade

Les réseaux d'aide et de soins sont des services professionnels qui garantissent une série de prestations au domicile du client et plus particulièrement tous les soins et aides conventionnés par l'assurance dépendance du système national luxembourgeois.

Le volet aide à domicile regroupe les prestations au niveau :

- de l'hygiène corporelle (aider à laver, laver les dents, laver les cheveux) ;
- de la mobilité (aider à habiller, à déshabiller, à lever, à déplacer la personne) ;
- de l'aide à la prise des repas ;
- des travaux de ménage ;
- de certaines tâches, comme par exemple les achats.

Par **soins à domicile**[7] , on entend des actes d'infirmiers/ères, comme les injections, prises de sang, perfusions, traitement de plaies, bandages, pansements, mise en place de sondes, contrôle de la tension artérielle, distribution de médicaments ou encore contrôle du taux de glycémie.

Un professionnel se rendra au domicile de la personne pour évaluer les aides et soins nécessaires. Il existe actuellement **14 réseaux au Luxembourg qui interviennent au domicile** ; ils sont repris ci-dessous.

Attention ! Toute personne qui nécessite des aides et/ou des soins à domicile peut librement contacter un des réseaux mentionnés ci-dessus. Toutefois, un remboursement de la part du RCAM n'est possible que dans les conditions mentionnées au point 2.14 « Garde-malades » du chapitre 2.

[7] *Un remboursement par le RCAM est possible pour ce type de soins*

8.5.1 Stëftung Hëllef Doheem

Pour toute assistance de courte ou de longue durée, n'hésitez pas à contacter Hëllef Doheem. Il s'agit du plus grand réseau d'aide et de soins au Luxembourg, avec une prise en charge totale et globale du client. Il offre un service garanti 7 jours sur 7 partout au Luxembourg, avec un personnel qualifié et hautement compétent.

Les services disponibles sont : Sécher Doheem (système de téléalarme), gardes de nuit, conseils et soins, soins palliatifs à domicile, foyers de jour, services à domicile.

Pour tout renseignement :
Fondation "Stëftung Hëllef Doheem" INFOLINE : 40 20 80

Adresse : 48a, avenue Gaston Diderich, L-1420 Luxembourg E-mail : info@shd.lu - Internet : www.shd.lu

Le service « Nuetswaach » est un service de garde de nuit à domicile entre 20h00 et 8h00, qui garantit la présence physique auprès de la personne dépendante. La participation financière s'élève à 25,19 € / heure (1.01.2020).
E-mail : nuetswaach@shd.lu - **Tél. 40 20 80**

8.5.2 Help

Help propose un large éventail de services d'aides et de soins à domicile. Cette aide peut être temporaire ou permanente, selon la situation.

Vous vous trouvez dans une situation de dépendance ? Help prend en charge les actes essentiels de la vie, les tâches domestiques, les activités de soutien et de conseil, les adaptations du logement.

Pour compléter les prestations, Help propose **Help+**, une offre de solutions progressives, adaptée aux besoins des patients pour leur assurer une prise en charge et un accompagnement de qualité.

Les soins infirmiers sont effectués uniquement sur prescription médicale, en étroite collaboration avec votre médecin traitant.

Pour tout contact, tous les jours de la semaine :

- **HELP-Doheem versuergt - INFOLINE : 26 70 26** Service Aides et Soins à domicile de la Croix Rouge Luxembourg Adresse : 2, rue Nicolas Bové L-1253 Luxembourg
E-mail : info@help.lu - Internet : www.help.lu

Vous trouvez ci-dessous les adresses de deux antennes :

- **Antenne HELP Aides et Soins Muselheem - Tél. : 2755-3630**
Adresse : 12, rue St Martin, L-6635 Wasserbillig
E-mail : info@muselheem.lu - Internet : www.muselheem.lu

- **Antenne HELP Aides et Soins Syrdall Heem - Tél. : 34 86 72**
Adresse : 6, Routscheed, L-6939 Niederanven
E-mail : info@syrdallheem.lu - Internet : www.syrdallheem.lu

8.5.3 Camille

Ce gestionnaire, agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, propose de l'aide à toute personne dont les capacités physiques et/ou psychologiques sont altérées de manière temporaire ou permanente et dont l'entourage ne peut pas forcément assumer seul les difficultés qui peuvent entraver l'autonomie et le maintien à domicile.

Il assure les types d'aide suivants :

- aide familiale : personne qui peut pourvoir aux petits travaux ménagers quotidiens (cuisine – entretien - linge) pour assister et, si nécessaire, remplacer le/la responsable du

foyer ;

- aide socio-familiale : personne qui vous aide pour vos travaux ménagers, pour vos soins d'hygiène, pour préparer les repas, pour faire vos courses ;

- soins à domicile/garde-malade : les soins à domicile/garde-malades interviennent auprès de personnes ayant besoin de soins médicaux ou infirmiers, éventuellement toilette pour personnes dépendantes.

Les aides de type familial et/ou socio-familial ne reçoivent aucun remboursement ou participation du RCAM. Dans certaines conditions, une aide de l'Institution d'appartenance du retraité peut être envisageable.

Les soins à domicile/garde-malades, en revanche, peuvent faire l'objet d'une participation ou d'un remboursement du RCAM suivant autorisation préalable de celui-ci.

Pour tout renseignement : Camille - Tél. 26 54 48
Adresse : 19, rue Léon Laval, L-3372 Leudelange E-mail : info@camille.lu - Internet : www.camille.lu

8.5.4 PÄIPERLECK

Päiperléck et Nuets Päiperléck interviennent 24h/24 et 7j/7 et assurent selon vos besoins les services suivants : actes infirmiers, actes de soins, actes de soutien et tâches domestiques.

Le service de nuit de Nuets Päiperléck est destiné à soulager les personnes ayant besoin de soins infirmiers et/ou de soins palliatifs jour et nuit, afin de leur garantir une qualité de vie optimale.

