

Règlement général

CLUB HAUS BEIM KIOSK

Club Activ Plus



11-15, rue C.M.Spo
L-3876 SCHIFFFLANGE

Agrément N° PA/02/05/034

I. Informations générales et détails administratifs

A. Détails administratifs

Dénomination	Club Haus beim Kiosk-Club active plus
Adresse	11-15, rue C. M. Spoo L-3876 Schifflange
Téléphone	26540492
Courriel	info@beimkiosk.lu
Site internet	www.beimkiosk.lu
Facebook	Beimkiosk
Commune signataire	Schifflange
Numéro d'agrément	PA/02/05/034 depuis 01.06.200 6
Autorisation d'établissement	Joelle Floener N° 10149218/0
Autorisation de débit de boisson	N° X/13/1441
Heures d'ouverture administrative	Lundi-Vendredi de 08.00-16.00
Jours et heures d'ouverture	<p>Le Club est ouvert au public en principe 5 jours sur 7, de 08.00 à 16.00 et pendant les heures d'ouverture des différentes activités.</p> <p>L'ouverture de samedi et du dimanche se fait suivant les activités.</p> <p>L'ouverture pendant les jours fériés se fera exceptionnellement.</p> <p>Si pendant certaines périodes de l'année, le Club sera fermé au public, ces périodes de fermeture seront communiqués à la clientèle, à la commune et au Ministère de tutelle,</p>

B. Description générale du « Club Activ Plus » de Schifflange

1. Objectifs du Club Haus beim Kiosk

Le Club Haus beim Kiosk propose ses prestations en priorité aux personnes de plus de 50 ans, dans le cadre très large des mesures visant l'autonomie, l'indépendance et le bien-être de la population cible, dont il favorise l'intégration et la participation à la vie culturelle, artistique, récréative, sportive et associative de la région et auxquels il permet ainsi de préparer le départ de la vie active ou de mieux vivre le passage d'une étape de la vie à une autre.

On promeut des attitudes responsables en encourageant ses usagers à s'investir eux-mêmes pour exploiter, développer leurs ressources et compétences ainsi que pour préserver au mieux leur santé physique et psychique avec le but de prévenir ainsi au mieux d'éventuelles déficiences liées au vieillissement.

Le Club Haus beim Kiosk met à disposition des intéressés un environnement adéquat, mais ce sont les usagers eux-mêmes qui, à travers leurs idées et leurs initiatives, créeront la diversité, les spécificités et l'ambiance de leur Club.

Tout en orientant ses prestations suivant les intérêts et le rythme de vie de ses usagers, le Club Haus beim Kiosk ne se limite pour autant pas à l'accueil des usagers. Il a pour but de favoriser l'échange et la coopération intergénérationnelle en impliquant des enfants, adolescents respectivement de jeunes adultes. Cette dimension du Club Haus requiert une ouverture à l'ensemble de la population de la région.

Le Club Haus beim Kiosk ne s'adresse en principe pas à une clientèle fixe, régulière, mais il propose des activités variées, sporadiques ou régulières, susceptibles d'intéresser tous les citoyens.

Le Club Activ Plus de Schifflange offre une variété de programmes pour les personnes d'un âge avancé, visant à favoriser leur épanouissement tout au long de leur vie. Ces programmes comprennent des formations et du développement personnel, tels que des séminaires sur la santé et la prévention des maladies, des cours d'initiation aux nouvelles technologies, des ateliers de cuisine, de philosophie et de créativité artistique, ainsi que des cours de langues et d'entraînement de la mémoire

En outre, le club propose des conseils et une orientation personnalisée, avec des séances d'écoute individuelle et des informations sur les services pour les personnes âgées disponibles au Luxembourg, afin d'assurer un soutien adapté à leurs besoins.

Les activités de loisirs et sportives sont également au programme, comprenant des sessions de yoga, de gymnastique, de natation, ainsi que des randonnées pédestres. Sur le plan culturel, le club organise des visites de musées, d'expositions, de concerts, ainsi que des excursions tant au Luxembourg qu'à l'étranger.

Dans une optique de solidarité et d'engagement citoyen, le club encourage également les projets sociaux et multiculturels, incitant à la participation bénévole et à la solidarité entre les membres.

Enfin, les rencontres conviviales occupent une place centrale, avec une cafétéria, des repas en commun, des jeux de société, ainsi que des groupes de musique, offrant ainsi un environnement chaleureux et accueillant pour tous les membres.

