



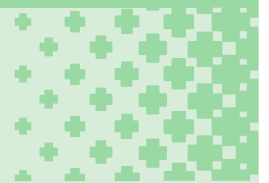
clubsenior  
Prënzebiërg

# PROJET D'ETABLISSEMENT (FR) CS PRËNZEBIËRG 2024



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Famille, des Solidarités,  
du Vivre ensemble et de l'Accueil

clubaktiv<sup>+</sup>



## Sommaire

Coordonnées du CS Prënzebiërg .....	4
Heures d'ouverture .....	4
L'Organigramme du CS Prënzebiërg .....	5
Charte et objectifs généraux du CS Prënzebiërg .....	6
Historique du CS Prënzebiërg.....	7
Les signataires de la convention du CS Prënzebiërg.....	12
Aperçu de la population des communes partenaires .....	13
Utilisateurs du CS Prënzebiërg par commune .....	13
Répartition de la population dans les communes signataires (2023).....	13
Nombre d'habitants par tranche d'âge.....	14
Nombre d'hommes par tranche d'âge.....	14
Nombre de femmes par tranche d'âge .....	14
Répartition des habitants par nationalité (2023) .....	15
L'offre de prestations et de services au CS Prënzebiërg .....	17
Découverte et culture.....	17
Santé et bien-être .....	17
Convivialité & engagement .....	18
Apprendre & s'informer .....	18
Accès et moyens de transport .....	18
Brochure .....	19
Activités .....	19
Programme.....	19
Le règlement d'ordre intérieur (ROI) concernant le personnel d'encadrement .....	20
Le règlement d'ordre intérieur (ROI) concernant les usagers .....	23
Les modalités d'inscription et de désistement.....	25
Inscription .....	25
Désistement.....	26
La gestion des réclamations .....	27

Les moyens assurant la communication interne et externe .....	28
Équipe interne .....	28
Interne Club Aktiv+ .....	28
Externe .....	29
Les règlements de sécurité et les plans d'intervention.....	31
Procédure de fuite .....	32
Activités internes .....	32
Activités externes .....	32
Annexe.....	34
Formulaire d'inscription électronique (différentes variantes).....	34
Formulaire d'inscription.....	36
Règlements généraux sur la protection .....	37
Plans d'évacuation.....	40

\*Pour des raisons de lisibilité, nous avons renoncé à l'utilisation simultanée des formes linguistiques masculine, féminine et diverse (m/f/d). Toutes les désignations de personnes s'appliquent indifféremment à tous les sexes.

## Coordonnées du CS Prënzebiërg

**Dénomination :** Aide pour personnes âgées Prënzebiërg A.S.B.L

**N° Agrément :** PA/99/05/023

**Nom du Club Aktiv+ :** „Club Senior Prënzebiërg“

**Siege :** 27-29, rue Michel Rodange

L-4660 Differdange

**Adresse postale :** B. P. 27

L-4501 Differdange

**Téléphone :** +352 28 58 06 60

**GSM :** +352 691 580 610

**Courriel :** [info.prenzebiërg@differdange.lu](mailto:info.prenzebiërg@differdange.lu)

**Homepage :** [www.clubprenzebiërg.lu](http://www.clubprenzebiërg.lu)

**Facebook :** Club Senior Prënzebiërg



WhatsApp



**Comptes bancaires :** CCPLLULL – IBAN LU91 1111 1007 2640 0000

CCRALULL – IBAN LU95 0099 7800 0130 4393

### Heures d'ouverture

**Lundi :** 13h00 à 17h00

**Mardi :** 09h00 à 17h00

**Mercredi :** 09h00 à 13h00

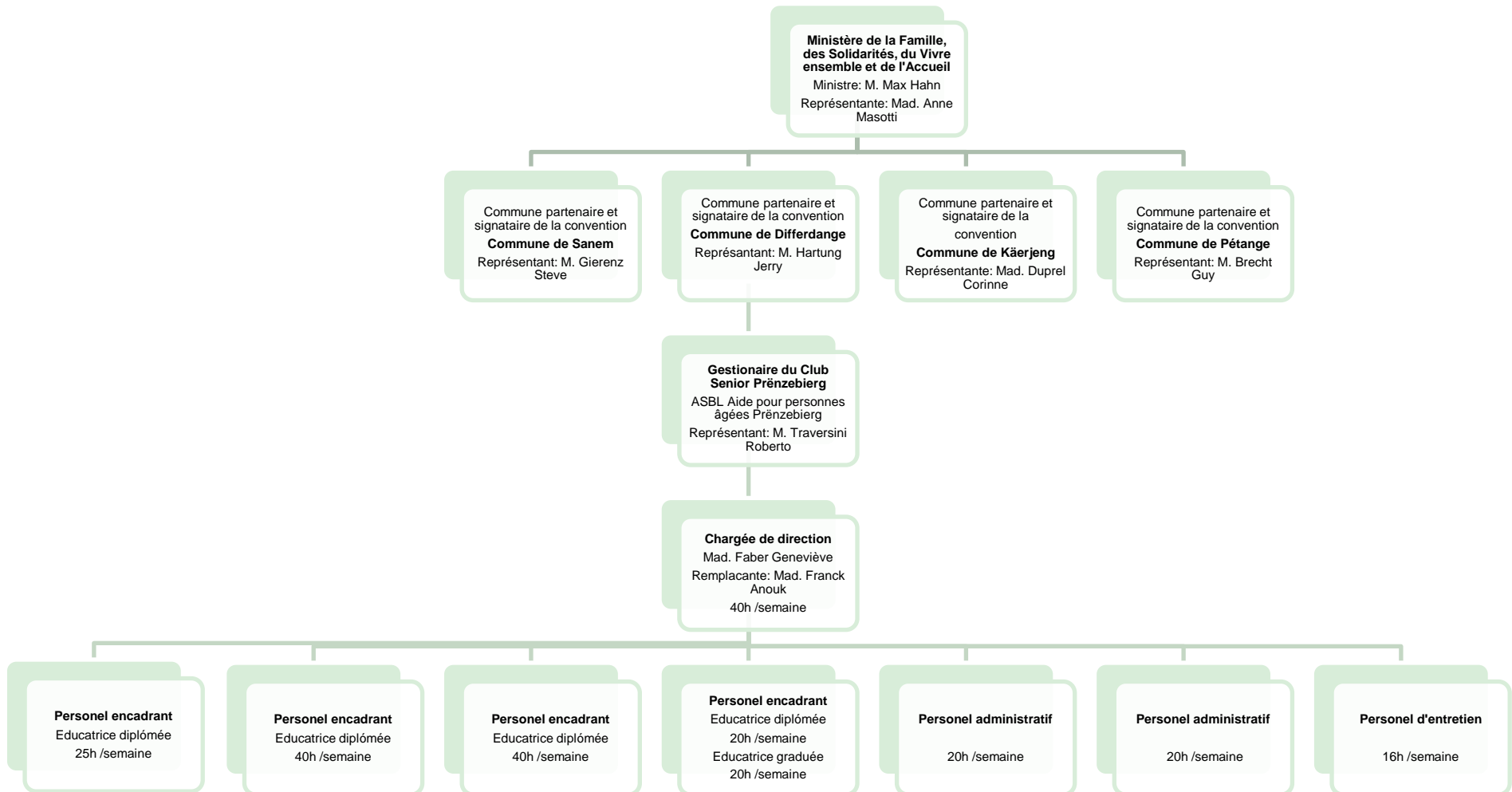
**Jeudi :** 09h00 à 17h00

**Vendredi :** 09h00 à 13h00



En fonction des activités proposées, nos heures d'ouverture varient et/ou sont étendus aux week-ends.

## L'Organigramme du CS Prënzeberg



Effectif du personnel d'encadrement en personnes et en équivalent temps-plein : 8 personnes / 6,025 ETP

## Charte et objectifs généraux du CS Prënzebiërg

Le CS Prënzebiërg s'est fixé comme objectif principal d'éviter ou de réduire l'isolement social chez les personnes âgées. La solitude chez les personnes âgées peut toucher de nombreuses personnes, pour des raisons très différentes.

Le défi consiste à motiver les personnes qui ne voient pas encore la nécessité de s'ouvrir aux autres. Surtout lorsqu'elles vieillissent, elles ont tendance à s'isoler de plus en plus. Nous devons les inciter à relever ce défi.

Beaucoup de gens sont cependant sceptiques à l'égard d'un club Aktiv+ et n'osent pas franchir le premier pas. Nous nous efforçons chaque jour de faciliter cette démarche pour les gens :

- Nous nous engageons à permettre un vieillissement autonome.
- Nous visons des ajustements flexibles et continus face aux changements démographiques et sociaux.
- Nous essayons de briser les stéréotypes sur le vieillissement.
- Nous proposons des activités variées et attrayantes sur le plan tarifaire.

Notre mission consiste à :

- Respecter et soutenir chaque individu en tant que partie précieuse de la société.
- Promouvoir un vieillissement actif à travers diverses activités et projets dans les domaines du sport, de l'exercice, de la culture et de l'information.
- Travailler de manière inclusive et favoriser la rencontre et l'échange entre les personnes de différentes cultures, générations et nationalités.
- Préserver et renforcer l'autonomie des individus.

L'importance de notre travail réside dans la fait de:

- Rencontrer notre interlocuteur avec neutralité, respect et tolérance dans un cadre confidentiel et professionnel.
- Fournir des conseils et un accompagnement en tenant compte de nos compétences et de nos possibilités pour soutenir les personnes.
- Intégrer des sujets actuels et innovants dans notre travail.
- Développer continuellement la coopération avec nos communes partenaires et proposer des activités décentralisées.
- Rechercher la collaboration avec des instances externes telles que les services sociaux, les services Seniors Plus, etc.

## Historique du CS Prënzebiërg

L'asbl « Aide pour Personnes Âgées Prënzebiërg » a été constituée **le 24 avril 1989** à Niederkorn. L'objectif primaire de l'association consistait en la gestion d'un Foyer de Jour pour Personnes Agées.

