

# CLUB A BOSSELESCH

## PROJET D'ETABLISSEMENT (FR)

GIM ASBL



Suivant la loi du 23 août 2023, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre du Club Activ Plus.

L'organisme gestionnaire adopte un règlement général portant sur le projet d'établissement décrivant les choix méthodologiques, les priorités et les moyens pédagogiques à mettre en œuvre au niveau local pour tendre vers chacun des objectifs fixés par le cadre de référence national de même que la démarche d'assurance de la qualité adoptée par le gestionnaire.

## Club A Bosselesch

1, rue de Limpach  
L-3932 Mondercange  
T: 26 55 36 1  
info@gim.lu

[WWW.ABO SSELESCH.LU](http://WWW.ABO SSELESCH.LU)

### RÉDACTION

Georges ANDRADE  
Angie MANTERNACH  
Carole BADIA  
Danielle GRÜNEISEN

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Cadre Régional .....</b>	<b>4</b>
1.1. Histoire .....	4
1.2. Localité .....	4
1.3. Population.....	4
<b>2. Cadre Institutionnel.....</b>	<b>5</b>
2.0. Implantation .....	5
2.1. Infrastructure .....	5
2.2. Population cible .....	6
2.3. Image du public cible .....	6
2.4. Objectifs fondamentaux .....	6
2.4.1. Prévention de l'isolement social.....	6
2.4.2. Création de nouvelles opportunités .....	7
2.4.3. Promotion du vieillissement actif .....	7
2.4.4. Intégration communautaire .....	7
2.5. Principes fondamentaux.....	7
2.6. Prestations du service activités Club Aktiv Plus .....	7
2.6.1. Communication interne.....	8
2.6.2. Communication externe .....	8
2.6.3. Règlement d'ordre intérieur :.....	8
2.7. Equipe encadrante.....	9
2.7.1. Modalités d'accompagnement.....	11
2.8. Projets particuliers .....	11
2.8.1. Projet intergénérationnel .....	11
2.8.2. Pratique interculturelle .....	11
2.9. Collaboration .....	12
2.9.1. Commission du troisième âge .....	12
2.9.2. Office social.....	12
2.9.3. Associations sans but lucratif .....	12
<b>3. Modalités d'inscription et de désistement .....</b>	<b>12</b>
3.1. Modalités d'inscription .....	12
3.1.1 Conditions d'inscription .....	12
3.1.2 Processus d'inscription .....	12
3.2. Modalités de désistement .....	13
3.2.1 Notification du Désistement et frais d'annulation .....	13
3.2.2 Confirmation de désistement.....	13

3.3. Cas particuliers .....	13
3.4. Informations complémentaires.....	14
<b>4. Procédure de Gestion des Réclamations .....</b>	<b>14</b>
4.1. Introduction .....	14
4.2. Définitions.....	14
4.3. Rôles et responsabilités .....	14
4.4. Processus de réception des réclamations .....	15
4.5. Enregistrement des réclamations.....	15
4.6. Traitement des réclamations .....	15
4.7. Suivi et clôture .....	15
4.8. Amélioration continue.....	15

## 1. CADRE RÉGIONAL

### 1.1. Histoire

La localité de Mondercange figure sans doute parmi les plus anciennes du Grand-Duché. Mention en est faite déjà en l'année 965 dans un acte officiel, qui régla la cession des droits seigneuriaux du Comte Sigefroi sur le village au profit de l'Abbaye d'Echternach. La première église chrétienne, datant du 10<sup>e</sup> siècle, se dressait probablement non loin de l'église actuelle, c'est-à-dire au croisement rue d'Esch et rue de l'Eglise.

En 1989, les restes d'une vaste propriété romaine (villa rustica) furent découverts et des fouilles archéologiques furent organisées par le Musée National. Cette découverte prouve que le village existe depuis l'époque gallo-romaine.

Néanmoins, le 18<sup>e</sup> siècle et surtout le règne autrichien sous l'Impératrice Marie-Thérèse améliorait nettement la qualité de vie, non seulement des habitants du village mais du pays entier.

