

Club Aktiv Plus « De FORUM »

une place de rencontres, d'échanges, de formations,
d'épanouissements, de bien-être

pour promouvoir le vieillissement actif au sein de la société



Contenu

Partenaires régionaux.....	3
Agrément / Financement.....	3
Population cible	3
Le Club – un lieu de rencontre.....	3
Missions	4
Approche intergénérationnelle	4
Approche d’interculturalité	4
Approche de l’«Active Ageing».....	4
Prévention de l’isolement social.....	5
Gestion.....	5
Plateforme de coopération	5
Elisabeth Senior	5
Personnel et autres partenaires	5
Locaux	6
Fonctionnement	6
Programme	6
Sociabilité/Convivialité	6
Formations/Lifelong learning	7
Santé et bien être	7
Découverte et culture.....	8
Consultations / Conseils / Informations	8
Horaires	8
Frais de participation	8
Modalités d’inscription et de désistement (extrait du Règlement d’Ordre Interne)	9
Communication	10
Gestion des réclamations	10
Transports.....	11
Habitants de la commune de Bettembourg.....	11
Habitants de la commune de Leudelange	11
Contact.....	11

Partenaires régionaux

Au printemps 2021, la commune de Bettembourg a mené une enquête auprès de ses résidents seniors, recueillant non seulement des données quantitatives, mais également de nombreuses suggestions et demandes. Ces retours ont clairement mis en lumière un vif intérêt pour la création d'un club senior dans la commune.

La commune de Bettembourg et Claire asbl, d'Elisabeth Senior, ont rapidement convenu de former un partenariat en vue de l'établissement du Club Senior de Bettembourg. Les locaux du vieux couvent ont été choisis comme site principal pour ce projet. Grâce aux excellentes relations entretenues par la commune de Bettembourg avec celle de Leudelage, une extension naturelle du partenariat a été rapidement conclue, conférant ainsi une dimension régionale au Club Senior. Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, le club a été officiellement renommé Club Aktiv Plus «de Forum».

Agrément / Financement

Le Club est agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

Le financement est réglé par une convention entre ce Ministère, Claire asbl d'Elisabeth Senior et les communes de Bettembourg et de Leudelage.

Population cible

Le club s'adresse en priorité à tous les citoyens âgés de la région.

Cependant, il ne se limite pas aux seniors. Il est ouvert à l'ensemble de la population, quel que soit l'âge, pour tous ceux en quête d'informations, d'occupations, de rencontres et d'échanges.

Le Club – un lieu de rencontre

Le club est avant tout un lieu de rencontres et d'échanges.

Situé à proximité du centre du village, il est implanté sur le site du Foyer Ste Elisabeth dans un parc calme accotant la réserve naturelle « Am Streissel ». Le bâtiment où il se situe est nommé « Rousegäertchen ».

Un arrêt de bus est à 200 mètres de distance, la gare de Bettembourg est à 1,1 km.

Le club est doté de plusieurs salles spacieuses pouvant accueillir plusieurs groupes simultanément. Il club offre également un espace cuisine ainsi qu'une grande terrasse, invitant à la détente et aux moments conviviaux.

Missions

Le Club de Forum se caractérise notamment par une approche intergénérationnelle et interculturelle. Il promeut l'« Active Ageing », et est un élément clé dans la prévention de l'isolement social.

Approche intergénérationnelle

Le groupe des personnes âgées, même s'il est souvent désigné comme « seniors », couvre en réalité une diversité de tranches d'âge, chacune avec ses propres possibilités, intérêts et motivations.

Ainsi le club s'adresse aux personnes :

- qui ont déjà pris leur retraite, ainsi que celles qui en sont encore loin ou qui sont en train de préparer à entrer dans cette phase de la vie ;
- qui continuent à vivre de manière autonome à domicile ainsi qu'à celles qui ont opté pour une structure d'hébergement.

L'objectif est de mettre en place une offre qui tient compte de toutes ces situations.

De plus, le club prévoit de mettre également en place des projets et des initiatives ponctuelles résolument intergénérationnels. Cela peut impliquer des collaborations avec des jeunes et des personnes âgées, par exemple en partenariat avec les Crèches, Services d'éducation et d'accueil (SEA (Maisons Relais), la Maison des Jeunes et de la Culture, et d'autres structures similaires.

