

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Le présent règlement d'ordre intérieur est applicable pour les Clubs Aktiv Plus de Doheem versuergt asbl.

1. Mission du Club Aktiv Plus

Le Club Aktiv Plus est une structure qui s'adresse aux personnes âgées d'une région déterminée et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif. Par promotion du vieillissement actif, on entend : toutes activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie.

2. Accès et conditions d'admission au Club Aktiv Plus

2.1. Accès au Club Aktiv Plus

L'accès au club est ouvert aux citoyens, sans distinction d'origine, de race, de religion ou d'ethnie, qui désirent vivre un vieillissement actif en profitant des différentes prestations offertes, ou qui souhaitent bénéficier d'un accompagnement pour un passage d'une étape de la vie à une autre comme préparer leur départ de la vie professionnelle. La dimension intergénérationnelle du Club Aktiv Plus qui implique l'action d'enfants, de jeunes et de jeunes adultes requiert l'ouverture du club à l'ensemble de la population de la région. De plus, la dimension interculturelle des Clubs Aktiv Plus implique que les activités proposées s'adressent au plus grand nombre en dehors de toute considération d'origine.

L'accès au club est gratuit, mais les usagers participent aux frais d'administration et d'organisation des activités.

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. Par ailleurs, la participation aux activités du club peut être refusée à toute personne qui ne respecterait pas les dispositions du présent règlement d'ordre interne, qui tiendrait des propos discriminatoires, racistes ou xénophobes, ou qui perturberait le bon fonctionnement des activités du club.

La participation aux activités se fait sous propre responsabilité, et exclusivement aux propres risques et périls de l'utilisateur. Par ailleurs, Doheem versuergt décline toute responsabilité en cas d'accident.

2.2. Conditions d'admission

Pour toute participation aux activités proposées par le Club Aktiv Plus, une inscription du client est requise. Les inscriptions peuvent se faire par téléphone ou en présentiel pendant les heures d'ouverture, et, en dehors des heures d'ouverture, via le formulaire d'inscription ou par courriel.

2.2.1. Date limite d'inscription et engagement financier

Une date limite d'inscription, précisée pour chaque activité dans le programme, est établie pour garantir une organisation efficace et une allocation appropriée des ressources. Cette date limite fait référence à la date à laquelle l'inscription devient définitive et engage le client à payer les frais associés à l'activité, même en cas de non-participation. Il est de la responsabilité du client de respecter cette date limite et de s'assurer que son inscription est confirmée dans les délais impartis. Tout dépassement de cette date limite peut entraîner l'impossibilité de participer à l'activité concernée.

2.2.2. Responsabilités des clients

Les membres du Club Aktiv Plus sont tenus de respecter les règles et les politiques établies par l'organisation afin de maintenir un environnement sûr, respectueux et agréable pour tous. En tant que membres, ils s'engagent à participer de manière active aux activités proposées, à respecter les horaires et les consignes de sécurité, ainsi qu'à traiter les autres membres et le personnel avec courtoisie et considération. Les membres sont également responsables de veiller à ce que leurs informations personnelles soient à jour et de signaler tout changement pertinent à l'administration du club. Tout manquement à ces responsabilités peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris la suspension ou l'expulsion du club.

2.2.3. Suspension ou expulsion des membres

Le Club Aktiv Plus se réserve le droit de suspendre ou d'expulser un usager en cas de violation grave ou répétée des règles et des politiques du club, de comportement inapproprié ou perturbateur, ou de non-respect des engagements pris en tant qu'usager. Avant de prendre une telle décision, la situation sera examinée attentivement pour évaluer les circonstances de la situation et donner au membre concerné l'opportunité de présenter sa défense.

La suspension ou l'expulsion d'un usager sera décidée de manière équitable et transparente, et toute décision prise sera notifiée par écrit à l'usager concerné. En cas d'expulsion, toute cotisation ou frais déjà versés par l'usager seront non remboursables.

3. Les activités et les prestations du Club Aktiv Plus

Le Club Aktiv Plus développe des programmes d'activités qui s'adressent à la population décrite sous 1.

3.1. Offre et activités du Club Aktiv Plus

Le club offre des prestations diverses d'animation socioculturelle et sportive, de formation, d'orientation, de rencontre et de loisir ainsi que des activités favorisant la participation active et ceux qui favorisent le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures. Les activités organisées sur les plans récréatifs, culturel, sportif, artisanal, artistique, social et autres sont organisées sous forme de rencontres informelles, de repas commun, de fête à caractère familial, d'activités sociales de bénévolat et d'entraide, de groupes de discussion, de visites guidées, de promenades commentées, d'excursions ou de voyages organisés, de conférences, de séminaires, de cours d'initiation ou d'entraînement à des connaissances ou techniques définies ou autres.

