



Règlement général

CLUB HAUS BIEN SÛR(E)

Mars 2024



Gemeinde Ralingen

CLUB HAUS BIEN SÛR(E)

Club Actif Plus



9, rue du Pont

L-6581 Rosport

Agrément N°PA/23/05/045

I. Informations générales, particularités administratives

Introduction

Le registre central des « clubs Actif Plus » du Ministère de la Famille luxembourgeois, permet à tous les intéressés d'avoir accès aux informations concernant les différents Clubs Actif Plus et donc aussi ceux du Club Haus Bien Sûr(e). La saisie et la documentation centrales créent la transparence et facilitent la gestion du club.

Le cadre légal de cette prestation de services en faveur des personnes âgées est fixé par la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées ; chapitre 4 – Clubs Actif Plus : « promotion du vieillissement actif : toutes les 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 »

A. Particularités administratives

Dénomination	Club Haus Bien Sûr(e) Club Actif Plus transfrontalier
Adresse	9, rue du Pont L-6581 Rosport
Téléphone	26 74 31 45
Courriel	info@biensure.lu
Agrément	PA/23/05/045
Communes concernées	Rosport-Mompach (L), Echternach (L), Ralingen (D)
Gestionnaire	Foyers Seniors asbl.
Chargée de direction	Chantal Hein-Zimmer
Site Internet	www.clubhaiser.lu/club-haus-bien-sure/
Facebook	Club Haus Bien Sure
Heures d'ouverture	Du lundi au vendredi, de 8 :30 à 17 heures

Pour tout renseignement les intéressés peuvent s'adresser au bureau pendant les heures d'ouverture du club.

Les activités qui ont lieu en salle communale ou en plein air peuvent également être organisées le soir ou éventuellement le dimanche et rarement un jour férié.

Au cas où le Club Haus Bien Sûr(e) ferme ses portes pendant les vacances, les intéressés seront informés en temps utile.

B. Description du Club Actif Plus à Rosport

1. Historique

La raison pour laquelle les responsables des communes précitées ont initié ce projet est qu'ils ont très tôt envisagé cette coopération après avoir réalisé spontanément de nombreux projets communs. Au début ils ont surtout recherché des infrastructures communes, maintenant ils se préoccupent de la réalisation de projets transfrontaliers dans les domaines de la culture, de la formation et des loisirs.

Le politicien Camille GIRA, décédé, disait en 2017 lors de la création d'un nouveau pont pour piétons et voitures : « Je me réjouis d'être entouré de gens qui ne construisent pas des murs, mais des ponts et qui ne craignent pas l'étranger, mais qui l'accueillent comme un ami. » Une phrase qui a gagné en importance à l'heure actuelle.

Par un fleuve et par une frontière, fermée pendant la pandémie, les localités de Rosport et de Ralingen ont été séparées temporairement. Romain OSWEILER, bourgmestre de la commune Rosport-Mompach, en fonction à ce moment-là, trouvait que cette scissure ne tenait pas compte des habitudes des habitants. « Pour nous le pont n'était pas considéré comme une frontière, mais comme point de rencontre, disait-il. « Domradio.de ; 04.05.2020).

Deux communes ont en outre un passé historique commun. Jusqu'à la fin du 18^{ème} siècle, la Seigneurie de Rosport faisait partie du district « Quartier ECHTERNACH » et de l'abbaye Ste Irmine. La « Cour Ste Irmine », appelée « Vieux Château », était à l'origine le bâtiment administratif de l'abbaye.

2. Situation géographique

2.1. Les Communes

Rosport-Mompach et Ralingen comptent 19 (13+6) villages, sans compter ceux de la commune d'Echternach.

La Commune de **Rosport-Mompach** comprend 13 villages :

- Born
- Boursdorf
- Dickweiler
- Girst
- Girsterklaus

- Givenich
- Hinkel
- Herborn avc Lilien
- Moersdorf
- Mompach
- Osweiler avec la ferme de Frombourg
- Rosport (siège de la commune)
- Steinheim

La commune est avec une superficie de 57.07 km², la 7^{ème} plus grande au Grand-Duché.

La commune de **Ralingen** compte 6 villages :

- Ralingen
- Wintersdorf
- Godendorf
- Edingen
- Olk
- Kersch

La commune a une superficie de 27.64 km.

Ajoutons la Commune d'**Echternach** avec une superficie de 20.5km. et les localités Lauterborn, Roudenhaff ainsi que le Melickshaff.

2.2. Les habitants

2.2.1. Âge

3.708 Personnes résidaient en décembre 2022 dans la **Commune de Rosport-Mompach**, 1.361 habitants, 36.70%, dont 684 femmes et 677 hommes avaient plus de 50 ans, ce qui veut dire que plus d'un tiers de la population avait plus de 50 ans.

2.241 personnes sont enregistrées à **Ralingen**, dont 2.129 résidents et 112 personnes avec résidence secondaire. Des 2.129 personnes avec domicile effectif 1041 (41.38%) - 535 femmes et 1105 hommes- avaient plus de 50 ans.