2. Situation géographique

2.1 Historique

L'inauguration du Club eut lieu le 15 octobre 2002. Dès le début, la Commune prévoyait d'intégrer le club senior de Schifflange dans le site de logements pour seniors dont l'emplacement était prévu en face d'une place dotée d'un kiosque. Pour cette raison le club a reçu dès le départ le nom de « Club Haus beim Kiosk ». Les activités du club ont démarré en décembre 2002.

Au vu des retards considérables des travaux. Le Club s'est vu octroyer un premier emplacement dans la rue du parc et ce n'est que le 18 février 2008 que le club a emménagé dans ses locaux actuels.

2.1 Schifflange-la commune

La localité de Schifflange est le chef-lieu de la Commune de Schifflange qui se situe dans le sud du Grand-Duché de Luxembourg dans le canton d'Esch/Alzette, dans la région touristique des Terres Rouges.

La commune de Schifflange compte une population d'environ 11.274 résidents (en 2022) 45% d'origine étrangère et avec près de 1.200 enfants inscrits à l'école fondamentale, la Commune de Schifflange a connu une croissance de sa population de 40% en 20 ans. Avec une densité de population au km² parmi les plus élevées des communes du Grand-Duché, Schifflange est devenue plus urbaine. Cette croissance présente à la fois des défis et des opportunités.

Défis du côté de la pyramide des âges de Schifflange. Il se rapproche de ce que les démographes appellent un profil « en champignon ». La base est plutôt étroite (population de moins de 20 ans) et le sommet large révèle une population vieillissante. Ce type de profil indique que l'âge moyen de la commune est relativement élevé. La commune de Schifflange comptait, en 2022, 2 406 personnes âgées de 60 ans et plus, soit une part de 21,3%. Quant aux personnes âgées de plus de 75 ans, elles étaient 818 et représentaient une part de 7,3%. Ces taux sont supérieurs à la moyenne nationale qui est de 20,4% pour les plus de 60 ans et de 6,6% pour les plus de 75 ans

Cette croissance de la population entraine simultanément une diversification des nationalités présentes sur le territoire de la commune. (Registre de la population, 2022)

Nationalité	Personnes de 60 ans et plus	Personnes de 75 ans et plus
Luxembourgeoise	1738	655
Portugaise	329	50
Italienne	99	53
Française	78	26
Allemande	26	6
Belge	19	5
Autres	76	19

Une commune comme Schifflange permet des collaborations avec une plénitude de partenaires comme la commission des seniors, l'office social, la maison des jeunes, les clubs sportifs locaux, la maison relais, l'enseignement fondamental, foyer de la femme, Fraen a Mammen, LGS et pleins d'autres.

2.2 Les infrastructures du Club Haus beim Kiosk

Depuis son inauguration en 2002, le Club Haus a emménagé dans le bâtiment rue CM Spoo, 11-15 en 2008. Ce déménagement a été le tournant décisif dans l'évolution du Club Haus beim Kiosk.

Les locaux sont fonctionnels, clairs et spacieux et adaptés aux personnes à mobilité réduite. Au rez-de-chaussée on trouve, outre deux bureaux administratifs et les locaux sanitaires, une belle cuisine équipée, une grande salle des fêtes multifonctionnelle équipée d'un comptoir, aux larges baies vitrés, donnant accès à un passage qui sert de terrasse en été.

Le premier et le deuxième étage comprennent chacun deux salles de cours, les sanitaires et un local de stockage. Une salle au deuxième étage est transformée en bibliothèque.

La commune de Schifflange est le propriétaire des locaux et soutient le Club Haus par son service de nettoyage et son service de conciergerie.

2.3 Facilités d'accès au club

- Le Club se trouve au centre de Schifflange et est donc joignable à pied par de nombreux clients.
- La gare est située au centre et à 5 minutes de marche du club : ceci constitue une facilité pour nos excursions pour lesquelles nous utilisons les transports publics ; le train est aussi couramment utilisé par nos clients habitant en-dehors de Schifflange.
- Les lignes de bus sont nombreuses pour amener les clients des différents quartiers de Schifflange et communes de proximité. Les horaires sont bien adaptés à nos activités.
- Un « Ruffbus » a été instauré par la commune. Le Cigl peut aussi être contacté pour des transports de seniors.
- Un grand parking, se trouve juste en face du Club et il y a possibilité de se garer dans les rues environnantes.

