

# Projet d'établissement

## Règlement général

### 1. Préambule

Le présent règlement constitue la charte de l'Association sans but lucratif GoldenMe. Il vise à organiser les besoins spécifiques et le fonctionnement de notre ASBL, qui se consacre à l'inclusion numérique des seniors au Luxembourg.

#### **Notre mission :**

GoldenMe vise à faciliter l'adaptation des personnes âgées au monde numérique. Notre mission est de mettre à disposition des informations et des offres éducatives et d'organiser des événements pour les non-natifs du numérique afin qu'ils acquièrent des compétences et une culture numérique de base.

Nous travaillons en partenariat avec le secteur privé et public pour créer et nous mettons un accent particulier sur la collaboration intergénérationnelle.

#### **Notre vision :**

Notre vision est de créer une société inclusive et connectée où les personnes âgées se sentent autonomes et compétentes dans l'utilisation des technologies numériques. Nous aspirons à un monde où chaque individu, quelle que soit sa génération, peut pleinement participer à la révolution numérique, bénéficier des opportunités qu'elle offre et contribuer à son tour à l'enrichissement mutuel des savoirs et des expériences. En favorisant la collaboration entre les générations et en établissant des partenariats solides avec le secteur privé et public, nous visons à construire un avenir où l'inclusion numérique est une réalité pour tous et où personne n'est laissé pour compte.

### 2. Projet d'établissement

#### a) Population cible

Notre groupe ciblé est la population des + de 50 ans résidents au Luxembourg ou frontaliers.

#### b) Modalités d'inscriptions

Les bénéficiaires intéressés par nos activités remplissent un formulaire d'inscription disponible sur notre site web ou lors de nos événements. Ils ont aussi la possibilité de nous appeler pour s'inscrire.

Les informations suivantes sont demandées :

- Nom complet
- Adresse email
- Choix d'activités (formations, conférences, aides individuelles)

– Numéro de téléphone

- **Traitement des Inscriptions**

Le personnel de l'ASBL collecte les formulaires d'inscription. Les inscriptions sont enregistrées dans une base de données sécurisée via Microsoft Office.

- **Confirmation et Communication**

Après traitement, chaque senior reçoit une confirmation d'inscription par email ou par téléphone. La confirmation inclut les détails des activités choisies, les dates, les horaires, et les lieux.

En cas de places limitées, les seniors sont informés de la disponibilité ou d'une liste d'attente.

- **Gestion des Désistements**

Si un bénéficiaire souhaite annuler son inscription, il doit en informer l'ASBL par téléphone ou par email. Les désistements sont pris en compte pour gérer les listes d'attente et optimiser les ressources.

- **Suivi et Évaluation**

L'ASBL évalue annuellement le taux de participation aux activités. Des enquêtes de satisfaction sont menées auprès des seniors pour améliorer nos services. Nous collectons également des données par rapport aux sujets traités/questions posées lors de l'aide individuelle. Ceci nous permettra de faire une analyse annuelle des thématiques demandées et de voir où se trouvent les principaux défis que rencontrent les seniors.

Cette procédure garantit une gestion efficace des inscriptions et contribue au succès de nos activités.

c) **Offres de prestations**

Nous proposons 3 types d'offres à ce jour :

1. **SmartTalk** - présentation d'un sujet en lien avec le numérique
2. **SmartWorkshop** - présentation d'un sujet lié au monde digital + une partie pratique et interactive
3. **SmartCafé** (anciennement SmartphoneCafé) - : aide personnalisée et individuelle avec un appareil personnel (téléphone portable, tablette ou ordinateur)

d) **Communication interne et externe**

Les canaux de communication internes sont :

- **Réunions** : Des réunions régulières pour discuter des projets, des décisions importantes et des actualités
- **Suite Microsoft 365 Office** : accéder à des informations, des documents et des actualités ; communiquer dans l'équipe, stocker la documentation
- **Signal** : Utilisé pour les communications informelles.

Les canaux de communication externes sont :

- **Site web** : présenter nos activités, nos réalisations, nos événements et nos valeurs.
- **Réseaux sociaux** : Facebook, Instagram, LinkedIn pour la promotion de l'asbl et de ses activités (marketing)
- **Whatsapp** : Utilisé pour les communications avec les bénévoles

Les canaux de communication peuvent évoluer selon les besoins de l'ASBL.