Ce réseau est à votre écoute pour tout renseignement et pour vous aider dans vos démarches.

Pour tout renseignement :
Päiperléck Tél. 26 78 25 05 et Nuets Päiperléck Tél. 2425
Adresse : 1, rue d'Ernster L-6183 Gonderange Junglinster
E-mail : info@paiperleck.lu - Internet : www.paiperleck.lu

8.5.5 Gesondheets-Service-Lëtzebuerg

Besoin de soins à domicile ? Ce réseau vous propose : conseils personnalisés chez vous à domicile ; solutions individuelles et adaptées à vos besoins ; prise en compte du contexte social ; mise en place rapide et efficace ; personne de contact, votre « infirmière référente » ; infirmières qualifiées et multilingues ; suivi des soins sur le court et le long terme.

Pour tout renseignement :
Gesondheets-Service-Lëtzbuerg - Tél. 26 88 94 90
Adresse : 27B, Grand-Rue 3926 Mondercange
E-mail : info@gesond.lu - Internet : www.gesond.lu

8.5.6 Verbandskëscht

Les soignants sont à vos côtés 7j/7, de 6h00 à 22h00, pour vous aider au quotidien : aide pour les soins d'hygiène, aide à l'habillage et au déshabillage, garde-malade, maintien à domicile. Les infirmiers diplômés mettent leurs compétences à votre service pour vos soins de santé : pansements, injections, perfusions, glycémie, prises de sang, préparation et distribution de médicaments, etc…

Pour tout renseignement : Verbandskëscht - Tél. 2830
Adresse : 2 , rue de Roeser, L- 5865 Alzingen E-mail : info@vbk.lu - Internet : www.vbk.lu

8.5.7 COVIVA (repris par Päiperleck/voir 8.5.4)

8.5.8 ALIVE

ALIVE, c'est une équipe de professionnels de la santé dynamique et spécialisée dans les soins et aides à domicile.

Pour tout renseignement :
ALIVE - Tél. : 24 55 95 44
Adresse : 3-5 Bld de la Recherche L-4373 Belvaux E-mail : contact@alive.lu - Internet : www.alive.lu

8.5.9 Home Care

Home Care vous fournit des aides et des soins de qualité à votre domicile tous les jours de l'année. Les services basés sur une approche individuelle, humaine et éthique sont réalisés par une équipe multidisciplinaire, hautement qualifiée, afin de satisfaire vos attentes et celles de vos proches. L'amélioration et le maintien de votre qualité de vie leur tiennent à cœur.

Pour tout renseignement :
Home Care - Tél. : 26 55 20 73
Adresse : 28, rue Grande-Duchesse Charlotte 4430 Belvaux Sanem
E-mail : info@home-care.lu - Internet : www.home-care.lu

8.5.10 Paramedicus

Paramedicus est un réseau de soins et d'aides à domicile dont l'activité principale se résume par

- les soins de plaies aigües ou chroniques ;
- les soins thérapeutiques ;
- les aides à domicile ;
- le cabinet de kinésithérapie.

L'équipe propose des soins paramédicaux professionnels pour répondre à chacun des besoins, tous les jours, weekends et jours fériés compris, sur tout le Sud du Luxembourg.

Pour tout renseignement :
Paramedicus -Tél. : 55 55 92
Adresse : 4, rue John Lennon, L-4371 Belvaux
E-mail : info@paramedicus.lu - Internet : www.paramedicus.lu

8.5.11 ZithaMobil

ZithaMobil propose à ses clients une offre de prestations complète. Elle se différencie de ses concurrents par son expertise multidisciplinaire : infirmiers et aides-soignants, mais aussi

ergothérapeutes, kinésithérapeutes, psychologues ou encore assistantes sociales. La prise en charge est globale, tant pour les actes de soins que pour les actes de la vie quotidienne. La communication et l'intégration sociale sont placées au centre de leurs préoccupations, tout particulièrement en présence de problèmes de mémoire et d'orientation.

ZithaMobil a ouvert de nouvelles antennes de soins à domicile à Consdorf, Pétange, Capellen et Contern.

Pour tout renseignement :
ZithaMobil - Tél. : 40 144-2280 ou GSM 691 22 80 81
Adresse : 13, rue Michel Rodange, L-2430 Luxembourg E-mail : zithamobil@zitha.lu - Internet : www.zithamobil.lu

8.5.12 ALA Plus

Avec ce service, l'Association Luxembourg Alzheimer assure un encadrement et un accompagnement au quotidien, grâce à une équipe professionnelle et multidisciplinaire.

Les services proposés sont :

- le soin, l'encadrement et l'accompagnement dans le cadre de l'assurance maladie ;
- l'aide aux tâches domestiques ;
- le soutien des proches aidants ;
- des interventions et des mesures favorisant l'autonomie ;
- des mesures de prévention améliorant la qualité de vie.

L'association Luxembourg Alzheimer dispose de cinq antennes à : Bonnevoie, Esch-sur-Alzette, Erpeldange-sur-Sûre, Wincrange et Mondorf-les-Bains.

Le service de soins et aide à domicile est opérationnel de 6h00 à 22h00, et ce 7 jours sur 7.

Pour tout renseignement :
ALA Plus - Tél. : 26007-420
Adresse : 145, route de Thionville, L-2611 Luxembourg E-mail : info@alzheimer.lu - Internet : www.alzheimer.lu

Certains réseaux d'aides et de soins offrent des services pour les aidants informels, comme par exemple des cours de manutention ou d'utilisation d'aides techniques.

8.6 Centres psycho-gériatriques (Foyers de jour spécialisés pour personnes âgées)

Le centre psycho-gériatrique est une institution de jour pour les personnes âgées dépendantes, qui continuent à vivre à leur domicile.