2.4 Facilités et lieux pour organiser des activités

- La forêt de Schifflange à proximité se prête pour Nordic Walking et randonnées pédestres.
- Des pistes cyclables peuvent être rejointes sur une distance maximale de 5 km.
- La salle Grand-duc Jean de la maison communale se prête parfaitement pour l'organisation de conférences en collaboration avec d'autres associations.
- Le Hall polyvalent est idéal pour les grandes manifestations.
- Centre sportif avec piscine et salles de sport, où nos cours de gymnastique ont toujours lieu.
- Piste de pétanque
- Maison de soins avec grande salle de fêtes
- Maison des seniors
- Centre am Ritt
- Deux réserves de renaturation de l'Alzette non loin du centre.

Grâce aux facilités le Club Haus est accessible à Tous et a la chance, de par sa situation géographique et ses infrastructures architecturales, de pouvoir offrir une multitude d'activités.

3. Situation conventionnelle

3.1 La convention

Les signataires de la convention sont les acteurs suivants :

- Le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil
- La/le président(e) du Conseil d'administration de Foyers Seniors asbl
- Le bourgmestre de la commune de Schifflange

La convention définit les engagements de l'organisme gestionnaire, les engagements de l'Etat, les obligations relatives à la protection des données personnelles, les modalités de coopération entre les parties contractantes et l'assurance de qualité des prestations fournies, les modes d'information, de contrôle et de sanction de l'Etat et finalement encore la durée, la conclusion, la modification et les termes d'une éventuelle résiliation.

La signature de la convention entre les acteurs en question se fait annuellement.

Le Club Haus beim Kiosk dispose d'un agrément non conditionné enregistré sous le N° PA/02/05/034 pour l'exercice de son l'activité en tant que Centre régional d'animation et de guidance pour personnes âgées.

3.2 Le financement

Le financement ainsi que les droits et devoirs y relatifs sont réglés par une convention signée (renouvelable annuellement) entre la commune, le ministère de tutelle et l'asbl Foyers Seniors.

La commune donne un mandat de gestion à l'asbl Foyers Seniors, avec les activités y afférentes.

Les droits et les devoirs de la commune comprennent notamment :

- La mise à disposition contre un loyer de 5 euro, des locaux du bâtiment 11-15 rue C.M.Spoos
- Le paiement direct des frais liés à l'infrastructure comme le nettoyage et l'entretien des locaux, parties communes et alentours, chauffage, électricité, élimination des déchets et contrats d'entretien
- La prise en charge de 13 % des frais de personnel, fixés par la convention
- La représentation par le bourgmestre ou par son délégué à la plateforme de coopération, instituée par la convention.

Les droits et devoirs de l'asbl Foyers Seniors comprennent :

- L'organisation des activités et prestations
- L'exploitation rationnelle du bâtiment
- L'observation des stipulations de la convention conclue avec le ministère de tutelle
- L'engagement, le licenciement et la gestion du personnel est placé sous l'autorité de l'asbl avec obligation d'informer la commune
- La gestion journalière avec une comptabilité en due forme

4. Public cible

La commune de Schiffflange comptait, en 2022, 2 406 personnes âgées de 60 ans et plus, soit une part de 21,3%. Quant aux personnes âgées de plus de 75 ans, elles étaient 818 et représentaient une part de 7,3%. Ces taux sont supérieurs à la moyenne nationale qui est de 20,4% pour les plus de 60 ans et de 6,6% pour les plus de 75 ans.

A l'instar d'autres communes comme Esch-sur-Alzette, on note que les quartiers dans lesquels résident, en proportion, plus de Luxembourgeois sont également ceux qui présentent des âges moyens plus élevés. (Selon l'observatoire social de Schifflange).

Le Club Haus beim Kiosk propose ses prestations en priorité aux personnes de plus de 50 ans, mais des exceptions sont naturellement possibles. Actuellement le Club Haus beim Kiosk touche un éventail d'âge plus large (de 39 à 88 ans) et même plus si les activités intergénérationnelles sont prises en compte.

Les usagers ont des intérêts très variés et forment un groupe hétérogène du point de vue des capacités physiques et leur condition sportive (ceci n'importe leur âge).

La clientèle cible du Club Haus beim Kiosk de Schifflange est constituée en une large majorité de Luxembourgeois. Pour cette tranche d'âge, les Belges, Français, Italiens sont en principe bien intégrés dans la population et pour eux les problèmes linguistiques se posent peu, mais pour la communauté portugaise et celle des pays de l'est, qui ne parlent pas encore le français ou l'allemand couramment, les difficultés de communication se posent. Cette situation leur pose un problème pour participer aux activités proposées

Situé au centre de la région du fer, Schifflange compte de nombreux anciens ouvriers de la sidérurgie, et beaucoup de leurs épouses se retrouvent parmi notre clientèle.