C'est à cette époque (1738) qu'eut lieu la construction de la «nouvelle» église que l'on peut admirer encore aujourd'hui et qui a été classée «monument national» pour son architecture baroque typique.

Vu sa situation géographique exposée – entre le Duché de Luxembourg et la Lorraine – Mondercange a vécu tout au long du Moyen Âge une Histoire assez mouvementée.

### 1.2. Localité

Mondercange est situé au sud du Grand-Duché à proximité de la Ville d'Esch-sur-Alzette, à 5 km de la frontière française.

La Commune de Mondercange regroupe les localités de Mondercange, Bergem, Foetz et Pontpierre. A la date du 1<sup>er</sup> janvier 2024, la commune compte 7.274 habitants.

### 1.3. Population

Au cours des 5 dernières années, la population de la Commune de Mondercange a évolué de la manière suivante :

Année	Habitants
2019	6.959
2020	7.007
2021	6.982
2022	6.964
2023	7.119

## 2. CADRE INSTITUTIONNEL

### 2.0. Implantation

Situé au cœur de Mondercange, l'immeuble de la structure de vie pour personnes âgées dénommée « A Bosselesch » se trouve à proximité immédiate des arrêts de bus partant vers Luxembourg-Ville, Esch-sur-Alzette et Bettembourg. En ce qui concerne les possibilités de loisirs, il y a lieu de mentionner le Centre Culturel « Thinnes » et les restaurants accessibles à pied. Il y a également moyen d'organiser des activités en plein air, comme des randonnées pédestres ou autres. Les chemins ruraux du en asphalte permettent aux résidents de se promener aisément au grand air à travers les champs et en longeant les forêts. Le Parc Molter à proximité offre également des possibilités d'activités en plein air, les 3 pistes de pétanque servent déjà à une activité hebdomadaire durant la saison estivale.



Le Projet Vël'OK porté par le CIGL permet aussi de se déplacer gratuitement en permanence à l'aide d'un vélo qui est mis à disposition par les autorités compétentes.

### 2.1. Infrastructure

Le Club Aktiv Plus « A Bosselesch » est intégré dans l'édifice « A Bosselesch », qui comprend plusieurs installations destinées aux personnes âgées et à la communauté locale, notamment:

- 26 appartements individuels pour personnes à partir de 60 ans
- Un restaurant ouvert aux membres du Club Aktiv Plus A Bosselesch ainsi qu'aux participants des activités qui se déroulent au Centre A Bosselesch.
- Les bureaux de l'Office Social et du Service Logement de la commune de Mondercange.

Les différentes salles de réunion et d'activités sont partagées entre les différents acteurs présents « A Bosselesch » et des associations locales.

La construction du bâtiment, qui appartient au patrimoine de la Commune de Mondercange, a été subventionnée par le Ministère du Logement à 75%.

## 2.2. Population cible

Les activités du club s'adressent en priorité aux personnes âgées, jeunes et moins jeunes peuvent participer activement aux activités et projets proposés par le club.

## 2.3. Image du public cible

L'image d'une personne âgée dans le contexte contemporain évolue et se diversifie, reflétant une vision plus dynamique et variée dans la société. Voici quelques aspects clés de cette image:

**a. Active et Engagée :** Les personnes âgées d'aujourd'hui sont souvent actifs et engagés dans divers aspects de la vie sociale, culturelle et communautaire. Ils participent à des activités physiques, culturelles et bénévoles qui enrichissent leur quotidien et contribuent à la société.

**b. Indépendante et Autonome :** De nombreux seniors préfèrent maintenir leur indépendance et leur autonomie le plus longtemps possible. Cela peut inclure vivre de manière autonome dans leur propre domicile ou dans des communautés résidentielles adaptées à leurs besoins.

**c. Expérience et Sagesse :** Les années d'expérience et de savoir accumulés par les personnes âgées leur confèrent une sagesse précieuse et une perspective unique sur la vie. Leurs conseils et leurs histoires enrichissent souvent les générations plus jeunes et contribuent à la transmission intergénérationnelle des connaissances.

