

Projet d'établissement

Club Wëlle Wäin



Inter-Actions

Développement & Action Sociale

www.inter-actions.lu

clubaktiv⁺

Club Wëlle Wäin

1, rue Neuve • L-5560 Remich

T.: +352 28 13 74

E-mail: clubwellewain@inter-actions.lu

Tables des matières

1. Introduction et description du service (informations du club, histoire, missions)	3
2. Objectifs généraux	6
2.1. Modalités d'inscription et de désistement	6
2.2. Offre de prestations et de services du club Aktiv Plus	6
2.3. Les moyens assurant la communication interne et externe	6
2.4. La gestion des réclamations présentés par les usagers les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux	7
2.5. Les règlements de sécurité et les plans d'intervention	8
2.6. Le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement	12
2.7. L'organigramme du club Aktiv Plus	14

*Pour des raisons de style, seuls les pronoms masculins sont utilisés, mais les prônons féminins sont toujours inclus en pensées.

1. Introduction et description du service

Introduction

Les communes de Mondorf-les-Bains, Remich, Schengen et Stadtbredimus, en partenariat avec Inter-Actions asbl ont lancées en juin 2022 le Club Wëlle Wäin, comme projet régional pour leurs citoyens de 50 ans et plus, ainsi que pour toutes autres personnes intéressées.

Les objectifs sont en résumé, la promotion du bien-être, la prévention de l'isolement, d'offrir aux gens des possibilités de rester le plus longtemps que possible autonome et un membre actif de la société.

Pour réaliser les objectifs et répondre tout autant aux habitants des communes partenaires, le Club – avec le bureau à Remich « Al Schoul » – est présent dans les quatre communes avec d'une part des activités ponctuelles et répétitives dans les domaines: convivialité, sport, santé et bien-être, culture, créativité, Life-Long-Learning, information et conseil, ... et d'autre part le personnel du Club se met en route dans les différentes localités pour aller à la rencontre directe et proactive des personnes („Club am Duerf“). Également à côté des activités de groupes, le Club offre aussi des activités et entretiens individuels et du support concernant des questions quotidiennes diverses.

Dans ce sens le Club aimerait motiver les gens, non seulement à participer aux activités, mais aussi à s'engager à façonner l'offre d'une manière ou d'une autre.

Caractéristiques et besoins des clients

Le Club s'adresse tout d'abord, mais pas exclusivement, aux personnes résidentes dans une des quatre communes partenaires. Cependant le Club étant entre autres un projet multigénérationnel et interculturel, toute personne – indépendamment de l'âge et du domicile – est la bienvenue.

Les quatre communes s'étendent sur un périmètre de plus de 60 km² et compte 16 localités, plus quelques fermes communales.

À part la voiture privée il-y-à certaines lignes du transport public, tout comme des navette locales et régionales, qui garantissent la connexion dans et entre les communes partenaires et au-delà.

La répartition de magasins, médecins et autres services varie. L'accessibilité varie ainsi aussi, dépendant des moyens de transport à disposition.

Missions, valeurs, objectifs

Chacun est le bienvenu au Club, peu importe son origine, sa croyance, son âge, son état de santé ou son domicile.

Une relation respectueuse, tolérante et attentive envers soi-même, les autres, tous comme envers le matériel et les locaux mis à disposition, est cultivé. Ceci inclut par exemple de ne marginaliser personne, d'être à l'heure, de se tenir à des accords, de ne rien dégrader (resp. si cela arrive, de le signaler), de montrer un comportement adéquate selon la situation,

Le Club se voit comme partie d'un réseau social, qui accompagne et conseille les clients de façon confidentielle et professionnelle, selon ses possibilités et compétences.

De suite vont être présentés en quelques mots les objectifs globaux du Club Wëlle Wäin, c.à.d.:

- la prévention de l'isolement et par conséquent le support à la (ré-)intégration dans la société, dans un réseau relationnel,
- la valorisation des personnes âgées, comme membre actifs et à part entière d'une société dynamique et en changement permanent, notamment par
 - o la promotion du « active aging », de l'autonomie et de la participation,
 - o le challenge d'affronter des limites (nouvelles) et ainsi à défier les stéréotypes (propres et de tiers),
 - o la promotion d'un échange intergénérationnel et multiculturel, ... ,
- la simplification et/ou l'amélioration qualitative de leur vie quotidienne et
- le support lors de la transition vers la retraite.