De même, nous comptons parmi nos clients de nombreuses femmes aux foyers, des employés de la CFL, d'anciens soldats réfractaires.

Les pensions de nos participants sont souvent limitées. Par conséquent, nous devons tenir compte de cette réalité en fixant le prix des activités, sans pour autant perdre de vue que nous avons aussi des clients mieux situés financièrement. Il faut veiller à satisfaire dans notre programme au mieux les besoins de ces deux groupes sociaux afin que nul ne doit en subir les conséquences négatives par rapports à l'autre.

Selon le rapport de l'observatoire social de la commune de Schifflange il convient de souligner que les personnes âgées de 75 ans et plus vivant seules sont exposées à des risques sociaux accrus. Parmi cette tranche d'âge, 250 individus vivent en solitaire, représentant ainsi 30,6% de l'ensemble de cette population. Toutefois, il est à noter que les résidents des maisons de soins ou des centres seniors, bien qu'ils constituent des foyers à part entière, ne sont pas pris en compte dans ces chiffres du fait de leur encadrement spécifique.

Pour le Club Haus beim Kiosk cette population particulière doit être pris en charge et sollicité à participer aux offres du Club Activ Plus.

5. Organisme gestionnaire

L'organisme gestionnaire du Club Haus beim Kiosk est l'asbl Foyer Seniors. L'asbl a été constitué en 1987 avec le but d'initier des projets en faveur des seniors de la société luxembourgeoise.

En août 2002 Foyers Seniors asbl signe la convention avec le MIFA pour la gestion du Club Haus beim Kiosk et l'ouverture officielle a été le 3 novembre 2002.

Foyers Seniors asbl gère entre autres encore 7 autres Clubhaiser (état fin 2023) sur le territoire luxembourgeois

6. Personnel

6.1 L'équipe professionnelle

L'équipe se compose de de 3,5 ETP, répartis sur 5 personnes physiques. 2 personnes occupent, à raison de 1,25 ETP des postes en tant que collaborateurs (administratifs et d'animation), 2 personnes, à raison de 1,75 ETP des postes en tant qu'éducatrices diplômées et finalement une personne en tant que chargé de direction à raison d'1 ETP.

6.2 Les stagiaires

Le Club Haus beim Kiosk a toujours été, et continue de l'être, un organisme accueillant des stagiaires (volontaires du SNJ, étudiants du LTPES, étudiants du CNFPC, étudiants en Bachelor sciences éducatives et sociales, ...

6.3 Les bénévoles

Le Club Haus beim Kiosk dispose d'une grande équipe de bénévoles qui se renouvelle régulièrement : certains abandonnent le bénévolat et d'autres se joignent à l'équipe. Les bénévoles soutiennent l'équipe lors d'activités régulières comme les repas de midi ou les « portes-ouvertes », respectivement gèrent la bibliothèque ou des activités ponctuelles.

Les activités des bénévoles, conseillers seniors en sécurité, sont coordonnées par l'Amicale des « Sécherheetsberoder », dont leur siège est situé au sein du Club Activ Plus de Schifflange.

II. Projet d'établissement

1. Modalités d'élaboration et d'exécution du programme

1.1 Objectifs généraux

Les objectifs recherchés par le Club Activ Plus de Schifflange visent en premier lieu l'usager dans le respect de ses droits dans un environnement bientraitant :

- Offrir un accompagnement le plus personnalisé possible ;
- Maintenir et développer les relations sociales ;
- Maintenir les acquis et permettre de nouvelles acquisitions ;
- Offrir un cadre d'accueil agréable permettant de protéger, de maintenir et/ou d'améliorer la santé tout en assurant la sécurité des personnes ;
- Favoriser l'ouverture vers l'extérieur ;
- Écouter les besoins des usagers et les transformer en actions d'amélioration.

Les responsables du Club Haus beim Kiosk ont développé au cours des années un catalogue très vaste et varié d'activités dans une commune qui est très active au niveau culturel, sportif et associatif.

La collaboration avec différentes organisations au niveau de la commune est bien établie. Les responsables du Club Haus beim Kiosk essayent de répondre aux demandes et propositions concrètes qui leur sont adressées. La collaboration avec les maisons relais, l'école fondamentale et la maison des jeunes favorisent le travail intergénérationnel.

