

Rapport d'établissement

Nordstad Aktiv+



Inter-Actions

Développement & Action Sociale

www.inter-actions.lu

clubaktiv⁺

Nordstad Aktiv+

3 rue de l'école agricole • L-9016 Ettelbruck

T: +352 2681374323

E-mail: clubnordstad@inter-actions.lu

Table des matières :

1. Introduction et description du service
2. Objectifs généraux
 - 2.1. Modalités d'inscription et de désistement
 - 2.2. L'offre de prestations et services du Club Aktiv Plus
 - 2.3. Les moyens de communications internes et externes
 - 2.4. La gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier ou les représentants légaux
 - 2.5. Règlements de sécurité et les plans d'intervention
 - 2.6. Règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement
 - 2.7. L'organigramme du Club Aktiv Plus

1. Introduction du service

Le club existe depuis 1990. Il a été repris par Inter-Actions asbl au 1^{er} janvier 2023 donc le siège est situé au 73, côte d'Eich ; L-1450 Luxembourg.

En 2023, le nom « Club senior Nordstad » a été modifié en concertation avec les communes partenaires et validé par le Ministère de la Famille sous le numéro d'agrément PA/23/05/043. Depuis, nous arborons fièrement le nom de « **Nordstad Aktiv+** ».

Il est situé dans le Nord du Luxembourg. Nous avons 9 communes partenaires : Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Ettelbruck, Feulen, Mertzig, Schieren.

Le siège du club est situé au 3 rue de l'école agricole L-9016 Ettelbruck. Il est constitué d'une équipe de 5 personnes (2 secrétaires, 2 éducateurs et la responsable) pour un équivalent 4 temps plein. La responsable se nomme Madame Maud Dumay.

Nous avons pour mission d'agir auprès des personnes âgées de 50 ans et plus pour permettre un tremplin entre la vie active et la pension, promouvoir la santé au travers d'activités physiques, de conférences et/ou de Workshop et de sensibiliser à l'alimentation saine, de prévenir l'isolement. Les objectifs généraux visent à favoriser l'autonomie, l'indépendance, les compétences, le bien-être, l'intégration, l'interculturalité et l'intergénérationnel. Nous mettons l'accent sur une collaboration active avec les participants aux activités et permettons à chacun le souhaitant d'exploiter, de transmettre ses compétences.



Nordstad Aktiv+

3, rue de l'école Agricole • L-9016 Ettelbruck • Tél. : 26 81 37 43 • E-mail : clubnordstad@inter-actions.lu
IBAN LU48 0030 7788 1031 0000

2. **Projet d'établissement**

2.1. Modalités d'inscription et de désistement

L'inscription est réalisée soit par téléphone au 26 81 37 43 ou via email avec les informations suivantes :

- Nom et prénom
- Adresse
- Numéro de téléphone et/ou portable
- Adresse mail si existante
- Date de naissance
- Nationalité

L'inscription est nominative et non échangeable.

Pour l'adhésion, uniquement, à un nouveau cours de sport, excepté l'aquagym, il est possible de réaliser un cours d'essai gratuit le 1^{ier} jour de la session. La personne souhaitant réaliser le cours d'essai est tenue d'en informer le club et de réaliser l'inscription auprès du club. L'inscription sera définitive après confirmation de l'intéressé pour la participation au cours et l'entièreté de la session sera facturée.

Il est vivement recommandé de prendre un avis médical avant la pratique d'une activité sportive et/ou lors d'un voyage afin d'éviter tout risque de santé.

La facture est transmise via courrier ou email. Lors du règlement, les numéros de client et de facture sont à mentionner sur le virement.

En cas d'annulation de moins de 48h avant une excursion, la facture éditée est à régler. Le remboursement sera en fonction des frais engendrés pour l'organisation de l'activité.

Les unités de cours manquées ainsi que les prestations partielles lors d'une excursion journalière ou d'un voyage ne seront pas remboursées.

En cas de maladie grave, les frais de participation seront remboursés si l'annulation est faite avant la date de l'évènement et contre présentation d'un certificat médical endéans les 7 jours ouvrables. Les billets de théâtre et de concert, les billets de train et autres frais individuels sont exclus de ce règlement. Le transfert d'une inscription à un remplaçant n'est accepté que par arrangement préalable avec notre bureau.

L'annulation pour les cours collectifs endéans la date de fin d'inscription ou pendant le trimestre, une ordonnance médicale pour incapacité de participation est demandée pour percevoir le remboursement des séances non prestées à date de l'édition de l'ordonnance.

Les frais lors de l'annulation d'un voyage et/ou d'une excursion sont traités au cas par cas et dépendent du règlement de la firme souscriptrice. Nous conseillons de prendre une assurance voyage annulation pour les séjours.

Nordstad Aktiv+

3, rue de l'école Agricole • L-9016 Ettelbruck • Tél. : 26 81 37 43 • E-mail : clubnordstad@inter-actions.lu
IBAN LU48 0030 7788 1031 0000

Dans le cadre de la protection des données, les informations personnelles sont uniquement utilisées dans le cadre de la facturation, de la comptabilité, de l'envoi des brochures, de l'organisation d'évènements, d'excursions, de voyages et d'activités souscrites, des statistiques de façon anonyme.

Lors des activités, des excursions et des voyages, des photographies et/ou vidéos seront réalisées et utilisées dans diverses publications tels que : brochures, flyers, site internet, réseaux sociaux, etc... Lors de la souscription à une activité, avec la facture est joint un document de consentement du droit à l'image à retourner au Club dûment complété.

2.2. L'offre de prestations et services de Club Aktiv Plus

Les prestations et services mis en place sont basés sur les besoins de la population cible à partir de 50 ans et plus. Le panel d'offres est large pour répondre au mieux aux besoins de chacun en fonction de la tranche d'âge, des intérêts, des capacités et incapacités, du niveau d'autonomie.