Approche d'interculturalité

« Dans le domaine de la psychologie et de la sociologie, l'étude des relations interculturelles porte sur les contacts de culture. Lorsque des personnes de cultures différentes interagissent, elles vont mettre en commun pour communiquer, des éléments culturels qui leur sont propres tout comme certains qui leur sont communs, mais vont également faire appel à des apports culturels extérieurs à eux. Une sorte de « bricolage culturel » va se mettre en place leur permettant de dépasser les différences, sources d'obstacles à la communication, voire de les exploiter pour créer un nouvel espace culturel d'interaction, avec un nouveau code culturel. Il ne s'agit plus d'un pont entre les cultures, mais bien d'un mélange de différents rapports culturels.... ce qui autorise à parler de société interculturelle » Source : Wikipédia.

En mars 2022, la commune de Bettembourg dénombrait 4231 personnes de 50 ans et plus, représentant une diversité de plus de 63 nationalités différentes. De même, la commune de Leudelange comptait 1019 personnes de plus de 50 ans, issus de 54 nationalités différentes.

Avec la création d'un Club Aktiv Plus, les communes visent aussi à faciliter davantage l'intégration et le vivre ensemble.

Approche de l'«Active Ageing»

Moyennant l'application du concept de l'« Active Ageing », le Club Aktiv Plus vise à promouvoir un vieillissement actif avec comme objectif, le maintien d'un bien-être subjectif positif, d'une bonne santé physique, sociale et mentale et d'un engagement continu dans sa famille, son groupe de pairs et sa communauté tout au long du processus de vieillissement.

Prévention de l'isolement social

Le Club Aktiv Plus lutte contre l'isolement social c.à.d., il lutte contre un manque d'interactions sociales en raison de divers facteurs sociaux, psychologiques et physiques. Il s'agit d'une cause importante de mortalité et d'une source de souffrances analogues aux souffrances physiques. L'isolement n'est pas à confondre avec la solitude, qui est un choix de la personne.

Gestion

Plateforme de coopération

La gestion du club se fait via une Plateforme de coopération qui se réunit 2x/an et qui se compose, en général, des membres suivants :

- 1 Représentant de la Commune de Bettembourg
- 1 Représentant de la Commune de Leudelange
- 1 représentant du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil
- 1 Représentant de Elisabeth Senior (Claire asbl)
- Le chargé de direction du Club Aktiv Plus

Elisabeth Senior

Elisabeth Senior (Claire asbl) appartient au groupe Elisabeth qui s'engage de plus que 350 ans dans le domaine social. Depuis 1866 Elisabeth poursuit des activités à Bettembourg.

« L'association a pour objet l'exploitation tant au Grand-Duché de Luxembourg qu'à l'étranger, de centres intégrés pour personnes âgées, maisons de soins, centres psycho-gériatriques, de récréation et d'animation, ainsi que la prestation de tous services pour personnes âgées et l'exercice de toutes activités qui y sont connexes. » (art.2 des statuts du gestionnaire Claire asbl)

Personnel et autres partenaires

Le personnel :

- Chargé de direction
- Secrétaire / assistant de direction
- Éducateur-s/trice-s diplômé-e-s
- Personnel remplaçant / occasionnel
- Freelances

En partenariat avec le Foyer Ste Elisabeth de Bettembourg

- Service technique
- Service domestique
- Service social
- Participations aux activités (Fêtes, bals de carnaval...)

En partenariat ou concertation avec les services des communes, notamment

- Service à l'égalité des chances
- CIGL
- Service Informatique
- Syndicat « An der Schwemm »

Autres partenaires :

- Amiperas
- Clubs et associations des deux communes
- Intervenants et chargés des cours
- Autres Clubs Aktiv Plus

Locaux

Les locaux se trouvent au 41, route de Luxembourg à L-3253 Bettembourg dans le bâtiment nommé : « Rousegäertchen ».

Fonctionnement

Programme

Les programmes sont construits autour des cinq axes principaux de la sociabilité, de la formation, de l'information, de la santé et de la culture. Chacun des axes couvre plusieurs points de vue. L'offre sera progressivement adaptée en fonction des besoins et des souhaits des usagers réguliers et des usagers occasionnels.

