

GERO - KOMPETENZCENTER FIR DEN ALTER

Projet d'établissement

gero
KOMPETENZCENTER
FIR DEN ALTER

Sommaire	Page
1. Détails administratifs & informations générales	1
1.1 Descriptif de l'association GERO – Kompetenzzenter fir den Alter	1
1.2 Descriptif des objectifs et de la population cible de GERO	2
1.2.1 geroAKTIV	2
1.2.2 geroPRO	2
1.2.3 geroRESEARCH	3
1.3 La charte GERO	3
2. Modalités d'inscription et d'annulation aux activités, manifestations ou séminaires	5
2.1. Conditions de participation aux cours et manifestations de geroAKTIV	5
2.1.1. Non-participation et annulation	5
2.2. Conditions de participation aux séminaires de geroPRO	5
2.2.1. Frais en cas d'annulations et d'absence	5
3. Les objectifs de GERO pour les années à venir	6
4. Les mesures concrètes de GERO	6
5. Les moyens de communication et de diffusion	8
6. La gestion des réclamations présentées par les visiteurs, participants ou autres	9
6.1 Modalités de soumission d'une réclamation	9
6.2 Traitement des réclamations	9
6.3 Feedback et amélioration continue	9

Devenir adhérent de la KAART60+ chez GERO:

GERO asbl est une organisation conventionnée par le ministère de la Famille. Sa mission est clairement définie dans le cadre de ce partenariat. Les personnes de plus de 60 ans ainsi que les professionnel-le-s peuvent participer aux activités ou formations proposées par GERO. En tant que senior, il est également possible de devenir membre de la KAART60+ pour seulement 12 euros par an. Ceci leur permet de rester constamment informés et de recevoir le magazine geroAKTIV. De plus, la KAART60+ permet à ses adhérent-e-s de bénéficier de nombreux avantages (il n'y pas que le financier) auprès des partenaires commerciaux qui partagent les mêmes valeurs que GERO. Cette initiative vise également à encourager les personnes retraitées à sortir de chez elles et à tisser des liens sociaux, tout en restant actives. En adhérant à la KAART60+, le senior soutient la mission de GERO et permet à l'asbl, grâce à sa contribution financière, d'investir dans de nouveaux projets centrés sur les personnes âgées et leurs préoccupations.



1 Personne
12 € / an



Couples
15 € / an

Visites



Conférences



Spectacles



Concerts



1. Détails administratifs & informations générales



T. 36 04 78 -1

www.gero.lu

Heures d'ouverture: Lundi-vendredi 8h à 17

Adresse: 20, rue de Contern, L-5955 Itzig

Numéro d'agrément : PA/12/09/008

Arrêté ministériel du ministère de l'enseignement du 14 avril portant agrément de l'asbl GERO – Kompetenzzenter fir den Alter comme organisateur de cours de formation professionnelle continue

Agrément du ministère de la Recherche sanctionnant l'éligibilité à l'intervention du Fonds national de la Recherche

R.C.S. Luxembourg F4387

1.1 Descriptif de l'association GERO – Kompetenzzenter fir den Alter

Fondée il y a 35 ans (RBS – Center fir Altersfroen), à l'initiative du ministère de la Famille, GERO continue à entretenir des liens étroits avec ce partenaire de choix. Le changement de nom en GERO – Kompetenzzenter fir den Alter (Centre de compétence gérontologique) souligne la volonté de s'investir davantage dans des démarches novatrices qui influencent de manière positive la vie des seniors au Luxembourg. Comme toute asbl, GERO est dirigée par un conseil d'administration et peut se féliciter de compter des membres actifs intéressés par la thématique du vieillissement au sein du conseil.

Les manifestations, projets et publications de GERO s'adressent aux personnes de plus de 60 ans ainsi qu'à tous ceux intéressés par le thème de l'active ageing tant sur le plan personnel que professionnel. L'approche de nos initiatives est innovante, participative et diversifiée. L'objectif est de rester à la pointe des connaissances sur le thème du vieillissement et ceci notamment grâce aux partenaires de coopération internationale. GERO souhaite que ces connaissances soient compréhensibles et accessibles à tout un chacun.e.