Il nous est important de continuer à inciter au bénévolat et à la participation active au club pour ainsi jouer un rôle préventif contre des états dépressifs, l'isolement social et préserver l'estime de soi et l'activité de la personne.

Il est incontournable de donner à tous les intéressés la possibilité de vivre, en bonne compagnie, des moments amusants et sympathiques et de passer des heures agréables dans une atmosphère relaxante et amicale dans le Club Haus beim Kiosk à Schiffflange

"Le vieillissement actif" « Actif Aging » est une approche qui encourage les personnes âgées à rester actives physiquement, socialement, et mentalement afin de maintenir leur bien-être global et leur qualité de vie. Le Club Haus beim Kiosk transpose cette notion de plusieurs manières :

- Activités physiques
- Activités sociales
- Activités mentales
- Bénévolat et engagement communautaire
- Formation et apprentissage

En intégrant ces différents éléments au sein de notre Club Activ Plus, il est possible de créer un environnement propice à un vieillissement actif, où les membres peuvent continuer à s'épanouir, à apprendre, à rester en bonne santé, et à contribuer de manière significative à leur communauté.

1.2 Objectifs spécifiques

Les offres proposées sont choisies dans le but d'encourager le vieillissement actif et surtout l'apprentissage tout au long de la vie. Elles aident à préserver la santé, à la participation à la vie sociale, à favoriser les contacts sociaux et à poursuivre la formation (Life Long Learning). En plus il nous tient à cœur de promouvoir le dialogue, l'échange et la cohésion entre les acteurs sociaux communaux et régionaux.

Une équipe professionnelle se tient à disposition pour apporter aide et conseil.

L'augmentation du nombre de visiteurs montre que le concept du club est cohérent :

- Des offres variées d'une qualité élevée et constante (3 brochures annuelles)
- Des chargé(e)s de cours qualifiés et compétents (les formateurs ont des certificats dans les matières dispensées)
- Des apprentissages pour le développement personnel
- Des horaires flexibles : matin, après-midi, soir adaptées aux besoins de la population
- Promotion de l'intergénérationnel et interculturel (activités et projets avec enfants, jeunes...)
- Contact du personnel avec les clients
- Accueil chaleureux et convivial (nos portes sont ouvertes à tous)
- L'individu est au centre des préoccupations
- Coopération régionale et communale
- Promotion du bénévolat
- Préparation au départ de la vie active

Les objectifs spécifiques, pour une période spécifique, ensemble avec leur évaluation respective se trouvent en annexe du document (Annexe 1). Il s'agit des domaines psychopédagogiques suivants :

1. Offres d'animation socio-culturelle
2. Offres sportives
3. Offres de formation
4. Offres de rencontre et de loisirs
5. Offres d'information et de d'orientation
6. Offres favorisant la participation active
7. Offres favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures

2. L'offre de prestations et de services du Club Haus beim Kiosk

Lors de l'élaboration du programme trimestriel, les professionnels du Club Haus beim Kiosk tiennent compte des besoins et désirs spécifiques des clients du Club Activ Plus et les intègre, dans la mesure du possible dans l'organisation et la réalisation des programmes et activités. Une collaboration avec les instances politiques locales et nationales, ainsi qu'avec des professionnels œuvrant dans le secteur socio-pédagogique, sert d'appui lors de la mise en place de nouvelles activités.

L'offre de prestations est divulguée sous forme de brochure programme qui apparaît trois fois par an et qui s'oriente suivant les saisons :

Wanterprogramm	de janvier à mars
Fréijoyer/Summerprogramm	d'avril à juillet
Hierschtprogramm	de septembre à décembre

2.1. Types d'activités

Actuellement, le Club Haus beim Kiosk planifie des activités autour des piliers suivants :

- sport et mobilité
- créativité
- culture
- visites guidées
- conférences
- excursions au Grand- Duché et à l'étranger
- voyages de 2 à 7 jours
- activités intergénérationnelles
- activités interculturelles
- nouvelles technologies
- bien-être et santé
- vie sociale et convivialité
- conseil, guidance
- préparation de l'avenir de la personne âgée

- cours de langues
- activités d'animation socioculturelle
- fêtes diverses
- formations tout genre

Le club est ouvert à tout genre d'activités, pour autant qu'elles soient compatibles avec les objectifs généraux du Club Haus beim Kiosk.