L'objectif d'un tel centre est triple :

- d'un côté, il fournit un cadre professionnel à la personne, en mettant en œuvre des prestations destinées à maintenir le plus longtemps possible les capacités résiduelles de la personne ;
- de l'autre côté, les centres garantissent aux familles un encadrement de qualité à la personne âgée dépendante et leur permettent ainsi de disposer de moments libres,

nécessaires pour effectuer des démarches à l'extérieur du domicile, ce qui leur assure des moments de repos et de répit ;

- sortir les personnes de leur isolement social en leur proposant des activités de groupe.

Les prestations dans cette structure d'accueil sont multiples :

- prestations d'aides et de soins ;
- repas en commun ;
- activités de loisir ;
- soins corporels ;
- activités d'occupation individuelles ou en groupe ;
- mesures thérapeutiques, etc…

Les prestations sont adaptées aux besoins particuliers de chaque personne prise individuellement.

Un transport quotidien par un minibus adapté est garanti du domicile de la personne vers le centre et vice-versa.

Chaque personne doit participer à raison de 26,24 € (au 1.1.2018) par journée entière de présence, pour la prise en charge des frais comme les repas, les collations, etc…

La majorité des centres psycho-gériatriques sont ouverts du lundi au vendredi, certains aussi le samedi.

	Centre / Foyer	Téléphone
Bascharage	Foyer « Liewensfreed »	**26 54 48**
Beaufort	Foyer de jour « Petite Suisse »	**2425**
Bettembourg	Centre psycho-gériatrique « Rousegärtchen »	**40 20 80-2540**
Bettembourg	Foyer Edengreen	**2425**
Dudelange	Centre de Jour Dudelange	**27 55 33 20**
Esch/Alzette	Résidence Bel Age	**24253500**
Ettelbruck	Centre Pontalize - Foyer de Jour « A Stackels »	**26 82-7220**
Grevenmacher	Foyer « St François »	**75 85 41-1**
Howald	Centre psycho-gériatrique « Hesper-Kopp »	**26 84 46 01**
Holzthum	Centre psycho-gériatrique « Um Aale Gaart »	**92 95 90**

Hupperdange	Centre psycho-gériatrique « Op der Heed »	**99 86 03-400**
Larochette	Centre psycho-gériatrique « Elise de Roebe »	**26 87 18-1**
Lorentzweiler	Foyer de Jour « Uelzechtdall »	**2755-3310**
Luxembourg	Centre de Jour « Chomé »	**2755-3110**
Luxembourg	Centre psycho-gériatrique « Siewebueren »	**44 93 39-1**
Mamer	Foyer « am Brill »	**26 11 95 10**
Mersch	Foyer « St Joseph »	**27132000**
Mondorf-les-Bains	Centre psycho-gériatrique « Aaalbach »	**26 67 68-1**
Mondorf-les-Bains	Centre de Jour Mondorf	**27 55 31 17**
Niederanven	Foyer de Jour « Syrdall Heem »	**34 86 72**
Pétange	Centre psycho-gériatrique « Bei der Kor »	**402080-2040**
Pétange	Foyer op der Maartplaz	**50 90 81-1**
Redange/Attert	Foyer « St François »	**27134000**
Rodange	Résidence du Parc Ronnwiss	**24253300**
Sandweiler	Centre de Jour Sandweiler	**26 35 23 20**
Schifflange	Foyer « Beim Buer »	**54 44 46-1**
Steinfort	Hôpital intercommunal Centre psycho-gériatrique	**39 94 91-1**
Troisvierges	Centre psycho-gériatrique « Op Massen »	**26 95 84-1**
Wasserbillig	Foyer de Jour « Muselheem »	**2755-3650**
Wiltz	Foyer « am Gaertchen »	**95 83 33-1**

8.7 Centres de l'Association Luxembourg Alzheimer asbl

Dans ces centres, une prise en charge particulière est offerte pour les personnes atteintes de

maladies démentielles et plus particulièrement de la maladie Alzheimer.

Localité	Centre	Téléphone
Dahl	Centre psycho-gériatrique « Gënzegold »	**26 007-320**
Dudelange	Foyer de Jour « Villa Reebou »	**26 007-360**
Esch/Alzette	Centre psycho-gériatrique « Espérance »	**26 007-380**
Luxembourg	Centre psycho-gériatrique « Bonnevoie »	**421676-50**
Luxembourg-Dommeldange	Centre psycho-gériatrique « Dominique Marth »	**421676-20**
Rumelange	Centre psycho-gériatrique « Minettsheem »	**26 007-400**

8.8 Appel assistance externe (“Télé-Alarme”)

L’appel assistance externe est un service de permanence d’appel et de communication d’aide et de secours d’urgence, qui fonctionne 24/24 et tous les jours de l’année.

Le service met à disposition de ses clients un émetteur d’alarme sous différentes formes : télé-alarme classique (station fixe et bracelet ou collier), télé-alarme mobile, déclencheurs d’alarme fixables au mur, haut-parleurs pour grandes maisons, détecteurs de fumée, de gaz, de chaleur ou de fuite d’eau, détecteurs de chute, capteurs pour lit, sol ou épilepsie. Ce central, occupé en permanence, répond et entreprend les démarches nécessaires : appeler un médecin, un réseau d’aide et de soins, un voisin, un membre de la famille ou le service de secours.

Certaines communes disposent d’un service d’appel d’assistance externe local, Sécher Doheem et Help24 sont deux services qui opèrent sur tout le territoire luxembourgeois.

- **Sécher Doheem : Tél. 26 32 66** | E-mail : secherdoheem@shd.lu Internet : www.secherdoheem.lu

- **Help24 : Tél. 26 70 26** | E-mail : info@help.lu Internet : www.help.lu

- **SOS Seniors de la Ville de Luxembourg - Tél. 45 75 75 et 4796-2757** (uniquement pour les résidents de la capitale)
Adresse : 13, rue Notre-Dame L-2240 Luxembourg
E-mail : servsenior@vdl.lu - Internet : www.vdl.lu

Chaque personne qui souhaite profiter de ce service d’assistance payant peut s’adresser à son administration communale ou directement aux organismes indiqués ci-dessus.