5861 citoyens vivaient en décembre 2022 dans la **commune d'Echternach**. 2425 habitants (41.38%) dont 1.320 femmes et 1.105 hommes avaient plus de 50 ans ce qui veut dire plus de 2/5 avaient plus de 50 ans.

En moyenne, dans les communes participantes, 41,26% des habitants ont plus de 50 ans.

2.2.2. Nationalité

La Commune de Rosport-Mompach compte 3.708 personnes de 65 nationalités différentes : 2693 luxembourgeois (73%) et 1015 étrangers (27%).

La Commune de Ralingen enregistre 1.712 (80.4%) allemands et 417 (19.6%) étrangers de plus de 35 nationalités différentes.

La Commune d'Echternach accueille 5861 personnes de 82 nationalités différentes dont 3051 (52%) luxembourgeois et 2810 (48%) étrangers.

Dans les communes participantes on note en moyenne **36.26% de concitoyens étrangers.**

Ces chiffres justifient la décision d'implanter un Club Actif Plus dans cette région rurale et d'offrir un point de rencontre aux citoyens 50+ de toutes les cultures et nationalités.

2.3. Infrastructure du Club Haus Bien Sûr(e)

2.3.1 Situation et accessibilité du Club

Le siège du club, avec son bureau, se trouve à Rosport dans un bâtiment facilement accessible près du pont frontalier. L'ancien bâtiment de la Poste a pu être facilement aménagé pour personnes handicapées.

2.3.2 Localités pour offres et activités

Les activités ont lieu dans les différentes localités des communes partenaires qui ont mis à disposition de nombreuses salles communales.

Dans la Commune de Rosport Mompach il y a diverses possibilités :

- Centre polyvalent « Hierber Scheier », salle de fête
- Maison Communale à Mompach, salle de fête et « Café um Buer »
- Centre communal « A Lannen » à Osweiler avec salle de fête, hall et cuisine
- Centre culturel « Reemerhof » à Rosport, salle de fête
- Pavillon « Sauerpark » à Rosport
- Centre polyvalent « Fräihof » à Steinheim avec salle de fête, hall et cuisine

Dans la Commune de Ralingen

- Maison Communale d'Edingen-Godendorf
- Presbytère d'Edingen
- Maison Communale de Kersch
- Maison Communale d'Olk
- Maison Communale de Ralingen
- Presbytère de Ralingen

- Maison Communale de Wintersdorf

Dans la Commune d'Echternach

- Hihof
- Vereinshaus
- Auberge de jeunesse
- Trifolion

Les communes mettent également à disposition des halls sportifs et en plein air des terrains de sport, de tennis etc.

Beaucoup activités ont aussi lieu en plein air. La Commune de **Rosport-Mompach** se trouve dans le parc naturel & géoparc Mëllerdall. Le réseau de sentiers pour randonnées illustre le charme de ce paysage allemand-luxembourgeois. Grâce au raccord au Mëllerdalltrail, à quatre sentiers auto pédestres et huit sentiers locaux la commune dispose de 100km. de promenades.

En dehors de la marche à pied, il y a les tours à bicyclette, par exemple :

- la piste cyclable nationale « Trois Rivières » le long de la Sure
- le «Tour Tudor» qui permet de se documenter sur la production alternative d'énergie.

Le lac qui s'est formé à la suite de la construction d'un barrage, permet différents sports aquatiques. En été la piscine en plein air peut être utilisée par le club pour aquagym....

La Commune de **Ralingen** est située dans le parc naturel allemand-luxembourgeois qui s'étend aussi sur différentes parties du Grand-Duché. Ici aussi, une multitude de sentiers de randonnée invitent à de longues promenades. Une piste cyclable part de l'embouchure de la Moselle et de la Sûre et longe la rivière du côté allemand et luxembourgeois. Il est possible de changer de côté à tout moment pendant la randonnée à vélo - que ce soit de part et d'autre de la Sûre - grâce aux nombreux ponts.

Echternach est la plus ancienne ville du Luxembourg. L'histoire a laissé de nombreuses traces architecturales et de nombreux bâtiments. Située au cœur de la nature de la région de la Petite Suisse Luxembourgeoise, Echternach offre un grand choix de sentiers de randonnée, comme les Gorges du loup et le Mëllerdalltrail.

Echternach a également beaucoup à offrir aux passionnés de vélo. Il y en a pour tous les rythmes.

3. Contrats

3.1. Convention

Les signataires de la Convention sont les représentants des institutions suivantes :

- du ministre de la Famille et de l'Intégration
- de Foyers Seniors asbl.
- du conseil communal de la Commune de Rosport-Mompach
- du conseil communal de la Commune d'Echternach

Cet accord fixe les obligations de l'organe de direction, de l'État et des communes concernant la base de collaboration des parties signataires, le contrôle de qualité des prestations ainsi que les méthodes d'information et de contrôle, les pénalités de l'État et finalement la durée, le changement et les conditions pour une éventuelle résiliation.