2.2 Projets ponctuels et collaborations

Des projets spécifiques s'ajoutent régulièrement. Il s'agit de projets intergénérationnels, interculturels et transfrontaliers avec des institutions œuvrant dans le domaine des seniors ou de la sécurité. Ces projets sont maintenus avec différents partenaires, anciens et nouveaux, avec des thèmes variés. Les activités à Succès sont maintenues depuis des années, car elles se réjouissent d'une clientèle fidèle et certains groupes d'utilisateurs se connaissent depuis des années par le biais du Club Haus. Ceci est important pour renforcer des relations de confiance entre le personnel et les clients.

Régulièrement le Club Haus beim Kiosk s'allie à des associations de la commune ou autre pour organiser certaines activités : commission des seniors, commission de la culture, Sports et Loisirs, Commission de la sécurité, Syndicat d'initiative et de tourisme, GERO, CGDIS, Croix Rouge, Maison de Soins Schmëttbesch, Maison des Jeunes, école fondamentale, Lycée Bel-Val...

Dans le programme publié tous les 4 mois sous forme de brochure sont repris des activités dans les domaines suivants : excursions, convivialité, créativité, cours et conférences, visites et culture, sport et bien-être, solidarité, rencontres intergénérationnelles et interculturelles.

Le Club Haus participe aux projets nationaux comme : GIMB (Gesond lessen Méi Beweegen), la semaine de la santé mentale et des projets sur l'inclusion digitale.

Les intéressés sont incités à transmettre à tout moment des idées pour d'éventuelles nouvelles activités.

2.3 Activités caritatives

Outre les collaborations ponctuelles, le Club Haus beim Kiosk s'est mis comme but d'organiser, respectivement de participer régulièrement à des œuvres de charité ou caritatives. Ainsi les bénéfices de certaines activités sont versés à des œuvres sous forme de dons. D'autres activités visent à soutenir des associations avec des dons en nature. Cet aspect de solidarité forme un pilier important de l'identité du Club Haus beim Kiosk.

3. Les modalités d'inscription et de désinscription

Les modalités d'inscription, respectivement de désinscription, sont communiqués aux clients, par le biais de la brochure trimestrielle.

Les clients sont notamment informés (par écrit) que :

- La participation aux activités est sous leur propre responsabilité.
- Les inscriptions se font par téléphone, courriel ou au Club même. Ils sont tout de suite informés s'il y a une place libre ou bien s'ils seront inscrits sur la liste d'attente.
- Si une place leur a été assurée oralement ou par courriel, ils sont invités à virer au plus tard endéans les 7 jours le prix de l'activité exacte avec la mention respective. Aucun courrier particulier ou de facture afin de régler leur inscription, ne leur sera adressé.
- L'inscription est un engagement de la part du client.
- Si un problème de santé les contraint à annuler, il faudrait en informer tout de suite les responsables du Club. La place ainsi libérée pourra éventuellement être occupée par une personne sur la liste d'attente. Le Club ne peut pas rembourser les frais qui incombent au Club à la suite d'une annulation.
- En cas de désistement d'un cours, sans ordonnance médicale, le Club ne peut pas rembourser le prix du cours entamé.
- Avant toute inscription à une activité sportive, le client s'engage à clarifier avec son médecin si celle-ci est adaptée pour lui.
- Il faut informer le responsable de l'activité en cas de problème de santé éventuel. Ceci pour des raisons de sécurité. Ces informations sont évidemment confidentielles.
- Un équipement de base correct est indispensable pour chaque activité sportive devra être apporté par les soins du client. S'hydrater lors d'activités physiques est de toute importance.
- Des photos sont prises lors de nombreuses activités. Ces photos sont publiées sur notre site Internet, Luxsenior, Gero, etc et peuvent éventuellement figurer sur des affiches etc. Si le client refuse la publication de sa photo, il lui incombe d'avertir les responsables du Club Haus beim kiosk.

4. La communication externe et interne

4.1 Communication externe

- L'offre est publiée
 - 3 fois par an dans le programme d'activités du Club Haus beim Kiosk est envoyé aux clients inscrits au Club Haus ainsi qu'aux instances officielles (communes, ministères, offices sociaux...) et autres Clubs Activ Plus au Luxembourg ;
 - dans sa newsletter mensuelle ;
 - sur le site internet Cubhaiser.lu, le site Luxsenior, le site internet de la commune de Schifflange
 - sur les réseaux sociaux (page Facebook du Club)
 - dans la brochure du syndicat d'initiative de Schifflange,
 - dans le Newsmag de la commune de Schifflange ;
 - les Club Pages du GERO ;
 - le Radio Gudd Laun de Schifflange.