3.2. Horaires de fonctionnement

Le Club Aktiv Plus propose ses activités tout au long de la semaine, du lundi au dimanche inclus. Le Club Aktiv Plus accueille le public en semaine, du lundi au vendredi, selon les heures d'ouverture du club publiées avec les moyens appropriés. Les horaires des diverses activités sont précisés et détaillés dans la brochure. Il est à noter que ces activités sont disponibles du lundi au dimanche, avec une plage horaire approximative de 7h00 à 22h00. Conformément à ses obligations, le Club Aktiv Plus est ouvert au public pendant 46 semaines de l'année. Toute période de fermeture est annoncée au public par le biais de divers canaux de communication.

3.3. Lieux des activités du Club Aktiv Plus

Les activités se déroulent tant au sein des locaux des Clubs Aktiv Plus qu'au sein des locaux mis à disposition par les communes conventionnées. De plus, il est possible que ces activités aient lieu chez des fournisseurs ou en extérieur.

3.4. Elaboration du Programme Club Aktiv Plus

Le programme d'activités du Club Aktiv Plus est conçu par le/la chargé(e) de direction en étroite collaboration avec son équipe. Ce processus implique une planification minutieuse pour garantir une variété d'activités répondant aux besoins et aux intérêts des usagers. L'élaboration du programme tient compte des objectifs du club en matière de promotion du vieillissement actif, de bien-être et de développement personnel des participants. De plus, une attention particulière est accordée à l'inclusion d'activités favorisant la participation intergénérationnelle et interculturelle, ainsi que la transmission de connaissances et d'expériences. Le programme est régulièrement révisé et mis à jour pour assurer sa pertinence et sa qualité, en fonction des retours des membres et des évolutions des besoins.

et des tendances. Le programme est publié 3x/an pour informer les usagers des activités à venir.

4. Encadrement et personnel

4.1. L'équipe

Les équipes des Club Aktiv Plus sont constituées de professionnels aux profils et compétences diversifiés. Chaque équipe est systématiquement composée d'un/e chargé(e) de direction, d'une personne administrative, et d'une équipe d'animation. Le personnel est tenu de se présenter dans une tenue appropriée et professionnelle en fonction des activités qui lui sont assignées au quotidien.

4.2. Profils de poste

Chaque poste au sein du Club Aktiv Plus est défini par un profil de poste précis, incluant les responsabilités, les qualifications requises, les compétences essentielles et les attentes spécifiques. Ces profils de postes sont élaborés de manière à garantir une clarté et une cohérence dans les rôles et les responsabilités de chaque membre du personnel. Ils servent de référence pour le processus de recrutement, d'évaluation des performances et de développement professionnel. Les profils de postes sont régulièrement révisés pour assurer leur pertinence et leur alignement avec les objectifs organisationnels.

4.3. Intégration des Bénévoles

Les bénévoles sont accueillis avec reconnaissance et intégrés dans les activités du club sur la base de leur engagement et de leurs compétences. Ils reçoivent une formation initiale, un soutien continu et une reconnaissance pour leur contribution précieuse.

Les bénévoles sont tenus de respecter les règles et les normes du Club Aktiv Plus, tout en maintenant des normes élevées de comportement et de respect envers les membres et le personnel.

5. Partenaires et collaborations

Le service reconnaît l'importance des partenariats et collaborations dans la réalisation de sa mission de promotion du vieillissement actif. Les partenariats sont établis dans le but de renforcer les ressources disponibles, d'étendre la portée des programmes et services offerts, et de favoriser une approche holistique envers le bien-être des personnes âgées.

5.1. Sélection des partenaires

Les partenaires potentiels sont sélectionnés selon des critères définis, dont leur expertise dans le domaine du vieillissement actif, leur réputation, leur compatibilité avec les valeurs et objectifs du service, ou leur capacité à contribuer de manière constructive à la réalisation des objectifs communs.

5.2. Responsabilités des partenaires

Chaque partenaire s'engage à respecter les termes de la collaboration, y compris ses responsabilités spécifiques telles que convenues dans les accords de partenariat. Les responsabilités peuvent inclure la contribution financière, la mise à disposition de ressources matérielles ou humaines, la participation à des activités de sensibilisation ou de promotion, etc.