Sociabilité/Convivialité

Plusieurs études montrent, que les personnes âgées qui interagissaient d'avantage avec des membres de leur famille et des amis proches, ainsi qu'avec des connaissances, des amis occasionnels, des fournisseurs de services et des personnes étrangères étaient plus susceptibles de pratiquer davantage d'activité physique, de passer moins de temps assis ou couchés et d'être plus souvent de bonne humeur.

L'axe de la sociabilité comprend tant les rencontres au club, les activités qui y sont organisées que les sorties programmées à l'extérieur.

Découvertes de l'environnement social et citoyenneté

Promouvoir la vie sociale du voisinage en proposant des activités aux citoyens actifs disposant en supplément du temps qui manque aux plus jeunes.

Proposer des activités avec les acteurs locaux et régionaux dans les communes et la région.

Rencontres conviviales / Activités de loisirs

Régulières ou occasionnelles, traditionnelles ou innovatrices, au goût local ou focalisées sur d'autres cultures, le Club est par définition un lieu ouvert à toutes sortes de rencontres, organisées en autonomie ou en partenariat avec des acteurs externes. Le Club est par définition un lieu ouvert pour des personnes éprouvant le besoin d'être actives.

- ❖ Repas en commun (Organisation ou réalisation de repas dans les locaux du club)
- ❖ Jeux de société
- ❖ Jeux de cartes
- ❖ Groupe de musique ou de chants
- ❖ Etc.

Formations/Lifelong learning

"L'apprentissage tout au long de la vie", recouvre

"toute activité d'apprentissage entreprise à tout moment de la vie, dans le but d'améliorer les savoirs, savoir-faire, aptitudes, compétences et/ou qualifications, dans une perspective personnelle, sociale et/ou professionnelle".

Source: Cedefop, Glossaire La qualité dans l'enseignement et la formation, 2011

Cours / Séminaires / Conférences

Organisés en autonomie ou en partenariat avec des acteurs externes, le Club sera par définition un lieu ouvert au besoin de se former tout au long de la vie.

- ❖ Cours de langues
- ❖ Cours d'ordinateurs et informatique
- ❖ Séminaires sur des sujets relatifs à la santé, à la prévention
- ❖ Préparation à la retraite
- ❖ Life-long-Learning
- ❖ Atelier créatifs (peinture, littérature...)

Santé et bien être

Le bien-être humain est communément défini comme un "état agréable résultant de la satisfaction des besoins du corps et du calme de l'esprit", le bien-être touche tant à la dimension biologique de la vie humaine qu'à sa dimension sociale.

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) définit la santé comme « *un état de complet bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* ».

La santé est ainsi prise en compte dans sa globalité. Elle est associée à la notion de bien-être.

- ❖ Activités sportives de tout genre et de tout niveau
- ❖ Gymnastique
- ❖ Randonnées pédestre
- ❖ Relaxation

Cours / Atelier de cuisine saine et expériences bien être

- ❖ Cuisine européenne et internationale
- ❖ Cuisine thématique pains, pizza, sushi....
- ❖ Cuisine saine, sans sel

Découverte et culture

« ...la culture donne à l'homme la capacité de réflexion sur lui-même. C'est elle qui fait de nous des êtres spécifiquement humains, rationnels, critiques et éthiquement engagés. C'est par elle que nous discernons des valeurs et effectuons des choix. C'est par elle que l'homme s'exprime, prend conscience de lui-même, se reconnaît comme un projet inachevé, remet en question ses propres réalisations, recherche inlassablement de nouvelles significations et crée des œuvres qui le transcendent... »

Source : déclaration UNESCO 26 juillet au 6 août 1982

Sorties

Spontanées ou planifiées longtemps par avance, en autonomie ou avec des partenaires externes, le Club est par définition un lieu ouvert au besoin de sortir et de découvrir.

- ❖ Visites, guidées ou pas (musées, services, sociétés, bibliothèques, etc)
- ❖ Concerts
- ❖ Expositions
- ❖ Excursions
- ❖ Lectures
- ❖ Et bien d'autres

Consultations / Conseils / Informations

Organisées en autonomie ou en partenariat avec des acteurs externes, le Club est par définition un lieu ouvert au besoin de s'informer ainsi que d'échanger ses idées.

Suivi et accompagnement des personnes dans des situations particulières (passage à la retraite, tout changement de vie, déménagement, perte, maladie).