Pour la réalisation des objectifs le Club met l'accent sur :

- une prise de contact proactif, c.à.d. :
 - o le personnel fait par exemple, lors du « Club am Duerf », des tours réguliers à travers les communes partenaires pour chercher activement le contact avec les personnes vivant et travaillant dans les communes,
 - o le personnel reste à l'écoute des personnes, aussi lors d'entretien individuel.
- le programme d'activité diversifié, c.à.d. :
 - o concevoir, à côté des activités standards - des activités « sauvages » ou dans d'autres mots, faire le « wëll (sauvage) » dans le nom du Club part du programme, en vue de défier les stéréotypes et d'explorer de (nouvelles) limites.
- activation, promotion et support des ressources locales.
- accessibilité :
 - o structurel
 - o au niveau de la mobilité,
 - o financière,
 - o à l'aide d'activités bas seuil.

- flexibilité concernant, selon les besoins et feedbacks :
 - l'adaptation des processus administratif et
 - l'adaptation des activités.

Kontakt

Club Wëlle Wäin

1, rue Neuve
L-5560 Remich

Tel: 28 13 74

GSM: 621 / 74 13 55

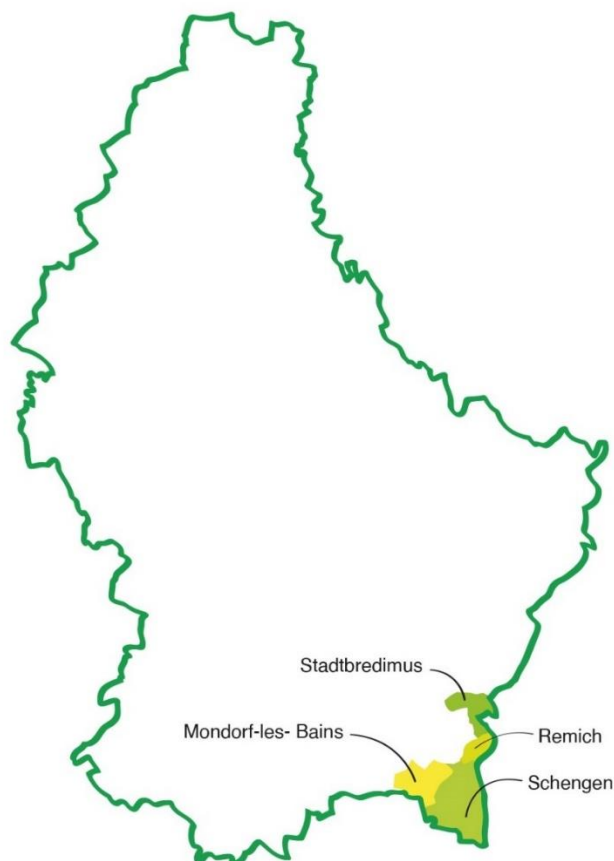
Email: clubwellewain@inter-actions.lu

Web: www.clubwellewain.lu

Horaires d'ouverture:

Lundi-vendredi: 8h00-16h30

➔ Les horaires peuvent varier selon les activités.



2. Objectifs généraux

2.1. Modalités d'inscription et de désistement

Inscription

Les inscription pour les activités se font par téléphone ou par email dans les délais mentionnés: +352/281374 ou clubwellewain@inter-actions.lu . Lors de la (première) inscription sont à indiquer : nom, adresse et numéro de téléphone (le cas échéant l'adresse e-mail). Une inscription est valide après une confirmation écrite ou par téléphone, par le Club, resp. après la réception de la facture.

Désinscription

Si une personne ne peut pas participer à une activité, elle est priée de se désinscrire par téléphone ou par courriel dans le délai mentionné. Autrement le prix de l'activité/du cours, tout comme d'autres frais éventuels, seront facturés.