8.9 Services d'écoute et d'information

8.9.1 Service Seniors - Assistance au quotidien

Afin de vous faciliter le contact avec les différents services offerts par la Ville de Luxembourg et les organisations conventionnées, la Ville de Luxembourg vous propose son
NUMERO D'APPEL UNIQUE : Tél. 45 75 75

En composant ce numéro, vous pouvez entrer en contact direct avec les services suivants :

- Service Seniors de la Ville (téléalarme, informations, accueil) ;
- Office social de la Ville (repas-sur-roues) ;
- Help – Doheem Versuergt asbl. - territoire de la Ville (aide et soins à domicile) ;
- Fondation Hëllef Doheem - territoire de la Ville (aide et soins à domicile).

Pour tout renseignement :
Bureau Service Seniors : Tél. 4796-2757
Adresse : 13, rue Notre-Dame L-2240 Luxembourg
Ouvert du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00 et les après-midis sur rendez-vous. Internet : servsenior@vdl.lu

8.9.2 Senioren-Telefon

Si vous avez des questions concernant les institutions et les services pour Seniors, le thème du vieillissement, les prestations sociales, les activités de loisirs pour Seniors ou bien si vous cherchez un conseil dans une situation concrète, n'hésitez pas à appeler :

Senioren-Telefon : Tél. 247 86000, à l'écoute du lundi au vendredi, de 8h30 à 11h30. En dehors des heures de bureau, vous pouvez laisser un message sur le répondeur.

Le Senioren-Telefon peut vous renseigner sur les démarches à suivre pour toutes les plaintes concernant les installations ou services destinés aux personnes âgées. Les informations et les conseils sont fournis en luxembourgeois, en allemand ou en français.

Si vous avez des questions spécifiques, vous pouvez également contacter un employé au Ministère des Affaires familiales, via e-mail : senioren@fm.etat.lu

8.9.3 SOS Détresse – mir hëllefen iwwer Telefon an online

L'objectif de l'Association est d'offrir une aide aux personnes en détresse ou en crise aiguë par l'écoute téléphonique ou par courriel. Des collaborateurs bénévoles soutiennent les personnes qui contactent le service par une écoute empathique, les aident à trouver des solutions adaptées à leur situation individuelle et les orientent vers les services compétents. L'anonymat est garanti.

SOS Détresse assure une permanence téléphonique tous les jours, de 11h00 à 23h00 et le vendredi et le samedi jusqu'à 3h00. **Tel. 45 45 45**

L'aide par e-mail est aussi anonyme, personnalisée et gratuite.
L'accès sur le site www.454545.lu est protégé et l'utilisateur ne peut pas être identifié. Toute personne qui cherche une orientation, qui veut trouver du soutien et s'ouvrir à des nouvelles perspectives peut s'adresser à SOS Online Help. Le service répond à chaque

premier e-mail dans les 3 jours ouvrables.

8.9.4 Info-Zenter Demenz

La démence soulève de nombreuses questions. Renseignez-vous au lieu d'attendre et apprenez à reconnaître les symptômes caractéristiques. Le diagnostic « démence » change complètement la vie de la personne atteinte, ainsi que celle de son entourage. Au lieu d'angoisser et de paniquer, il vaut mieux se procurer des informations utiles de soutien pour commencer à planifier l'avenir. Ainsi, vous pourrez profiter d'une meilleure qualité de vie à l'avenir.

L'Info-Zenter Demenz accueille au 14a, rue des Bains L-1212 Luxembourg, les personnes concernées, leur entourage et les personnes intéressées par le sujet. Vous pouvez demander un rendez-vous par téléphone : **Tél. 26 47 00**
E-mail : mail@i-zd.lu - Internet : www.demenz.lu

8.10 Service national de prévention de la criminalité de la Police grand-ducale

Dans l'exercice de ses missions de police administrative (maintien de l'ordre public, de l'exécution et du respect des lois et des règlements de police généraux et communaux, protection des personnes et des biens), la Police veille également à la prévention des infractions.

La prévention joue un rôle de plus en plus crucial dans la lutte contre la délinquance. Elle est multidisciplinaire et peut se présenter sous forme comportementale, mécanique ou électronique.

Les différentes sous-rubriques (stupéfiants, cambriolages, vols, arnaques…) renvoient vers un grand nombre de publications et de clips réalisés par la Police, ainsi que vers les sites Internet de partenaires externes.

Pour tout renseignement :
Cité Policière Grand-Duc Henri : Tél.: 244 24 4033
Adresse : Complexe A, rue de Trèves, L-2957 Luxembourg E-mail :
prevention@police.etat.lu

8.11 Home Care - l'opticien mobile

Le service Home Care - l'opticien mobile a été créé pour offrir tous les services d'un opticien spécialisé à domicile, au travail, dans les maisons de retraite et dans les établissements de soins. Cette solution tout confort s'adresse surtout aux personnes qui, pour des raisons de santé ou de temps, ne peuvent pas ou ne veulent pas se rendre en personne chez l'opticien. Internet www.homecare.lu

La gamme de services mobiles comprend l'examen de la vue à l'aide d'appareils ultramodernes, le service de réparation, ainsi que le conseil individuel pour les montures et les verres.

Pour tout renseignement :

See-Clear sarl - Tél. 26 56 80 30

Adresse : 27, Place de l'Hôtel de Ville L-3590 Dudelange E-mail : contact@homecare.lu

8.12 Les aides techniques

Les aides techniques sont mises gratuitement à la disposition de la personne qui en a besoin. Dans la plupart des cas, l'aide technique est mise à la disposition de la personne aussi longtemps qu'elle en a besoin. Lorsque la personne n'en a plus besoin, l'aide technique est récupérée et recyclée. Elle peut alors être remise à une autre personne.