GERO est dérivé du terme gérontologie, la science du vieillissement. Le vieillissement sous toutes ses facettes est au centre des trois domaines principaux de l'asbl : geroAKTIV, geroPRO et geroRESEARCH. Les projets autour du thème de l'âge prennent de plus en plus d'importance et sont réalisés grâce à la collaboration de l'équipe multidisciplinaire de GERO avec des partenaires professionnels et des seniors bénévoles. L'acceptation et la tolérance sont les principes directeurs de l'association, de même que le travail sur le terrain avec le senior et une approche scientifiquement fondée.

1.2 Descriptif des objectifs et de la population cible de GERO

Chaque département s'adresse à des groupes cibles différents et répond à des objectifs spécifiques. L'objectif central et commun aux trois sections reste la sensibilisation et l'amélioration des connaissances sur le vieillissement auprès du grand public.

1.2.1 geroAKTIV

Les projets de vie, les souhaits et les attentes des personnes âgées sont aussi divers que les opportunités et les défis auxquels elles sont confrontées dans une société en constante évolution. geroAKTIV se veut une plateforme vivante d'apprentissage, de participation active et d'échange, qui est également ouverte au développement de nouvelles idées et à la mise en œuvre de projets innovants au niveau national et international.

Découvrir de nouveaux horizons, nouer des contacts, suivre des formations continues, organiser activement son temps libre, partager ses compétences, s'engager dans le bénévolat – tout cela est rendu possible grâce au programme d'activités et d'événements proposé par geroAKTIV.

Points focaux :

- Information et offres concernant le vieillissement autodéterminé.
- Organisation de manifestations et de cours ayant pour but le lifelong learning.
- Promotion de la santé et mesures préventives
- Projets interculturels et intergénérationnels
- Formation et accompagnement de bénévoles qualifiés
- Partenariat actif dans des projets européens
- Publication du magazine geroAKTIV et de la newsletter
- Promotion et gestion de la « Kaart60+ »
- Préparation à la retraite

1.2.2 geroPRO

Se basant sur le principe du lifelong learning, l'institut de formation geroPRO propose aux organismes, collaborateur-riche-s et dirigeant-e-s du secteur des aides et soins, tant ambulatoire que stationnaire, un ensemble de formations continues orientées vers la pratique. L'offre de formations s'adapte à la demande du terrain. Elle est regroupée en 5 thématiques :

- Soins, encadrement et thérapie
- Management – Leadership
- Compétences personnelles
- Santé et sécurité au travail
- Économie domestique
-

En collaboration avec le domaine geroRESEARCH, le ministère de la Famille et d'autres acteurs du secteur de l'aide et soins aux personnes âgées, l'offre de formation continue GERO est continuellement mise à jour.

geroPRO et la COPAS organisent régulièrement des enquêtes dans le secteur des soins au Luxembourg afin de s'adapter à l'évolution constante des exigences sur le terrain. Ainsi, geroPRO cherche à répondre aux besoins en proposant de nouvelles formations dispensées inhouse ou dans les locaux de GERO, les formations peuvent être adaptées aux besoins des organismes et des établissements.

Une partie des formations est reconnue par la nouvelle loi du 1er mars 2024 portant sur la qualité des services pour personnes âgées. Les 5 modules de la «formation psychogériatrique» ou encore la formation continue «réfèrent hygiène» en sont des exemples. Un certain nombre d'employé-e-s est officiellement invité à participer à ces formations.

En dehors du secteur des aides et soins, le programme de geroPRO s'adresse à toute organisation qui veut former ou sensibiliser ses employé-e-s à la relation avec la personne âgée. Par ailleurs, ce département participe à l'information de l'ensemble de la société sur les questions en matière de vieillissement.

1.2.3 geroRESEARCH

L'évolution rapide de notre société entraîne des appels à la recherche, à l'acquisition de connaissances et à des solutions innovantes. Ainsi, la recherche, le développement et la conception d'interventions pour la seconde moitié de la vie constituent les points forts de geroRESEARCH.

geroRESEARCH:

- soutient le vieillissement autodéterminé dans les domaines de la diversité, de l'individualité, de la numérisation et de la santé dans une société en évolution rapide.
- se situe à l'intersection entre la recherche et la pratique en collaborant avec des partenaires académiques et des acteurs sur le terrain. Cette approche permet de développer et de tester de nouveaux concepts, méthodes et interventions.
- est basé sur une approche interdisciplinaire et multi-perspective avec pour but l'application des résultats de recherche dans la pratique réelle.
- se focalise sur la recherche interventionnelle qui est l'un des principaux domaines d'activité. Les recherches sont axées sur la pratique, le développement, la mise en œuvre et l'évaluation d'actions de promotion de la santé.
- participe activement à des études sur le vieillissement, aidant ainsi le ministère de la Famille et d'autres organisations publiques à dresser un état des lieux approfondi des besoins des personnes âgées.
- soutient les jeunes chercheurs et chercheuses en proposant des stages de recherche.