En **1994**, année proclamée par les Nations Unies Année Internationale de la Famille, le Foyer de Jour Prënzebiërg accueillait régulièrement plus de 45 visiteurs des communes partenaires : Differdange, Pétange, Käerjeng et Clémency.

Dans le cadre de cette Année de la Famille un parrainage avec la classe préscolaire de Mme Charlotte Evrard de Differdange a été mis en place. Ce parrainage a duré plus de dix années et a connu beaucoup d'échanges enrichissants (visites, excursions, *Lichtmessdag* ...).

**Le 4 décembre 1999**, après beaucoup de péripéties, l'asbl Prënzebiërg opte pour la transformation du **Foyer de Jour** en un Centre Régional d'Animation et de Guidance, communément appelé **Club Senior**. Le « Club Senior Prënzebiërg » est depuis conventionné avec le **Ministère de la Famille**. Dans ce nouveau cadre la participation financière et la collaboration des communes se sont aussi intensifiées et les activités se sont diversifiées et décentralisées. Exemples : Cours PC à Bascharage, Internet-Stuff à Differdange, Thé Dansant à Clémency, Théâtre à Rodange.

En **2004**, la Commune de Sanem a rejoint les communes signataires de la convention Club Senior. **Fin de cette année** SERVIOR a fait part du projet d'agrandissement du CIPA de Niederkorn et a invité le Club Senior à chercher d'autres locaux.

**Le second déménagement** eut lieu en **mars 2005** pour s'installer provisoirement dans une ancienne librairie à Niederkorn. Tout le monde est parti avec une larme aux yeux, mais les responsables ont vite réalisé que c'était une chance unique de développer une nouvelle stratégie pour le Club Senior.

En **juillet 2007** le **troisième déménagement** permettait enfin de sortir du provisoire et de rejoindre les nouveaux locaux situés en plein centre de Differdange. Sans l'aide financière du Ministère de la Famille, de la Commune de Differdange et l'appui des autres communes, ce projet n'aurait pas pu être entamé. De même le service technique INFOPLA, les services communaux de Differdange, l'engagement de l'ASBL et du personnel dévoué ont largement contribué à sa réalisation. Le « Club Senior Prënzebiërg » y a trouvé un pied à terre définitif, mais il continuera à développer ses activités avec et dans les autres communes.

Le **2 octobre 2009** nous avons fêté les 20 ans de l'ASBL Prënzebiërg en présence de Madame la Ministre Marie-Josée Jacobs.

En **juillet 2010** nous avons inauguré notre 3ème minibus : un FORD TRANSIT.

En **octobre 2012** nous avons organisé une grande fête intergénérationnelle à Ehlerange dans le cadre de l'année européenne du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle.

En **décembre 2012** le groupe de chant „Pränzeberg » a présenté son nouveau CD « Adventszäit »

En **avril 2013** notre présidente Madame Jacqueline Weis-Ansay a démissionnée après plus de 20 années d'engagement dans le domaine des personnes âgées. Mme Weis a été nommée présidente d'honneur et elle restera active dans le comité de l'ASBL.

En **décembre 2013** nous avons installé un « Bancomat » pour une phase d'essai de 6 mois. Suite au succès de ce test, nous avons souscrit un contrat définitif.

Le **5 mai 2014** Monsieur Roberto Traversini a été confirmé à l'unanimité comme président de notre ASBL.

Vendredi, le **9 mai 2014** a eu lieu la visite du Grand-Duc Héritier Guillaume et de la princesse Stéphanie à Differdange, avec visite du Club Senior.

Le **1<sup>er</sup> octobre 2015**, Madame Lynn Elvinger, future chargée de direction, a débuté son travail au sein du Club Senior. Après presque 27 ans d'engagement **Monsieur Jean-Marie Mousel a pris sa pension le 1<sup>er</sup> février 2016**.

Le **16 juillet 2016** la première édition du « Summerfest » a eu lieu au Parc Gerlache.

Le **22 juillet 2017** le « Summerfest a été organisé pour la deuxième fois.

Pendant **l'été 2017** notre grande salle de rencontre a été rénovée. Pour l'année 2019 il est prévue d'embellir le reste du Club pour créer une atmosphère plus attrayante.

Le **2 septembre 2017** le club a organisé une première porte ouverte, laquelle fut un grand succès.

Le **21 juillet 2018** la tradition du « Summerfest » a été poursuivie pour le troisième fois.

Le **8 septembre 2018** la deuxième édition de la Porte Ouverte a eu lieu. Cette fois-ci la Porte ouverte a été organisée en collaboration avec la « DiffWäsch » qui a également eu leur porte ouverte ce jour-là.

Le **15 octobre 2018**, Suite à la décision de Madame Elvinger Lynn, qui avait décidé après trois ans au Club Senior, de se chercher un nouveau défi; Madame Faber Geneviève a repris le poste de la chargée de direction.

Le **20 juillet 2019** a eu lieu la quatrième édition du "Summerfest", qui a attiré le plus grand nombre de visiteurs à ce jour.

Une nouvelle édition des Portes ouvertes a été organisée le **21 septembre 2019**.

Le **26 novembre 2019, l'A.S.B.L. Aide pour personnes âgées Prenzeberg a fêté ses 30 ans d'existence**. Pour fêter dignement cet anniversaire, le club des seniors a organisé une grande fête au "Aalt Stadhaus" à Differdange. Nos membres et collaborateurs externes ont présenté sur scène



un échantillon de nos activités (danse, théâtre, chant...). Nos quatre communes partenaires ainsi que Madame la Ministre Corinne Cahen étaient également présentes ce jour-là. L'A.S.B.L. a offert à ses membres une part de gâteau d'anniversaire, accompagnée d'un vin d'honneur offert par la commune de Differdange. La fête a été un grand succès. Trois articles ont été publiés dans la presse (Tageblatt, Luxemburger Wort et Journal).

En **janvier 2020**, avec un an de retard, la commune de Differdange a également rénové le reste des locaux du club des seniors. Au cours des années suivantes, d'autres améliorations ont été apportées (remise en état des meubles, achat de nouvelles tables, rénovation de la zone d'accueil, etc.)

Pour nous tous, **2020** a été une année très particulière, qui nous a confrontés à de grands défis.

Le **15 mars**, nous avons dû fermer le club des seniors **pour trois mois** en raison de **COVID-19**. Pendant cette période, aucune activité prévue n'a eu lieu, mais un travail a néanmoins été effectué en arrière-plan. En voici quelques exemples :

- Des masques et des sacs ont été cousus.
- Nous avons fait des achats pour nos membres (pharmacie, supermarché, poste...).
- Appels téléphoniques répétés à tous nos clients actifs (+/- 400 personnes).
- Travaux administratifs
- Création d'un nouveau site internet
- Embellissement du club
- Envoi de flyers avec des informations utiles accompagnés d'un petit cadeau (grains de fleurs "myosotis").
- Création de brochures avec des idées créatives adaptées aux consignes de santé.
- Création d'un groupe WhatsApp.
- Élaboration d'idées de projets
- Projet Keep Smiling (les membres se sont vu offrir un ballon de baudruche souriant).
- Différentes vidéos sportives et informatives, quiz, etc., diffusées sur Facebook.
- Création d'un lettrage pour notre nouveau minibus.
- Mise en place de directives gouvernementales au sein du club.
- Adaptation de nos processus administratifs (paiements).

**Depuis la réouverture le 15 juin 2020**, nous avons constamment cherché à proposer un programme varié qui ne pouvait avoir lieu que lorsque les conditions de santé le permettaient.

Nous avons décidé à un moment donné de créer malgré tout des brochures et d'annuler des activités plutôt que de ne rien proposer du tout. L'idée était de répandre un peu d'espoir et de joie parmi nos membres grâce à notre programme varié et adapté (petits groupes, nombreuses activités au Luxembourg...).

Le **25 mars 2021**, nous avons eu la grande joie de recevoir notre nouveau minibus. Celui-ci a été entièrement financé par nos communes partenaires.



Comme en **2020**, le "Summerfest" n'a pas pu avoir lieu en **2021**, toujours en raison de la situation Covid-19.

Le **16 juillet 2022**, nous avons finalement pu organiser notre traditionnelle "Summerfest". La participation a été plus faible, mais tout de même satisfaisante.

En **septembre 2022**, une restructuration a été mise en place en collaboration avec le comité directeur. Les principaux points de cette restructuration peuvent être résumés comme suit :







- Fermeture du club le mercredi et le vendredi après-midi. Le club restera joignable par téléphone pendant les heures de fermeture.
- La fermeture du lundi matin reste inchangée (réunion d'équipe).
- Des activités supplémentaires seront proposées le mercredi et le vendredi après-midi.
- Activités toutes les deux semaines pendant le week-end (samedi ou dimanche).
- Réunion d'équipe toutes les deux semaines également, en alternance.
- Activités supplémentaires (projet DIGIFIT) en dehors du club dans nos communes partenaires (le mardi et/ou le jeudi matin).
- Un travail administratif mieux organisé.

Les changements ont été bien accueillis par notre clientèle et ont également été adaptés depuis lors aux circonstances du moment.

Le **22 juillet 2023** a eu lieu la 6e édition du "Summerfest". Ce fut à nouveau un grand succès et sera reconduit en 2024.