Par ailleurs le nombre de participants est limité et une liste d'attente est établie, en outre, le cas échéant, un nombre minimal de participants est requis.

Plus de conditions générales peuvent être trouvées sous le point 2.6..

2.2. Offre de prestations et de services du Club Aktiv Plus

Le Club Wëlle Wäin offre une panoplie diversifiée d'activités entre autres dans les domaines suivants :

- Informations et guidance (entretiens individuels, informations sur et dispatching vers d'autres services, ...),
- Possibilités de se rencontrer convivialement (jeux de société, repas en commun, ...),
- Formations et Life-long-learning (conférences d'informations et de prévention, cours d'apprentissage divers, ateliers créatifs, ...),
- Activités culturelles (excursions, visites guidées, concerts, ...),
- Activités sportives et de loisirs (cours de yoga, de danse, de pilates, des randonnées, ...),
- Des projet sociaux, intergénérationnels et multiculturels, en motivant les personnes à s'engager, par exemple comme bénévole.

2.3. Les moyens assurant la communication interne et externe

La prise du contact et l'entretien du contact, resp. de (la) communication, avec les clients, les communes partenaires, le gestionnaire, des associations et services (locaux), d'autres Club Aktiv+, est fait par les voies suivantes :

- contacts et entretiens personnels (par exemple lors du « Club am Duerf », d'autres activités, fêtes et évènements officiels, ...)

- téléphone,
- courriel (par exemple des listes de distributions par courriel sont créées – des clients sans adresse email sont contactés par téléphone),
- des réunions régulières avec le groupe de pilotage, composés de membres des communes partenaires,
- réunion des Club Aktiv+ d'Inter-Actions asbl et de la direction,
- réunions internes du personnel du Club,
- un site internet du Club (entre autres avec un formulaire de contact), ensemble avec les sites internet d'Inter-Actions asbl. Et des communes partenaires,... ,
- une page facebook du Club,
- des brochures (trois fois par année sont distribuées à toutes boîtes des communes partenaires et sur demande, tout comme à des institutions concernées) et selon besoin des dépliants (spéciaux),
- différents médias imprimés (par exemple le « Buet » des communes, les GERO-Clubpages, ...),
- la réunion plateforme, tenues plusieurs par année sous présence entre autres du Ministère de la famille, représentants des communes partenaires et/ou du groupe de pilotage et de Inter-Actions asbl,
- les plénières avec tous les Club Aktiv+ et le GERO (plusieurs fois par année).

Surtout les six premières voies de communications sont aussi utilisées pour la communication internes.

2.4. La gestion des réclamations présentés par les usagers les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux

Le personnel est ouvert et même proactivement à la recherche des feedbacks (positive et négative) des clients, intervenants, citoyens, membre du groupe de pilotage et du côté des communes, de la direction d'Inter-Actions asbl, du Ministère,

En principe toutes les voies de communication (voir point ci-dessus) peuvent être utilisées pour donner un feedback.

Comme le Club a une grande présence sur le terrain, surtout les clients saisissent l'opportunité de donner leurs feedbacks de façon directe et immédiate (par exemple lors ou après les activités).

Le personnel essaie d'accepter toute opinion, de montrer une écoute active pour obtenir plus de détails et d'information sur le contexte, tout en créant une atmosphère positive - de désenvenimer si nécessaire – pour (re)venir au niveau des faits.

Le Club, ou même les deux parties ensemble, vont essayer de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties concernées.

Comme évoqué dans un des chapitre précédent le Club essaie – si possible – d'adapter ses processus administratifs et son programme en permanence, selon besoins et feedbacks.

(Voir aussi « fichier réclamation » en annexe)

2.5. Les règlements de sécurité et les plans d'intervention

Procédures lors d'activités et d'excursions (d'une journée)*

Activités ponctuelles

Lors d'activités ponctuelles, limitées dans le temps, dans les locaux du Club ou de prestataires externes, les participants sont libres de quitter l'activité à leur convenance, éventuellement plus tôt que prévu. Ils peuvent également le faire sans en informer le personnel.