La signature de la convention se fait annuellement.

Le Club Haus Bien Sûr/e dispose depuis le 1^{er} novembre 2023 d'une convention limitée à un an, enregistrée sous le numéro PA/23/05/45, réglant pour cette période son activité comme centre régional d'animation et de guidance pour personnes 50+.

3.2. Contrat de coopération

Le contrat de coopération entre les communes a été signé en décembre 2023 par :

- la présidente de Foyers Seniors asbl.
- le conseil communal de la Commune de Rosport-Mompach
- le conseil communal de la Commune d'Echternach
- des représentants de la Commune de Ralingen.

Il règle l'organisation, l'administration, la répartition des tâches du club ainsi que les droits et devoirs entre les communes impliquées et l'association sans but lucratif Foyers Seniors.

Un autre contrat fixe le montant de la participation financière des communes.

4. Financement

L'état luxembourgeois prend actuellement en charge 87% de salaire du chargé de direction, les communes payent 13%. Le poste plein temps d'éducatrice est pour l'instant payé à 87 % par le gestionnaire Foyers Seniors et à 13% par les communes. Par suite des changements

ministériels luxembourgeois les représentants du ministère de la Famille ne peuvent accorder de subside avant mai 2024. La convention avec le Club Haus Bien Sûr(e) prévoit à l'heure actuelle uniquement le financement du chargé de direction, la prise en charge du 2^{ème} poste reste en suspens.

Un montant annuel de 10.000€ est prévu pour des frais extraordinaires. Le ministre compétent peut accorder exceptionnellement un financement supplémentaire.

Le local de bureau est mis à la disposition par la commune de Rosport-Mompach. Les autres communes mettent également leurs localités gratuitement à la disposition du club.

5. But du Club Haus Bien Sûr(e)

Le développement démographique et social illustré par des slogans tels que « vieillissement de la population, changement des relations familiales ou segmentation des structures sociétales » dans les régions rurales (Vogelsang et al. Villages urbains) entraîne un besoin important de nouvelles possibilités de rencontre et d'échange. Proximité, rencontres spontanées sans barrière offertes par un Club Actif Plus encouragent les contacts sociaux et animent les expériences communautaires. Elles garantissent l'inclusion des personnes âgées dans les communes au-delà des régions et des frontières. Dans la troisième phase de leur vie, les hommes et les femmes qui se sont retirés de la vie professionnelle et/ou dont les enfants ont quitté le foyer familial disposent d'un coup, après une vie trépidante, de temps libre. Ils ont enfin du temps pour eux-mêmes et pour se préoccuper de leurs propres intérêts. Un temps que maints seniors apprécient et vivent de façon positive. D'autres risquent de s'isoler et/ou de se sentir inactifs parce qu'ils n'ont pas l'énergie nécessaire pour nouer des nouveaux contacts ou pour d'entamer des projets. Cette inertie, jointe à la perte du statut professionnel, peut provoquer le début d'une dépression et mettre en jeu la santé physique et mentale.

Les responsables du Club Haus Bien Sûr(e) veulent prévenir l'isolement, l'esseulement et le cas échéant la toxicomanie des seniors.

Suivant la méthode, le degré de difficulté et la vitesse de l'apprentissage les activités du club sont principalement adaptées aux personnes 50+. La présence de personnes plus jeunes n'est toutefois pas exclue, loin de là ! La diversité et la différence entre les générations qui s'influencent et s'entraident s'avère très positive et encourage le dialogue entre les générations.

Le Club Haus Bien Sûr(e) joue un rôle important dans la société au sein des communes et bien au-delà des frontières. Il ouvre ses portes aux seniors de toute nationalité. Rencontre et apprentissage intergénérationnels gagnent de plus en plus d'importance au vu du renversement des structures familiales traditionnelles.

6. Population cible

Le Club Haus Bien Sûr(e) s'adresse prioritairement aux personnes âgées de plus de 50 ans pour les encourager à :

- organiser et passer leurs loisirs judicieusement
- rechercher le contact et la compagnie de personnes sympathiques
- participer à la vie culturelle et sociale de la région
- améliorer leurs connaissances et en acquérir de nouvelles
- maintenir leur forme physique et mentale
- transmettre leur savoir à d'autres
- offrir leur aide dans le bénévolat
- prendre part aux projets de cette population cible

7. Organe de gestion

Foyers Seniors, association sans but lucratif, gestionnaire du Club Haus bien Sûr(e), a été fondée en 1987 avec le but d'initier, dans le domaine de la prévention, des projets en faveur des seniors luxembourgeois.

Foyers Seniors asbl. qui gère déjà sept autres clubs a signé en novembre une convention avec le ministère de la Famille pour la gestion du Club Haus Bien Sûr(e), premier Club Actif+ transfrontalier implanté au Grand-Duché.

8. Personnel

La convention avec le Ministère ne prévoit pour l'instant qu'un poste, celui de chargé de direction. La multiplicité et la planification des activités requiert impérativement la collaboration d'une deuxième personne.