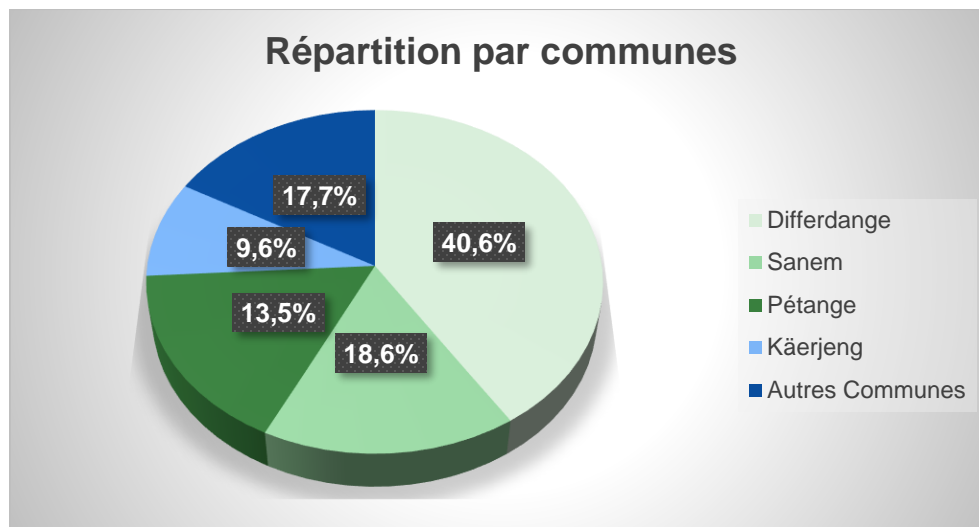
Depuis le **16 février 2024**, l'actuelle chargée de direction, Mme Faber Geneviève, est remplacée pour 1 an (pour cause de congé maternité et parental) par Mme Anouk Franck.

## Les signataires de la convention du CS Prënzebiërg

Communes	Population <i>(Source : Statec, LE LUXEMBOURG EN CHIFFRES 10.2023 ( 16.01.2024)</i>
	29.500 (37,2 %)
	20.600 (26,0 %)
	18.300 (23,0 %)
	11.000 (13,8 %)
<p style="text-align: center;"><b>Total :</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>79.400 (100%)</b></p>

## Aperçu de la population des communes partenaires

### Utilisateurs du CS Prënzebiërg par commune

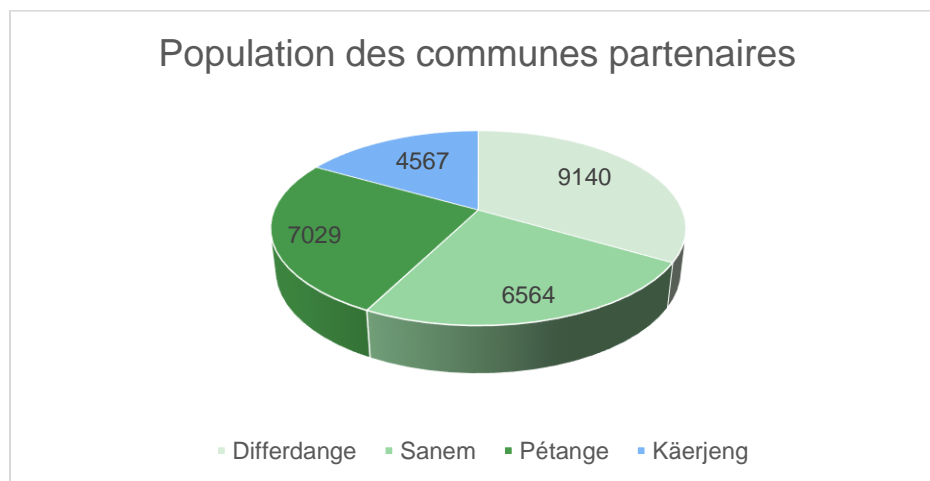


Nombre total des membres du CS Prënzebiërg en 2023 : **1291**

Nombre visiteurs effectifs (actifs) en 2023 : **683**

### Répartition de la population dans les communes signataires (2023)

Les statistiques suivantes permettent d'avoir un aperçu de la population âgée de 50 ans et plus. Ce choix a été fait parce que cet âge correspond à notre clientèle actuelle.



Nombre total des personnes âgées de 50 ans et plus des communes signataires : **27300**

## Nombre d'habitants par tranche d'âge

	Sanem	Pétange	Käerjeng	Differdange	Total
50-65	3537	4031	2562	5561	<b>15691</b>
65-75	1660	1674	1035	1995	<b>6364</b>
75+	1367	1324	970	1584	<b>5245</b>
<b>Total :</b>	<b>6564</b>	<b>7029</b>	<b>4567</b>	<b>9140</b>	<b>27300</b>

## Nombre d'hommes par tranche d'âge

	Sanem	Pétange	Käerjeng	Differdange	Total
50-65	1797	2078	1266	2847	<b>7988</b>
65-75	754	817	493	974	<b>3038</b>
75+	621	520	400	636	<b>2177</b>
<b>Total :</b>	<b>3172</b>	<b>3415</b>	<b>2159</b>	<b>4457</b>	<b>13203</b>

## Nombre de femmes par tranche d'âge

	Sanem	Pétange	Käerjeng	Differdange	Total
50-65	1740	1953	1296	2714	<b>7703</b>
65-75	906	857	542	1021	<b>3326</b>
75+	746	804	570	948	<b>3068</b>
<b>Total :</b>	<b>3392</b>	<b>3614</b>	<b>2408</b>	<b>4683</b>	<b>14097</b>



## Répartition des habitants par nationalité (2023)

Les cinq nationalités les plus représentées ont été reprises.

### Commune de Sanem

Nationalités	Femmes	Hommes	Total
<b>Luxembourgeoise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>815</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>654</b></li> <li>● 75+ : <b>576</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>752</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>556</b></li> <li>● 75+ : <b>464</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>1567</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>1210</b></li> <li>● 75+ : <b>1040</b></li> </ul>
<b>Française</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>42</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>43</b></li> <li>● 75+ : <b>28</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>58</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>30</b></li> <li>● 75+ : <b>16</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>100</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>73</b></li> <li>● 75+ : <b>44</b></li> </ul>
<b>Italienne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>44</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>44</b></li> <li>● 75+ : <b>61</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>51</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>29</b></li> <li>● 75+ : <b>59</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>95</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>73</b></li> <li>● 75+ : <b>120</b></li> </ul>
<b>Portugaise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>156</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>102</b></li> <li>● 75+ : <b>40</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>213</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>100</b></li> <li>● 75+ : <b>53</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>369</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>202</b></li> <li>● 75+ : <b>93</b></li> </ul>
<b>Belge</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>12</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>12</b></li> <li>● 75+ : <b>15</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>22</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>11</b></li> <li>● 75+ : <b>10</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55 – 65 : <b>34</b></li> <li>● 65 – 75 : <b>23</b></li> <li>● 75+ : <b>25</b></li> </ul>

### Commune de Pétange

Malheureusement, la commune de Pétange n'a pas pu nous donner d'informations à ce sujet, c'est pourquoi aucune valeur n'a pu être inscrite.

Nationalités	Femmes	Hommes	Total
● Luxembourgeoise	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 926</li> <li>● 65 – 75 : 488</li> <li>● 75+ : 553</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 966</li> <li>● 65 – 75 : 482</li> <li>● 75+ : 344</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 1892</li> <li>● 65 – 75 : 970</li> <li>● 75+ : 897</li> </ul>
● Française	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 107</li> <li>● 65 – 75 : 43</li> <li>● 75+ : 28</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 85</li> <li>● 65 – 75 : 34</li> <li>● 75+ : 21</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 182</li> <li>● 65 – 75 : 77</li> <li>● 75+ : 49</li> </ul>
● Italienne	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 60</li> <li>● 65 – 75 : 36</li> <li>● 75+ : 58</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 79</li> <li>● 65 – 75 : 38</li> <li>● 75+ : 43</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 139</li> <li>● 65 – 75 : 74</li> <li>● 75+ : 101</li> </ul>
● Portugaise	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 644</li> <li>● 65 – 75 : 182</li> <li>● 75+ : 85</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 736</li> <li>● 65 – 75 : 197</li> <li>● 75+ : 68</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 1380</li> <li>● 65 – 75 : 379</li> <li>● 75+ : 153</li> </ul>
● Belge	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 56</li> <li>● 65 – 75 : 45</li> <li>● 75+ : 41</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 70</li> <li>● 65 – 75 : 28</li> <li>● 75+ : 31</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50 – 65 : 126</li> <li>● 65 – 75 : 73</li> <li>● 75+ : 72</li> </ul>

## Commune de Käerjeng

• Nationalités	• Femmes	• Hommes	• Total
• Luxembourgeoise	• 50 – 65 : <b>868</b> • 65 – 75 : <b>338</b> • 75+ : <b>438</b>	• 50 – 65 : <b>840</b> • 65 – 75 : <b>323</b> • 75+ : <b>307</b>	• 50 – 65 : <b>1708</b> • 65 – 75 : <b>661</b> • 75+ : <b>745</b>
• Française	• 50 – 65 : <b>65</b> • 65 – 75 : <b>11</b> • 75+ : <b>15</b>	• 50 – 65 : <b>65</b> • 65 – 75 : <b>19</b> • 75+ : <b>7</b>	• 50 – 65 : <b>130</b> • 65 – 75 : <b>30</b> • 75+ : <b>22</b>
• Italienne	• 50 – 65 : <b>49</b> • 65 – 75 : <b>24</b> • 75+ : <b>29</b>	• 50 – 65 : <b>41</b> • 65 – 75 : <b>22</b> • 75+ : <b>26</b>	• 50 – 65 : <b>90</b> • 65 – 75 : <b>46</b> • 75+ : <b>55</b>
• Portugaise	• 50 – 65 : <b>152</b> • 65 – 75 : <b>37</b> • 75+ : <b>32</b>	• 50 – 65 : <b>161</b> • 65 – 75 : <b>46</b> • 75+ : <b>25</b>	• 50 – 65 : <b>313</b> • 65 – 75 : <b>83</b> • 75+ : <b>57</b>
• Belge	• 50 – 65 : <b>50</b> • 65 – 75 : <b>22</b> • 75+ : <b>26</b>	• 50 – 65 : <b>63</b> • 65 – 75 : <b>18</b> • 75+ : <b>18</b>	• 50 – 65 : <b>113</b> • 65 – 75 : <b>40</b> • 75+ : <b>44</b>