**d. Besoins Diversifiés :** Les besoins des personnes âgées sont variés et incluent des soins de santé adaptés, des services de soutien social, des opportunités d'apprentissage continu et des environnements sécurisés. Une approche holistique qui prend en compte ces divers besoins est essentielle pour assurer leur bien-être et leur qualité de vie.

**e. Inclusion et Diversité :** Il est crucial de reconnaître et de célébrer la diversité parmi les seniors, en tenant compte de facteurs tels que l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, les capacités physiques et mentales, ainsi que les croyances religieuses et culturelles. L'inclusion sociale et la promotion de la diversité sont des valeurs essentielles pour une société inclusive et équitable.

En somme, l'image contemporaine du senior est celle d'une personne active, autonome et diversifiée, dont la contribution continue à enrichir la société dans laquelle elle vit.

## 2.4. Objectifs fondamentaux

Le Club « A Bosselesch » a pour objectif primordial la création d'un espace convivial et offre d'un large panel d'activités pour les personnes âgées, centrées autour des quatre objectifs suivants :

### 2.4.1. Prévention de l'isolement social

Les relations sociales jouent un rôle crucial dans le maintien d'un mode de vie sain en stimulant l'esprit et en encourageant l'activité physique. L'isolement social, lorsque les contacts avec le monde extérieur sont réduits ou absents, peut avoir des conséquences néfastes. Pour prévenir cela, le Club Aktiv Plus met en place plusieurs mesures:

Activités régulières au sein et dans un rayon proche du Club Aktiv +  
Soirées thématiques  
Excursions et voyages  
Activités intergénérationnelles et interculturelles  
Opportunités de bénévolat

#### *2.4.2. Création de nouvelles opportunités*

Le Club Aktiv Plus cherche à offrir de nouvelles opportunités aux personnes âgées, que ce soit par le biais d'activités variées, d'initiatives intergénérationnelles, ou encore en encourageant la participation à des événements communautaires et culturels.

#### *2.4.3. Promotion du vieillissement actif*

Le vieillissement actif est promu à travers des programmes qui encouragent les seniors à rester physiquement, socialement et mentalement actifs. Cela inclut des activités sportives adaptées, des ateliers de bien-être, et des formations qui favorisent le développement personnel et la qualité de vie.

#### *2.4.4. Intégration communautaire*

Pour lutter contre l'isolement social, les activités intergénérationnelles et interculturelles sont particulièrement adaptées. Elles permettent aux jeunes de stimuler la curiosité des seniors tout en brisant la monotonie de leurs journées. À travers ces rencontres, les participants peuvent partager leurs connaissances, enrichir mutuellement leurs expériences, promouvoir l'inclusivité et améliorer le bien-être mental des personnes isolées.

En résumé, le Club Aktiv Plus s'engage à fournir un environnement dynamique et inclusif qui enrichit la vie des personnes âgées en favorisant les interactions sociales, le développement personnel et la participation active à la communauté.

### **2.5. Principes fondamentaux**

Les principes généraux tels que l'inclusion, l'individualisation, la différenciation, la diversité et le multilinguisme sont mis en œuvre de manière prioritaire au sein des offres du service de la structure « A Bosselesch ». Celles-ci sont conçues pour s'adresser de manière équitable à toute personne, sans distinction d'origine, d'ethnie, d'orientation sexuelle, d'identité de genre, de nationalité, de religion, de handicap ou de convictions.

Outre la transmission des connaissances ou encore la mobilisation des propres ressources des personnes âgées, l'équipe socio-éducative joue un rôle crucial en veillant à l'intégration harmonieuse de tous les usagers dans l'offre d'activités du club, sans aucune forme de discrimination. Leur travail consiste à créer un environnement où chacun se sent respecté, valorisé et pleinement intégré, favorisant ainsi une communauté solidaire et inclusive.