La présence au bureau d'un interlocuteur est nécessaire pour garantir une disponibilité et un accueil chaleureux, personnalisé aux personnes qui demandent des renseignements et/ou des conseils. Le travail concernant le concept et l'administration prend en outre beaucoup de temps.

Les collaborateurs doivent accompagner les participants lors d'excursions ou de randonnées. Le contact avec les visiteurs et le chargé de cours leur tient à cœur, c'est pour cette raison qu'ils tiennent à faire les présentations au début d'une activité.

La publicité, les relations publiques demandent surtout au début beaucoup de temps. L'échange permanent entre les différentes communes, localités institutions politiques et groupes de loisir est indispensable. A ce jour la résonance est positive, mais elle montre que toutes ces tâches ne peuvent être assumées par une seule personne. Cette évidence a motivé le conseil d'administration de Foyers Seniors à engager à partir du 01/01/24 une éducatrice à ses frais.

De nombreux **bénévoles** (entre autres chargés de cours, d'organisation, d'administration) tant au Luxembourg qu'en Allemagne participent avec enthousiasme et créent une solide base pour un projet qu'ils apprécient. Ils bénéficient d'une assurance accident et d'une assurance responsabilité civile.

II. PLAN DE DEVELOPPEMENT

1. Procédures pour le développement la réalisation du programme

1.1. Grandes lignes

Le Club Haus Bien Sûr(e) offre une panoplie d'activités diverses sur les plans culturel, sportif ou associatif avec le but, poursuivi par tout Club Actif+ :

- préparation à la retraite
- promotion de l'apprentissage tout au long de la vie
- promotion du bénévolat et des offres de loisir en particulier sur le plan communal
- prévention de l'isolement et de l'esseulement
- accès facilité des personnes âgées aux technologies de l'information et de la communication et soutien pour l'utilisation des média digitales.

1.2. But spécifique

Le dialogue et la cohésion avec entre les acteurs communaux et régionaux sont recherchés.

La collaboration sur le plan communal avec différentes organisations est déjà bien établie. Les responsables du club s'efforcent de répondre favorablement aux désirs et propositions concrètes qui leur sont adressées.

L'activité bénévole et la participation active rencontrent un franc succès. Cette forme de participation et de bénévolat n'a non seulement un effet sur l'épanouissement personnel, mais elle pourrait susciter l'imitation.

Le contact avec les structures d'accueil pour enfants est recherché pour réaliser la compréhension intergénérationnelle. En fin de compte tous les intéressés sont invités à se retrouver dans une atmosphère conviviale pour un passe-temps agréable.

Le Club Actif+ ne s'adresse pas nécessairement à une clientèle régulière, mais il présente un potpourri d'activités uniques ou régulières pour attirer maint senior. Il s'agit de prestations différentes sur le plan culturel, sportif, créatif, scientifique sous forme de cours d'initiation, de formations, d'ateliers, de rondes de discussion, de séminaires...On envisage en outre de

programmer des repas en commun, des fêtes, des promenades, de randonnées à pied ou en bicyclette, des visites documentaires et des voyages.

Ces propositions sont choisies afin de promouvoir le vieillissement actif et l'apprentissage continu.

La qualité de l'accueil -en particulier le premier contact- est d'une grande importance. Chaque personne est la bienvenue et accueillie comme un hôte. Lors d'un entretien individuel elle est informée du déroulement des activités et invitée à exprimer ses attentes et désirs.

Lors des rencontres suivantes on veille à une communication chaleureuse. Les collaborateurs ont à cœur de créer avec une décoration adéquate (fleurs, plantes, arrangements floraux, photos, tableaux etc.) et une ambiance conviviale au bureau et dans les salles de réunion ou d'activité.

2. Prestations du Club Haus Bien Sûr(e)

Les collaborateurs doivent analyser la situation de la population à laquelle ils s'adressent et s'enquérir des offres existant sur le plan régional ou communal. En se basant sur ces acquis, ils développent des projets qui tiennent compte de cette situation.

Une collaboration avec les communes est évidente tout comme un échange régulier avec les institutions ou associations communales, régionales, nationales et internationales.

Une large campagne de publicité est envisagée. Les activités sont présentées dans une brochure éditée trois fois par an, envoyée aux visiteurs du club et déposée gratuitement au bureau et à divers autres endroits bien fréquentés. Cette présentation se trouve aussi sur Facebook, Buet, Amtsblatt, sur le site des communes et du club.

Un contrôle de qualité déterminera par une enquête standardisée le degré de satisfaction des visiteurs réguliers et des participants aux activités. Cette procédure relèvera les facteurs sujets à une révision.

2.1 Type d'activité

Le Club Haus Bien Sûr(e) prévoit des activités dans les domaines suivants :

- sport et mobilité
- créativité
- culture
- visites guidées

- conférences
- excursions, voyage au Grand-Duché et à l'étranger
- activités intergénérationnelles
- nouvelles technologies
- santé et bien-être
- rencontres, fêtes conviviales
- conseil, guidance
- préparation à la retraite
- cours de langue à partir de septembre 2024
- cours divers

Les personnes intéressées sont chaleureusement invitées à faire part de leurs idées concernant de nouvelles activités.