## Commune de Differdange

• Nationalités	• Femmes	• Hommes	• Total
• Luxembourgeoise	• 50 – 65 : <b>1229</b> • 65 – 75 : <b>576</b> • 75+ : <b>594</b>	• 50 – 65 : <b>1152</b> • 65 – 75 : <b>515</b> • 75+ : <b>379</b>	• 50 – 65 : <b>2381</b> • 65 – 75 : <b>1091</b> • 75+ : <b>973</b>
• Française	• 50 – 65 : <b>105</b> • 65 – 75 : <b>36</b> • 75+ : <b>38</b>	• 50 – 65 : <b>114</b> • 65 – 75 : <b>38</b> • 75+ : <b>18</b>	• 50 – 65 : <b>219</b> • 65 – 75 : <b>74</b> • 75+ : <b>56</b>
• Italienne	• 50 – 65 : <b>78</b> • 65 – 75 : <b>56</b> • 75+ : <b>109</b>	• 50 – 65 : <b>115</b> • 65 – 75 : <b>48</b> • 75+ : <b>64</b>	• 50 – 65 : <b>193</b> • 65 – 75 : <b>104</b> • 75+ : <b>173</b>
• Portugaise	• 50 – 65 : <b>1009</b> • 65 – 75 : <b>249</b> • 75+ : <b>132</b>	• 50 – 65 : <b>1206</b> • 65 – 75 : <b>303</b> • 75+ : <b>143</b>	• 50 – 65 : <b>2215</b> • 65 – 75 : <b>552</b> • 75+ : <b>275</b>
• Belge	• 50 – 65 : <b>33</b> • 65 – 75 : <b>22</b> • 75+ : <b>22</b>	• 50 – 65 : <b>58</b> • 65 – 75 : <b>14</b> • 75+ : <b>10</b>	• 50 – 65 : <b>91</b> • 65 – 75 : <b>36</b> • 75+ : <b>32</b>

Données fournies par les bureaux de la population des communes de Käerjeng, Differdange, Pétange et Sanem (janvier 2024).



## L'offre de prestations et de services au CS Prënzebiërg

Prestations d'animation socio-culturelle et sportive

Offres de formations

Offres de rencontre et de loisirs

Offres d'informations et d'orientation

Activités favorisant la participation active

Activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre  
générations et cultures

Le CS Prënzebiërg / Kordall Aktiv est un lieu accessible à tous, sans engagements supplémentaires. C'est un centre de rencontres, de loisirs, d'apprentissage, d'échange et de conseil. Nos offres s'adressent à toutes les personnes qui souhaitent rester actives.

Les services et offres énumérés ci-dessus, qui sont également ancrés dans la loi, visent à promouvoir le vieillissement actif, à faciliter le tissage de liens sociaux, à encourager l'indépendance, à permettre de nouvelles expériences et à maintenir la forme physique et mentale, afin de rester un membre actif de la société même après la retraite.

Pour y parvenir, nous proposons une variété d'activités qui peuvent être divisées en quatre catégories.

### Santé et bien-être

Zumba, Qi Gong, cyclisme, self-défense,  
danse, randonnées, sophrologie,  
relaxation, etc.

### Découverte et culture

Cinéma, théâtre, concerts, expositions,  
musées, excursions et visites au  
Luxembourg ou à l'étranger, vacances,  
etc.



### Convivialité & engagement

Sorties au restaurant, café-jeux, jeu de quilles, pétanque, chorale, fêtes, bénévolat, etc.

### Apprendre & s'informer

Ordinateurs et nouveaux médias, cours de créativité (peinture, bricolage...)  
Apprendre à jouer d'un instrument de musique, formation, conférence, etc.

Parmi les services que nous offrons, on retrouve notamment :

### Accès et moyens de transport

L'accès aux personnes à mobilité réduite est garanti chez nous, tout comme des installations sanitaires spécifiques sont disponibles au CS Prënzebiërg.

Le CS Prënzebiërg est accessible par divers moyens. Les moyens de transport sont bien développés dans notre région. Le réseau de bus du "TICE" est bien organisé et relie toutes les localités du canton d'Esch. Des liaisons ferroviaires sont également possibles, sans oublier le transport interne de la commune de Differdange, le "Diffbus" et le "Ruffbus Dinola", un service sur demande spécialement conçu pour les personnes âgées de 60 ans et plus. Les "Ruffbus et P-Bus" des communes de Sanem et de Pétange permettent également à leurs résidents de se déplacer sur demande à l'intérieur de leur commune, et ils ont également inclus l'arrêt de bus devant le CS Prënzebiërg dans leurs itinéraires. Le réseau routier est dense, mais un grand parking au centre de Differdange permet d'accéder à notre centre de rencontre en voiture.

Le CS Prënzebiërg dispose également d'un minibus. Pour les activités extérieures, nous offrons la possibilité d'organiser le transport aller-retour depuis le domicile jusqu'aux activités. En cas d'affluence, nous avons également la possibilité d'emprunter un autre minibus à la commune de Differdange.

Pour chaque activité, nous organisons un transport adapté en fonction des inscriptions, que ce soit en utilisant les transports en commun, notre minibus / le minibus de la commune de Differdange, ou un grand bus.

## Brochure

Chaque personne inscrite chez nous reçoit une brochure trois fois par an. La carte de membre n'est plus nécessaire pour recevoir la brochure à domicile. Cependant, afin de fournir des avantages ponctuels aux membres, il a été décidé d'établir un tarif membre et un tarif non-membre pour certaines sorties. Ainsi, il n'y a pas de risque que les personnes qui paient régulièrement pour une adhésion ne voient plus son intérêt, car d'autres "non-payeurs" bénéficient des mêmes avantages.

## Activités

Dans le grand hall, séparé par des cloisons mobiles, sont proposées des activités sportives telles que le Zumba, des ateliers créatifs, des conférences, des cours individuels d'informatique pour PC, ordinateur portable/tablette ou le groupe de chant. Grâce aux cloisons et tables mobiles, cet espace peut être étendu pour accueillir des événements devant un public plus nombreux : des fêtes, des activités musicales et régulièrement des événements plus importants comme des après-midi dansants ou notre assemblée générale.

## Programme

Les lieux de nos activités varient afin de faciliter l'accès aux personnes des différentes communes. Lors de l'élaboration du programme, nous prenons en compte les besoins spécifiques des membres en intégrant leurs idées dans la conception du programme. Les idées de conception de notre groupe de bénévoles sont également prises en compte. La collaboration avec les administrations communales, les commissions pour les personnes âgées, le Service Senior Plus, etc. nous permet de connaître au mieux les besoins de la population et de les intégrer dans l'élaboration de la brochure.

## Le règlement d'ordre intérieur (ROI) concernant le personnel d'encadrement

Ci-joint, vous trouverez le règlement intérieur (ROI) pour le personnel d'encadrement et les utilisateurs.

1.1. Le présent règlement intérieur (ROI) concernant le personnel d'encadrement et les utilisateurs a été approuvé par le conseil d'administration le 28/02/2024.

1.2. Ce règlement est conforme aux statuts de l'association à but non lucratif.

1.3. L'objectif de ce règlement intérieur (ROI) est de définir les modalités de fonctionnement pratique de l'association à but non lucratif.

### Les processus internes :

- Toute maladie doit être signalé au plus tard 1 heure avant le début du travail via WhatsApp (groupe interne). En cas d'urgence ou si la personne était prévue pour une activité nécessitant un remplacement immédiat, le groupe doit être informé via WhatsApp et la direction par téléphone.
- En cas de maladie de la direction, le président de l'ASBL doit également être informé immédiatement par SMS ou téléphone.
- Pour des raisons de sécurité, la porte d'entrée doit toujours être verrouillée lorsqu'une personne est seule dans le club. Dans ce cas, le visiteur doit sonner pour obtenir l'accès.
- Le personnel s'engage à respecter le secret professionnel et à ne pas divulguer d'informations à des tiers.
- Il est strictement interdit au personnel de consommer de l'alcool au volant.
- Il est strictement interdit au personnel de consommer ou de se présenter au travail sous influence d'alcool ou des drogues.
- Les pauses cigarette ne peuvent être prises qu'après consultation avec l'équipe et en dehors des locaux.
- À la fin de la journée, le personnel s'engage à quitter consciencieusement le lieu de travail. Cela inclut : le calcul des montants de caisse, la fermeture des fenêtres, l'extinction des lumières, la

mise hors tension des appareils électriques tels que l'imprimante, l'activation de l'alarme, la fermeture à clé et la fermeture des portes coulissantes des deux côtés.

- Le personnel est invité à traiter le matériel avec respect.
- Les pourboires peuvent être acceptés. Il a été décidé en interne de les collecter dans une caisse commune et de les utiliser lors d'événements d'équipe (visites au restaurant, team-building, etc.).
- Nous visons une collaboration optimale avec nos 4 communes partenaires dans notre travail quotidien
- Chaque employé a été informé des mesures de sécurité lors de son embauche. L'évacuation a été examinée théoriquement et est pratiquée annuellement. Les employés sont tenus de suivre un cours de premiers secours (à renouveler tous les 5 ans) et de maîtriser l'utilisation du défibrillateur après la formation.
- Chaque employé est responsable des tâches internes qui sont redistribuées chaque année. La vérification régulière et les retours d'informations à l'équipe inclus. Cela comprend : la cuisine, la réception, les armoires de bricolage, la salle de réserve, le minibus, le débarras, les tâches administratives et numériques.
- La supervision et la formation sont explicitement souhaitées et, en accord avec le conseil d'administration, obligatoires pour tous les employés lorsque cela est pertinent pour le métier.
- Toutes les actions du support "Aide pour personnes âgées Prënzeberg" ainsi que du CS Prënzeberg sont politiquement neutres.