### **2.6. Prestations du service activités Club Aktiv Plus**

Le Club Aktiv Plus offre diverses activités dans les domaines suivants :

- **Culture** : des visites de musées, des conférences, des lectures, des excursions et voyages pour nourrir l'esprit et élargir les horizons culturels.
- **Santé** : des ateliers de bien-être, des séances de relaxation et réflexologie pour promouvoir une vie saine.
- **Sport** : des cours de gym, du yoga, du pilates, du line dance et d'autres activités physiques adaptées pour maintenir la forme et le dynamisme.
- **Créativité** : des ateliers créatifs, de peinture, de couture et d'autres activités artistiques pour stimuler la créativité et encourager l'expression personnelle.
- **Social** : des activités récréatives et sociales telles que des jeux de société, des soirées dansantes, et des soirées de rencontre pour favoriser les interactions sociales et renforcer les liens communautaires.

Ces activités variées visent à enrichir la vie des seniors en leur offrant des opportunités d'apprentissage, de bien-être physique et mental, ainsi que de loisirs créatifs.

### *2.6.1. Communication interne*

- **Tenue de réunions d'équipe régulières** : ces réunions permettent de coordonner les actions, de partager les informations et de résoudre les problèmes en équipe.
- **Communication par courriel** : pour échanger des informations rapidement, envoyer des documents et rester en contact permanent avec les membres de l'équipe.

### *2.6.2. Communication externe*

Divers canaux de communication sont mis en place afin de toucher le public cible le plus largement possible :

- **Publication du programme d'activités dans une brochure** : éditée trois fois par an, elle offre une vue d'ensemble des activités proposées par le Club Aktiv Plus.
- **Site internet** : il présente le Club Aktiv Plus et informe sur les activités disponibles, permettant ainsi aux visiteurs de s'informer et de s'inscrire facilement.
- **Réseaux sociaux** : Facebook, Instagram et WhatsApp sont utilisés pour partager des mises à jour en temps réel, des photos et des vidéos, ainsi que pour interagir directement avec les membres et le public intéressé.
- **Téléphone** : pour fournir des informations directes et personnalisées, répondre aux questions et assister les membres dans leurs démarches.
- **Représentation** : le Club Aktiv Plus est présent lors des manifestations locales afin d'aller à la rencontre du public cible et de présenter ses activités, notamment lors de la fête des retraités, la fête nationale, la Nuit du sport, le marché d'hiver...

La diversité des canaux permet de toucher un public plus large et de tout âge, assurant ainsi une communication efficace et inclusive.

### *2.6.3. Règlement d'ordre intérieur :*

Voici le règlement d'ordre intérieur tel que publié dans les brochures de notre club destinées aux seniors :

« La participation à toutes nos activités, manifestations ainsi qu'aux cours de sport se fait sous votre propre responsabilité. En cas de risques pour la santé, notamment pour une activité

sportive ou un voyage, nous vous prions de consulter votre médecin avant de vous inscrire!

Votre inscription n'est confirmée et définitive qu'au moment où le paiement nous est parvenu, dans le délai d'une semaine. Si la facture n'est pas réglée, nous ne pouvons pas vous garantir un billet d'entrée ou une place pour une activité ou un cours de sport.

Si vous ne pouvez pas participer à une activité, veuillez-vous référer à l'Article 3 Modalités d'inscription et de désistement.

En cas d'impossibilité de participer à une séance de sport veuillez prévenir directement la formatrice ou le formateur de sport.

Nos activités se déroulent dans le cadre prévu dans le programme. Le Club n'assume aucune responsabilité si une personne quitte une activité plus tôt que prévu pour des raisons personnelles. Le Club décline également toute responsabilité en cas d'accident ou de vol dans le cadre d'une activité organisée par le Club.

En cas de circonstances particulières, le Club se réserve le droit de modifier et d'adapter le programme. Les activités peuvent être supprimées, annulées ou reportées, par exemple en cas d'inscriptions insuffisantes, de maladie de l'organisateur ou de mauvaises conditions météorologiques. A ce moment, l'activité sera déplacée ou vous serez remboursé.