1.3 La charte GERO

Les principes, les valeurs et l'approche face aux projets et aux activités guident les actions de GERO. Une charte reprend ces mêmes principes ainsi la vision générale de l'asbl.



GERO →
GÉRONTOLOGIE

Charte

Population cible :

Les personnes âgées et toute personne impliquée en gérontologie (la science du vieillissement).

Nous nous engageons pour :

DIVERSITÉ

PARTICIPATION

PROGRESSION

INNOVATION

Les aspects suivants guident nos actions professionnelles

Valeurs

Une relation de confiance envers les autres personnes caractérise notre façon de travailler : Le respect, l'empathie et l'acceptation sont au centre de nos préoccupations.

Principes

Nos réflexions et actions sont guidées par des aspects sociaux, éthiques et durables: Transparence, coopération, ouverture d'esprit et professionnalisme sont nos principes directeurs. Nous encourageons et exigeons la qualification et le développement de notre personnel.

Attitude

L'acceptation et la tolérance sont déterminantes pour nous: l'orientation vers la pratique, la multidisciplinarité et le fondement scientifique déterminent notre attitude.

Notre vision :

- Différencier l'image des personnes âgées
- Élargir les niveaux de connaissance
- Mettre en œuvre nos objectifs par le développement / l'exécution / l'évaluation
- Sensibiliser / orienter / informer le public sur les sujets liés à l'âge
- Connecter le réseau du secteur des personnes âgées au niveau national et international

Nous offrons les services suivants :

- Événements et cours
- Formations continues
- Recherche et développement
- Publications
- Conseils

2. Modalités d'inscription et d'annulation aux activités, manifestations ou séminaires

Toute inscription est validée par le paiement de la facture envoyée par courriel aux participant-e-s. Le paiement se fait soit par carte de crédit en ligne, soit par virement bancaire. Il est important de s'acquitter de ce montant avant le début du cours ou de la manifestation.

2.1. Conditions de participation aux cours et manifestations de geroAKTIV

Les cours et manifestations de geroAKTIV s'adressent aux personnes 60+, mais sont ouverts aux adultes de tout âge. Les visites et activités sportives tiennent compte de l'âge du groupe. Les enfants ne sont pas admis, sauf si explicitement mentionnés.

GERO ne peut être tenu responsable de l'état de santé ainsi que du comportement des participant-e-s. En cas de problèmes de santé, une personne souhaitant s'inscrire aux activités doit préalablement consulter son médecin et, le cas échéant, en informer les encadrant-e-s. Chaque participant-e- s'engage à respecter les consignes de sécurité et à suivre les instructions des encadrant-e-s.

Lors des manifestations, GERO peut prendre des photos dans le but de les publier sur les réseaux sociaux et son site Internet. Chacun a le droit de refuser cette approche. Il suffit d'en informer l'accompagnateur ou l'accompagnatrice.

2.1.1. Non-participation et annulation

En cas d'empêchement, il est primordial d'informer GERO le plus rapidement possible (minimum 10 jours avant l'événement). Ceci s'applique également aux activités gratuites.

Une annulation dans les 10 jours précédant l'événement entraîne aucune facturation. Dans le cas contraire, une facturation sera effectuée.

Pour toute absence non-signalée ou tout désistement en dernière minute, les frais d'inscription ne sont pas remboursables sauf sur présentation d'un certificat médical. Les cours doivent être payés dans leur intégralité.

2.2. Conditions de participation aux séminaires de geroPRO

Les participant-e-s s'engagent à assister au séminaire dans son entièreté. Il n'est pas possible de laisser sa place à un autre participant-e pendant le séminaire.