## Interactions :

- Le respect, l'acceptation et la tolérance au sein de l'équipe ainsi qu'avec les visiteurs sont des prérequis fondamentaux.
- Les employés sont priés d'être ponctuels sur leur lieu de travail. Les absences doivent être compensées, de préférence le même jour. En cas de retard, l'équipe doit être informée.
- L'utilisation du téléphone portable personnel n'est pas interdite, mais elle doit être modérée et/ou peut être autorisée après consultation avec la direction, par exemple en cas d'urgence.
- Pendant les heures de travail, les planifications personnelles (rendez-vous médicaux, vacances, etc.) ainsi que les achats personnels ne sont pas autorisés.

- Le personnel s'engage à être habillé de manière appropriée sur le lieu de travail.
- Les visites médicales personnelles doivent, dans la mesure du possible, être prises en dehors des heures de travail ou être coordonnées avec la direction.
- Les numéros de téléphone portable personnels ne doivent pas être communiqués à des tiers.
- En cas de conflits au sein de l'équipe, une résolution interne rapide est privilégiée. Idéalement, les conflits ou les désaccords sont abordés immédiatement. La direction peut apporter son soutien à cet égard. Les réunions d'équipe hebdomadaires visent à prévenir les conflits ou à les résoudre rapidement au sein de l'équipe. Les conflits ne sont pas résolus en présence de nos visiteurs. En cas de problèmes insolubles, une aide externe peut être sollicitée, sous forme de médiation ou de supervision. Le conseil d'administration est informé des incidents et agit en tant que conseiller pour aider à prendre des décisions.
- En cas de conflits avec les visiteurs, n'hésitez pas à solliciter l'aide de l'équipe ou de la direction dans la mesure du possible, et assurez-vous d'informer l'équipe lors de la réunion hebdomadaire au plus tard.
- Les erreurs sont autorisées, l'importance réside dans l'apprentissage à partir des erreurs et à faire mieux la prochaine fois. Dans ce contexte, il est important de s'entraider et d'accepter les conseils de l'équipe.
- Le CS Prënzebiërg adopte une politique de tolérance zéro en matière de violence sexuelle, physique et psychologique (harcèlement). Le conseil d'administration serait immédiatement informé de ces cas et prendrait toutes les mesures nécessaires pour résoudre le problème dans les meilleures conditions et dans la plus stricte confidentialité. Le conseil d'administration est responsable des mesures disciplinaires à prendre en cas de harcèlement ou de violence.
- Les conditions de travail sont régies par la convention collective SAS ainsi que par le droit du travail. Des exceptions peuvent être demandées au conseil d'administration.

## Le règlement d'ordre intérieur (ROI) concernant les usagers

Pour permettre le déroulement fluide et détendu de toutes les activités au CS Prënzeberg, nous demandons à tous ceux qui visitent notre centre de rencontres de se conformer au règlement intérieur (ROI - Règlement d'Ordre Interne).

### Activités externes :

- Les participants sont priés d'arriver ponctuellement au point de rendez-vous. Dans des circonstances exceptionnelles, une tolérance maximale de 10 minutes après l'heure de départ indiquée peut être accordée.
- Il est recommandé d'avoir un téléphone portable avec soi pour être joignable en cas d'urgence ou pour pouvoir contacter l'équipe.
- Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire dans le minibus ainsi que lors des sorties et des voyages en autocar.
- Lorsque les petits-enfants participent aux activités, la responsabilité et la surveillance incombent aux parents/grands-parents participants. Une attestation de délégation de l'autorité parentale doit être fournie, ainsi qu'une pièce d'identité valide. Le respect de l'obligation d'utiliser des sièges pour enfants est également requis conformément à la législation luxembourgeoise en vigueur.
- Les participants doivent être habillés en fonction des conditions météorologiques et de l'activité prévue.

### Règles générales et les activités internes :

- Toute participation à nos activités s'effectue sous la responsabilité et les risques personnels de chaque participant.
- Pour les activités sportives, les participants sont tenus de consulter leur médecin de famille en cas de doute et d'informer l'équipe / l'entraîneur de toute restriction potentielle.
- Bien qu'il ne soit pas obligatoire, il est recommandé de porter une "carte d'urgence". Cette carte permet à l'équipe de transmettre rapidement des informations sur les médicaments, les contacts d'urgence, les limitations de santé, etc., aux services médicaux d'urgence. Il est important de maintenir cette carte d'urgence à jour en tout temps.

- En cas d'urgence médicale, nous nous réservons le droit de faire appel à une assistance médicale (médecin d'urgence, ambulance).
- Chaque visiteur est prié de consommer de l'alcool de manière responsable. Notre équipe se réserve le droit de cesser la distribution d'alcool si la consommation est jugée inappropriée. Veuillez noter que la vente d'alcool n'est autorisée qu'à partir de 11h30.
- Le CS Prënzebiërg ainsi que l'organisme Aide pour personnes âgées Prënzebiërg a.s.b.l. déclinent toute responsabilité pour tout dommage, accident, perte ou vol éventuels/-elles.
- Chaque visiteur est prié de faire preuve de respect envers l'équipe et les autres participants.
- En cas de conflits insolubles, que ce soit entre les visiteurs ou avec l'équipe, la personne est priée de régler la situation discrètement et non devant les autres participants. Dans de tels cas, l'aide de l'équipe peut être sollicitée pour intervenir.
- Chaque visiteur est prié de faire preuve de respect envers le matériel. Les installations sanitaires doivent également être laissées propres.
- Si vous avez apprécié une activité ou avez des critiques à formuler, veuillez en informer l'équipe afin que nous puissions apporter des améliorations pour les activités futures.
- Il est interdit de fumer dans les espaces publics, y compris dans notre centre de rencontres.
- Chaque visiteur doit être en mesure de présenter une pièce d'identité, tant sur le plan national qu'international. Sur demande, la pièce d'identité doit être présentée à l'équipe. Si la présentation d'une pièce d'identité valide est refusée ou si aucune pièce d'identité valide n'est pas présentée, l'équipe se réserve le droit d'exclure la personne de l'activité.
- Des changements imprévus peuvent survenir même dans les activités les mieux planifiées, entraînant des modifications dans le déroulement. Les décisions entraînant des changements ne sont pas prises à la légère par l'équipe, mais doivent être respectées.
- Pour garantir le bon déroulement des activités, le personnel doit être informé de toute restriction de santé ou médicamenteuse éventuelle.
- Le CS Prënzebiërg adopte une politique de tolérance zéro en matière de violence sexuelle, physique et psychologique.
- Le non-respect du règlement intérieur, l'agressivité, les conflits insolubles avec d'autres visiteurs ou la présence d'un danger imminent nous donnent le droit de renvoyer la personne du CS Prënzebiërg et/ou de ne pas autoriser sa participation à certaines activités.



## Les modalités d'inscription et de désistement

### Inscription

Avant le début des inscriptions, qui précède chaque sortie de la nouvelle brochure (trois fois par an), l'équipe met en place les procédures suivantes pour assurer une inscription juste et fluide.

Dans le formulaire d'inscription électronique (voir annexe), qui doit être complété par l'équipe avant le début des inscriptions, les éléments suivants sont toujours renseignés :

- 3 places pour nos nouveaux clients sont marquées en gris et donc bloquées. Deux semaines avant une activité, les places disponibles peuvent être réservées.
- Il est noté combien de clients peuvent participer à une activité.
- Les places réservées pour les hommes sont marquées en bleu clair.
- Les places pour 2 employés + 1 stagiaire sont toujours bloquées.

Pour que chaque membre de l'équipe soit informé de la brochure et de son contenu, chacun est invité à lire la brochure dans son intégralité à partir du moment où elle est envoyée à l'imprimerie. Les questions sur les menus, les bus, les prix, etc. peuvent ensuite être discutées lors d'une réunion d'équipe, de sorte que chaque membre de l'équipe soit capable de remplir les formulaires lors de l'inscription.

Pour éviter les erreurs, un contrôle des dossiers d'inscription est toujours effectué le soir au cours des deux premières semaines, lorsque l'affluence est la plus importante.

Le formulaire d'inscription qui est rempli à la main est également préparé par l'équipe avant le début des inscriptions (voir annexe).

Le début des inscriptions est indiqué dans la brochure. Cela signifie que personne ne peut s'inscrire avant cette date, même les courriels ne sont pas pris en compte. Les messages via WhatsApp ne sont plus du tout considérés comme des inscriptions.

Les inscriptions sont acceptées à partir de la date de début, soit en personne au club, par courriel ou par téléphone. Des temps d'attente éventuels peuvent en découler, mais il est strictement observé de respecter l'ordre d'arrivée. L'équipe se divise en cas d'affluence importante. 2 à 3 employés prennent en charge les inscriptions téléphoniques et personnelles. Un employé s'occupe de la transcription dans nos formulaires d'inscription électroniques. Cette personne, ou une personne supplémentaire, prend également en charge les courriels en même temps.

Lors de l'inscription, les données suivantes doivent être fournies :

Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, nationalité, adresse électronique le cas échéant, contact d'urgence et numéro d'urgence. Chaque visiteur reçoit ensuite un numéro de client personnalisé, ce qui nous permet d'accéder plus rapidement aux données et évite que le client ne doive fournir à plusieurs reprises ses données. Toutes les données sont traitées de manière

confidentielle conformément aux dispositions de protection des données du 25 mai 2018 (description détaillée des dispositions de protection des données en annexe).

## Désistement

Si une personne s'est inscrite à une activité mais ne peut pas y participer, l'équipe doit être contactée dès que possible. En cas d'annulation anticipée, il est possible que la personne concernée ne soit pas facturée. De plus, une personne sur liste d'attente se voit offrir la possibilité de prendre sa place.

Cependant, si des frais sont engagés en raison d'une annulation, nous sommes obligés de les facturer. Cela se produit principalement dans les cas suivants :

- Activités que nous devons financer à l'avance, telles que : concerts, entrées, vacances, restaurants spéciaux, etc. Si aucun remplaçant n'est trouvé en cas d'annulation, les frais de la personne concernée seront facturés.
- Activités où nous achetons de la nourriture à l'avance, telles que : brunch, dîner, soirée raclette, etc. Si une annulation est effectuée moins d'une semaine à l'avance et qu'aucun remplaçant n'est trouvé, nous devons quand même facturer la nourriture.