Pour les activités organisées et réalisées par le Club lui-même, un contrôle des locaux utilisés (p. ex. salle de cours, toilettes) peut être effectué après la fin de l'activité / avant la fermeture.

Voyages et excursions

Les voyages et les excursions (d'une journée) à l'étranger ne sont jamais - sauf exception préalablement définie - accompagnés par un seul accompagnateur du Club (le cas échéant, personnel du club et bénévole du Club). Cela vaut également pour les voyages et excursions (d'une journée) nationaux.

Avant le départ, chaque participant remplit, si cela n'a pas déjà été fait, un formulaire d'inscription et, sur base volontaire, un formulaire d'information et remet, le cas échéant, une copie de sa carte d'identité (voir : formulaires en annexe).

Chaque participant du voyage reçoit avant le départ, le cas échéant :

- les numéros de téléphone portable de l'accompagnateur/des accompagnateurs du Club,
- les coordonnées des destinations (par ex. musée, restaurant, hôtel, ...),

et si possible, également :

- le numéro de téléphone portable du chauffeur de bus,
- le numéro de téléphone d'une compagnie de taxi locale,
- des informations sur les transports publics,
- les contacts d'urgence locaux,
- ...

Si les participants ne se sentent pas sûrs de ce qu'il faut faire s'ils se perdent, ..., il est possible d'en discuter avec eux à l'avance, respectivement il est toujours possible de rester dans le groupe ou avec un accompagnateur du Club, même si d'autres participants explorent les environs de manière autonome.

Des points et heures de rencontre sont fixés ou la liste des présences est contrôlée.

Si les participants souhaitent s'écarter du programme, cela doit être clarifié au préalable, y compris la détermination du lieu et de l'heure du prochain contact ou point de rencontre.

La fin (d'une étape) du voyage ou de l'excursion est également fixée.

Procédure en cas de personne disparue lors de voyages ou excursions

Non présentation au lieu de rendez-vous

Une personne ne se présente pas au point de rendez-vous à l'heure prévue :

- Tout le groupe attend 30 minutes (ou prend place, avec un des accompagnateurs du Club, dans le bus, dans un café à proximité, ...) et reste de préférence ensemble pendant ce temps, ou les éventuels écarts/absences sont clarifiés avec précision. On vérifie si quelqu'un du groupe sait où se trouve la personne manquante.
 - Le cas échéant, appeler le point d'étape suivant/l'hôtel, ... , pour savoir si la personne manquante ne s'y est pas déjà rendue.
 - o Pendant ce temps, essayer de joindre la personne manquante par téléphone.
 - o Au moins un des accompagnateurs du Club reste au point de rendez-vous.
 - Cet accompagnateur du Club garde avec lui le formulaire d'information ainsi qu'une copie de la carte d'identité de la personne concernée (si celle-ci a remis les documents auparavant).
- Si la personne est joignable par téléphone, il est organisé pour qu'elle vienne (puisse venir) au point de rencontre (suivant) (resp. un autre point de rencontre est convenu).
 - o Si l'arrivée au point de rendez-vous prend trop de temps, au moins l'un des accompagnateurs du Club accompagne le reste du groupe au prochain point d'étape. Un deuxième accompagnateur du Club suivra le retardataire, si celui-ci ne peut pas rejoindre le groupe par lui-même.
 - o Si le trajet jusqu'au point d'étape suivant est trop compliqué, par exemple parce que l'accès est difficile ou parce qu'il se trouve dans une autre ville, ... , il convient d'évaluer si le groupe peut attendre jusqu'à l'arrivée du retardataire.
 - S'il n'y a même pas de taxi pour se rendre au point d'étape suivant, on peut - si cela est possible - envisager en option que le chauffeur de bus revienne après avoir déposé le groupe.
- Si la personne n'est pas joignable par téléphone, un des accompagnateurs du Club accompagnera le reste du groupe jusqu'au prochain point d'étape après 30 minutes. Si le trajet jusqu'au point d'étape suivant est trop compliqué, par exemple parce que l'accès est difficile ou parce qu'il se trouve dans une autre ville, ... , il convient d'évaluer si le groupe peut attendre plus longtemps.