Certaines aides techniques sont mises à la disposition de la personne et ne sont pas récupérées, notamment pour des raisons d'hygiène.

Pour avoir droit à une aide technique, il n'est pas nécessaire de présenter un besoin d'aide important (trois heures et demie par semaine) pour les actes essentiels de la vie.

Service Moyens Accessoires propose du matériel de soutien pour les personnes à mobilité réduite :

- il a pour objet d'améliorer la qualité de vie des personnes à mobilité réduite et de faciliter leur maintien à domicile ;
- il offre des services de consultation et d'information, des prêts de matériel et des moyens accessoires, ainsi que des aides techniques ;
- il est constitué en collaboration avec le Ministère de la Santé.

Pour tout renseignement :

Service Moyens Accessoires - Tél. : 40 57 33-1

20-22, rue Geespelt, L-3378 Livange

E-mail : contact@sma.lu - Internet : www.sma.lu

8.13 Les lits de vacances

La grande majorité des maisons de soins et des centres intégrés pour personnes âgées disposent d'un petit nombre de chambres de vacances, où des personnes peuvent être accueillies temporairement.

Cette offre vise prioritairement trois types de situation :

- offre aux familles qui encadrent une personne dépendante, pour leur permettre de prendre des vacances ou du repos temporaire ;
- offre temporaire à des personnes qui, après une hospitalisation et une rééducation/convalescence, ne se sentent pas encore prêtes à retourner à leur domicile ;
- offre aux personnes âgées dépendantes l'occasion de se familiariser avec la vie en institution. Comme les lits sont fortement sollicités pendant les vacances scolaires, il est recommandé de s'informer suffisamment à l'avance sur leur disponibilité.

Les occupants des chambres de vacances habitent le centre comme tous les autres clients et peuvent profiter de l'ensemble des services. Avant leur séjour, ils doivent signer un contrat qui fixe les modalités et le prix de cette prestation.

Pour des informations détaillées ou pour des réservations, il est conseillé de s'adresser directement à l'institution de son choix (CIPA au point 9.1.2. et maisons de soins au point 9.1.3) ou bien de prendre contact avec :

- **Senioren-Telefon** du lundi au vendredi, de 8h30-11h30 : Tél. **247 86 000**
- **Servior - chambres de vacances : Tél. 46 70 13 46**

Chapitre 9 : Vivre dans une institution - Les maisons de repos

Il existe au Luxembourg plusieurs types d'institutions d'accueil pour personnes âgées, en fonction de l'intensité des besoins en encadrement, à savoir Infosenior - Luxembourg **https://infosenior.public.lu/fr.html :**

- les logements encadrés pour personnes âgées ;
- les centres intégrés pour personnes âgées (CIPA) ;
- les maisons de soins ;
- le centre d'accueil pour personnes en fin de vie.

Version actualisee: Infosenior - Luxembourg **https://infosenior.public.lu/fr.html**

9.1 Les logements encadrés pour personnes âgées

Cette notion se définit comme un ensemble d'habitations mises à disposition par la vente, la location ou toute autre modalité ; parallèlement, des prestations d'assistance et/ou de soins sont proposées.

Elles doivent répondre aux conditions suivantes :

- pendant au moins 5 jours de la semaine, une personne doit être présente 8 heures par jour pour aider les pensionnaires ;
- pendant les heures de service, les personnes âgées sont encadrées, soit par le personnel de l'institution, soit par le personnel d'un réseau de soins ;
- en dehors des heures de service, les usagers doivent pouvoir bénéficier d'un service d'appel-assistance (Télé-alarme).

Quand l'état de santé des personnes s'aggrave et exige des soins permanents (plus de 12 heures de soins par semaine), les personnes doivent quitter le logement encadré pour être accueillies, soit dans un centre intégré pour personnes âgées, soit dans une maison de soins.

9.2 Les centres intégrés pour personnes âgées (CIPA)

Ces centres ont remplacé les anciennes maisons de retraite. Ils accueillent les personnes âgées le jour et la nuit. Toute personne accueillie dans une structure de type CIPA peut y vivre jusqu'à la fin de ses jours.

Les CIPA assurent :

- les prestations retenues dans le cadre de l'assurance dépendance ;

- les soins infirmiers, de kinésithérapie ou autres prescrits par un médecin ;
- les prestations de l'accueil gérontologique : hôtellerie (repas, logement) ; sécurité et santé ; assistance aux gestes de la vie quotidienne ; guidance institutionnelle et socio-familiale ; animation socio-culturelle ; promotion des compétences individuelles ; intégration et participation sociales ; encadrement de qualité.

Il est recommandé de se renseigner auprès des différents gestionnaires pour connaître toutes les particularités de l'institution en question, comme la surface et l'équipement des chambres, ou la spécificité de la prise en charge.

Certaines CIPA offrent des unités spécialisées, notamment pour les personnes désorientées ou démentes.

Les gestionnaires arrêtent et fixent les prix de pension au sein de leurs institutions.

9.3 Les maisons de soins

Les maisons de soins accueillent prioritairement les personnes atteintes d'une dépendance grave. La personne doit nécessiter plus de 12 heures de prestations hebdomadaires d'aides et de soins.

Les prestations proposées relèvent des mêmes catégories que celles des CIPA.

Etant donné qu'en moyenne les personnes accueillies en maisons de soins sont atteintes de dépendance plus lourde que les pensionnaires des CIPA, les prestations de l'accueil gérontologique peuvent prendre des formes particulières, compte tenu des besoins des pensionnaires.

La majorité des maisons de soins offrent des prises en charge spécifiques pour les personnes atteintes de démence. Le prix mensuel de la pension est similaire aux CIPA.