- Le rapport annuel du Club Haus beim Kiosk est présenté aux représentants de la commune de Schifflange et aux représentants ministériels.

- Des publications dans la presse informent les lecteurs/écouteurs sur des activités sortant du régulier.

- Des plénières sont organisés plusieurs fois par an afin de promouvoir le flux d'informations entre tous les Clubs actifs plus du territoire luxembourgeois.

- Une plateforme de coopération, réunissant les représentants communaux, ministériels, de l'asbl Foyer Senior et la direction du Club Haus beim Kiosk est organisé 2 fois par an.

- Des échanges et des collaborations avec d'autres instances œuvrant dans le domaine socio-pédagogique et socio-gérontologique informe les acteurs sur les offres et prestations du Club Haus beim Kiosk.

4.2 *Communication interne*

Afin de fluidifier la communication interne, sont organisés

- Des réunions d'équipes interne au Club Haus beim Kiosk de façon hebdomadaire. Des rapports écrits font preuve des décisions prises lors de ces réunions et sont transmis en main propre de chaque membre de l'équipe (nul n'est censé ne pas connaître le contenu de ces rapports) ;
- Des réunions toutes les 6 semaines entre les chargés de direction de Foyer senior asbl ;
- Un « Logbook » pour les membres de l'équipe afin qu'un chacun soit sur le même niveau d'information journalier ;
- Des outils informatiques, dont chaque membre de l'équipe a la possibilité d'y accéder librement et en toute transparence ;
- Les nouveaux membres de l'équipe reçoivent un dossier descriptif lors du premier jour d'entrée en service ;
- Un membre du comité exécutif de l'asbl Foyer Senior est désigné en tant que personne de contact pour le Club Haus beim Kiosk. Cette personne sert de liaison entre l'asbl et le Club active plus et simplifie de longs chemins administratifs ;
- Chaque membre de l'équipe a la possibilité de participer à des supervisions, respectivement à des formations.

5. La gestion des réclamations

Sont considérés comme réclamations au Club Haus beim Kiosk toutes les formulations d'insatisfaction, les remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée, ou non, et ce quel qu'en soit le mode d'expression (écrit ou oral). En outre, il convient de prendre également en considération les témoignages de satisfaction et les commentaires élogieux afin d'identifier ce qui est ressenti positivement par les clients et de les valoriser.

Au Club Haus beim Kiosk

- On prend chaque réclamation au sérieux
- On fonde nos démarches sur de la transparence et sur de la communication ouverte et honnête
- On identifie chaque réclamation et l'objet de celle-ci
- On propose une action corrective éventuellement en collaboration avec la partie plaignante (si c'est possible)
- Une échéance réaliste est fixée et on agit concrètement, tout en informant le client
- Chaque réclamation est traitée au sein de l'équipe professionnelle.

6. Autres

6.1 Système de la gestion de qualité au sein du Club Haus beim Kiosk-Club Activ Plus

Certains moyens pour mesurer la performance sont utilisés au sein du Club Haus beim Kiosk :

- Evaluation interne pour une part entre professionnels du Club Haus beim Kiosk et d'autre part avec les professionnels d'autres Clubs Activ Plus, faisant parti de la même asbl, afin d'évaluer nos prestations, nos pratiques professionnels, l'organisation de l'établissement et nos services rendus.
Cette évaluation se fait trimestriellement, lors de la fin des activités proposées de nos brochures, lors d'une réunion d'équipe respectivement lors d'échanges entres chargés de direction de Foyers Seniors asbl.
- Les critères d'évaluation de nos activités sont entre autres :
 - Les statistiques qui livrent un outil relativement fiable et objectif sur la fréquentation des activités, le taux d'absence....
 - L'analyse des coûts financiers
 - Le retour verbal des participants et des professionnels sur le déroulement des activités
 - Des enquêtes de satisfaction menées auprès des formateurs et clients
 - Une évaluation en interne après chaque activité
- Une analyse et ses réponses adéquates et continuelles des demandes, plaintes et réclamations est mené régulièrement afin de pouvoir y remédier dans les meilleurs délais et sans attente inutile. Ceci naturellement seulement selon nos moyens de bord et en toute connaissance de cause.
- L'évaluation du projet d'établissement se fait annuellement en réunissant tous les membres de l'équipe professionnelle.
- L'évaluation et d'éventuels changements/redressements du règlement général se fait en collaboration entre chargé de direction et membres de l'équipe professionnel, de façon annuelle.