Derrière chaque activité régulière, des objectifs sont ciblés tels que : les capacités physiques, la prévention de la fonte musculaire, la prévention des chutes, la mobilité articulaire, la coordination, la préhension fine et globale, les capacités cognitives (attention, concentration, processus de mémorisation, capacité du langage, les différents types de mémoire – court, moyen, long terme, de travail, etc.-), le développement personnel, le bien-être, l'appartenance à un groupe, la valorisation, l'inclusion, l'échange intergénérationnel, l'échange interculturel, la lutte contre l'isolement. Pour une finalité de rester actif le plus longtemps possible et de trouver un but au passage de la vie active à la vie de pensionné qui prend souvent des connotations différentes en fonction de chacun, et de conserver une qualité de vie malgré l'âge.

Le club met un point d'honneur à proposer des conférences et workshop en relation avec la santé et les maladies liées à l'âge, la sécurité, la découverte de nouvelles techniques.

Le club est également ouvert aux propositions des participants et étudie les possibilités de mise en actions. La/les personne(s) le souhaitant est/sont invitée(s) à la participation de la mise en place d'activités et/ou la gestion en collaboration avec un encadrant, toujours en respectant les capacités de chacun et de manière bénévole.

Grâce au comité de Pilotage, organisé 3 à 4 fois par an avec nos partenaires, donnant l'opportunité d'intensifier les échanges constructifs autour du rôle du club, des besoins des habitants de chaque commune, sont mis en avant, permettant d'ajuster, d'améliorer, de recibler les services proposés.

Nordstad Aktiv+

Le club met l'accès sur l'activité Club Am Duerf. L'équipe se déplace dans chaque commune partenaire au minimum 2 fois par mois pour aller au contact des habitants. Nous utilisons plusieurs moyens pour le réaliser : une promenade dans les rues avec nos vestes reconnaissables, sur les marchés d'Ettelbruck et Diekirch et en cargo-vélo avec des points d'arrêt. Nous prenons le temps de discuter avec chaque personne le souhaitant.

Cette activité nous permet d'aller à la recherche du contact direct avec les citoyens, de contribuer à la lutte contre l'isolement et de récolter des informations précieuses sur les attentes et les besoins, dans une finalité de mettre en place des activités recherchées par quartier/commune.

De façon exhaustive les lignes directrices définies sont :

- La préparation et l'accompagnement de la transition de la vie active à la retraite :

Le club tient un rôle important dans cette transition. Le changement peut être perçu comme négatif et stressant ou attendu avec impatience et des projets plein la tête. Nous avons pour mission d'être en amont pour accompagner cette transition et apporter une vision positive de ce passage. L'idée est de vivre une renaissance et non "une mise au placard". Pour ce faire, l'équipe se pose la question suivante : Qu'aimerions nous faire que nous ne pouvons pas en travaillant ?

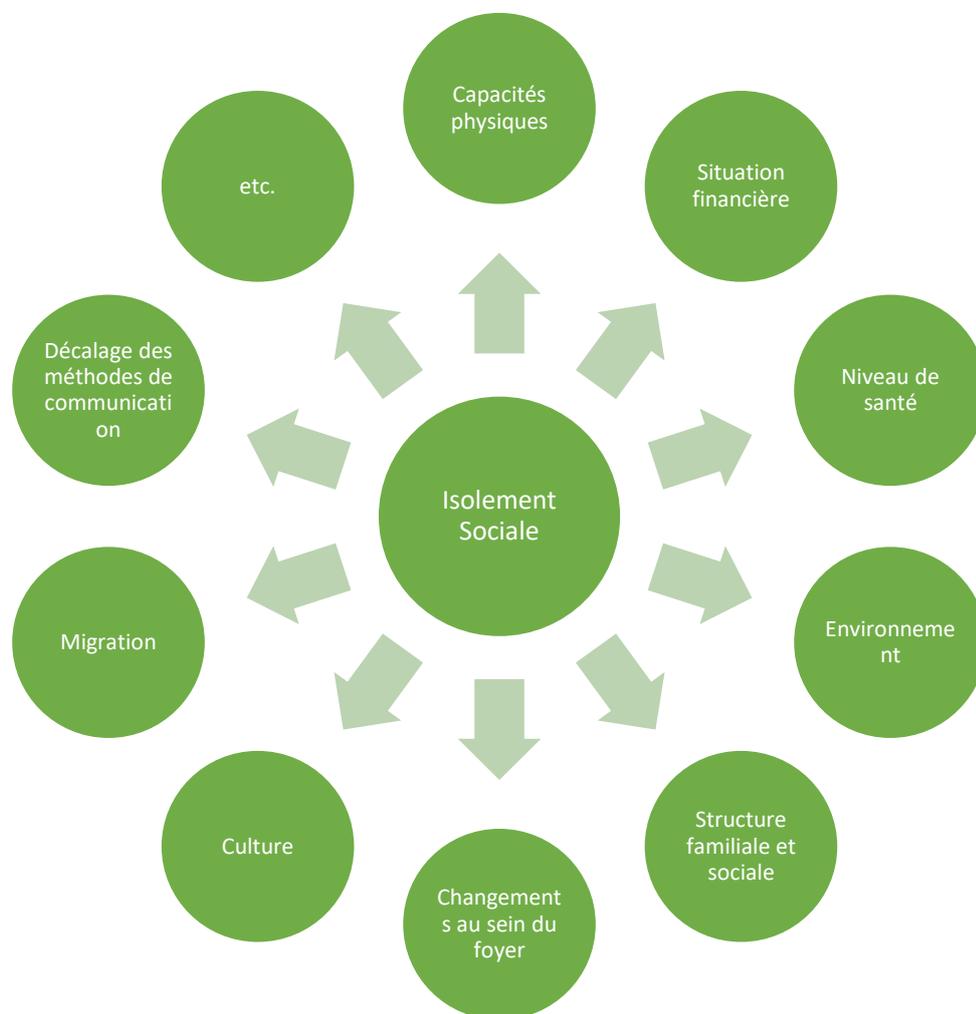
Toute personne souhaitant un RDV pour échanger, préparer, être conseillé, a la possibilité de réaliser un entretien d'orientation.

Une conférence sur le thème de la préparation à la pension est proposée une fois par an.

- La prévention contre l'isolement social :

L'être humain est de nature sociale et a besoin de contacts avec des personnes partageant les mêmes goûts, valeurs, etc. Les époques et le mode de vie changent, évoluent, ce qui impacte sur la vie sociale. De plus, avec le temps qui passe, un contraste est de plus en plus marqué et le choc des générations apparaît. L'isolement social est observé à tout âge. Le passage de la vie active à la pension peut être un des facteurs accélérateurs de la problématique.