2.2. Coopérations

Dans les régions rurales la responsabilité dans les associations revient souvent aux mêmes personnes et ceci surtout dans les organisations qui se soucient des besoins des seniors. Par ailleurs certaines offres peuvent perdre leur attractivité et ne plus correspondre aux attentes de la génération des seniors actifs d'aujourd'hui, d'où l'idée d'organiser pour et avec les seniors (lifelong-learning, active aging) des activités dans les catégories sport, art, digitalisation etc. Il est essentiel de rester innovatif pour atteindre le but défini.

L'interconnexion avec les acteurs sur le plan local est visée. Elle pourrait offrir une possibilité aux indépendants et aux petites entreprises pour présenter leurs prestations locales lors de cours, de visites guidées informatives dans leur entreprise, de portes ouvertes.

Une autre collaboration avec la Commune de Ralingen est en route. On pense à un échange régulier avec des organisations (p.ex. club de tennis, patrimoine/culture à Olk) et des groupements (p.ex. forum pour la protection de la nature, de l'écologie). L'interconnexion avec certaines activités et projets pourrait se faire de cette façon. Le projet « Région d'énergie sans frontières » initié par Ralingen et Rosport-Mompach, va dans cette direction, il vise pour 2025 la création d'une infrastructure électrique transfrontalière capable de fournir un réseau électrique, sur base de sources naturelles renouvelables.

2.3. Activités sociales

La solidarité joue un rôle important au club. Des activités bénévoles permettront de soutenir pécuniairement des œuvres sociales.

3. Modalités d'inscription et d'annulation

Les futurs participants trouvent les modalités d'inscription et d'annulation dans la brochure du club. Ils sont informés que :

- la participation est au propre risque et péril
- les inscriptions sont possibles par téléphone, courriel ou démarche au bureau
- une place peut être disponible ou qu'une demande peut être mise sur une liste d'attente
- dès qu'une place est réservée, la participation aux frais de l'activité choisie doit être virée avec la référence indiquée
- ni lettre spéciale, ni facture ne sera envoyée concernant le paiement précité
- le client prend l'initiative de l'inscription
- en cas de problèmes de santé exigeant un désistement, le client doit en informer le responsable dans les meilleurs délais
- le club ne peut rembourser les frais dus à cette inscription
- la place libérée par une annulation peut être les cas échéant occupée par une autre personne
- le prix d'un cours déjà entamé ne peut être remboursé par le club que sur présentation d'une ordonnance médicale

Avant l'inscription à une **activité sportive**, il est conseillé à l'intéressé de voir avec le médecin, si cette activité n'est pas contraindiquée pour lui. Par sécurité, la personne responsable du cours et tenue au secret professionnel doit être informée de la possibilité de la survenue d'un problème de santé.

Le participant s'occupera lui-même d'un **équipement** adéquat, indispensable pour toute activité sportive. Lors d'activités physiques il est vraiment important de s'hydrater, donc de se munir d'un bidon d'eau.

Les **photos** prises lors d'activités seront publiées dans la brochure du club, sur le site internet, dans les média sociaux (p.ex. Facebook). C'est au participant d'informer le responsable du club de son désir de ne pas paraître sur ces photos.

4. Communication interne et externe

4.1 Communication interne

Actuellement les deux uniques collaboratrices sur place n'ont aucun problème à s'échanger verbalement. Dans un journal on peut noter des informations d'importance.

Toutes les 6 semaines il y a une réunion d'échange entre les chargés de direction de Foyers Seniors.

Un membre du comité de Foyers Seniors a été nommé interlocuteur du Club Haus Bien Sûr(e). Cette personne fait la liaison entre le conseil d'administration et le club, ce qui simplifie et facilite les démarches concernant la gestion.

Tout membre du personnel a la possibilité de recourir à des supervisons ou de suivre des cours de formation.

4.2. Communication externe

La brochure du club paraît trois fois par an. Elle se trouve à disposition au Club Haus Bien Sûr(e), dans les bâtiments publics des communes, chez les médecins, les kinésithérapeutes, les administrations (communes, ministère, office social, ...) et les autres Clubs Actif+ du pays.

On trouve en outre les informations sur les activités dans:

- Newsletter
- Sites internet des (clubhaiser.lu, Luxsenior, Communes de Rosport-Mompach, Echternach, Ralingen)
- Réseaux sociaux (Club-Facebook-Seite)
- Buet / Amtsblatt des communes concernées
- Sauerzeitung
- Pages GERO-CLUBS

Le rapport annuel du club est transmis annuellement aux représentants du ministère de la famille et des communes concernées.

Une plateforme de coopération, à laquelle participent un représentant ministériel, un représentant de chaque commune, un représentant de Foyers Seniors et la chargée de direction, se réunit deux fois par an.