- ❖ Consultations individuelles
- ❖ Service d'assistance téléphonique

Horaires

Le bureau du Club est ouvert en permanence du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00. Cependant, il est important de signaler que des activités régulières et/ou ponctuelles prennent place au cours de la semaine, que ce soit le matin, l'après-midi, le soir et/ou même la nuit. Des horaires en décalage au fil des journées de la semaine peuvent éventuellement être envisagés : activités en fin de semaine, événements, fêtes, excursions, voyages, vacances, etc. En d'autres mots, les horaires d'encadrements varient en fonction des activités organisées et du besoin du club et de ses bénéficiaires.

Frais de participation

Parmi les activités offertes par le Club, il y a aussi bien des activités gratuites que des activités pour lesquelles les personnes intéressées doivent payer des frais de participation.

- ❖ Activités gratuites :
 - Consultations régulières (individuelles ou en groupe),
 - Promenades ou randonnées pédestres régulières,
 - Rencontres conviviales (jeux de société, etc).

- ❖ Activités payantes :
 - Repas en commun,
 - Cours spécifiques,
 - Visites ou excursions,
 - Shopping aux marchés,
 - ...

Modalités d'inscription et de désistement (extrait du Règlement d'Ordre Interne - ROI)

- **Les inscriptions** à toutes nos activités sont possibles par téléphone au 51 16 06-8001 pendant nos horaires d'ouverture du bureau : du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00; par e-mail deforum@elisabeth.lu ou par courrier avec le formulaire d'inscription.
Vos inscriptions sont définitives dès que vous avez reçu une confirmation de notre part. En vous inscrivant, vous acceptez les conditions respectives (contenu/prix/etc) de l'activité et du règlement d'ordre interne. Si une activité est déjà complète, nous vous mettrons sur une liste d'attente et vous contacterons si une place se libère.
- **La participation** à toutes nos activités se fait sous votre propre responsabilité et risque. Le Club Aktiv Plus deForum ainsi que le gestionnaire Claire asbl n'assument aucune responsabilité pour d'éventuels dommages, accidents ou vols.
Nous vous recommandons de prendre conseil auprès de votre médecin lors de la participation à des activités sportives et exigeantes et, dans votre intérêt, d'informer le responsable de l'activité de toute limitation. Boire suffisamment pendant l'effort physique est très important, apportez donc de l'eau pour les activités comme les randonnées, les excursions, les activités sportives, etc avec. En cas d'urgence ou de risque sanitaire, nous avons le devoir d'appeler le médecin urgentiste ou l'ambulance.
Pour certaines activités, un équipement de base est requis ou il vous est demandé d'apporter le matériel spécifié. Nous sommes à votre disposition pour informations et conseils.
Par respect pour toutes les personnes impliquées, nous vous demandons de bien vouloir pour arriver à l'heure aux activités. Dans des cas exceptionnels, nous connaissons max. 10 minutes après l'heure fixée pour que les participants inscrits attendent.
- **Le paiement** des différentes activités s'effectue par virement après réception d'une facture avec le prix correspondant, le numéro de client et le numéro de facture sur notre compte (BCEE). Les activités à moins de 10 €, ainsi que les activités avec consommation dans notre cafétéria sont payantes au club. Toute consommation dans notre cafétéria est à régler sur place. Pour les voyages/excursions avec une agence de voyage ou des partenaires externes, les réglementations, délais et remboursements de l'organisation respective entrent en vigueur.
- **Désinscriptions**, si vous êtes empêché de participer à une activité enregistrée, veuillez nous contacter dans les plus brefs délais. De cette manière, une autre personne de notre liste d'attente ou une personne remplaçante de votre côté a la possibilité de déménager et les frais vous seront alors remboursés. Après l'envoi de la facture ou si nous encourons des frais dus à votre désabonnement, nous ne pouvons malheureusement pas vous rembourser. En cas d'annulation, de non-participation ou d'unités de cours/activités manquées, aucun remboursement ne sera proposé.
- **Annulations / modifications** des activités sont possibles à court terme de la part du club (par exemple en cas de manque d'inscriptions, en cas de maladie, météo, etc). Dans le cas d'activités que le club lui-même reporte et sans frais, 100% seront remboursés.

- **Protection des données**, lors de votre inscription, nous utilisons certaines de vos données personnelles telles que votre nom, adresse ou toutes autres données utiles pour organiser des activités et vous envoyer notre programme d'activités. Nous garantissons de traiter les données de manière confidentielle dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). L'information complète sur notre politique de confidentialité que vous recevez au Club Aktiv Plus deForum et peut également être consultée sur notre site internet www.elisabeth.lu/protection-des-donnees à la rubrique Club Aktiv+ deForum.