L'isolement social est multifactoriel. Les observations font ressortir des facteurs principaux tels que : les capacités physiques, la situation financière, l'état de santé, l'environnement, la structure familiale et sociale, les changements au sein du foyer, la culture, le décalage des méthodes de communication, la migration, etc.



L'isolement social a un impact important sur le moral, les émotions, le bien-être, et donc, de façon (in)directe, sur la santé de la personne.

Le club a un rôle prépondérant à jouer dans la lutte contre l'isolement. L'équipe se veut accueillante et présente pour les personnes ayant besoin de parler, de sortir de cette solitude, de maintenir et/ou de retrouver des contacts sociaux. Les activités proposées au sein du club ont un objectif direct/indirect de favoriser les relations entre les personnes. Notre rubrique « convivialité » a pour objectif de faciliter le contact social autour de thèmes, tels que l'atelier cuisine, le lunch, la pétanque, les cafés des âges, l'après-midi de jeux, etc., rassemblant des personnes partageant les mêmes attraits. Le club am Duerf est également moyen d'aller au contact des personnes.

- La promotion d'une hygiène de vie et d'une qualité de vie :

Une bonne hygiène de vie est la base de la prévention de nombreuses maladies et favorise une qualité de vie. Certes, avec l'âge le corps vieillit, fonctionne différemment, des problèmes de santé apparaissent mais par le biais de bonnes habitudes alimentaires et physiques, nous sommes en mesure d'agir dessus pour diminuer et/ou retarder les déséquilibres menant à la maladie. La culture chinoise se réfère à un équilibre nécessaire entre le corps, le mental et l'esprit représenté par le carré, la croix et le cercle. Selon ce mode de pensée, un déséquilibre entre ces éléments entraîne la maladie.

La vie est comme un fleuve où l'équilibre est primordial pour maintenir une qualité de vie.



Une bonne hygiène de vie va donc passer par des axes principaux :

- Les activités physiques

A partir de 30 ans, chaque individu perd environ 1% de masse musculaire. A partir de 50 ans ce processus s'accélère. On estime qu'à 70 ans, il reste environ la moitié de nos muscles.

Selon l'OMS, la pratique d'une activité physique modérée de minimum 150 minutes par semaine a un impact positif sur la santé.

De façon générale, la pratique d'un sport, passant de la marche par le sport plus intense, favorise la prévention contre : les maladies chroniques (diabète, cholestérol, les problèmes cardiaques, certains cancers, etc.), la fonte musculaire, l'ostéoporose, les chutes, l'hypertension artérielle, le stress, la dépression, etc. Elle favorise le sommeil, le bien-être, stimule les fonctions cognitives, diminue les symptômes de l'arthrite, retarde et/ou ralentit la fonte musculaire, etc.

- Une alimentation saine a un impact sur le cholestérol, le diabète, certaines maladies.

Le programme « Gesond iessen mei beweegen » mis en place par l'état Luxembourgeois met en avant les bienfaits de l'alimentation et propose des conférences intéressantes pour nos clients souhaitant améliorer la qualité de l'assiette et éviter de manger uniquement des plats préparés souvent à l'opposé d'une alimentation saine et équilibrée. Nous proposons des ateliers de cuisine pour apprendre à préparer des plats soi-même.

Nordstad Aktiv+

- Le développement des compétences intellectuelles :

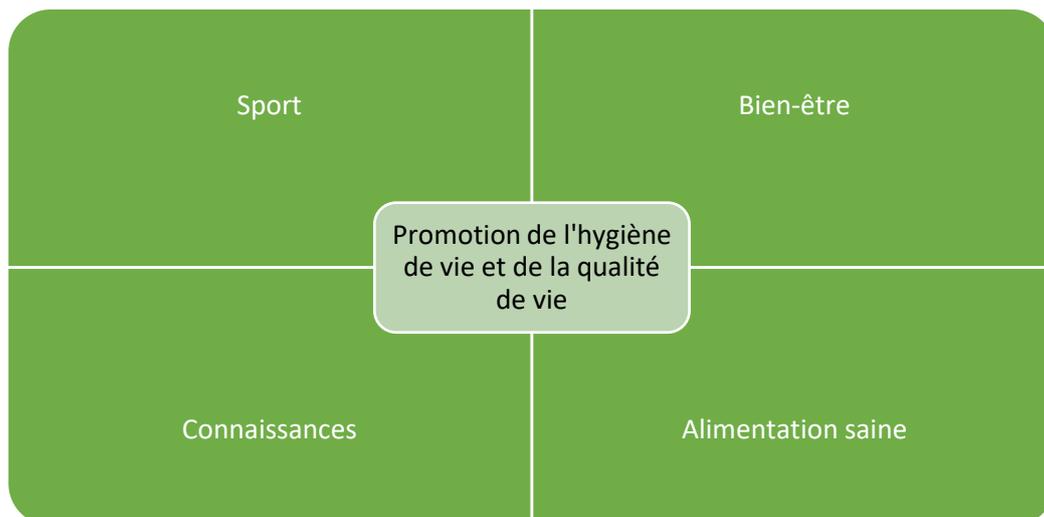
Dans ce point, nous faisons référence aux connaissances sur les maladies, les préventions, la santé, ...

- Le bien-être :

Le bien-être est un terme vaste qui englobe plusieurs dimensions : physique, émotionnelle, spirituelle, financière, sociale, environnementale, familiale, etc.

Il est perçu et vécu différemment par chaque personne. En tant que Club Aktiv+, nous avons indubitablement un rôle important à jouer. Le sentiment de bien-être passe par un accueil chaleureux, le sentiment de plaisir et de satisfaction perçu pour les participants lors des activités, une oreille attentive, un simple geste de respect (serrage de main, ...), ...

Une citation très connue tirée de la dixième Satire de Juvénal : « Un esprit sain dans un corps sain » reflète les interrelations des différents points cités plus haut.



Nous avons, aussi, un rôle d'information, de sensibilisation et de prévention sur les maladies et/ ou facteurs amenant une perte d'autonomie et d'indépendance tels que : la démence, le diabète, le parkinson, l'arthrose, les chutes, etc.