- o Au moins un accompagnateur du Club reste au point de rencontre et continue le cas échéant à essayer de joindre la personne manquante par téléphone. Il peut éventuellement regarder dans les environs, à portée de vue du point de rencontre.
- o Après environ 45 minutes, le contact d'urgence de la personne est appelé et un premier contact est établi avec la police locale afin de clarifier la démarche à suivre.

Cela s'applique également aux personnes ayant des besoins particuliers et à leurs accompagnateurs respectifs, où l'on tentera, le cas échéant, de joindre les deux.

Si seul l'accompagnateur se présente au lieu de rendez-vous, resp. que les deux ont été séparé, le contact d'urgence de la personne est immédiatement appelé et un premier contact est établi avec la police locale afin de clarifier la procédure à suivre.

La procédure peut être adaptée en fonction des circonstances, par exemple en informant plus rapidement le personnel externe (par exemple les employés du musée, ...) pour aider avec la recherche, etc.

Si la situation actuelle présente un danger, le personnel externe, le cas échéant les services de secours, la police, les gardes forestiers, ... doivent être informés immédiatement.

En cas d'incident particulier un rapport sous forme écrite est à faire.







Excursions nationales (d'une journée) avec un seul accompagnateur.

Voir ci-dessus.

- ➔ En cas d'arrivée/de retour au moyen d'une liaison directe par bus, d'un véhicule privé, d'un transfert/d'une prise en charge par des connaissances, ou si un ou plusieurs compagnons de voyage s'y connaissent, le reste du groupe peut, le cas échéant, entreprendre immédiatement (ou le plus rapidement possible) et de manière autonome le voyage de retour.

(*Traduit avec DeepL.com (version gratuite))

Consignes générales en cas d'incendie et d'évacuation

INCENDIE Ou SITUATION A RISQUE		EVACUATION	
	Examiner rapidement la situation		En cas d'alarme, se diriger vers l'issue de secours la plus proche
	Déclencher l'alarme puis Alerter les secours		En cas de nécessité, appuyer sur le déclencheur manuel pour l'ouverture des issues de secours
	Intervenir si vous vous en sentez capable et que le feu est encore maîtrisable		Se diriger vers le point de rassemblement tout en respectant les consignes d'évacuation

Consignes relatives à l'évacuation

ÉVACUATION

Dès l'audition du signal d'alarme, toute personne présente dans le bâtiment doit immédiatement évacuer les lieux.

- Arrêter toutes les activités en cours tout en mettant votre poste de travail en sécurité
- Prendre vos affaires personnelles si elles sont à votre proximité
- Fermer les portes et fenêtres
- Evacuer par l'issue de secours la plus proche.
- Ne pas utiliser les ascenseurs
- Ne pas revenir en arrière
- Suivre les consignes du guide-file et du serre-file
- Se rendre au point de rassemblement

SI VOUS NE POUVEZ PAS ÉVACUER LES LIEUX

Car l'incendie est dans les niveaux inférieurs ou sur le même palier, dès l'audition du signal sonore:

- Arrêter toutes les activités en cours tout en mettant votre poste de travail en sécurité
- Rester dans la pièce.
- Fermer les portes et fenêtres.
- Colmater et humidifier les portes
- Signaler votre présence aux secours (téléphone, signal à la fenêtre)
- Si la pièce commence à être envahie par les fumées : baissez-vous, l'air frais est au sol.
- Couvrez votre bouche et votre nez avec un linge humide.

Les portes ont une tenue au feu de 30 minutes environ.

RAPPEL DES PRINCIPAUX NUMÉROS D'URGENCE

Toutes urgences : 112

Police : 113

PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Les personnes à mobilité réduite seront prises en charge par des accompagnateurs.

Une évacuation pourra avoir lieu si une issue de secours adaptée est accessible. Dans le cas contraire, un confinement dans une salle devra avoir lieu en attendant les secours (un accompagnateur doit obligatoirement être présent).

*Comme indiqué lors de la "visite agrément", un plan d'évacuation du bâtiment est en train d'être réalisé.

2.6. Le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement

Chacun est le bienvenu au Club, peu importe son origine, sa croyance, son âge, son état de santé ou son domicile.

