

Mise en conformité de la loi du 23.08.23 portant sur la qualité des services pour personnes âgées

Clubs Aktiv +

Paragraphe : Projet d'établissement

a) Sous-paragraphe : Modalités d'inscription et de désistement

Les inscriptions peuvent être faites directement au Club Aktiv Plus, par téléphone, par email ou par formulaire d'inscription.

Une inscription est nécessaire pour toutes les activités organisées par le Club Aktiv Plus. En cas d'impossibilité de participer à une activité ou à un cours, le client est invité à prévenir le Club Aktiv Plus dans les meilleurs délais. La place libérée pourra alors être attribuée à une personne sur liste d'attente. Le cas échéant, la participation du client pourra être remboursée. A l'inverse, les frais inhérents à son annulation lui seront facturés.

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

b) Sous-paragraphe : L'offre de prestations et de services

Le Club Aktiv Plus est un service qui offre ses prestations dans le cadre très large des mesures visant l'autonomie, l'indépendance et le bien-être des seniors - conformément à la stratégie du "active ageing". À cette fin, il propose ses prestations à toutes les personnes qui désirent soit préparer leur départ de la vie active ou leur passage d'une étape de la vie à une autre, soit bénéficier tout simplement des différentes prestations proposées.

Le Club Aktiv Plus propose une gamme diversifiée d'activités socioculturelles et sportives, de formations, d'informations, de rencontres et de loisirs. Les activités incluent des rencontres informelles, des repas communs, des événements à caractère familial, des activités sociales de bénévolat, des groupes de discussion, des visites guidées, des promenades commentées, des excursions, des voyages organisés, des conférences, des séminaires, des cours d'initiation, des workshops et bien plus encore.

Le Club Aktiv Plus promeut également la dimension intergénérationnelle en impliquant activement des enfants, des jeunes, et des jeunes adultes. Il promeut également la dimension interculturelle en proposant des activités visant une rencontre vivante entre différentes cultures et personnes d'origine différente. Ceci pourrait se faire, par exemple, par des activités de type cuisine, chant, apprendre/utiliser des langues étrangères, partage de coutumes et visites.

Précisons que le service s'engage à être ouvert à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux et veille à faire respecter les principes de la non-violence et de la non-discrimination.

c) **Sous-paragraphe** : Les moyens de communication interne et externe

Communication interne :

- Emails : Fréquemment utilisés pour les échanges internes, les mises à jour importantes, et les informations cruciales.
- Réunions d'équipe régulières : Des réunions formelles sont régulièrement organisées pour discuter de points essentiels, résoudre les problèmes potentiels, et renforcer l'organisation.
- Plateformes collaboratives en ligne : Mise en place d'une plateforme en ligne, telle qu'un intranet ou Sharepoint, favorisant le partage d'informations, de documents, et de calendriers au sein de l'ensemble de l'organisation.
- Réunions Périodiques avec le gestionnaire : Interaction régulière avec le gestionnaire ou l'équipe de gestion pour discuter des aspects stratégiques et opérationnels

Communication externe :

Doheem versuergt souhaite que les clients puissent facilement les contacter et obtenir l'aide dont ils ont besoin. Pour ce faire, un processus d'accueil et d'orientation du client a été mis en place. Il se décline :

1. Faire connaître l'offre de services

Doheem versuergt communique son offre de services de manière claire et adapté aux différents publics cibles. Différents moyens de communication, tels que des brochures, des flyers, des publicités, un site internet et les réseaux sociaux, sont utilisés.

2. Signaler les possibilités d'accueil au public

- Doheem versuergt indique à ses clients les différents moyens par lesquels ils peuvent prendre contact, qu'il s'agisse d'un accueil physique, téléphonique ou numérique.
- Accueil physique : les locaux administratifs de Doheem versuergt sont ouverts au public pendant des horaires définis.
- Accueil téléphonique : Doheem versuergt dispose d'un numéro de téléphone unique.
- Accueil numérique : Doheem versuergt dispose d'un site internet, d'un chat en ligne et d'une page Facebook dédiée.

3. Assurer un accueil physique, téléphonique ou numérique en cohérence avec son offre

Doheem versuergt met tout en œuvre pour que les clients puissent être accueillis de manière professionnelle et personnalisée, quel que soit le mode de contact qu'ils choisissent.

- Les agents d'accueil sont identifiables et formés à la communication avec les clients.
- Les clients sont écoutés attentivement et leurs attentes sont prises en compte.
- Les clients sont mis en contact avec un interlocuteur compétent ou orientés vers un autre service si nécessaire.

Objectifs de la procédure

La procédure d'accueil et d'orientation du client de Doheem versuergt vise à :

- Faciliter la prise de contact des clients avec l'association.
- Assurer un accueil de qualité, en cohérence avec l'offre de services de Doheem versuergt.
- Réduire le risque d'insatisfaction des clients.

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.

Sous-paragraphe : Gestion des réclamations

La gestion efficace des réclamations et des incidents représente un atout fondamental pour toute organisation, se déclinant à travers plusieurs perspectives :

- Elle permet d'identifier les secteurs nécessitant des modifications tout en offrant aux clients et aux collaborateurs l'opportunité de contribuer à l'amélioration du service.
- Elle offre à Doheem versuergt une seconde chance pour satisfaire les parties prenantes internes et externes, renforçant ainsi la confiance dans nos services.
- Elle constitue une occasion de renforcer le soutien de la population envers Doheem versuergt.
- Elle contribue à alléger notre charge de travail, optimisant ainsi l'efficacité globale de nos opérations.
- Elle répond à l'un des indicateurs qualité définis par Doheem versuergt.

Notre politique de gestion des réclamations vise à favoriser une amélioration continue de la qualité de nos services. À cette fin, un logiciel dédié à la gestion des réclamations a été mis à la disposition de nos collaborateurs et bénéficiaires. Ce site spécialement conçu permet aux collaborateurs de partager leurs retours, doléances et préoccupations, renforçant notre engagement envers l'amélioration continue.

Une page Wikipedia interne dédiée fournit des détails explicites sur le fonctionnement du site de gestion des réclamations, expliquant clairement comment soumettre des événements indésirables et en assurer leur traitement.

Début 2024, un formulaire spécifique pour les réclamations sera mis en place sur le site internet de l'institution. Ce formulaire offrira une voie directe et structurée aux personnes externes à l'entreprise pour exprimer leurs préoccupations de manière formelle.

En outre, une procédure visant à protéger les lanceurs d'alerte a été mise en place fin 2023. Cette procédure permet de protéger les lanceurs d'alerte et de contribuer à renforcer le respect de l'Etat de droit selon la loi du 16.05.23.