Récapitulatif des lieux d'accueil pour personnes âgées au GD de Luxembourg

https://mfsva.gouvernement.lu/dam-assets/publications/annuaire-releve/relevepa/Releve-des-services-agrees-pour-personnes-agees-ACC.pdf

V. aussi: Infosenior - Luxembourg **https://infosenior.public.lu/fr.html**

9.4 Le centre d'accueil pour personnes en fin de vie

Le Haus Omega est un centre de soins palliatifs, disposant de 15 chambres individuelles, qui accueille des personnes gravement malades en fin de vie.

C'est un lieu de vie pour des personnes dont le traitement en hôpital aigu n'est plus nécessaire, au vu de l'évolution de leur maladie progressive grave et incurable, et qui ne peuvent pas être prises en charge à domicile.

Il offre un traitement individualisé, dans un cadre rassurant, par une équipe multidisciplinaire, en respectant les besoins et souhaits des malades et en accueillant la famille et les proches.

Pour tout renseignement :

Haus Omega - Tél. 26 00 37-1

Adresse : 80, rue de Hamm, L-1713 Luxembourg

OU Omega 90 asbl - Tél. 2600-371

Adresse : 2, rue de Chiny 1334 Gare-Luxembourg Luxembourg E-mail : info@hausomega.lu - Internet : www.omega90.lu

Pour obtenir plus de renseignements sur le droit aux soins palliatifs, veuillez vous référer au point 5.5.

Réseaux spécialisés dans certaines pathologies et handicaps

CERMM asbl (Centre KOMPASS) : Tél. 2655-501

Cercle d'Entraide et de Réadaptation - www.cermm.lu

Adresse : Maladies mentales - 459, route de Longwy, L-1941 Luxembourg

Fondation KRAITZBIERG - Tél. 2852-501 Personnes polyhandicapées - www.kraitzbierg.lu Adresse : route de Zoufftgen, L-3401 Dudelange

FOYER BAMERDALL : Tél. 80 87 25

Personnes handicapées mentales - www.copas.lu Adresse : 146, Bamertal, L-9209 Diekirch

FOYER EISLEKER HEEM Asbl :Tél. 99 47 81-1

Personnes handicapées mentales - www.eislekerheem.lu Adresse : Maison 30, L-9762 Lullange

INSTITUT ST. JOSEPH : Tél. 71 93 19-1

Personnes handicapées mentales ou polyhandicapées - www.elisabeth.lu Adresse : 2, rue Wecker, L-6832 Betzdorf

CPH Am Klouschter : Tél. 2799-1000

Personnes handicapées mentales ou polyhandicapées - www.elisabeth.lu Adresse : 6, avenue Marie Adelaide, L-5635 Mondorf-les-Bains

LIGUE HMC Asbl : Tél. 30 92 32-273

Ligue luxembourgeoise pour le secours aux enfants, aux adolescents et aux adultes mentalement et cérébralement handicapés - www.ligue-hmc.lu

Adresse : 82, route d'Arlon, L-8311 Capellen

TRICENTENAIRE asbl : Tél. 33 22 33-1

Personnes polyhandicapées - www.tricentenaire.lu 1, rue de la Gare - L-7228 Helmsange/Walferdange

Pour toute information supplémentaire sur les réseaux spécialisés, n'hésitez pas à contacter les services sociaux de votre Institution (voir point 1.2).

Chapitre 10 : Les prestations

v. aussi https://simpa.public.lu/fr/information/services-personnes-agees.html

10.1 Le revenu d'inclusion sociale

Le revenu d'inclusion sociale (REVIS) confère des moyens d'existence de base aux personnes dont les droits à la pension ou les autres moyens d'existence sont insuffisants.

Certaines conditions d'accès, afin de pouvoir bénéficier du REVIS sont :

- bénéficier d'un droit au séjour, être domicilié(e) au Grand-Duché de Luxembourg et y résider effectivement ;
- être âgé(e) de 25 ans au moins ;
- disposer de ressources d'un montant inférieur aux limites fixées par la loi ;
- être ressortissant(e) d'un État membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen et avoir été domicilié(e) au moins pendant 3 mois au Luxembourg. La personne qui n'est pas ressortissante d'un État membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen doit avoir résidé au Grand-Duché de Luxembourg pendant cinq ans au moins au cours des vingt dernières années ;
- rechercher un travail tout en étant et en restant inscrit(e) comme demandeur d'emploi à l'Agence pour le développement de l'emploi ;
- être prêt(e) à épuiser toutes les possibilités non encore utilisées dans la législation luxembourgeoise ou étrangère afin d'améliorer sa situation.

Le Revis consiste en l'octroi d'une à deux composantes :

- une allocation d'inclusion qui, pour un adulte seul, est fixée actuellement à 1896,98 € (montant fixé au 1er janvier 2020) ;
- une allocation d'activation qui consiste en une indemnité salariale pour la personne qui participe à une mesure d'activation.

Le montant peut être augmenté ou diminué selon la situation. Pour de plus amples renseignements, les intéressé(e)s peuvent s'adresser au Fonds national de solidarité (FNS).

Particularités pour personnes âgées :

- les allocations en espèces allouées dans le cadre de l'assurance dépendance ne sont pas prises en considération pour la détermination des ressources du demandeur, respectivement de l'aide financière à accorder ;

- la personne âgée ou le couple qui vit dans la communauté domestique de ses descendants majeurs (par exemple ses enfants) pourra prétendre sous conditions au Revis réduit, c'est-à-dire de la composante forfaitaire de base par adulte ;
- si l'un des époux d'un couple est admis dans une institution d'hébergement pour personnes âgées, dûment agréée conformément à la loi modifiée du 8 septembre 1998

dite ASFT, le Fonds national de solidarité évalue les ressources personnelles du bénéficiaire de l'accueil, de sorte que l'autre conjoint bénéficie au moins des mêmes avantages que le bénéficiaire du REVIS.