Lors de nos activités, des photos sont prises, qui peuvent également être publiées. Veuillez nous signaler si vous ne désirez pas être sur les photos, sinon nous supposons que vous nous donnez votre permission de les publier. »

## **2.7. Equipe encadrante**

L'équipe socio-pédagogique garantit une haute qualité pédagogique à travers la réflexion et l'échange en groupe multidisciplinaire. Une collaboration étroite au sein de l'équipe renforce l'échange d'informations, ce qui réduit au minimum la perte d'informations concernant le suivi individuel des clients.

Le personnel du Club à Bosselesch se compose de:

- Deux agents socio-éducatifs
- Une collaboratrice administrative
- Une collaboratrice polyvalente

Cette équipe diverse et spécialisée assure une prise en charge globale et attentive des besoins des seniors, en offrant un soutien multidimensionnel et personnalisé.

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

**Siège social:** 1, rue de Limpach L-3932 Mondercange

**RCS:** F8567

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Présidente:** Marianne BAUSTERT-BERENS

**Vice-Président:** John VAN RIJSWIJCK

**Trésorier:** Michel MARTINS

**Secrétaire:** Marianne WEISGERBER

**Membre:** Jeannot FÜRPASS

**Membre:** Serge GASPAR

**Membre:** Marc SCHRAMER

**Membre:** Danielle JUCHEM-BASTIAN

**Membre:** Christine SCHWEICH

**Membre:** Romain SCHOCKMEL

**Membre:** Anne STERCKX

### Direction

**Directrice:** Lisa BREMER

**Coordinateur administratif:** Jacques BOULMONT

**Réceptionniste:** Elisabeth MERGEN

### Département Club Aktiv+

**Chef de département:** Georges ANDRADE

### Club "A Bosselesch"

**Chargé de Direction:**  
Georges ANDRADE

**Educatrice diplômée:**  
Angie MANTERNACH

**Collaboratrice administrative:**  
Carole BADIA

**Collaboratrice polyvalente:**  
Danielle GRÜNEISEN

### 2.7.1. Modalités d'accompagnement

L'accompagnement est assuré par :

- **Contacts directs** : via téléphone et rendez-vous en présentiel, permettant des échanges personnalisés et immédiats.
- **Contacts indirects** : notamment par courriel, offrant une alternative flexible et pratique pour maintenir le lien.

L'initiative de contact peut venir tant de l'utilisateur que du professionnel. Ce contact régulier peut induire des changements touchant tous les aspects physiques, psychiques et sociaux de la vie des jeunes, en tenant compte des influences externes et internes.

## 2.8. Projets particuliers

### 2.8.1. Projet intergénérationnel

Pour lutter contre l'isolement social des personnes âgées, les activités intergénérationnelles sont tout à fait adaptées. Les jeunes peuvent éveiller la curiosité des seniors et briser la monotonie de leurs journées. Les activités proposées sont :

#### **Rencontre mensuelle avec un groupe d'enfants de la Maison Relais de Mondercange**

Un programme varié et adapté est proposé afin de favoriser l'échange et la transmission de savoir entre les plus jeunes et les moins jeunes. Ces rencontres permettent de créer des liens, de partager des expériences et de découvrir de nouvelles perspectives.

#### **Aide à l'utilisation des smartphones et tablettes**

En collaboration avec la Maison des Jeunes « JUMO », des adolescents sont mis en relation avec les seniors pour les accompagner dans l'utilisation de leurs appareils. Cela peut aller de la configuration de base d'un smartphone à l'utilisation plus spécifique d'applications. Cette aide technique renforce l'autonomie des seniors et les aide à rester connectés avec leur entourage.

À travers des rencontres intergénérationnelles, les participants peuvent transmettre leurs savoirs, s'enrichir mutuellement, favoriser l'inclusivité et améliorer le bien-être mental des personnes en risque d'isolement. Ces activités contribuent à créer une communauté plus solidaire et à renforcer les liens entre les générations.