5.3. Confidentialité et protection des données

Les partenaires sont tenus de respecter la confidentialité des informations partagées dans le cadre de la collaboration et de prendre les mesures nécessaires pour protéger les données personnelles conformément aux lois et réglementations en vigueur.

5.4. Résolution des conflits

En cas de désaccords ou de différends entre les partenaires, un mécanisme de résolution des conflits sera activé. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable par le biais de la médiation et du dialogue constructif.

5.5. Durée et modalités de la collaboration

La durée de chaque partenariat est définie par la durée de l'activité ou dans un accord écrit, précisant les modalités de renouvellement, de modification ou de résiliation de la collaboration. Les droits de propriété intellectuelle et les dispositions relatives à la propriété des résultats produits dans le cadre de la collaboration seront également spécifiés dans cet accord.

6. Communication interne et externe

Une brochure présentant le programme d'activités est éditée 3 à 4 fois par an. Cette brochure, compilant toutes les activités programmées, est distribuée soit à tous les foyers des communes partenaires soit directement aux clients enregistrés. Le programme est également disponible en ligne via les sites help.lu, luxsenior.lu et clubaktivplus.lu, ainsi que dans la newsletter régulière. En ce qui concerne la communication du Club Aktiv Plus, la visibilité sur les sites internet des communes partenaires, ainsi que sur help.lu est assurée, en publiant le programme d'activités et des articles visant à promouvoir les objectifs du club. La promotion ainsi que le bilan des activités est également communiquée via les réseaux sociaux. En outre, une newsletter est envoyée pour les activités spontanées et à court terme.

7. Mesures de sécurité et d'hygiène

La direction du Club Aktiv Plus assure la mise en place et le respect des mesures de sécurité et d'hygiène dans ses locaux et lors des activités organisées. Elle collabore avec les autorités compétentes à cet effet et interdit formellement le tabagisme à l'intérieur des locaux. Les personnes fréquentant le Club doivent se conformer aux consignes d'hygiène et de sécurité ainsi qu'au maintien de la propreté des lieux, sous peine de se voir refuser l'accès.

8. Gestion des plaintes

Un système de gestion des plaintes est mis en place pour documenter et traiter les retours, incidents et plaintes. Les collaborateurs bénéficient d'une formation spécifique en gestion des retours. Tout retour ou feedback est enregistré directement par le collaborateur concerné dans ce système, assurant ainsi un traitement rapide et efficace.

9. Protection de Données

La protection des données occupe une place prépondérante dans le règlement d'ordre interne du Club Aktiv Plus. En tant qu'organisation engagée dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des informations de ses membres et de son personnel, nous accordons une attention particulière à la manière dont les données sont collectées, traitées, et stockées.

9.1. Collecte des Données

Toute collecte de données personnelles est effectuée de manière transparente et dans le respect des principes de protection de la vie privée. Les données ne sont collectées que dans la mesure nécessaire à la réalisation des finalités légitimes de notre organisation, telles que la gestion des adhésions, la planification des activités, la communication avec nos membres et l'établissement de statistiques utiles à notre activité.

9.2. Traitement des Données

Les données personnelles collectées sont traitées de manière confidentielle et sécurisée. Elles ne sont accessibles qu'aux membres autorisés du personnel, dans le cadre de leurs fonctions respectives, et ne sont jamais divulguées à des tiers sans consentement préalable, sauf si cela est requis par la loi.

9.3. Stockage et Sécurité

Nous mettons en place des mesures de sécurité appropriées pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, perte, destruction ou divulgation. Les données sont stockées dans des environnements sécurisés, conformément aux normes de sécurité de l'information en vigueur.

9.4. Droits des Individus

Nous respectons les droits des individus sur leurs données personnelles, y compris le droit d'accéder, de rectifier, de supprimer ou de limiter l'utilisation de leurs données. Nous fournissons également des informations claires sur la manière dont les données sont utilisées et sur les droits des individus en matière de protection des données.

9.5. Responsabilité

La direction du Club Aktiv Plus assume la responsabilité globale de la protection des données et veille à ce que toutes les pratiques de collecte, de traitement et de stockage des données

soient conformes aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données.

En mettant en œuvre ces mesures, le Club Aktiv Plus s'engage à protéger la vie privée et la confidentialité de ses membres et de son personnel, et à garantir le respect des droits en matière de protection des données.