2.2.1. Frais en cas d'annulations et d'absence

Important : les annulations doivent impérativement être notifiées par voie écrite (e-mail, fax ou lettre)

Nous ne facturons pas de frais si l'annulation se fait au moins trois semaines avant le début du séminaire ou sur présentation d'un certificat médical.

La totalité des frais d'inscription est due lorsque l'annulation d'une inscription se fait sans motif valable ou à court terme.

En cas d'absence sans avis préalable, la totalité des frais de participation sera également facturée.

Pendant les cours, GERO peut prendre des photos dans le but de les publier sur les réseaux sociaux et son site Internet. Chacun-e a le droit de refuser cette approche. Il suffit d'en informer le formateur ou la formatrice.

3. Les objectifs de GERO pour les années à venir

Au cours des 10 prochaines années, le travail avec les personnes âgées connaîtra une augmentation en raison de plusieurs défis majeurs. L'un d'entre eux est **le vieillissement de la population**, ce qui signifie que le nombre de personnes âgées nécessitant des soins et un soutien augmentera. Cela exige une infrastructure améliorée et surtout diversifiée dans le domaine des soins aux personnes âgées et de la santé, ainsi que du personnel qualifié. De plus, des solutions innovantes doivent être développées pour répondre aux besoins des personnes âgées, notamment dans les domaines **des nouvelles technologies et de l'inclusion numérique**. La promotion de **la participation sociale** et de **l'intégration des personnes âgées** dans la société sera également un défi important pour **lutter contre la solitude** et l'isolement social. Il sera également nécessaire de **faire face aux impacts financiers** et sociaux du changement démographique afin de garantir que les personnes âgées puissent mener une vie digne.

Il est important pour GERO que les personnes âgées puissent **vivre de manière autonome et indépendante**, car cela favorise non seulement leur bien-être individuel, mais préserve également leur dignité et leur qualité de vie. En encourageant l'autonomie, GERO permet aux seniors de prendre leurs propres décisions, de poursuivre leurs intérêts et d'adapter leur mode de vie à leurs besoins. Cela renforce leur sentiment d'accomplissement personnel et encourage leur participation active à la société, contribuant ainsi à une vie épanouie remplie de sens.

Pour GERO, il est également incontournable de **s'ouvrir de plus en plus à la diversité**, qu'elle soit interculturelle, religieuse ou LGBT+.

4. Les mesures concrètes de GERO

Le vieillissement de la population :

- Promotion d'un mode de vie sain et actif (geroAKTIV magazine, projets divers, newsletter, événements...)
- Sensibilisation et formation du grand public, mais surtout des personnes encadrant les personnes âgées
- Sensibilisation à l'importance de la gérontologie et des tendances démographiques dans les écoles et auprès du grand public
- Sensibilisation aux différents modes de vie et aux logements adaptés
- Préparation à la retraite
- Participation au développement d'études scientifiques sur le troisième et quatrième âge au Luxembourg. Ceci permettra de mieux s'adapter aux besoins des personnes âgées.

- L'équipe GERO se tient constamment informée des avancées dans le domaine de l'encadrement des personnes âgées. L'asbl s'efforce d'incorporer les nouvelles connaissances, issues de la recherche et de la formation continue, dans les projets actuels de GERO. La collaboration avec des institutions luxembourgeoises permet le travail sur le terrain.

Les nouvelles technologies et l'inclusion numérique :

- Support technique et conseil: Fourniture de services de support technique et de conseil aux personnes âgées pour les aider à configurer et à utiliser des appareils tels que des ordinateurs, des tablettes ou des smartphones.
- Collaboration avec les fournisseurs de services tels que les administrations publiques, bureaux de poste ou banques ainsi qu'avec les prestataires numériques : des conseils adaptés aux personnes âgées favorise le maintien de leur autonomie.
- Planification de projets scientifiques au sein du département geroRESEARCH : l'expérimentation empirique des nouvelles technologies auprès des seniors permet d'étudier leur véritable utilité et leur impact au niveau de la santé.

La participation sociale :

- Mise en place de projets variés qui encouragent le senior à devenir acteur plutôt que simple consommateur (p. ex. Senior Experts, Coach de retraite, Raconte-moi une histoire, Sharing stories ...)
- Information sur toutes les possibilités de bénévolat proposées par GERO.
- Sensibilisation aux bienfaits de l'engagement en tant que bénévole.
- L'équipe GERO s'implique au sein de différents groupes de travail et partage ses compétences sur divers projets lancés en faveur de la qualité de vie des personnes âgées.