- Favoriser le développement des connaissances intellectuelles :

Tout comme le reste du corps, le cerveau vieillit ; sans entraînement ses fonctions diminuent. Ce principe est vrai pour tout le monde. Le cerveau est comme un muscle qui a besoin d'être stimulé pour se développer. A tout âge, chacun peut apprendre. Pour agir sur ce point, nous développons le thème « Lifelong Learning » : divers types de cours pour entraîner les fonctions cognitives.

De plus, l'apprentissage permet une ouverture d'esprit sur la diversité culturelle, philosophique, de gagner en compétences. Il favorise l'adaptation à l'évolution de la vie moderne. La technologie s'est développée très rapidement ces dernières années. Avec le temps et l'âge, les difficultés de l'utilisation des moyens technologiques s'accroissent.

Nordstad Aktiv+

3, rue de l'école Agricole • L-9016 Ettelbruck • Tél. : 26 81 37 43 • E-mail : clubnordstad@inter-actions.lu
IBAN LU48 0030 7788 1031 0000

fortement. Le portable ressemble plus à un mini PC qu'à un moyen de téléphoner ; les tablettes, l'informatisation et la virtualisation des accès aux diverses entités administratives font partie du quotidien.

L'acquis de nouvelles compétences est également un moyen de lutter contre l'isolement social. Avec la diversité grandissante des langues pratiquées suite à la migration au Luxembourg, beaucoup de personnes se retrouvent isolées dû aux difficultés d'échanger dans l'une des langues officielles du pays. Nous développons notre offre d'apprentissage des langues pour répondre à cette problématique grandissante, pour favoriser l'intégration et élargir les compétences.

- Favoriser l'accessibilité pour tous :

Ce point est vaste car il demande une connaissance et une capacité d'observations de l'évolution sociale générale du pays et des communes, des besoins actuels, d'une anticipation et d'une adaptation permanente du club pour cibler au mieux les actions correspondant aux besoins sociétaux à un moment donné.

De façon générale, au travers d'offres d'activités gratuites et/ou à petit budget, des excursions pour toutes les bourses, de l'ouverture à la multiculturalité et l'intégration, d'échanges et d'activités intergénérationnelles, le club tente de répondre aux diverses problématiques et de les transformer en éléments constructifs avec une vision positive. L'accessibilité environnementale est également un point d'attention pour favoriser l'accès aux bâtiments de personnes à mobilité réduite et pouvoir guider chaque personne en fonction de ses capacités vers l'un des services proposés.

- La connaissance générale du groupe cible :

Ce point implique bien entendu des connaissances scientifiques mais également sociétales. En fonction du village, du quartier, les besoins sont différents. Une bonne connaissance du terrain, une écoute active favorise la récolte d'informations permettant d'améliorer les propositions de services.

- Aides, bénévoles :

Nordstad Aktiv+ s'ouvre vers les aides et les bénévoles mettant en avant les compétences de chacun en rapport aux besoins de l'équipe et des clients.

Nous permettons à nos clients le souhaitant de s'investir dans le club. Par exemple, le trail est organisé en collaboration avec des membres du groupe, l'atelier cuisine est organisé avec un bénévole cuisinier de formation, le Patchwork grâce à une cliente ayant des connaissances en couture et souhaitant partager ses compétences, des cours de peinture par une artiste heureuse de passer un bon moment et de partager ses compétences, etc. Des membres du club nous aident dans la préparation des envois des brochures, lors de festivités organisées par le club et/ou lors d'encadrement pendant une excursion.

Nordstad Aktiv+

- **Les heures d'ouverture**

L'accueil est ouvert tous les jours de la semaine, du lundi au vendredi de 08 :30 à 12 :00 et de 13 :00 à 17 :00.

L'horaire d'accueil peut, de façon sporadique, être modifié en fonction des congés du personnel et le besoin de présence lors d'activités.

Les activités sont proposées sur une tranche horaire variant de 08 :00 à 21 :30.

L'horaire des excursions est variable en fonction du besoin pour la réalisation. Les voyages rentrent dans un cadre horaire exceptionnel.

- **Types d'activités**

Les activités organisées et proposées s'articulent autour de différents thèmes :



Le contenu des items est variable, adapté, réévalué, développé pour répondre au mieux à la diversité des besoins et demandes de notre population cible.

Voici une liste non exhaustive du contenu des différents thèmes :

- Sport, santé et bien-être : aquagym, tour à vélo, Nordic Walking, Qi Gong, promenades avec différents niveaux, Gym du dos, Gym santé, Boxe, Yoga, Stretching, Pilates, Wellness, Zumba
- Musique et danse : chant, danse pour sénior
- Créativité : atelier brico, atelier peinture, cours de couture
- Convivialité : cuisiner ensemble, rendez-vous petit déjeuner, jeu de quilles, pétanque, après-midi de jeux, café des âges, lunch
- Life long Learning : création d'un album via CEWE, heures de consultation informatique, cours d'espagnol, cours de portugais, entraînement des fonctions cognitives
- Culture, excursions et séjours : diversifié et adapté en fonction des saisons.
- Conférences et workshop sont très variés et abordent des thèmes sur la santé, la sécurité, la découverte de nouvelles techniques au travers d'atelier, etc.
- Club am Duerf : passage minimum deux fois par mois dans chaque commune partenaire.

2.3. Les moyens de communications internes et externes

Les moyens de communications externes :

- Trois brochures par an sont éditées contenant le principal des services proposés par le club. Des activités spontanées peuvent être programmées en supplément de la brochure,
- Présence sur les réseaux sociaux : une page Facebook est régulièrement alimentée. Elle permet de mettre en avant les activités en cours, informer sur les activités futures, partager les bons moments passés au club,
- Un site internet,
- Annonces dans le Landakademie,
- Publications dans les journaux locaux,
- Recensement du Club sur le Google Business,
- Un encart dans le Club Page de GERO,
- Un contact en présentiel lors de stand,
- Vêtement à l'effigie du club,
- Cartes de visite,
- Et autres moyens de communication.