Les personnes dont le revenu est composé d'une pension et qui sont déjà bénéficiaires du RMG au 31.12.2018 bénéficient d'un régime transitoire mis en œuvre par la loi relative au revenu d'inclusion sociale. Pour de plus amples renseignements, les intéressés peuvent s'adresser au Fonds national de solidarité (FNS - voir adresse ci-dessous).

Particularités pour l'aidant :
L'aidant qui soigne une personne nécessitante l'aide constante d'une tierce personne est dispensé de s'inscrire à l'ADEM en tant que demandeur d'emploi. Il relève toutefois de la compétence de l'Office national d'inclusion sociale, peut être dispensé des mesures d'insertion professionnelle et continuer à s'occuper de la personne dépendante.

Démarches à effectuer :
La demande est à adresser au Fonds national de solidarité.
Le formulaire de demande peut être téléchargé sur le site www.fns.lu

Infos pratiques :
Office social de la commune de résidence (cf. chapitre 10.2) Fonds national de solidarité : Tél. 49 10 81-1
Adresse : 8-10, rue de la Fonderie B.P. 2411 L-1014 Luxembourg Internet : www.fns.lu

10.2 Les prestations de l'office social des communes

Outre des droits créés par la loi sur le REVIS, l'aide sociale au Luxembourg est régie par la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale. Cette législation crée un droit à l'aide sociale. https://mfsva.gouvernement.lu/fr/le-ministere/attributions/solidarite/aide-sociale.html

L'aide sociale assure à toute personne dans le besoin l'accès aux biens et aux services adaptés à sa situation particulière.
Ainsi, l'office social vise entre autres à :

- fournir des conseils et des renseignements sur les mesures sociales et les prestations financières auxquelles peut prétendre toute personne intéressée ;
- effectuer des démarches en vue de procurer les prestations sociales ou financières à toute personne intéressée ;
- favoriser l'accès des personnes aux moyens de communication et aux activités socioculturelles ;
- assurer une guidance dans la gestion de situations difficiles ;
- accorder des aides matérielles ;
- accepter dans la mesure du possible les tutelles prononcées par le juge des tutelles ;
- pourvoir à la mise à disposition d'un hébergement d'urgence ;

- prendre en charge les risques de maladie, d'un handicap ou de sénescence des personnes non-assurées.

Afin de recevoir les coordonnées de l'office social compétent pour la commune de résidence, la personne intéressée peut s'adresser au secrétariat de sa commune ou consulter la liste ci-dessous

https://mfsva.gouvernement.lu/dam-assets/publications/annuaire-releve/releveos/23-07-2025-releveofficessociaux.docx

Offices sociaux - Croix-Rouge luxembourgeoise, Mënschen hëllefen https://www.croix-rouge.lu/fr/service/offices-sociaux/ .

https://mfsva.gouvernement.lu/fr/publications/annuaire-releve/OS.html

Office social	Communes	Adresse Localité	Téléphone(s), Fax e-mail
Beaufort	Beaufort, Bech, Berdorf, Consdorf, Reisdorf	6, rue de l'Auberge L-6315 BEAUFORT	26 87 60 54 - 1 Fax: 26 87 83 54- 80 secretariat@officesocial-beaufort.lu
Bettembourg	Bettembourg, Frisange, Roeser	11, rue James Hilliard Polk L-3275 BETTEMBOURG	26 51 66 -1 osc@oscbfr.lu
Contern (Ieweschte Syrdall)	Contern, Sandweiler, Schuttrange, Weiler-la-tour	15, rue de la Gare L-5353 OETRANGE	27 69 29 1 Fax: 27 69 29 29 os@contern.lu
Differdange	Differdange	23, Grand-rue L-4575 DIFFERDANGE	58 77 1 2234 58 56 58 1-1551 secretariat.officesocial@differdange.lu
Dudelange	Dudelange	Maison sociale 27, rue du Commerce L-3450 DUDELANGE	51 61 21 1 724 officesocialsecretariat@dudelange.lu
Echternach	Echternach Rosport-Mompach	9, rue André Duchscher L-6434 ECHTERNACH	26 72 00 91 Fax: 26 72 00 61 Secretariat.oser@echternach.lu
Esch/Alzette	Esch-sur-Alzette	21, rue Louis Pasteur L-4276 ESCH-SUR-ALZETTE	27 54 22 30 27 54 22 50 secretariat.officesocial@villeesch.lu
Ettelbruck (Nordstad)	Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Diekirch, Erpeldange, Ettelbruck, Feulen, Mertzig, Schieren	40, avenue Salentiny L-9080 ETTELBRUCK	26 81 91-1 Fax: 26 81 91 390 info@osnos.lu