Des réunions plénières sont convoquées plusieurs fois par an pour activer le flux d'informations entre tous les clubs luxembourgeois.

Grâce à un échange et une collaboration avec les institutions actives dans les domaines socio-pédagogique et socio-gérontologique les collaborateurs de ces services sont informés de l'activité du Club Haus Bien Sûr(e).

5. Traitement des plaintes

Toutes les plaintes à l'encontre du club sont prises au sérieux qu'il s'agisse de remarques, de propos irréfléchis, d'expressions de mécontentement, d'avis, de propositions ou d'opinions, spontanées ou par écrit. Chaque plainte est étudiée au sein de l'équipe qui recherche la transparence et une communication franche et honnête. Au cours d'un entretien avec les personnes qui se sont plaintes, on essaie de clarifier le bienfondé de la critique et de rectifier éventuellement la situation.

D'autre part on considère aussi les commentaires de satisfaction et les louanges pour voir ce qui plaît aux visiteurs et pour en tenir compte lors dans le choix et l'exécution des futurs activités.

6. Contrôle de qualité

Au Club Haus Bien Sûr(e) les moyens et les stratégies suivantes sont appliqués :

- Echange interne avec les collaborateurs et les chargés de cours pour évaluer l'offre et la qualité des activités et prestation. Cette évaluation se fait 3 fois par an peu avant la fin des activités proposées dans la brochure.
- Lors de la réunion d'un autre organe de gestion, composé de deux représentants des communes ainsi que du club. On y examine régulièrement avec un œil critique les nouvelles propositions ainsi que les événements en cours ou clôturés.
- A la fin de chaque activité un questionnaire est remis aux participants pour qu'ils puissent noter leurs critiques positives ou négatives.
- L'analyse dans les meilleurs délais et de façon continue des demandes, plaintes, réclamations et des remèdes dans l'immédiat.
- Evaluation annuelle du plan de développement avec les collaborateurs et ceci en présence des membres de l'organe précité et du représentant du conseil d'administration. Changements/adaptations du règlement général sont approuvés lors de cette réunion.

6.1. Statistiques

Le relevé journalier des activités et des prestations constitue un facteur clé pour établir les statistiques annuelles transmises au ministère de la Famille. Un programme informatique, adapté aux besoins du Club Haus Bien Sûr(e), facilite la tâche et permet de tirer des conclusions. Grâce à ces statistiques annuelles on peut évaluer objectivement quelles sont les attentes concernant le programme et la méthodologie du club. Le développement d'un contrôle de qualité permet une évaluation correcte et effective.

6.2. Chargés de cours externes

Les chargés de cours externes sont engagés sous contrat comme travailleurs indépendants. Ce contrat, en double exemplaire, est établi avec le chargé de direction et règle le volume et les particularités de ses prestations (lieu, horaire, cadence, honoraire). Un certificat ou diplôme est requis pour l'exercice de certaines fonctions.

III. MESURES DE SECURITE

1. Mesures de sécurité dans les locaux

Tous les locaux occupés appartiennent aux communes, donc les règles de sécurité et d'hygiène des communes sont en vigueur. Les collaborateurs, en particulier le chargé de direction, veillent à l'observation de ces règles.

Avant toute nouvelle activité ces règles concordées avec les communes sont communiquées aux participants.

Dans tous les bâtiments il est strictement interdit de fumer. Les règles de comportement en cas d'une alerte d'incendie sont indiquées de façon visible dans tous les bâtiments.

L'inobservation de ces impératifs peut entraîner l'exclusion aux activités du club.

2. Procédés pour la disparition d'une personne

Les règles suivantes sont applicables en cas de disparition d'une personne :

Au préalable :

- Lors de l'inscription
 - o Noter le numéro du téléphone fixe et celui du portable
- Lors du voyage, de l'excursion
 - o Noter en tous les cas le numéro du portable
 - o Demander éventuellement le numéro du portable d'une personne de contact
- Pendant le déplacement
 - o Donner aux participants un carton avec le numéro de l'accompagnateur et indiquer le point de rassemblement
- Pendant le voyage
 - o Indiquer l'adresse et le numéro de l'hôtel

Que faire si une personne ne se montre pas au point de rassemblement ?

- appeler immédiatement la personne au téléphone
- voir si aucune des autres personnes ne l'a rencontrée en cours de route
- retourner aux chemins, endroits et lieux visités auparavant,

En cas d'insuccès :

- demander avec qui la personne a été en route pour se renseigner auprès d'elle
- voir s'il y a eu un comportement singulier

Temps d'attente :

- Lors d'une excursion
 - o Le groupe attend tout d'abord un quart d'heure avant d'entamer de vraies recherches
- Lors d'un voyage
 - o Une personne reste sur place et maintient le contact avec l'autre accompagnateur
 - o Le groupe poursuit son programme (ou retourne à l'hôtel)
 - o S'il y a connaissance d'une personne de contact celle-ci est informée
 - o Informer la police sur place et donner le numéro de téléphone pour rester en contact permanent

Informations et données détaillées concernant la personne recherchée :

- Photos actuelles
- NOM, prénom
- Stature, cheveux, âge, tatouage, signes distinctifs, lunettes etc.
- Habillement, chaussures, bijoux
- Liste des médicaments que la personne prend régulièrement, informations concernant des allergies, handicaps
- Liste de membres de la famille ou d'amis dont le numéro de téléphone est connu
- Description des circonstances et indication du temps de la disparition.