Dans le cadre de l'organisation des activités, des groupes WhatsApp sont proposés et mis en place pour favoriser et faciliter le passage des informations. L'appel téléphonique et les emails sont également des moyens utilisés pour communiquer.

Pendant les heures d'ouverture du bureau, le club est toujours ravi de recevoir les clients.

Le club participe régulièrement à des événements/manifestations organisés au sein de nos communes partenaires.

Le club est accessible via les moyens suivants :

- Ligne fixe : 26 81 37 43
- Portables :
 - o Mme Maud Dumay, responsable : 621 358 343
 - o M. Tom Diederich, éducateur : 621 235 565
 - o Mme Sarah Cristache, éducatrice : 621 664 061
 - o Mme Myriam Hoffmann, secrétaire : 621 326 327
 - o Mme Daniela Rotili, secrétaire : 621 828 450
- Email : clubnordstad@inter-actions.lu
- En présentiel pendant les heures d'ouverture de l'accueil

Les moyens de communication internes :

- Contact journalier, en présentiel, durant la journée
- Réunions d'équipe
- Entrevue individuelle
- Appels téléphoniques
- Par email
- WhatsApp
- Zoom / Times
- Documents sur cloud visible par le personnel du club pour la gestion des activités
- Les cas urgents ou les événements particuliers peuvent nécessiter un contact direct avec la responsable ou, en cas d'absence, la responsable restera joignable. Si l'urgence nécessite une action directe pendant l'absence de la responsable et qu'elle se trouve momentanément non joignable, le directeur Adjoint peut-être contacté.
- Pendant les missions, il y aura de brèves réunions quotidiennes entre les accompagnateurs.

Nordstad Aktiv+

3, rue de l'école Agricole • L-9016 Ettelbruck • Tél. : 26 81 37 43 • E-mail : clubnordstad@inter-actions.lu
IBAN LU48 0030 7788 1031 0000

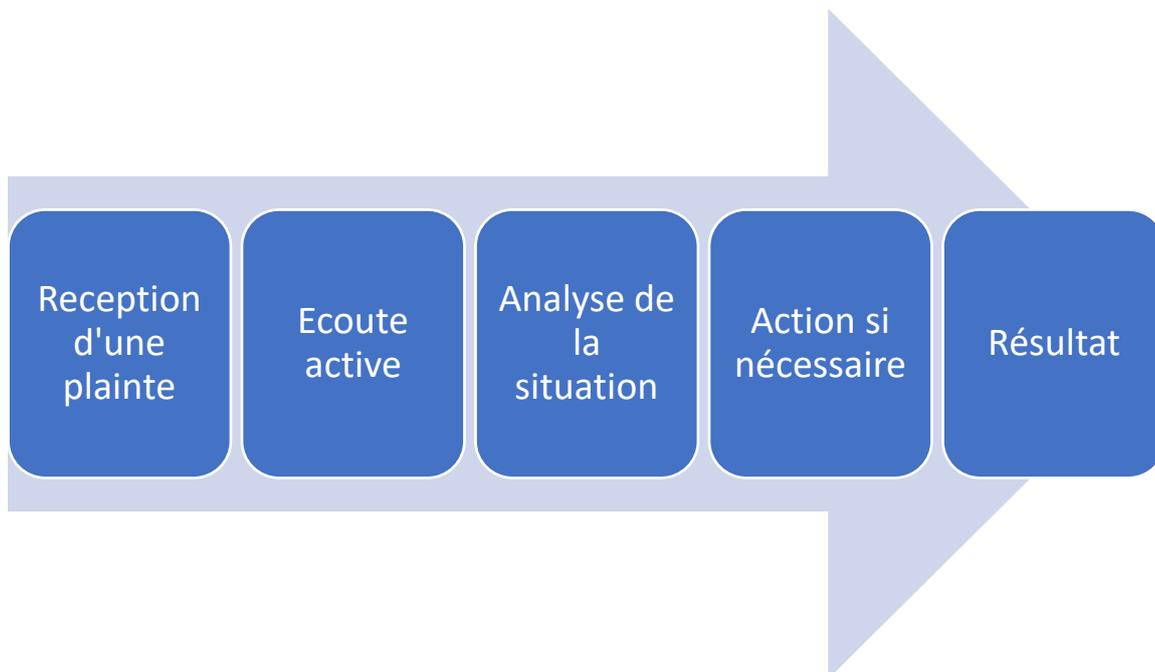
2.4. La gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact ou les représentants légaux

Les plaintes sont diverses. Nous prenons chaque plainte au sérieux. Nous évaluons sa crédibilité et mettons tout en œuvre pour résoudre le problème.

Un fichier est tenu à jour avec les données de la personne, la date de contact, l'action mise en place, le résultat. (Un exemplaire est en annexe)

Procédure de la gestion de la plainte :

- Ecoute active : l'équipe écoute attentivement le problème rencontré, cible les attentes et revendications de la personne. Le collaborateur contacté prend note de l'information reçue pour favoriser la traçabilité et le suivi. La plainte est remontée à la responsable du club
- Analyse de la situation : les différents points émis sont analysés. La recherche d'informations complémentaires est effectuée.
- Action : en fonction de l'analyse, si le problème rencontré nécessite d'aller plus loin, une action est mise en place.
- Résultat : évaluation de la satisfaction du client après l'action.



2.5. Règlement de sécurité et les plans d'intervention :

- **Sécurité bâtiment**

Une fois par an, la société Stoll Safety effectue un contrôle du bon fonctionnement des alarmes et extincteurs.

Une signalisation et un plan d'évacuation sont disponibles dans chaque bâtiment. Des trousse de premiers secours sont à disposition dans chaque local du club et contrôlées annuellement.



Les salles mises à disposition pour des activités éphémères et récurrentes disposent également d'un plan d'évacuation et de dispositifs d'alarme incendie, extincteurs et sorties de secours. La capacité maximum des salles est respectée.