Une relation respectueuse, tolérante et attentive envers soi-même, les autres, tous comme envers le matériel et les locaux mis à disposition, est cultivé. Ceci inclut par exemple de ne marginaliser personne, d'être à l'heure, de se tenir à des accords, de ne rien dégrader (resp. si cela arrive, de le signaler), de montrer un comportement adéquate selon la situation,

Le Club se voit comme partie d'un réseau social, qui accompagne et conseille les clients de façon confidentielle et professionnelle, selon ses possibilités et compétences.

« La liberté de l'individu s'arrête là où commence celle de l'autre ».
- Immanuel Kant (1724-1804) –

Conditions générales

(Pour inscription et désinscription, voir point 2.1.)

Participation

La participation aux activités se fait toujours sous la propre responsabilité et exclusivement au propres risques et périls. Le Club Wëlle Wäin, tout comme son gestionnaire, déclinent toute responsabilité en cas d'accident, de dommage, de vol, Pour raison de protection, les participants dans la cadre de la situation reliée au COVID-19, de respecter les conditions communiquées, ainsi que d'informer le Club d'un test COVID 19 positif et de renoncer à la participation aux activités. Le non-respect des mesures de protection et d'hygiène mène à l'exclusion d'une activité. De se tester en cas de symptômes avant une activité, la désinfection des mains, de garder la distance, de porter un masque, restent à tout moment recommander.

Il est recommandé de consulter un médecin avant la participation aux activités sportives/physiquement exigeantes.

Selon activité un équipement adéquat et le matériel requis sont à apporter.

Certaines activités ne sont pas/difficilement accessibles pour des personnes à mobilité réduite. En cas d'intérêt à une activité, une personne peut s'adresser au personnel du Club pour plus d'informations.

Le personnel du Club n'a pas de formation (médicale) appropriée, il n'est pas autorisé à effectuer de telles tâches/de donner un tel support. Au cas de besoin d'aide avec des actes de santé et/ou quotidiens, une personne accompagnatrice (organisé(e) par le participant) est impératif.

Payement

Une facture est envoyée après l'inscription téléphonique ou par courriel. Le montant est à verser d'avance – en mentionnant la référence et le numéro de facture.

Le prix des cours est dû en total. Des séances manquées ne peuvent pas être déduites ou remboursées.

Le Club se réserve le droit de refuser une participation, si le payement n'a pas été effectué.

Annulation/Changements

Le Club a le droit d'annuler des activités/ de changer le programmes à court terme. Des activités (payantes) annulées par le Club, seront récupérées ou le cas échéant – en tenant compte des conditions d'annulation – remboursées. Le dernier n'entre pas en vigueur, si les participants ne peuvent pas participer au r.d.v. de récupération offerte.

Conditions de participation concernant voyages ou excursions.

Les participants prennent la responsabilité d'être à l'heure aux points de départ et autres lieux de rendez-vous, de tenir prêt tous documents nécessaires,