Lors des activités des photos peuvent être prises et publiées ; pour cela, vous pouvez utiliser la déclaration de consentement pour l'utilisation de mon image.

Communication

La communication interne envers les clients est cruciale pour favoriser leur bien-être et leur intégration. Des canaux de communication ouverts et accessibles sont établis pour permettre aux clients d'exprimer leurs besoins, leurs préoccupations et leurs préférences. Cela inclut par exemple l'accueil téléphonique, l'accueil lors des permanences, les entretiens lors des activités du Club. De par une approche empathique et respectueuse dans toutes les interactions avec les clients, tenant compte de leurs préférences de communication et assurant une écoute attentive, nous encourageons l'expression. Grâce à la participation active des clients la communication interne contribue à renforcer leur sentiment d'appartenance au Club.

A l'externe, le Club communique en toute transparence avec son ministère de tutelle et les communes précitées sur la situation de son personnel, ses clients.

La brochure avec le programme des activités et la présence sur Internet du Club complète la communication externe.

Gestion des réclamations

La gestion des réclamations est un processus organisé et systématique visant à recevoir, examiner et résoudre les préoccupations, critiques ou insatisfactions exprimées par les clients le personnel ou d'autres parties prenantes. Une gestion efficace des réclamations est cruciale pour maintenir la satisfaction, résoudre les problèmes rapidement et améliorer continuellement les processus. Un mécanisme de gestion des réclamations est en place, couvrant les clients et le personnel.

Concrètement, une réclamation peut être déposée, soit oralement, soit par écrit, auprès du chargé de direction ou d'un membre du personnel chargé d'en faire le suivi. Une fois la réclamation formulée, le chargé de direction remplit le formulaire ad hoc de gestion des réclamations et apporte une réponse circonstanciée.

En parallèle, toute personne concernée peut signaler directement une réclamation via le formulaire dédié. Le formulaire est disponible soit en version papier (à demander auprès de l'accueil), soit sous format électronique, disponible via le site internet <https://www.elisabeth.lu/>.

La personne concernée peut à tout moment s'adresser à la direction générale de Elisabeth en envoyant un mail à l'adresse « dige@elisabeth.lu » ou en téléphonant au numéro 45 07 74 -1.

Transports

Habitants de la commune de Bettembourg

eisen e-bus (Bettembourg / Sales-Lentz)

Ce service s'adresse à toutes les personnes désirant se déplacer de façon spontanée et flexible sur le territoire de la commune de Bettembourg. Le transport des poussettes et fauteuils roulants est possible moyennant une demande, le « eisen e-Bus » qui vient chercher le client à son domicile, le conduit à l'adresse de son choix et, s'il le désire, le ramène chez lui.

Proxibus (CIGL-Bettembourg)

Les habitants de la Commune (ayants plus de 60 ans) ont la possibilité de profiter du Proxibus, un service d'accompagnement pour les personnes âgées. Actuellement, ce service est en train d'être élargi afin de pouvoir assurer le transport pour les activités organisées par le club aussi à Leudelange.

Il s'agit de deux minibus qui sont à disposition des citoyens résidents dans la commune de Bettembourg (notamment pour celles et ceux ayants plus de 60 ans).

Habitants de la commune de Leudelange

Ruffbus (Leudelange / Sales-Lentz)

Les habitants de la Commune de Leudelange ont aussi la possibilité de profiter du Ruffbus, un service d'accompagnement pour tous les résidents et notamment pour les personnes âgées. Ce service assure l'accès aux différentes activités organisées par le Club Aktiv Plus « deForum » non-seulement à Leudelange, mais aussi à toutes les villes faisant partie de la commune de Bettembourg (Abweiler, Fennange, Huncherange et Noertzange). Les enfants à partir de 12 ans peuvent également prendre le bus mais sous la responsabilité de leurs parents.

Il s'agit d'un minibus qui est à disposition des citoyens résidents dans la commune de Leudelange.

Contact

Adresse : Club Aktiv Plus deForum
41, route de Luxembourg
L- 3253 Bettembourg

Site internet : www.deforum.lu

Mail : deforum@elisabeth.lu

Téléphone : 511606 - 8001