### 2.8.2. Pratique interculturelle

Des activités interculturelles régulières avec les résidents du Foyer Caritas pour demandeurs d'asile (DPI) à Foetz permettent des échanges enrichissants sur différentes cultures. Ces activités comprennent des échanges culturels, le partage de recettes de cuisine, la transmission de savoir-faire et de compétences ainsi que la découverte de nouvelles activités.

Ces activités interculturelles contribuent à l'enrichissement mutuel, à la promotion de la tolérance et au renforcement du tissu social en intégrant des personnes de différentes cultures et en favorisant une meilleure compréhension mutuelle.

## 2.9. Collaboration

Le Club travaille avec plusieurs associations sans but lucratif pour offrir une gamme diversifiée d'activités et de services :

### 2.9.1. Commission du troisième âge

La commission du troisième âge apporte leur expertise et leurs recommandations pour améliorer les services offerts aux seniors, garantissant ainsi une réponse adaptée à leurs besoins spécifiques.

### 2.9.2. Office social

L'Office social collabore étroitement avec le Club pour identifier les besoins réels des personnes ciblées en situation de vulnérabilité et leur fournir les ressources nécessaires pour améliorer leur qualité de vie.

### 2.9.3. Associations sans but lucratif

Le Club travaille avec plusieurs associations locales pour offrir une gamme diversifiée d'activités et de services :

- **JUMO – Jugend Monnerech** : Partenaire dans le projet d'aide à l'utilisation des smartphones et tablettes, facilitant l'interaction entre les adolescents et les seniors.
- **MRCM – Maison Relais de la Commune de Mondercange** : Partenaire pour les rencontres mensuelles entre les enfants et les seniors, favorisant l'échange et la transmission de savoirs.
- **Commune de Mondercange** : Coordination avec les autorités locales propriétaires des bâtiments occupés par le Club, pour s'assurer que les activités du Club sont alignées avec les politiques publiques et bénéficient du soutien nécessaire en termes de ressources et de locaux.
- **Caritas Luxembourg** : Partenaire pour les ateliers interculturels avec les résidents du Foyer pour demandeurs d'asile (DPI) à Foetz
- **Autres Clubs Aktiv Plus** : Collaboration avec d'autres clubs seniors pour échanger des bonnes pratiques, organiser des événements communs et élargir l'offre d'activités pour les membres.

Cette collaboration avec diverses entités permet au Club Aktiv Plus de proposer un accompagnement complet et de haute qualité, répondant aux besoins diversifiés des seniors.

## 3. Modalités d'inscription et de désistement

### 3.1. Modalités d'inscription

#### 3.1.1 Conditions d'inscription

- **Inscription à une activité**: L'inscription à une activité se fait par email, en vous présentant à l'accueil du Centre A Bosselesch, par téléphone. Pour les personnes non-membre, et qui participent pour la première fois à une activité, nous demandons de remplir la fiche de renseignements.
- **Frais d'inscription**: Les frais d'inscription à une activité doivent être payés à la demande de GIM ASBL par une facture envoyée. Les modalités de paiement

acceptées sont : les espèces, les cartes bancaires ou les virements bancaires. Votre inscription sera valable lorsque le paiement sera effectué.

- **Adhésion au Club A Bosselesch:** Pour bénéficier d'un tarif préférentiel aux activités du Club A Bosselesch, il est nécessaire d'être membre. L'adhésion peut être effectuée en remplissant le formulaire d'adhésion disponible à l'accueil du Centre A Bosselesch, en le demandant par email à [info@gim.lu](mailto:info@gim.lu) ou sur le site internet. Les données récoltées sont conservées en respectant les réglementations en vigueur.
- **Cotisation annuelle:** La cotisation annuelle est payable par l'appel à cotisation effectué en début d'année par GIM ASBL. La carte membre est valable pour l'année du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

### *3.1.2 Processus d'inscription*

Les inscriptions aux activités peuvent être effectuées par la façon suivante :