#### e) Gestion des réclamations

Nous demandons régulièrement un retour de nos bénéficiaires par rapport à notre offre via un formulaire en ligne. Il peut être rempli de manière anonyme ou pas selon le souhait du bénéficiaire. Ceci nous permet :

1. D'identifier la nature de la réclamation.
2. D'enregistrer la date et éventuellement les circonstances entourant la réclamation.
3. Nous essayons de répondre rapidement (endéans 4 jours) à la réclamation même si une solution n'est pas toujours possible.
4. Nous essayons de comprendre les causes de la réclamation.
5. Nous effectuons des mises à jour avec les solutions trouvées (si cela est le cas).

### 3. Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration (CA) est chargé de la gestion de l'ASBL. Sa durée de mandat est définie dans les statuts.

- **Composition :**

Le CA est constitué de membres élus par l'Assemblée Générale. Ces membres occupent des postes clés tels que le Président, le Vice-Président, le Secrétaire, le Trésorier, et d'autres responsabilités définies dans les statuts.

Le nombre de membres et leurs rôles spécifiques sont déterminés lors des élections.

- **Fonctions et Responsabilités :**

Le CA gère les affaires courantes de l'ASBL. Il prend des décisions importantes concernant les activités, les projets, les finances et la stratégie globale.

Chaque membre du CA exerce des responsabilités spécifiques :

- Le Président préside les réunions et représente l'ASBL.
- Le Vice-Président assiste le Président et le remplace en cas d'absence.
- Le Secrétaire gère la correspondance, les procès-verbaux et les archives.
- Le Trésorier gère les finances, les comptes et les budgets.

- **Réunions :**

Le CA se réunit régulièrement pour discuter des affaires importantes. Les réunions sont convoquées par le Président ou sur demande d'un membre.

Les décisions sont prises collectivement, et chaque membre a une voix.

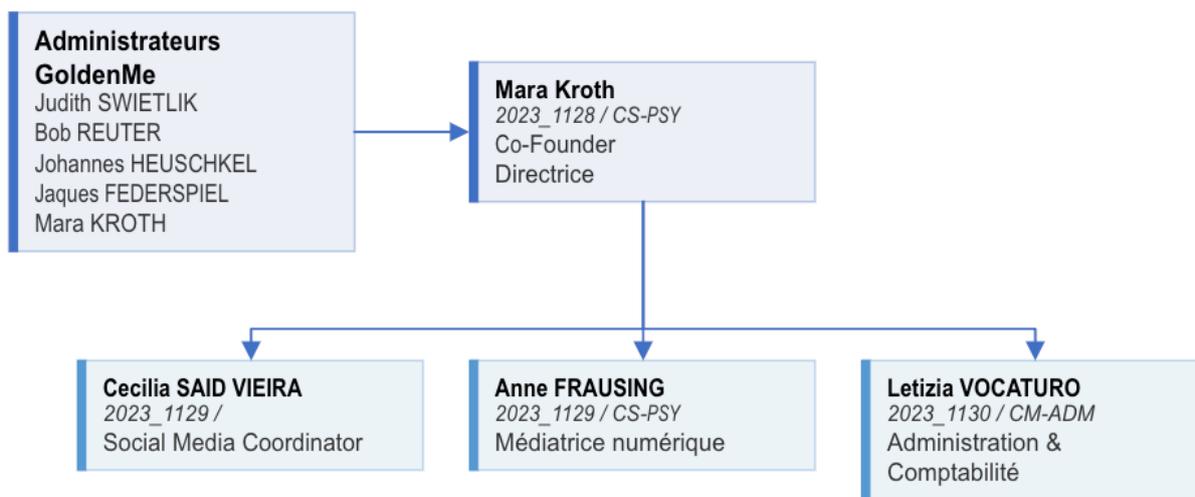
- **Communication :**

Le CA communique avec les membres de l'ASBL, les membres d'équipe et d'autres parties prenantes. Il assure la mise en œuvre des décisions prises lors des réunions.

- **Durée du Mandat :**

La durée du mandat des membres du CA est définie dans les statuts.

## 4. Le personnel



updated: 2024.04.17

- **Habilitations**

Aucun membre de l'assemblée générale ou du conseil d'administration n'est habilité, de manière individuelle, à donner des ordres aux salariés. Les tâches du salarié sont définies d'un commun accord entre la direction et le conseil d'administration.