L'intégration des personnes âgées :

- Promotion des projets et structures destinés aux seniors auprès de l'ensemble de la population âgée au Luxembourg, visant à garantir un accès équitable à l'information sur les services disponibles.
- Proposer des projets intergénérationnels.

Lutter contre la solitude :

- Promotion des clubs Aktiv Plus auprès des personnes âgées et soutien de leur travail en collaboration avec les chargé-e-s de direction de clubs.
- Consultations auprès de commissions du troisième âge dans les différentes communes au Luxembourg dans le but de guider et d'orienter leurs actions pour intégrer les personnes âgées dans le vivre ensemble de la commune.

Faire face aux impacts financiers :

- Participation au projet de budget de référence de la STATEC en collaboration avec le ministère de la Famille.
- Études sur la pauvreté des personnes âgées, un thème récurrent à plusieurs organes et groupes de réflexion.

Vivre de manière autonome et indépendante :

- Sensibilisation à l'importance d'un mode de vie sain dans tous les médias.
- Offre de nouveaux projets de participation au sein de l'asbl et promotion des projets existants au Luxembourg.
- Information sur un mode de vie autonome et sur les possibilités de styles de vie et d'habitat innovantes. Participation à des projets d'information sur les possibilités d'adaptation de logements existants.

S'adapter de plus en plus à la diversité :

- Sensibilisation de la société à la diversité de tous les êtres humains, mais surtout celle des personnes âgées.
- Proposition de formations continues pour que le personnel soignant soit en mesure de comprendre et de respecter l'ensemble des seniors (formations sur la communication interculturelle, la diversité religieuse, la pluralité des seniors ...).
- Participation à des groupes de travail existants sur le thème de l'intégration des personnes LGBT+ .

5. Les moyens de communication et de diffusion

L'une des principales missions de GERO est d'informer sur la manière d'interagir de manière appropriée avec les personnes âgées, ainsi que sur la prévention des changements liés à l'âge. Pour ce faire, l'association utilise des canaux multimédias qui touchent à la fois les professionnels et les seniors.

Les médias choisis par GERO :

- Facebook
- LinkedIn
- Youtube
- Plateforme Life Long Learning
- Landakademie
- Echo.lu
- Supermiro.lu
- Radio 100,7 (mission régulière, une fois par semaine)
- Articles réguliers dans la presse
- Site Internet de l'association : www.gero.lu
- Diverses publications thématiques par année

geroAKTIV :

- 4 magazines trimestriels geroAKTIV à destination des 60+ (avec l'abonnement KAART60+ proposé par GERO)
- 12 newsletters mensuelles

geroPRO :

- 2 catalogues semestriels de formations pour les professionnels encadrant les personnes âgées
- 12 newsletters mensuelles

geroRESEARCH:

- 1 journal scientifique thématique par an

6. La gestion des réclamations présentées par les visiteurs, participants ou autres

La gestion des réclamations est traitée avec sérieux et diligence au sein de l'équipe GERO afin d'assurer la satisfaction des membres et la qualité des services fournis. Une réclamation est définie comme toute expression de mécontentement ou de désaccord concernant les services, les actions ou le comportement de l'organisation.

6.1 Modalités de soumission d'une réclamation

Les réclamations peuvent être introduites de différentes manières :

Par téléphone au 36 04 78 – 1

Par courrier électronique à l'adresse info@gero.lu

En personne, soit en se rendant aux bureaux de l'asbl soit en prenant un rendez-vous avec le directeur.

6.2 Traitement des réclamations

Dès réception d'une réclamation, l'équipe GERO la traite avec impartialité. Chaque réclamation est enregistrée dans un tableau EXCEL et transmise au responsable du département et/ou au directeur. Chacune est examinée en vue de trouver des solutions appropriées.

6.3 Feedback et amélioration continue

Chaque réclamation est considérée comme une opportunité d'apprentissage et d'amélioration. Les commentaires sont précieux car ils mettent en avant les domaines à améliorer. Ainsi, GERO pourra mettre en place des mesures correctives.

L'asbl s'engage à fournir un service de qualité et à garantir la satisfaction de ses adhérent-e-s.