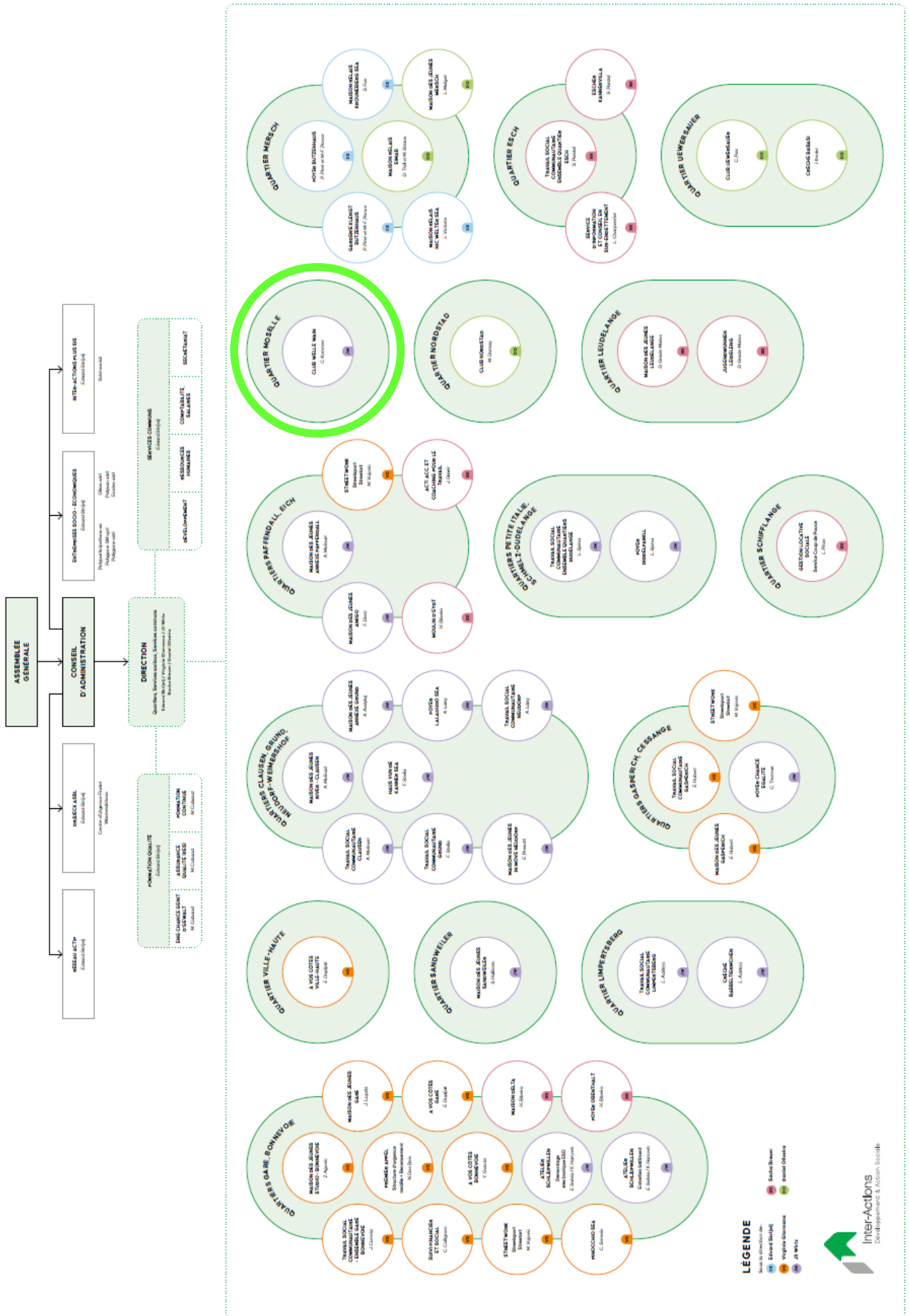
Si p.ex. un moyen de transport a été manqué, le cas échéant le participant doit soi-même assurer la continuation du voyage. Si le groupe de voyage et/ou le(s) accompagnateur(s) doivent attendre, si la continuation du voyage doit être organisée pour ce participant – ou bien être effectuée avec celui-ci, si des activités successeur doivent être réorganisées, ... , les frais supplémentaires y liés lui seront facturés.

Protection des données

Le Club collecte et traite des données personnelles dans le strict respect de la réglementation applicable en matière de protection des données, y compris le règlement général sur la protection des données (RGPD), et ce, dans le but d'organiser les activités et d'établir des statistiques anonymes, agissant en tant que responsable de traitement au sens du RGPD.

Plus de détails sur le traitement des données personnelles peuvent être trouvés dans la notice relative à la protection des données (voir annexe).

2.7. L'organigramme du club Aktiv Plus



Sources

Angebote und Dienstleistungen / Prestations et services	„Club Senior, Centre Régional d'Animation et de Guidance Pour Personnes Âgées“ – Objectifs et programme“ (MIFA)
Consignes générales en cas d'incendie et d'évacuation	https://sciences-techniques.univ-nantes.fr/medias/fichier/consignes-evacuation_1594992437525-pdf?ID_FICHE=1346597&INLINE=FALSE (12.04.23)