Les clients sont informés à l'avance de ces mesures, et elles sont toujours consultables dans la brochure respective.

En cas de remboursement après le paiement de la facture, une note de crédit est émise à la personne, qu'elle peut ensuite se faire rembourser chez nous.

### Une autre particularité concerne les cours.

Les cours calculés sur 3 à 4 mois doivent être payés, même en cas d'abandon anticipé, de non-participation ou de cours manqués. En général, aucun remboursement n'est effectué.

Cependant, les exceptions suivantes sont appliquées :

Expl. 1:	x	x	/	/	/	/	/
----------	---	---	---	---	---	---	---

Exemple 1: Une personne vient faire deux séances d'essai, mais décide ensuite de ne pas suivre le cours ; dans ce cas, nous ne facturons rien.

Si une personne rejoint le cours à mi-chemin, nous facturons proportionnellement les cours restants.

En cas d'abandon de cours avec présentation d'un certificat médical, un remboursement proportionnel des cours restants peut également être effectué.

En cas de doute, nous agissons dans l'intérêt du client, car nous nous considérons comme une institution sociale à but non lucratif.

## La gestion des réclamations

En cas de réclamations adressées directement à nous, la procédure est la suivante :

- Nous attachons de l'importance à une communication directe avec la personne concernée. Les réclamations transmises par des tiers ne peuvent donc être prises en compte que dans une certaine mesure, en fonction de leur gravité.
- Les critiques et les réclamations sont appréciées et traitées avec soin chez nous.
- Il est primordial de questionner et de comprendre le problème / la réclamation auprès de la personne concernée en premier lieu.
- Les employés peuvent décider de manière autonome si le problème peut être résolu rapidement et facilement, ou s'il doit être discuté avec la direction ou l'ensemble de l'équipe.
- Si le problème peut être rapidement résolu, la solution est mise en œuvre directement (parfois, une tasse de café offerte peut faire des merveilles).
- Les réclamations importantes sont discutées et décidées en équipe, avec la direction ou même avec le conseil d'administration. Dans ces cas, la hiérarchie est prise en compte et intégrée.
- Après analyse, une décision est prise et communiquée à la personne concernée, de préférence de manière personnelle, sinon par téléphone.
- En cas de doute, nous agissons également dans l'intérêt de la personne concernée, car l'idée de bien social prévaut pour nous.

Dans une autre étape, des mesures internes supplémentaires sont prises selon la réclamation :

- Selon le principe qu'on apprend de ses erreurs, les réclamations et les critiques servent à se remettre en question et, si nécessaire, à reconsidérer sa position.
- Les réclamations peuvent conduire à restructurer les règlements internes afin d'éviter que le problème ne se reproduise éventuellement.
- Il est possible de se former sur un sujet problématique spécifique.
- La supervision peut également être utilisée pour restructurer les processus internes de l'équipe.

La satisfaction de nos visiteurs est notre priorité, mais pas à n'importe quel prix. Dans tous les cas, il est important d'agir équitablement, de reconnaître les erreurs si nécessaire, mais aussi de signaler clairement lorsque le problème ne relève pas de notre responsabilité.

## Les moyens assurant la communication interne et externe

### Équipe interne

Au sein de l'équipe, nous privilégions principalement la communication directe entre nous. De plus, les moyens de communication suivants jouent un rôle important dans notre travail quotidien :

- Outlook → pour inscrire les rendez-vous, les heures de travail, les rappels des événements importants à accomplir. Chaque employé a accès aux mêmes données dans Outlook, ce qui permet à tous d'être informés de la même manière.
- PC (Word, Excel, PowerPoint, Canva, etc.) → les exigences administratives sont toutes gérées sur ordinateur, que ce soit pour remplir les formulaires d'inscription, rédiger des lettres, créer des dépliants, des présentations PowerPoint, préparer des brochures, etc. L'ordinateur est l'outil principal de notre travail quotidien. Presque chaque employé dispose d'un ordinateur personnel ou partage un ordinateur avec un collègue.
- Modèles manuscrits → ceux-ci sont principalement utilisés comme moyen de contrôle. En cas de doute, le modèle manuscrit peut aider. Les inscriptions peuvent être traitées plus rapidement qu'avec un ordinateur. Cependant, seuls les modèles nécessaires sont imprimés sur papier, dans un souci de préservation de l'environnement.
- Réunions d'équipe → des réunions d'équipe ont lieu chaque semaine le lundi matin (de 9h à 13h ou de 11h à 13h). Le club est alors fermé aux visiteurs. Aucun appel téléphonique n'est également pris pendant cette période. L'objectif est de discuter des conditions organisationnelles, d'analyser les retours de la semaine, de clarifier les prévisions de la semaine à venir et de résoudre les conflits interpersonnels si nécessaire. Un compte-rendu est rédigé à chaque fois pour permettre aux employés absents de s'informer ultérieurement.
- Groupe WhatsApp → les absences pour maladie ainsi que les questions nécessitant une réponse rapide peuvent être gérées de manière simple via ce canal. Cependant, le groupe est réservé aux sujets professionnels uniquement.
- Courriel → nous disposons d'une adresse électronique à laquelle chaque employé a accès, facilitant ainsi l'échange d'informations. De plus, chaque employé dispose d'une adresse électronique personnalisée. Les messages internes peuvent ainsi être rapidement envoyés.

### Interne Club Aktiv+

La communication interne avec d'autres acteurs se fait principalement par le biais de réunions, qui sont convoquées de manière plus ou moins régulière.

- Réunions avec le groupe de bénévoles → une fois par mois, une réunion est organisée avec nos volontaires. Cette réunion vise à informer tout le monde des nouveautés et à recueillir des idées. Un compte-rendu est rédigé pour permettre à chacun de consulter les décisions prises.
- Plateforme → deux fois par an, une réunion est organisée avec les représentants de nos quatre communes partenaires, la représentante du MIFA ainsi que le représentant du conseil d'administration. Les questions, les demandes et les informations peuvent être discutées dans ce cadre. Un compte-rendu est également rédigé.
- Réunions avec le conseil d'administration → environ une fois par mois ou selon les besoins, des réunions sont organisées. Elles servent à l'échange d'informations, à la prise de décisions pour les activités quotidiennes et peuvent être sollicitées en cas de problèmes. De plus, le président du conseil d'administration assiste quotidiennement le club Aktiv+ en cas de besoin.
- Assemblée générale → une fois par an, au cours du premier trimestre, l'assemblée générale se tient, offrant aux participants un aperçu de l'année écoulée dans son ensemble.

## Externe

La communication externe se fait par différents moyens, car elle concerne plusieurs acteurs sociaux. Elle englobe à la fois la communication vers l'extérieur et les réunions avec des acteurs externes.

- Plénières → trois fois par an, idéalement tous les responsables de la coordination de Club Aktiv+ se réunissent. Si nécessaire, le MIFA et d'autres professionnels sont également invités. L'objectif est de promouvoir l'échange entre les différents Club Aktiv+, de créer une identité commune et de travailler sur des sujets spécifiques au club et d'échanger des idées. Un rapport est également rédigé.
- Commissions des seniors (Sanem, Käerjeng, Differdange) → Actuellement, nous sommes représentés dans 3 commissions des seniors des 4 communes partenaires. Cela se fait en dehors des heures de travail et est rémunéré par jetons. La collaboration permet une coopération plus rapide et ciblée ainsi qu'un meilleur échange d'informations. Des rapports sont également rédigés. Il serait idéal d'être représenté dans les 4 communes partenaires.
- Brochure → La brochure, envoyée 3 fois par an à nos clients et distribuée en alternance dans chaque commune, est notre principal moyen de communication. Elle contient toutes les informations nécessaires pour participer aux activités.
- Médias sociaux (Facebook, WhatsApp, site Web, site Web des communes partenaires) → La brochure est transmise aux communes partenaires, qui la publient ensuite sur leurs sites Web. Ainsi, les personnes intéressées peuvent également consulter les informations en ligne. La brochure actuelle est également disponible sur notre site Web interne. De plus, les médias sociaux deviennent de plus en plus importants. Par exemple, les places vacantes pour les activités sont envoyées via Facebook et WhatsApp.
- Courriel → Lors de l'élaboration de notre brochure, nous communiquons beaucoup par courriel. La mise par écrit sert de contrôle, ce qui peut éclaircir en cas d'incertitudes.

- Téléphone / Portable / SMS → Pour les changements, les questions, etc., nous contactons nos membres principalement par téléphone / portable. En cas d'indisponibilité, un SMS peut également être utile pour transmettre le message.
- Contact direct entre clients et équipe → Nous entretenons également un contact personnel avec nos membres. La communication directe, que ce soit lors des activités, des entretiens de conseil, des conversations informelles, reste la forme de communication la plus pure et la plus importante pour nous.
- Flyers → Des annonces spéciales, qui peuvent être diffusées après la brochure, peuvent être envoyées via un flyer ou publiées sur les réseaux sociaux.
- Publications (Gero, Diffmag, presse, etc.) → Les publications régulières ainsi que les articles ponctuels ou liés à des événements sont de bons moyens de communication pour sensibiliser également les personnes en dehors de nos 4 communes partenaires.
- Radio RGL → La publicité régulière à la radio permet également d'atteindre un large public et de nous faire connaître.
- Stands d'information / Participation à des manifestations → La participation à des stands d'information ainsi qu'à des manifestations transversales des Clubs Aktiv+ permet à la fois de se présenter comme une entité à l'extérieur et d'approcher directement les gens pour les convaincre par la communication directe et la présence du CS Prënzebiërg.
- Rapport annuel → Un rapport annuel est rédigé une fois par an en même temps que l'assemblée générale, et peut être remis à toute personne intéressée.