Nordstad Aktiv+

3, rue de l'école Agricole • L-9016 Ettelbruck • Tél. : 26 81 37 43 • E-mail : clubnordstad@inter-actions.lu
IBAN LU48 0030 7788 1031 0000

Procédure en cas d'incendie :

- Garder son calme
- Signaler immédiatement l'incendie : 112
- Evacuer toutes les personnes se trouvant dans les locaux vers le parking à l'extérieur du bâtiment
- Vérifier que le groupe est complet
- Fermer les fenêtres et portes avant de quitter le local si possible
- Si possible, combattre l'incendie à l'aide des extincteurs, sans prendre de risques
- Les moniteurs de cours indépendants du Club doivent connaître les issues de secours et être formés à la procédure d'urgence.
- Ne pas utiliser d'ascenseur



Service technique
30, rue de Contzem
L-5955 ITZIG
Tél: 26 36 50 1
Fax: 36 02 54
email: info@infopla.lu

CONSIGNES GENERALES D'EVACUATION

 INCENDIE	 EVACUATION
<p>RESTER CALME.</p>	<p> EVACUATION EN CAS DE DECLenchement D'ALARME.</p>
<p> DECLENCHER L'ALARME.</p>	<p> QUITTER LES LIEUX SINISTRES. EMPORTER LE REGISTRE DES PRESENCES.</p>
<p> AVERTIR LES SAPEURS POMPIERS: → 112 Indiquer le lieu et la nature du sinistre ainsi que le nombre de personnes en danger.</p>	<p> NE PAS UTILISER LES ASCENSEURS.</p>
<p>PREVENIR IMMEDIATEMENT LES OCCUPANTS DES AUTRES LOCAUX SANS OUBLIER LES BLOCS SANITAIRES.</p>	<p> MENER LES PERSONNES AU POINT DE RASSEMBLEMENT.</p>
<p> FERMER LES FENETRES ET LES PORTES.</p>	<p>PROCEDER A L'APPEL DES PERSONNES.</p> <p>DEGAGER LES ACCES POUR LES SERVICES D'URGENCE.</p> <p>ATTENDRE LES INSTRUCTIONS DES SERVICES D'URGENCE ET DU RESPONSABLE DE L'ETABLISSEMENT.</p>

Nordstad Aktiv+

3, rue de l'école Agricole • L-9016 Ettelbruck • Tél. : 26 81 37 43 • E-mail : clubnordstad@inter-actions.lu
IBAN LU48 0030 7788 1031 0000

- **Hygiène**

Une firme de ménage effectue une fois par semaine le nettoyage des locaux et des sanitaires du club. Les fenêtres des locaux sont nettoyées 2 fois par an.

Les tables sont désinfectées tous les jours par un membre du club.

Des serviettes à usage unique et du savon sont mis à disposition pour un lavage des mains régulier.

L'équipe effectue un lavage des mains régulier pendant la journée.

Le lavage des mains

Laver les mains au savon et à l'eau lorsqu'elles sont visiblement souillées, sinon utiliser uniquement la friction hydro-alcoolique pour l'hygiène des mains.

 Durée de la procédure: 40-60 secondes



L'équipe et les chargés de cours veillent à la propreté du matériel utilisé pendant les activités

Après chaque activité ou en fin de journée, en cas d'utilisation des véhicules du club, il est demandé de vider les véhicules des déchets éventuels et une désinfection des surfaces de l'habitacle.

L'équipe a le devoir de maintenir les véhicules propres par un nettoyage régulier : aspiration des sièges et tapis, nettoyage de l'habitacle, passage au car Wash.

Nordstad Aktiv+

3, rue de l'école Agricole • L-9016 Ettelbruck • Tél. : 26 81 37 43 • E-mail : clubnordstad@inter-actions.lu
IBAN LU48 0030 7788 1031 0000

- **Sécurité Excursions – voyages**

Lors de l'organisation des séjours, une fiche est transmise aux participants recueillant des informations médicales et la médication, des numéros de téléphone de personne de contact, assurance, etc. Il est recommandé à chaque participant de compléter la fiche et de la prendre pour le voyage. Elle facilite, le cas échéant, la transmission d'informations avec le corps médical à l'étranger et aide l'éducateur à accompagner la personne dans les démarches.

Il est recommandé que le client consulte son médecin de famille avant un séjour.

Le personnel du Club n'effectue aucun acte médical ou de soins (médicaments, seringues, pansements, soins corporels, ...)

Les encadrants disposent d'une liste de présences pour vérifier que le groupe est complet et le cas échéant de rechercher le participant manquant.

Une trousse de premiers secours est apportée à chaque sortie. Une formation de 1^{iers} secours et une mise à jour tous les 5 ans est exigée pour tout accompagnant. En cas d'urgence médicale le(s) accompagnateur(s) doivent mettre en application les procédures décrites par le CGDIS : <https://112.public.lu/dam-assets/fr/formation/cours/Brochure-de-Premiers-Secours.pdf>

Au besoin, il est recommandé avec l'accord du client, sauf si inconscient, de prendre contact avec la personne de référence indiquée au préalablement complété.

Les participants sont des personnes autonomes et ont le droit de passer du temps en dehors du groupe sans la présence d'un accompagnateur. Il est recommandé d'en informer l'accompagnateur avant de quitter le groupe.

Tous les participants reçoivent une carte de visite avec le numéro de téléphone de l'accompagnateur.

Si tous les participants du groupe ne participent pas à une excursion lors d'un séjour, un accompagnateur reste comme personne de contact pour les membres restants du groupe.

Le nombre d'accompagnateurs pour un voyage de plusieurs jours est minimum 2. Les excursions à partir de 12 personnes sont toujours accompagnées par deux collaborateurs.

Les accompagnateurs sont tenus à faire des pauses.

Les accompagnateurs sont joignables en permanence 24h/24 par les participants au voyage.

Pour des raisons de sécurité, les activités peuvent être annulées par le collaborateur ou modifiées en fonction de la situation (par exemple : événements imprévus, conditions

météorologiques extrêmes, verglas, tempête, forte chaleur, alerte à l'ozone, maladie du collaborateur affecté, ...) ; en accord avec le responsable en amont.

Chaque membre du personnel a pour consigne de faire attention aux dangers potentiels et imprévisibles pour nos participants et de les éviter dans la mesure du possible lors d'activité en intérieur, en extérieur et lors des déplacements du club.

Les collaborateurs ne sont pas autorisés à boire des boissons alcoolisées pendant les heures de service.