IV. Règlement interne

1. Règles pour les visiteurs du club

L'accès au club se fait sans distinction de race, de religion ou d'ethnie. Priorité est donnée aux personnes de + de 50 ans et à celles qui veulent se préparer à la retraite ou à celles qui désirent une transition positive de la vie professionnelle à la période de vie après le travail.

Les intéressés sont informés de règles de participation suivantes :

- L'inscription aux activités choisies se fait au bureau, par téléphone ou par courriel
- Une participation aux frais est le plus souvent demandée pour couvrir les frais d'organisation ou de rémunération des chargés de cours. Dans ce cas le prix d'entrée et/ou les conditions de participation sont indiqués lors de la publication de l'offre
- Le montant de ces frais doit être viré sur le compte du club dès que les intéressés ont reçu une réponse positive à leur demande d'inscription
- Les personnes inscrites, empêchées de prendre part à une activité sont priées d'en informer le responsable dans les meilleurs délais. Lors d'une annulation faite à temps, la place est disponible pour un autre candidat de la liste d'attente. Les frais dus à un désistement sont facturés.
- Aucun remboursement ne sera fait lors de l'interruption d'un cours entamé ou d'une absence non motivée
- Les photos de participants peuvent être publiées pour illustrer des activités, des manifestations ou des événements. La personne qui ne veut pas être photographiée est priée de le signaler par écrit au club
- La ponctualité et l'exactitude sont demandées pour les inscriptions et les participations aux activités ou événements
- La participation est au risque et péril de l'intéressé. Pour les activités physiques il est indiqué de voir avec le médecin s'il n'y a pas de contre-indication.
- Au cas où il y a des restrictions, le chargé de cours doit en être informé au début de l'activité
- Les efforts physiques absorbent beaucoup de liquide, il est donc important de boire beaucoup et d'emporter p.ex. des boissons lors d'excursions ou de promenades

2. Règles pour les collaborateurs

Gentillesse, ponctualité, courtoisie, respect, sens de l'ordre, caractérisent la qualité du personnel des Clubs Aktiv Plus gérés par Foyers Seniors asbl, qui accomplit son travail de manière autonome, mais n'oublie pas, par sa tolérance, sa flexibilité et sa discrétion, de respecter les souhaits et l'intimité des visiteurs.

1. l'attitude professionnelle

1.1 L'attitude professionnelle envers les visiteurs

Le professionnalisme repose sur la nécessité de garder une distance pleine de tact vis-à-vis du visiteur. Elle n'exclut cependant pas les témoignages de sympathie et de compréhension et requiert les qualités fondamentales suivantes :

1.1.1 Respect

- * se montrer aimable et prévenant envers les visiteurs
- * respecter les souhaits et l'autonomie du visiteur
- * respecter les règles de politesse et de savoir-vivre et écouter patiemment.

1.1.2 Honnêteté et loyauté

- * ne pas participer à l'achat ou à la vente d'objets, de meubles, de bijoux du client (même s'il demande une faveur en ce sens)
- * reconnaître une erreur ou un oubli, s'excuser et tenter d'excuser par un geste le comportement fautif.

1.1.3 Neutralité

- * donner des informations précises, exemptes de tout jugement de valeur. Eviter de faire des recommandations sur le choix d'autres professionnels, services ou sur l'utilité d'un traitement ou d'une prescription.
- * Ne pas prendre position en cas de problèmes entre visiteurs ou entre visiteurs/membres de la famille.

1.1.4 Distance

Garder une distance pleine de tact, tout en manifestant de l'intérêt, de la compréhension et de la sympathie.

1.1.5 Pourboire

Les collaborateurs/trices sont rémunérés pour le travail qu'ils effectuent. Il est donc normal qu'ils n'acceptent pas de pourboire.

1.1.6 Téléphone portable

Sauf situation personnelle inhabituelle, le téléphone portable est éteint ou mis en mode silencieux pendant les heures de travail.

1.2 Attitude professionnelle envers les supérieurs, les collègues de travail et les autres professionnels

Un bon climat de travail, essentiel au bien-être des visiteurs, repose sur l'esprit d'équipe, la collaboration et le respect mutuel.

1.2.1 Coopération et travail en équipe

- * Loyauté envers les supérieurs et les autres membres de l'équipe.
- * Approbation de la planification individuelle et collective du travail.
- * Appartenance et solidarité au sein de l'association.
- * Répartition spontanée du travail et flexibilité quant aux différentes tâches à accomplir.
- * au sein de l'équipe et lors des réunions de travail : formulation précise des problèmes existants, formulation positive des critiques, discussion impartiale des problèmes.