## Les règlements de sécurité et les plans d'intervention

- Le CS Prënzebiërg est couvert par toutes les assurances nécessaires : responsabilité civile, assurance du personnel et des visiteurs qui fréquentent notre club ou participent à des activités, assurance pour le minibus et ses passagers.
- De plus, un employé désigné conformément aux règles est chargé de s'occuper des activités de protection et de prévention de l'entreprise contre les risques professionnels.
- Des plans d'évacuation (voir annexe), des alarmes incendie ainsi que des extincteurs sont installés et vérifiés régulièrement chaque année. Une simulation d'incendie est également organisée une fois par an par la FEDAS.
- La trousse de premiers secours est régulièrement vérifiée par la commune. La trousse de secours mobile est également contrôlée et réapprovisionnée plusieurs fois par an par le personnel, surtout avant les voyages. Elle est toujours emportée lors des grands voyages et excursions. Nous disposons également d'une couverture anti-feu dans le club et, à partir de 2024, d'un défibrillateur mobile pouvant également être emporté lors des activités.
- En cas d'accident, si la direction n'est pas présente, elle est immédiatement informée et une ambulance est appelée si nécessaire. L'accident, survenu sous notre responsabilité, est signalé à l'Association d'assurance accident - AAA. En même temps, il est essentiel de veiller à ce que les autres personnes présentes soient bien prises en charge.
- Des formations de premiers secours sont obligatoires pour l'ensemble de l'équipe et doivent être renouvelées au moins tous les 5 ans. De plus, chaque employé doit savoir manipuler et utiliser un défibrillateur.



## Procédure de fuite

### ACTIVITES INTERNES

- Les personnes qui visitent notre Club Aktiv+ le font sous leur propre responsabilité. Elles sont libres d'entrer et de sortir à leur convenance. Cependant, si nous constatons qu'une personne n'est plus en mesure de le faire de manière autonome, nous engageons une conversation avec la personne concernée ou, si possible, avec les proches, afin de trouver éventuellement une solution mieux adaptée. Dans certains cas, nous pouvons solliciter l'aide de Senior Plus de la commune partenaire, qui peut nous fournir un soutien et des orientations.
- Lors de l'inscription, nous demandons toujours un numéro de téléphone à la personne, de préférence même un numéro de portable si disponible. Récemment, nous demandons également simultanément un contact en cas d'urgence avec un numéro, qui peut être contacté en cas d'urgence. Ces informations sont fournies sur une base volontaire, mais sont traitées par nous en matière de protection des données de la même manière que toutes les autres informations personnelles qui nous sont transmises.

### ACTIVITES EXTERNES

- Lors de l'inscription, nous sommes attentifs aux personnes qui s'inscrivent. En cas de doute fondé sur les compétences de la personne concernée, que ce soit sur le plan physique ou psychologique (signes de démence), nous nous réservons le droit d'exclure la personne de l'activité.
- Les personnes inscrites mais qui ne se présentent pas au point de rencontre convenu seront contactées par téléphone. Cela vise à vérifier si la personne est en route et si nous devons continuer à attendre dans les limites de notre tolérance de 10 minutes.
- Lors des excursions ou voyages plus longs, nous veillons toujours à avoir les coordonnées des participants avec nous.
- Chaque participant est tenu de pouvoir se justifier avec une pièce d'identité valide.
- Idéalement, des photos sont prises dans le bus, ce qui peut être utile en cas de perte d'une personne, à présenter à la police. En particulier pour les nouveaux clients ou ceux pour lesquels nous avons des doutes sur les compétences, nous demandons la



permission de prendre une photo lors de leur première participation à une activité. Ces photos peuvent être supprimées sur demande après l'activité.

- Nous avons également un téléphone portable de groupe avec nous, où les participants peuvent nous contacter en cas d'urgence.
- Dans le bus, nous demandons aux participants dans quelles configurations ils souhaitent se déplacer. Idéalement, les personnes se déplacent toujours à deux ou plus. Pour les personnes seules qui ne trouvent pas de compagnon direct, nous leur suggérons toujours de nous accompagner. Cependant, si elles insistent pour partir seules, nous ne pouvons pas les forcer. Nous nous assurons alors spécifiquement que la personne en question a notre numéro de téléphone pour nous contacter en cas d'urgence. En cas de doute fondé sur la capacité de la personne à se débrouiller seule, par exemple dans une grande ville, nous essayons discrètement de la suivre, les accompagnateurs se répartissent donc en conséquence.

En cas de non-présentation d'une personne au point de rendez-vous convenu, nous suivons la procédure suivante :

- Un membre du personnel prend en charge les participants restants, de préférence dans le bus, et s'efforce de maintenir le calme.
- En parallèle, un autre membre du personnel tente de contacter la personne par téléphone, maximum 5 minutes après l'heure convenue.
- Si la personne répond, nous cherchons ensemble une solution, par exemple si elle s'est perdue. Nous essayerons alors rapidement de la retrouver à pied ou en bus. Les autres participants sont informés des mesures prises.
- Si tous les essais téléphoniques échouent, nous informons la police après 30 minutes maximum, ainsi que la direction et le représentant du conseil d'administration, si elle n'est pas présente.
- De plus, nous informons le contact d'urgence de la personne concernée, si nous disposons de ses coordonnées.
- À partir de ce moment, nous agissons sur instruction de la police.
- En cas d'urgence extrême, un membre de l'équipe reste sur place pour aider aux recherches.
- Si la police le permet, le bus reviendra avec les participants restants et un membre du personnel.
- En cas de recherche réussie, un transport de retour devra être organisé.
- Il est essentiel de conserver son calme en toutes circonstances.
- Cet incident est discuté en interne, lors des réunions d'équipe et du conseil d'administration, et des ajustements peuvent être apportés à la procédure d'évacuation si nécessaire.

## Annexe

### Formulaire d'inscription électronique (différentes variantes)

**Total:**  
**Personal:**

Activité, Heure, Prix

	Nr.	Datum	Client	Nom	Prénom	Tel	Minibus		Domicile		ANNUL.	Ween ?
							A	R	A	R		
1												
2												
3												
4	1											
5	2											
6	3											
7	4											
8	5											
9	6											
10	7											
11	8											
12	9											
13	10											
14	LISTE D'ATTENTE											
15	LISTE D'ATTENTE											
16	1											
17	2											
18	3											
19	4											
20	5											
21	6											
22	7											
23	8											
24	9											
25	10											

Par exemple; modèle d'excursions d'une journée en minibus.

**Total:**  
**Personal:**

Activité, Heure, Prix

	Nr.	Datum	Client	Nom	Prénom	Tel							Minibus		Domicile		ANNUL.	Ween ?
							lessen	Differrd.	Nidderk.	Artikuss	Käerjeng	Péiteng	A	R	A	R		
1																		
2																		
3																		
4	1																	
5	2																	
6	3																	
7	4																	
8	5																	
9	6																	
10	7																	
11	8																	
12	9																	
13	10																	
14	LISTE D'ATTENTE																	
15																		
16	1																	
17	2																	
18	3																	
19	4																	
20	5																	
21	6																	
22	7																	
23	8																	
24	9																	

Par exemple; modèle pour les excursions d'une journée avec un grand bus.

**Total:**  
**Personal:**

Activité, Heure, Prix

	Nr.	Datum	Client	Nom	Prénom	Tel	02.Jan	09.Jan	16.Jan	23.Jan	30.Jan	Minibus		Domicile		ANNUL.	Ween ?	
												A	R	A	R			
1																		
2																		
3																		
4	1																	
5	2																	
6	3																	
7	4																	
8	5																	
9	6																	
10	7																	
11	8																	
12	9																	
13	10																	
14	LISTE D'ATTENTE																	
15	1																	
16	2																	
17	3																	
18	4																	
19	5																	
20	6																	
21	7																	
22	8																	
23	9																	
24	10																	

Modèle pour activités sportives régulières



## Formulaire d'inscription

Date     2024

Nouveau Client  Sans inscription



Madame   
Monsieur

Tel     
Club     
Mail     
Ami

Boîte     
Médecin     
Ami     
Autre

CM2024    
CMF2024

N. Client

Nom                       
Prénom

Gsm: +

N. Tel: +

Adresse:       \_\_\_\_\_

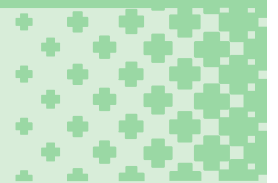
PLZ:     \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

Date de naissance:

Nationalité:  LU  FR  BE  DE  PT  IT

Autre: \_\_\_\_\_



## Februar 2024

## Januar 2024

- LA  Singen
- LA  Musek Piano  M  D
- LA  Musekskurs Gittare
- LA  Sophrologie
- LA  Cornhole
- LA  Zumba
- LA  Spillcafé
- LA  Beweeung Lynn od. Jennifer
- LA  Art manuel et soph.
- LA  Qi Gong
- LA  Keelen
- LA  Trèppeltour
- LA  Uelegmolerei
- LA  Self-défense
- LA  Pétanque
- LA  Bodybalance
- LA  Nordic Walking  J  F  M  A
- LA  Inklusiouns-Pétanque  J  F  M  A
- LA  Handaarbechten  J  F  M  A
- LA  Danztreff  J  F  M  A
- LA  Sétzdanz  J  F  M  A
- LA  Mir kreieren ee Lidd

LA 2	Schwämm Piko od. Péiteng	Mini Bus	Dominobonic
LA 3	Cabarat Sténckléier	Mini Bus	Dominobonic
LA 6	Presentatioun Cohabitage	Mini Bus	Dominobonic
LA 8	Buvette Jugendfabrik	Mini 16h 17h	
LA 9	Wanderung Käerjeng	Mini Bus	Dominobonic
LA 13	Shopping Concorde	Mini Bus	Dominobonic
LA 14	Fueskichecher baken	Mini Bus	Dominobonic
LA 16	Zoppenatelier	Mini Bus	Dominobonic
LA 17	Fueswanderung	Mini Bus	Dominobonic
LA 20	Ladies'time Grand Buffet	Mini Bus	Dominobonic
LA 25	Musée dräl Echelen	Mini Bus	Dominobonic
LA 27	Restaurant Bastal	Mini Bus	Dominobonic
LA 29	Buvette Jugendfabrik	Mini 16h 17h	