## Le personnel d'encadrement

Les valeurs de l'équipe :

- **Ouverture et communication :** L'ouverture à la rétroaction et aux nouvelles idées favorise un environnement de travail favorable et créatif où chacun est entendu et valorisé.
- **Respect :** Le respect des collègues et des bénéficiaires, quels que soient leur identité religieuse, sexuelle, de genre, ethniques, socio- culturelle et politique. Nous aspirons de créer une atmosphère de travail positive, inclusive et participative. Nous ne tolérons aucune discrimination raciste, islamophobe, queerphobe, antisémite ou lié à l'âge (âgisme).

- Apprentissage continu : La capacité d'apprendre et de s'améliorer en permanence nous aide à rester à jour et à trouver des solutions innovantes pour notre public cible.
- Positivité : Créer un environnement de travail positif où tout le monde aime travailler.
- Confiance et bienveillance (collègues et partenaires): une atmosphère de confiance et de bienveillance qui favorise la coopération à long terme et le succès de notre organisation.
- Gestion des Conflits : En cas de conflit entre usagers ou avec le personnel, l'équipe d'encadrement intervient de manière neutre et constructive pour résoudre les problèmes.

GoldenMe bénéficie de la Convention collective de travail pour les salariés du secteur d'aide et de soins et du Secteur Social (CCT SAS). Toutes les informations relatives au personnel d'encadrement y sont reprises. Toute autre réglementation non décrite ici ou dans la convention collective est soumise au Code du travail tel que publié au Mémorial A - 119 du 9 mars 2020.

## 5. Protection des Données (RGPD)

L'ASBL GoldenMe s'engage à respecter les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018. Notre priorité est de protéger les données personnelles des membres, collaborateurs et autres parties prenantes. Voici notre déclaration relative au RGPD :

- **Principes Fondamentaux**
  1. Licéité, Loyauté et Transparence :
    - Nous informons les personnes concernées sur la collecte et l'utilisation de leurs données.
    - Nous traitons les données uniquement pour des finalités légitimes et spécifiques.
  2. Minimisation des Données :
    - Nous collectons uniquement les données nécessaires pour nos activités.
    - Les données sont conservées pendant la durée nécessaire.
  3. Droits des Personnes Concernées :
    - Les individus ont le droit d'accéder à leurs données, de les rectifier et de demander leur suppression.
    - Nous respectons leur droit à la portabilité des données.
  4. Responsabilités de l'ASBL :
    - Nous sommes le Responsable du Traitement des données.
    - Nous avons désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) pour superviser la conformité au RGPD.

- **Traitement des Données**

1. Collecte des Données :

- Nous collectons les données personnelles des membres, collaborateurs et bénéficiaires conformément à nos finalités statutaires.
- Les données sont obtenues via des formulaires d'inscription, des rencontres en personne ou des interactions en ligne.

2. Finalités du Traitement :

- Nous utilisons les données pour gérer les inscriptions aux activités, communiquer avec les membres et assurer le bon fonctionnement de l'ASBL.
- Les données ne sont pas utilisées à des fins commerciales.

3. Sécurité des Données :

- Nous mettons en place des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données contre tout accès non autorisé.
- Les données sont stockées de manière sécurisée.

- **Contact**

Pour toute question concernant le traitement des données personnelles par GoldenMe, veuillez contacter notre DPO, Mara Kroth, à l'adresse suivante : [info@goldenme.lu](mailto:info@goldenme.lu).

Cette déclaration reflète notre engagement envers la protection des données et notre respect des droits des individus conformément au RGPD.

## 6. Modification du règlement général

Le règlement général peut être modifié sous réserve de ratification par l'Assemblée Générale pour quelque raison que ce soit et autant que de besoin. Le règlement d'ordre intérieur en vigueur (en ce inclus ses éventuelles modifications et mises à jour ultérieures) est publié sur le site [www.goldenme.lu](http://www.goldenme.lu).

Ce règlement est publié sur le site web [www.goldenme.lu](http://www.goldenme.lu). Il complète les statuts et assure le bon fonctionnement de l'ASBL.

Date	Changement		Version
17/4/2024	Création document		1.0