- Par email: [info@gim.lu](mailto:info@gim.lu)
- Par téléphone: 26 55 36 -1
- En personne: Centre A Bosselesch – 1, rue de Limpach L-3932 Mondercange, Les bureaux administratifs sont situés au 2<sup>ème</sup> étage

## 3.2. Modalités de désistement

### *3.2.1 Notification du Désistement et frais d'annulation*

- **Notification :** Le désistement doit être notifié :
  - Par email : [info@gim.lu](mailto:info@gim.lu)
  - Par téléphone : 26 55 36 -1
  - En personne : Centre A Bosselesch – 1, rue de Limpach L-3932 Mondercange, bureaux administratifs situés au 2<sup>ème</sup> étage
- **Désistement :**

Tout désistement doit nous être notifié par l'un des moyens énumérés au point ci-dessus. Pour les frais qui incombent au Club A Bosselesch, ceux-ci sont à prendre en charge par le participant.
- **Frais d'annulation :**

Les frais d'annulation sont les frais pour lesquels le Club A Bosselesch s'est engagé auprès de prestataires externes lors de l'inscription, comme des tickets de concert non-remboursables, des frais de réservation d'hôtel, les frais de transport etc.

### *3.2.2 Confirmation de désistement*

- Le désistement sera confirmé par le moyen le plus approprié à l'activité. A ce moment le participant sera informé d'un possible remboursement ou non.

## 3.3. Cas particuliers

- **Report d'une activité :** Si une activité est reportée par le club, les participants seront informés dès que possible. Ils auront la possibilité de participer à la nouvelle date ou de demander un remboursement complet.
- **Annulation d'une activité :** Le club A Bosselesch se réserve le droit d'annuler une activité si le nombre minimum de participants inscrits n'est pas atteint. Dans ce cas les frais de participation seront remboursés.

- **Désistement à un cours de sport** : En cas de maladie ou accident justifié par un certificat médical d'une durée minimum de 4 semaines, un remboursement proportionnel des frais de participation pourra être demandé au Club A Bosselesch. Tout autre absence ponctuelle à un cours ne donne pas droit à un remboursement.
- **Force majeure** : En cas de force majeure (conditions météorologiques extrêmes, pandémies, etc.), le club se réserve le droit de modifier, reporter ou annuler des activités. Les participants seront informés des modifications et ou de report de l'activité. Les frais de participation seront, en cas de force majeur, remboursés à hauteur de 50% sur décision du Conseil d'Administration de GIM ASBL.

### 3.4. Informations complémentaires

- **Coordonnées** : Pour toute question concernant les modalités d'inscription et de désistement, veuillez contacter le Club A Bosselesch sis à 1 rue de Limpach L-3932 Mondercange, par téléphone au no. 26 55 36 1 ou par email à [info@gim.lu](mailto:info@gim.lu).
- **Heures d'ouverture** : Le personnel du Club A Bosselesch peut vous accueillir du lundi au vendredi, de 9h00 à 11h30 et de 13h30 à 16h30, sauf lors des activités externes ou sorties de service etc.
- **Localités** : Centre A Bosselesch, 1 rue de Limpach L-3932 Mondercange. Les bureaux administratifs du Club A Bosselesch sont situés au 2ème étage, le restaurant A Bosselesch situé au rez-de-chaussée, l'espace bien-être situé au 2ème étage, les salles des ateliers créatifs et sportifs sont situées au 2ème étage.

## 4. Procédure de Gestion des Réclamations

### 4.1. Introduction

Cette procédure a pour objectif d'établir un cadre pour gérer les réclamations des membres, participants, formateurs, bénévoles, et autres parties liées au Club A Bosselesch (AB), garantissant une réponse efficace et adaptée.

Elle s'applique à toutes les réclamations reçues des membres, participants, formateurs, bénévoles, et autres parties liées aux activités du Club AB.