LA 12	Zoppenatelier	Mini Bus	Dominobonic
LA 16	Neijperschfeier	Mini Bus	Dominobonic
LA 18	Ouverture Buvette Jugendfabrik	Mini 16h 17h	
LA 19	Shopping Geric Thionville	Mini Bus	Dominobonic
LA 21	Ladies'time Music Magic	Mini Bus	Dominobonic
LA 23	Restaurant Happy House	Mini Bus	Dominobonic
LA 25	Crèche Dino Dreikinnelskuch	Mini Bus	Dominobonic
LA 26	Déifénderger Theater	Mini Bus	Dominobonic
LA 28	Thé dansant Hesper	Mini Bus	Dominobonic
LA 29	Gentlemen's Time Escape Room	Mini Bus	Dominobonic
LA 30	Visitt Elyssis Esch	Mini Bus	Dominobonic

## Abrëll 2024

## Mäerz 2024

LA 2	Zauberworkshop		
LA 5	Visitt Dinant	A D N P K	Dominobonic
LA 9	Konferenz Mäi Wëlle maä Wee		
LA 10	Show Abba Gold am Trifolikon Echternach	Mini Bus	Dominobonic
LA 11	Buvette an der Jugendfabrik	Mini 16h 17h	
LA 12	Zoppenatelier		
LA 16	Visitt Co-Labor	Mini Bus	Dominobonic
LA 18	Crèche Dino, Ouschtereer fierwen	Mini Bus	Dominobonic
LA 19	Restaurant Osteria Bekwal	Mini Bus	Dominobonic
LA 20	Ladies'time Cabaret: Melusina	Mini Bus	Dominobonic
LA 23	Zylinderhaus Bernkastel-Kues		
LA 25	Shopping Maar Arel	Mini Bus	Dominobonic
LA 27	Nuechtessen am Club		
LA 30	Wanderung Guttländ Trail Mammereisen	Mini Bus	Dominobonic
LA 30s	Buvette an der Jugendfabrik	Mini 16h 17h	

LA 1	Virtrag Panik ASBL		
LA 2	Inter. Osteriemarkt Schwetzingen	Dominobonic	
LA 4	Seniorentuesbal	Mini Bus	Dominobonic
LA 5	Gentlemen's Time Keele spille beim Kuerb	Mini Bus	Dominobonic
LA 8	Keramik Musée a Péckvillercher Atelier	Mini Bus	Dominobonic
LA 12	Bretzelfeier	Mini Bus	Dominobonic
LA 15	Zoppenatelier		
LA 16	Ladies'time Lakordegasanoun	Mini Bus	Dominobonic
LA 18	Sangen zu Diddeleng	Mini Bus	Dominobonic
LA 19	Shopping Adler + Cora Féiz	Mini Bus	Dominobonic
LA 21	Buvette an der Jugendfabrik	Mini 16h 17h	
LA 21	Blummenatelier fir Ouschteren		
LA 22	Restaurant Orchidea Rodange	Mini Bus	Dominobonic
LA 26	Generalversammlung		

## Flosscroisière 16.05 - 23.05.24

Infofreund 24.01  jo  nee

LA EZ DZ Smaragd-Deck   LA EZ DZ Rubin-Deck   LA EZ DZ Diamant-Deck



## Règlements généraux sur la protection

Depuis le 25 mai 2018, de nouvelles mesures ont été introduites dans l'Union européenne pour protéger les données personnelles. Celles-ci doivent être reconnues et appliquées immédiatement. En tant que Club Senior, il est de notre devoir de veiller à ce que ces règles de protection des données soient respectées et nous devons vous en informer.

Comme nous stockons également des données, nous souhaitons vous assurer que ces données sont conservées en toute sécurité. En outre, vous avez le droit de consulter les données que nous avons enregistrées et de les supprimer à votre demande à tout moment. Vous pouvez également réduire le volume des données stockées et ne divulguer que ce que vous jugez nécessaire. Afin de pouvoir stocker vos données, nous avons besoin de votre entier consentement. Vous avez donc le droit de savoir pourquoi nous avons besoin de ces différentes données et à quoi elles servent.

Les données les plus importantes que nous avons stockées sont, par exemple votre nom et prénom, votre numéro de téléphone et/ou de portable, votre adresse complète à domicile, votre nationalité et votre date de naissance et éventuellement votre adresse électronique. Nous avons besoin de ces informations pour vous envoyer régulièrement notre brochure, nos factures ou notre carte de membre ou pour rester en contact avec vous et pouvoir vous joindre en cas d'urgence. Les données servent également à l'établissement de statistiques, qui sont envoyées au Ministère une fois par an, mais elles ne sont pas personnelles.

Nous tenons à vous assurer que vos données ne peuvent pas être vues ou utilisées par une tierce personne. Elles sont stockées en toute sécurité dans notre système et ne seront pas transmises.

Pour le bon déroulement des activités, ainsi que des cours ou des répétitions de théâtre, une liste avec les noms et les numéros de téléphone des participants est établie pour le responsable du cours et uniquement pour celui-ci. Il lui est interdit de transmettre cette liste à une personne tierce.

Pour les voyages à l'étranger ou à l'intérieur du pays, une liste avec les noms, les lieux de résidence, les dates de naissance et les numéros de téléphone sera également établie. Cette liste sert en premier lieu à la sécurité des personnes concernées. En cas d'urgence, le membre du personnel concerné a une bonne vue d'ensemble sur les informations importantes des personnes concernées. Pour les voyages, nous demandons toujours une copie du passeport ou de la carte d'identité ainsi que les coordonnées (nom et numéro de téléphone) d'une personne à contacter en cas d'urgence. Après le voyage, ces copies et données seront détruites immédiatement et sans exception par nos soins.

Les photos des participants aux différentes activités seront utilisées pour la publication (brochure, page d'accueil, articles, conférences et autres). Si vous n'êtes pas d'accords, veuillez-nous en informer par écrit.

Si vous avez d'autres questions concernant vos données stockées, n'hésitez pas à nous contacter. Le personnel du club senior vous donnera avec plaisir plus d'informations.

Veillez découper et remettre personnellement au Club Senior ou l'envoyer au

B.P 27 · L-4501 Differdange

Je ne suis pas d'accord avec la prise et la publication de photos.

Nom ..... Prénom .....

Date .....

Signature .....





# Plans d'évacuation

PLAN D'EVACUATION / FLUCHTPLAN  
 REZ-DE-CHAUSSEE / ERDGESCHOSS

ISO 23801



VOUS ÊTES ICI  
STANDORT

**LEGENDE**

- vous êtes ici
- direction d'évacuation
- Fluchtweg
- point de rassemblement
- Sammelplatz
- sortie de secours
- Notausgang
- direction de sortie
- Fluchtrichtung
- premiers secours
- Erste Hilfe
- bouton poussoir alarme incendie
- Brandmeldezentrale
- couverture anti-feu
- Feuerlöschrunde
- extincteur
- Feueralarmer
- central d'alarme incendie
- Brandmeldezentrale
- tableau électrique
- Elektrische Schalttafel



Club Senior "Prenzebiërg"  
27-29, rue Michel Rodange  
L-4660 Differdange

**FEDAS LUXEMBOURG**  
4, rue Joseph Fehren L-1508 Howald  
L-1508 Howald  
Tél: 46.08.08-1 E-mail: [sec@fedas.lu](mailto:sec@fedas.lu)

Code : F0801-99-00-P2 | Dressée: Ckl | Date: 27.07.2021

INCENDIE

**RESTER CALME.**  
DÉCLANCHER L'ALARME.

**APPRÉHENDER LES SAUVETEURS SANITAIRES -112**  
Savoir que le feu a la nature du silence est un danger.  
PREVENIR IMMÉDIATEMENT LES SAUVETEURS SANITAIRES.  
OUBLIER LES BLOCS SANITAIRES.

FERMER LES FENÊTRES ET LES PORTES.

EVACUATION

**EVACUER EN CAS DE DÉCLANCHEMENT D'ALARME.**  
QUITTER LES LIEUX SANCTES.  
EMPÊCHER LE REGISTRE DES PRÉSENCES.

NE PAS UTILISER LES ASCENSEURS.

MENER LES PERSONNES AU POINT DE RASSEMBLEMENT.  
PROCÉDER À L'APPEL DES PERSONNES.  
DÉGAGER LES ACCÈS POUR LES SERVICES D'URGENCE.  
ATTENDRE LES INSTRUCTIONS DES SERVICES D'URGENCE ET ÊTRE RESPONSABLE DE L'ÉTABLISSEMENT.

VERHALTEN IM BRANDFALL

RUHE BEWAHREN.  
ALARM AUSLÖSEN.

FEUER MELDEN -112  
Warten.  
Warten Sie, was brennt, ob und wieviele Menschen in Gefahr sind.

BEWAHREN SICH VOR RAUCH UND WÄRME.  
DIEBEI SCHRITTBÄUMER NICHT VERLASSEN.  
FENSTER UND TÜREN SCHLIESSEN.

EVAKUIERUNG

EVAKUIERUNG BEI AUSLÖSUNG DES ALARMSIGNALS.  
GEBÄUDEBEREICH VERLASSEN.  
AMMESSERSCHWELBE WARTEN.

BEWEGEN SICH ZUR NÄCHSTEN VERBODENEN SAMMELPLATZ AUFZUZEHEN.  
AMMESSERSCHWELBE VERMEIDEN.  
GEBÄUDEBEREICH VERLASSEN.  
FÜR RETTUNGSDIENSTE ZUFÜHRUNG FÜR RETTUNGSDIENSTE FREIHALTEN.  
AMMESSERSCHWELBE WARTEN DER EINSATZLEITUNG BEFOLGEN.