Procédure de sécurité pour les trajets avec les véhicules du club ou en autocar avec chauffeur externe :

- Pneus adaptés à la saison (été et hiver) et inspection annuelle des véhicules du club dans un garage agréé
- Contrôle technique des véhicules du club en ordre
- Formation à la sécurité routière des collaborateurs si possible
- Equipement d'urgence dans chaque véhicule du club : triangle de signalisation, extincteur, trousse de 1^{iers} secours, gilets de sécurité pour tous les passagers
- Kit main libre et interdiction de l'utilisation du portable au volant.
- Vérifier que tous les passagers soient attachés.
- Durée maximale d'une excursion d'une journée en minibus hors pause : 10 heures.
- L'accompagnateur a une trousse de premiers secours sur lui
- Prévention lors des déplacements en autocar externe, la responsabilité du déplacement sur voie routière et ses incombent à la société réalisant le trajet.
- Si nécessaire, l'accompagnateur aide les voyageurs à monter et à descendre du bus.
- L'accompagnateur recense le groupe via une liste la liste d'inscription
- Les éventuelles modifications doivent être communiquées par l'accompagnateur au bureau.
- En cas d'arrêts intermédiaires, le groupe doit être compté avant de reprendre la route.
- Les passagers restent attachés pendant tout le trajet.
- Pas de déambulation dans le bus pendant le trajet.

- **Sécurité lors des activités**

Il est demandé aux encadrants de cours d'être formés en 1^{ers} secours et d'être capable en cas d'urgence médicale ou d'accident d'appliquer les recommandations du CGDIS :
<https://112.public.lu/dam-assets/fr/formation/cours/Brochure-de-Premiers-Secours.pdf>

Pour la participation aux activités physiques, il est recommandé aux clients de prendre un avis médical. Le cas échéant, le client informe l'encadrant du problème spécifique et des démarches en cas d'urgence. Il est vivement recommandé de respecter l'avis médical pour éviter toute mise en danger de sa propre personne.

En fonction des informations fournies par le client, nous l'orientons vers des activités correspondant au mieux à ses attentes et ses capacités.

Les activités en extérieur sont adaptées en fonction de la météo. L'exigence des excursions est analysée. Les difficultés et/ou exigences et les recommandations sont transmises aux participants.

Tous les participants reçoivent une carte de visite avec le numéro de téléphone de l'accompagnateur lors d'activité en extérieur tel que le trail, ...

Lors de la manipulation de denrées alimentaires (table de repas, cours de cuisine, ...), les règles d'hygiène tels que : le respect de la chaîne du froid, vérifier les dates de péremption, désinfecter les surfaces, veiller à un lavage efficace des mains, mettre à disposition des gants et des calots de cuisine, cheveux courts et/ou attachés etc.

Chaque membre du personnel a pour consigne de faire attention aux dangers et imprévisibles pour nos participants et de les éviter dans la mesure du possible.

- **Procédure de fugue**

Il est considéré comme fugue, une personne du groupe manquante et l'accompagnateur non informé.

Lors d'activités, excursion, séjour, il est demandé aux encadrement de vérifier les présences des personnes en début d'activité, à chaque montée dans le bus, à l'entrée et à la sortie d'une visite, ...

Tous les participants reçoivent une carte de visite avec le numéro de téléphone de l'accompagnateur.

Des points de rencontre précis et horaires sont transmis à l'ensemble du groupe.



Inter-Actions

Développement & Action Sociale

En cas d'absence d'un participant, le(s) accompagnateur(s) doi(ven)t :

- Contacter la personne concernée par téléphone,
- Si la personne reste injoignable et n'a pas rejoint le point de rencontre, prévenir la responsable et les autres encadrants,
- Déterminer qui a vu la personne concernée pour la dernière fois, quand et où ?
- Si possible, partir à la recherche de ladite personne pendant que le 2^{ième} accompagnateur reste avec le groupe.
- Si la personne reste introuvable, remplir le formulaire de fugue et contacter les autorités locales.

1

- Fournir à chaque participant les coordonnées de l'encadrant
- Vérifier la présence de tous les participants en début d'activité
- Donner des points de RDV précis en cas de division du groupe

2

- Vérification de la présence de tous les participants (nombre et correspondance liste d'inscription) à des moments clés
- Rester attentif à la non séparation du groupe lors des déplacements à pied (exemple : Trail)

3

- Constat d'une personne manquante lors du comptage
- Vérifier la liste de présence pour identifier la personne manquante

4

- Contacter par téléphone la personne concernée :
 - Contact établi -> réunification du groupe
 - Contact non établi -> étape 5

5

- Prévenir le reste de l'équipe et la responsable
- Trouver qui a vu la personne concernée la dernière fois, où et quand ?
- Si possible, partir à la recherche de la personne pendant que le groupe reste avec le 2^{ième} accompagnateur
- Si la personne reste introuvable, remplir le formulaire de fugue et contacter les autorités locales.

Nordstad Aktiv+

3, rue de l'école Agricole • L-9016 Ettelbruck • Tél. : 26 81 37 43 • E-mail : clubnordstad@inter-actions.lu
IBAN LU48 0030 7788 1031 0000

- **Protection des données**

Concernant la protection des données, le club se base sur le RGDPD pour traiter les données privées des clients.

Les données sont centralisées sur le programme BOB. Les informations nécessaires à la gestion d'activité sont reprises sur la liste de présence.

Un document de consentement est transmis au participant pour le droit à l'image.

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

- **Règlement général**

Art. 1 : Nordstad Aktiv+ est conventionné par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande-Région et par les communes partenaires : Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Ettelbruck, Feulen, Mertzig, Schieren. Le gestionnaire du Club est Inter-Actions asbl.

Art. 2 : Par l'offre d'activités gratuites et payantes Nordstad Aktiv+ est accessible pour tous les usagers principalement des communes partenaires, âgés de 50 ans et plus mais par l'objectif d'échange intergénérationnel, les personnes de tous âges sont acceptées. Le Club s'engage à offrir des activités dans les domaines sociaux, intellectuels, culturels, sportifs, créatifs, adaptées aux intérêts et aux compétences de la population cible, dans le but de promouvoir le vieillissement actif. Le Club est tenu de proposer des prestations d'animation socio-culturelles et sportives, des offres de formation, des offres de rencontre et de loisir, des offres d'information et d'orientation et des activités favorisant la participation active. Il favorise le contact et l'échange entre générations et cultures et offre la possibilité de contact et de transmission de connaissances. Le Club s'engage à établir et à offrir un cadre professionnel pour les activités permettant l'encadrement des clients en fonction de leurs besoins.