Grevenmacher	Biwer, Flaxweiler, Grevenmacher, Manternach, Mertert, Wormeldange	33, rue de Trèves L-6793 GREVENMACHER	26 70 50-1 Fax: 26 70 50 39 secretariat@osgrevenmacher.lu
Hesperange	Hesperange	476, route de Thionville L-5886 HESPERANGE	36 08 08-1 info@hesperange.lu
Hosingen (Resonord)	Clervaux, Parc Hosingen, Kiischpelt, Putscheid, Tandel, Troisvierges, Vianden, Weiswampach, Wincrange	33, Haaptstrooss L-9806 HOSINGEN	27 80 27 Fax: 27 80 27 - 60 info@resonord.lu
Junglinster (Centrest)	Betzdorf, Junglinster, Niederanven	10, rue de Wormeldange L-6955 RODENBOURG	77 03 45 – 1 office@centrest.lu
Käerjeng	Käerjeng	29, rue de la Résistance L-4901 BASCHARAGE	50 05 52-1 50 05 52 383 info@kaerjeng.lu
Kayl	Kayl, Rumelange	82, rue de Tétange L-3672 KAYL	56 66 66 480
Larochette	Aerenzdallgemeng, Fischbach, Heffingen, Larochette, Nommern, Waldbillig	6, rue de Medernach L-7619 LAROCHETTE	26 87 00 23 Fax: 26 87 00 111 info@oslarochette.lu
Luxembourg	Luxembourg	90a, rue de Strasbourg L-2560 Luxembourg	47 96 – 23 58 officesocial@vdl.lu
Mamer	Bertrange, Dippach, Kehlen, Kopstal, Leudelange, Mamer, Reckange-sur-Mess	2-4, Parc d'Activités Capellen Bâtiment B L-8308 CAPELLEN	26 11 37 1 contact@oscmamer.lu
Mersch	Bissen, Helperknapp, Lintgen, Mersch,	35, rue de la Gare L-7535 MERSCH	26 32 58 1 Fax : 26 32 58 33 info@osmersch.lu
Mondercange	Mondercange	Centre « A Bosselesch » 1,rue de Limpach L-3932 MONDERCANGE	55 05 74-1 social@mondercange.lu
Mondorf	Dalheim, Mondorf-les-Bains	25, Allée Saint Christophe L-5612 MONDORF-	23 60 55 874 officesocial@mondorf-les-bains.lu

		LES-BAINS	
Pétange	Pétange	1C, rue de la Chiers L-4720 PETANGE	26 50 83-1 Fax: 26 50 83 26 secretariat@os.petange.lu
Redange (OSCARE – Réidener Kanton))	Beckerich, Ell, Grosbous, Préizerdaul, Rambrouch, Rédange, Saeul, Useldange, Vichten, Wahl	84, Grand-rue L-8510 REDANGE/ATTERT	26 62 10 55 1 Fax: 26 62 10 55 60 secretariat@oscare.lu
Remich	Bous, Lenningen, Remich, Schengen, Stadtbredimus, Waldbredimus	16-18 , Maachergaass L-5550 REMICH	26 66 00 37 info@oscr.lu
Sanem	Sanem	16, rue de la Poste L-4477 BELVAUX	59 30 75 8969 Fax : 59 30 75 893 office.social@suessem.lu
Schifflange	Schifflange	35, rue de l'Église L-3833 SCHIFFLANGE	27 44 24-80 office.social@osschifflange.lu
Steinfort	Garnich, Habscht, Koerich, Septfontaines, Steinfort	11, rue de Kleinbettingen L-8436 STEINFORT	28 22 75-224 social@osrsteinfort.lu Fax: 28 22 75 -230
Steinsel (OSSTELO)	Lorentzweiler Steinsel	1, rue des Près L-7333 STEINSEL	33 21 39 1 (Steinsel) 33 72 68 1 (Lorentzweiler) Fax: 33 25 13 info@osstelo.lu
Strassen	Strassen	1, place Grande-Duchesse Charlotte L-8041 STRASSEN	31 02 62 477 Fax: 31 02 62 444
Walferdange	Walferdange	Place de la Mairie L-7201 WALFERDANGE	33 01 44 230 servicesocial@walfer.lu Fax: 33 01 44 251
Wiltz	Boulaide, Esch-sur-Sûre, Goesdorf, Lac de la Haute Sûre, Wiltz, Winseler	11, rue du 31 Août 1942 L-9516 Wiltz	26 95 21 Fax: 26 95 21 30 Service.social@wiltz.lu

10.3 La tarification sociale

La tarification sociale est une mesure du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, visant à venir en aide aux personnes âgées de plus de 60 ans qui n'ont pas les moyens financiers suffisants pour faire face aux frais liés aux aides et aux soins nécessaires dans le cadre d'une dépendance et qui, en principe, ne sont pas bénéficiaires de l'assurance dépendance.

v. https://simpa.public.lu/fr/information/aides/tarification-sociale.html

Elle s'inscrit dans le cadre des mesures de maintien à domicile en faveur des personnes âgées dépendantes.

Les prestations qui tombent sous le champ d'application de la tarification sociale sont les suivantes :

- les prestations de l'accueil gérontologique dans les centres psycho-gériatriques ;
- les aides et les soins fournis au domicile du bénéficiaire ainsi que dans les centres psycho-gériatriques.

Procédure

Les personnes qui veulent bénéficier de cette aide financière adressent une demande motivée au service-prestataire des aides et des soins sur base d'une demande-type disponible auprès de celui-ci.

Le tarif horaire à payer varie en fonction du revenu du demandeur ou de son ménage. La différence entre le tarif maximal à payer et la participation effective du demandeur est à charge de l'État.

Pour tout renseignement :
Senioren-Telefon - 2478-6000 jours ouvrables, de 8h30 à 11h30.

10.4 Complément pour personnes âgées

(Entrée en vigueur du nouveau dispositif à partir du 1er janvier 2026 remplaçant le complément accueil gérontologique)

La Chambre des Députés a adopté la loi du 18 juillet 2025 autorisant le Fonds national de solidarité (FNS) à participer aux prix des prestations et services fournis dans les structures d'hébergement pour personnes âgées ainsi que dans les logements encadrés agréés.
Ce nouveau dispositif, intitulé « Complément pour personnes âgées », est entré en vigueur le 1er janvier 2026.
https://fns.public.lu/fr/actualites/compa.html

Le Barème du Complément pour personnes âgées valable à partir du 01.01.2026 peut être trouvé sur :
https://fns.public.lu/dam-assets/baremes/2026/20260101-compa-ni-96804-barme.pdf

Pour toute question, les agents du Fonds national de solidarité sont à votre disposition :

Adresse : 8-10, rue de la Fonderie, L-1014 Luxembourg Internet : www.fns.lu
49 10 81-423 / 594
info@fns.public.lu