6.2. Formateurs externes

Les formateurs externes, œuvrant au sein du Club Haus beim Kiosk, sont sous contrat. Ce contrat règle le montant de leur prestations (fixé en collaboration entre les acteurs en question) et des détails de leurs prestations (heure d'arrivée, heure de départ...). Ces contrats sont rédigés en double exemplaire. Il faut en plus noter que les formateurs doivent se faire prévaloir d'un certificat/diplôme certifiant les compétences en la matière dispensée.

6.3 Statistiques

Les données récoltées journalièrement au niveau des activités et prestations proposés par le Club Haus beim Kiosk, sont les facteurs clés lors de l'établissement des statistiques annuellement établis. Un système établi sur mesure pour les besoins du Club Haus beim Kiosk permet d'établir les statistiques et d'en tirer les conséquences. Ces statistiques sont transmises à la commune signataire de la convention et au ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Grâce à ces statistiques il y a moyen de revoir son projet d'établissement de façon plus objective.

Pour le Club Haus certaines catégories des statistiques sont d'une grande importance afin de planifier au mieux les activités futures :

- Âge et sexe des participants
- Nombre d'usagers
- Taux d'occupation des séances
- Nombre de séances tenues par des collaborateurs internes, des collaborateurs externes, des bénévoles...
- Total de séances
- Nombre de séances interculturelles
- Nombre de séances intergénérationnelles
- Répartition des usagers par nationalité
- Répartition des usagers par commune
- Total participations aux activités
- Nombre d'enregistrements dans la base de données

III. Règlements de sécurité et les plans d'intervention

La direction veille à l'observation des mesures de sécurité et d'hygiène à l'intérieur des locaux de Club et lors de l'organisation d'activités. A cet effet elle donne au personnel les instructions nécessaires et elle collabore avec les instances compétentes en la matière.

Le Club Haus beim Kiosk dispose d'une autorisation d'établissement, émis par le Ministère des Classes moyennes et d'une concession de débit de boissons, délivrée par les services des Douanes et Accises.

Les personnes fréquentant le Club Haus beim Kiosk sont priées de respecter les consignes d'hygiène et de sécurité ainsi que la propriété des lieux, sous peine de se voir refuser l'accès au Club.

Il est strictement interdit de fumer dans les locaux du Club Haus.

Des informations de comportement en cas d'alarme incendie sont affichés bien lisiblement au sein des locaux du Club Haus beim Kiosk

Un classeur contenant les fiches techniques et les fiches des données de sécurité pour les produits de nettoyage est déposé au bureau du Club.

Une procédure de fugue a été établie et validée (Annexe 4A).

Les exercices d'évacuation sont réalisés régulièrement, en collaboration avec le CGDIS (Annexe 4B).

IV. Règlement d'ordre intérieur

1. Règlement d'ordre intérieur pour les usagers

Foyer Senior asbl a élaboré le présent règlement d'ordre interne applicable pour les différents clubs dont elle a la gestion

L'accès au Club est réservé en priorité aux personnes de plus de 50 ans, sans distinction de race, de religion ou d'ethnie, qui désirent préparer leur départ de la vie professionnelle, ou leur passage d'une étape de la vie à une autre et (ou qui veulent participer à la vie sociale et culturelle de la société en y assumant des responsabilités et/ou en cultivant des relations d'échange et de coopération entre elles et entre générations.

La dimension intergénérationnelle du Club qui implique l'action d'enfants, de jeunes et de jeunes adultes requiert l'ouverture du club à l'ensemble de la population d'une région.

L'entrée des locaux du Club est gratuite, mais une participation aux frais est demandée lors de l'inscription ou de la participation à des activités ou des manifestations précises ponctuelles. Dans ce cas le prix d'entrée et/ou les modalités de participation sont indiquées lors de l'invitation et/ou bien ils sont affichés à l'entrée.

L'accès au Club peut être refusé à toute personne qui ne respecte pas les dispositions du présent règlement d'ordre interne ou qui perturbe le bon fonctionnement des activités du Club.

2. Règlement d'ordre intérieur pour le personnel

Le règlement d'ordre interne pour le personnel du Club Haus beim Kiosk-Club Activ Plus se trouve en annexe du document (Annexe 2)

V. Organigramme du Club Activ Plus de Schifflange

L'organigramme du Club Haus beim Kiosk-Club Activ Plus se trouve en annexe du document (Annexe 3)