### 4.2. Définitions

**4.2.1 Réclamation** : Est l'expression de mécontentement concernant les services, activités ou organisation du club.

**4.2.2 Usager** : Tout membre, participant, formateur, bénévole ou autre personne liée au club.

**4.2.3 Représentant** : Personne agissant au nom d'un usager (ex. : membre de la famille, tuteur légal, ami).

### 4.3. Rôles et responsabilités

Le chargé de direction ou une personne désignée gère la réception, l'enregistrement et le traitement des réclamations.

- Georges Andrade – T. 26 55 36 203 – [georges.andrade@gim.lu](mailto:georges.andrade@gim.lu)
- En cas d'absence : Angie Manternach – T. 26 55 36 503 – [angie.manternach@gim.lu](mailto:angie.manternach@gim.lu)

Tout le personnel du Club AB doit savoir comment orienter les usagers ou leurs représentants vers le responsable des réclamations.

#### 4.4. Processus de réception des réclamations

Les réclamations peuvent être reçues par :

- Courriel : info@gim.lu
- Courrier : envoyé à  
Club A Bosselesch  
Responsable des Réclamations  
1 rue de Limpach  
L-3932 Mondercange
- Téléphone : 26 55 36 - 1
- En personne : Centre A Bosselesch – 1, rue de Limpach L-3932 Mondercange, bureaux administratifs situés au 2ème étage

Un accusé de réception doit être envoyé dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, par courriel, lettre postale ou en main propre.

#### 4.5. Enregistrement des réclamations

Informations contenues dans le formulaire de réclamation

- Nom et coordonnées du réclamant
- Description détaillée de la réclamation
- Date et heure de la réclamation
- Nom de la personne qui reçoit la réclamation

Toutes les réclamations sont enregistrées dans une base de données sécurisée, accessible uniquement au personnel autorisé.

#### 4.6. Traitement des réclamations

Le responsable doit analyser la réclamation et enquêter si nécessaire.

Une réponse doit être fournie dans les 15 jours ouvrables suivant l'accusé de réception. Si plus de temps est nécessaire, le réclamant doit être informé.

Des actions correctives doivent être mises en place pour résoudre le problème et éviter qu'il ne se reproduise.

#### 4.7. Suivi et clôture

Le responsable de la gestion des réclamations est responsable du suivi d'une réclamation et s'assure que les actions correctives sont mises en œuvre et efficaces.

Le responsable de la gestion des réclamations informe le réclamant de la résolution et clôture la réclamation dans la base de données.

#### 4.8. Amélioration continue

Pour répondre au mieux aux usager, il est indispensable d'évaluer régulièrement les réclamations pour identifier des tendances ou problèmes récurrents.

La procédure est évaluée une fois par an et révisée si besoin ou après toute modification majeure des services ou de l'organisation du club. Un accusé de réception doit être envoyé dans les 5

jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, par courriel, lettre postale ou en main propre.

## 5. Enregistrement des réclamations

### 5.1 Information contenues dans le formulaire de réclamation

- Nom et coordonnées du réclamant
- Description détaillée de la réclamation
- Date et heure de la réclamation
- Nom de la personne qui reçoit la réclamation

Toutes les réclamations sont enregistrées dans une base de données sécurisée, accessible uniquement au personnel autorisé.

## 6. Traitement des réclamations

Le responsable doit analyser la réclamation et enquêter si nécessaire.

Une réponse doit être fournie dans les 15 jours ouvrables suivant l'accusé de réception. Si plus de temps est nécessaire, le réclamant doit être informé.

Des actions correctives doivent être mises en place pour résoudre le problème et éviter qu'il ne se reproduise.

## 7. Suivi et clôture

Le responsable de la gestion des réclamations est responsable du suivi d'une réclamation et s'assure que les actions correctives sont mises en œuvre et efficaces.

Le responsable de la gestion des réclamations informe le réclamant de la résolution et clôture la réclamation dans la base de données.

## 8. Amélioration continue

Pour répondre au mieux aux usager, il est indispensable d'évaluer régulièrement les réclamations pour identifier des tendances ou problèmes récurrents.

La procédure est évalué une fois par an et révisée si besoin ou après toute modification majeure des services ou de l'organisation du club.