Art. 3 : Nordstad Aktiv+ est ouvert à toute personne intéressée indépendamment du sexe, de la nationalité, de l'appartenance ethnique, sociale et de la religion.

Art. 4 : Le Club s'engage à offrir des activités dans des locaux accessibles à la mobilité réduite et à informer les participants des exigences de l'environnement lors d'excursions et/ou voyages (type de sol, présence d'escaliers, etc.)

Art. 5 : La participation aux activités offertes par le Club est au propre risque du client. De ce fait, il est conseillé aux participants des activités sportives et des séjours de consulter

Nordstad Aktiv+

son médecin de famille. En cas de problèmes de santé, il est recommandé d'en informer le responsable du cours. Les informations données sont traitées en toute confidentialité.

Art. 6 : Nordstad Aktiv+ se réserve le droit de faire des changements dans le programme du Club.

Art. 7 : Une activité peut être annulée si le nombre minimal de participants n'est pas atteint, lors de maladie du responsable du cours, pour des questions de sécurité (par exemple : conditions climatiques, etc.)

Art.8 : Nordstad Aktiv+ ainsi que les clients s'engagent à respecter les dispositions de la loi antitabac ainsi que toutes autres mesures qui s'imposent en raison d'incidents particuliers tel qu'une pandémie, etc.

Art. 9 : Le Club s'engage à respecter le règlement grand-ducal concernant la protection des données c'est-à-dire de garantir la gestion confidentielle et strictement interne des données personnelles de client.

Art ; 10 : Nordstad Aktiv+ s'engage à respecter les missions légales des Club Activ Plus telles que reprises dans la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

- La loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
- La loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines sociaux, familiaux et thérapeutiques.

- **Règlement d'ordre intérieur pour les usagers :**

Art. 11 : Les inscriptions : il est demandé de respecter les modalités d'inscription et de désistement du Club.

Art. 12 : Il est demandé de respecter chaque personne participant aux activités, c'est-à-dire, le respect de la vie privée et des limites émises par chacun pour une cohabitation dans les groupes, le respect des différences.

Art.13 : Il est demandé de rester neutre face aux opinions politiques, religieuses. Aucun enrôlement et propos fanatique est toléré.

Art. 14 : La tolérance de la différence culturelle, sociale, ethnique est promue.

Art. 15 : Il est demandé de ne pas consommer d'alcool ni d'autres substances illicites pendant les différents cours.

Art. 16 : Il est demandé de respecter les heures de cours et d'informer le chargé de cours et/ou l'accompagnateur d'une absence ou d'un retard éventuel.

Nordstad Aktiv+

Art. 17 : Il est demandé aux participants lors des voyages et/ou excursions de se comporter en bon père de famille.

Art. 18 : Tout client ayant un comportement intolérable à la sécurité ou à la convivialité du groupe peut être exclu temporairement ou définitivement des activités du Club.

Art. 19 : La facture est à honorer endéans le mois à date de l'émission de la facture.

Art. 20 : L'utilisation des groupes WhatsApp est à des fins d'échanges dans le cadre des activités. Il est recommandé d'éviter d'utiliser les groupes pour faire de la publicité, de partager sa vie privée, etc.

- **Règlement d'ordre intérieur pour le personnel :**

Art. 21 : Les encadrants d'activités sont tenus de respecter le secret professionnel.

Art. 22 : Les encadrants respectent les valeurs suivantes : neutralité, le respect de chaque individu, la politesse, la tolérance et réalisent un accueil convivial et chaleureux.

Art. 23 : Le personnel applique et transmet les valeurs d'Inter-Actions asbl.

Art. 24 : Tous les membres de l'équipe d'encadrement de Nordstad Aktiv+ se conforment aux dispositions prises dans l'intérêt de l'organisation. Ils font preuve de ponctualité, de respect et de bonne tenue. Ils s'abstiennent de tout comportement susceptible de déranger le bon fonctionnement des activités ainsi que de tout acte de violence physique ou psychique envers le client.

Art. 25 : Tous les membres de l'équipe doivent connaître les règles de sécurité et d'hygiène du Club.

Art. 26 : Les collaborateurs ayant une caisse et/ou une carte bancaire sont responsables de celle-ci et tenus de maintenir une documentation à jour.

Art. 27 : Les collaborateurs reçoivent :

- Une clé de la porte d'entrée principale du Club
- Deux clés de la caisse des employés (accessible uniquement à l'employé)
- Un portable
- Badge de pointage
- Des vêtements (manteaux, T-shirt, gilet, etc.) à l'effigie d'Inter-Actions

En cas de perte, les frais occasionnés sont à la charge du collaborateur.

Les clés des salles, véhicules, ouvre-portes, etc. sont à ranger au bureau après l'utilisation.

Nordstad Aktiv+

Du matériel informatique portatif est mis à disposition du personnel dans le cadre des activités/excursions/séjours, le collaborateur utilisant le matériel doit en prendre soin en tant que « bon père de famille ». Il peut être repris le soir en fin d'activité au domicile pour éviter les déplacements inutiles et si ça ne perturbe pas le fonctionnement du service. Le matériel informatique doit être obligatoirement laissé au siège du Club en cas de congés et/ou d'absence tel que l'arrêt maladie, ...

Art. 28 : Le club dispose de deux véhicules dédiés au transport des clients lors d'activités. Tous les collaborateurs sont responsables du nettoyage de base des véhicules. En principe, après chaque utilisation du véhicule, le collaborateur doit éliminer les déchets et des grosses saletés, nettoyer/désinfecter les surfaces (poignées, volant, tableau de bord, etc.).

Art. 29 : Le collaborateur peut être amené à utiliser son véhicule personnel pour des déplacements pendant les heures de travail ou pour rallier un point autre que le siège du Club à la prise de poste et réaliser les déplacements avec son véhicule personnel entre les lieux d'activités.