1.2.2. respect

- * de la manière personnelle de travailler des collègues, de la diversité de chacun.
- * de la vie privée des collègues de travail (ne rien dire au visiteur de leurs problèmes personnels).
- * Neutralité et tolérance vis-à-vis de la critique du travail des collègues. (Encourager le visiteur à faire part de ses critiques à la personne concernée ou à la direction. S'il n'est pas disposé à le faire, il faut soi-même - pour obtenir une meilleure qualité de travail - en parler le chargé de direction).

1.3 Attitude professionnelle personnelle

Pour protéger sa sphère privée, distinguer sa vie privée de sa vie professionnelle et ainsi préserver son équilibre personnel, il est nécessaire de :

- * de garder une distance indispensable et de ne pas s'impliquer soi-même.
- * d'éviter de parler de ses propres problèmes et difficultés, quelle qu'en soit la nature.

2. le secret professionnel

Le respect du secret professionnel est impératif.

Sont soumis au secret professionnel aussi bien les informations confiées dans l'exercice du travail que les faits constatés fortuitement, ainsi que les confidences dont le secret est demandé.

2.1 Obligation de secret professionnel partagée

2.1.1. partagé avec d'autres salariés

Le partage d'informations entre le responsable de la direction et le personnel est une des bases de travail. Cet échange doit se faire dans la confiance afin de préserver la discrétion et le respect du visiteur.

2.1.2. partagé avec des proches

Après une journée particulièrement difficile, il peut arriver que l'on ressente le besoin de se confier à un proche. Dans ce cas, il est impératif de ne parler que de soi-même et non du client. De plus, il faut être extrêmement prudent, c'est-à-dire ne pas donner d'indices qui permettraient d'identifier la personne.

3. le champ d'action

Le travail avec des seniors autonomes et actifs exige un intérêt général pour- et une facilité d'accès aux personnes, ainsi que des compétences en communication. Il est indispensable de percevoir les expressions des participants, de tenir compte de leurs souhaits.

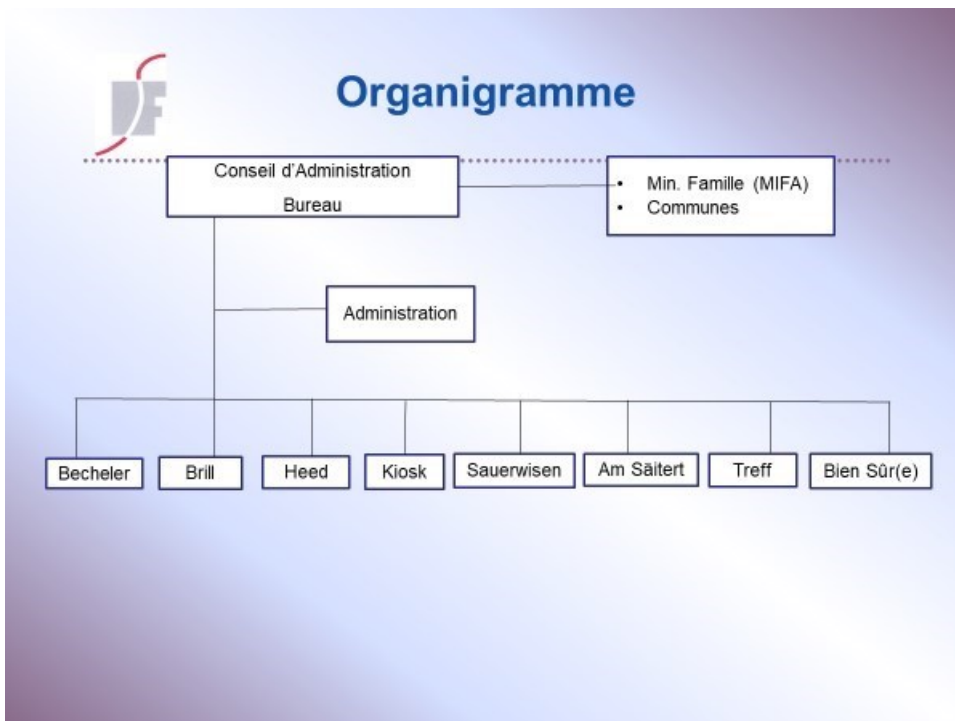
Une collaboration honnête des salariés dans tous les domaines, y compris dans le domaine administratif, favorise un bon climat de travail.

3.1 Compétences personnelles

- Ponctualité
- Flexibilité en général et en particulier dans les horaires de travail, selon le domaine d'activité.
- Créativité, abondance d'idées
- Sens des responsabilités
- Capacité à travailler de manière autonome
- Capacité à diriger un groupe de participants, à prendre des responsabilités, à donner des instructions claires et précises, à veiller à la cohésion du groupe et à l'intégration de tous les membres du groupe
- Volonté d'apprendre de nouvelles choses

3. Organigramme

FOYERS SENIORS asbl.



CLUB HAUS BIEN SÛR(E)

