

Règlement général

CLUB HAUS AM SÄITERT

Club Aktiv Plus



1 rue Jos Paquet

L—5872 Alzingen

Agrément PA/22/05/041

I. Informations générales et détails administratifs

A. Détails administratifs

Dénomination	Club Haus am Saitert
Adresse	1 rue Jos Paquet L-5872 Alzingen
Téléphone	26 36 23 95
Courriel	info@amsaitert.lu
Site internet	www.amsaitert.lu
Commune signataire	Commune de Hesperange
Numéro d'agrément	PA/22/05/041
Heures d'ouverture administrative	Lundi 14 :00-16 :00 Mercredi - Jeudi 9 :00-12 :00 et 14 :00-16 :00 Vendredi 9 :00-12 :00
Jours et heures d'ouverture	Le Club est ouvert au public en principe du lundi après-midi au vendredi matin, de 9h00 à 16h00, et pendant les horaires des différentes activités. L'ouverture du samedi, dimanche et des jours fériés se fait suivant les activités. Les périodes de fermetures annuelles seront communiqués à la clientèle.

B. Description générale du « Club Aktiv Plus » d'Alzingen

1. Objectifs du Club Haus am Saitert

Le Club Haus am Saitert a pour objectif la promotion du « vieillissement actif » et du « vivre ensemble » dans la commune. Il répond aux attentes de la population et recherche la collaboration avec tous les organismes concernés.

Le Club Haus am Saitert est une structure qui offre ses prestations dans le cadre très large des mesures visant l'autonomie, l'indépendance et le bien-être de la population cible, dont il favorise l'intégration et la participation active à la vie sociale. Il favorise également l'épanouissement personnel et stimule les intérêts des clients en leurs offrant une grande panoplie d'activités :

- Des activités socio-culturelles et sportive
- Des activités de formation
- Des offres de rencontre et de loisir
- Des offres d'information et d'orientation
- Des activités favorisant la participation active
- Des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures .

Le Club Haus am Saitert prévient l'isolement, contribue à la prévention de la santé psychique et physique et se préoccupe également de l'intégration des seniors non luxembourgeois.

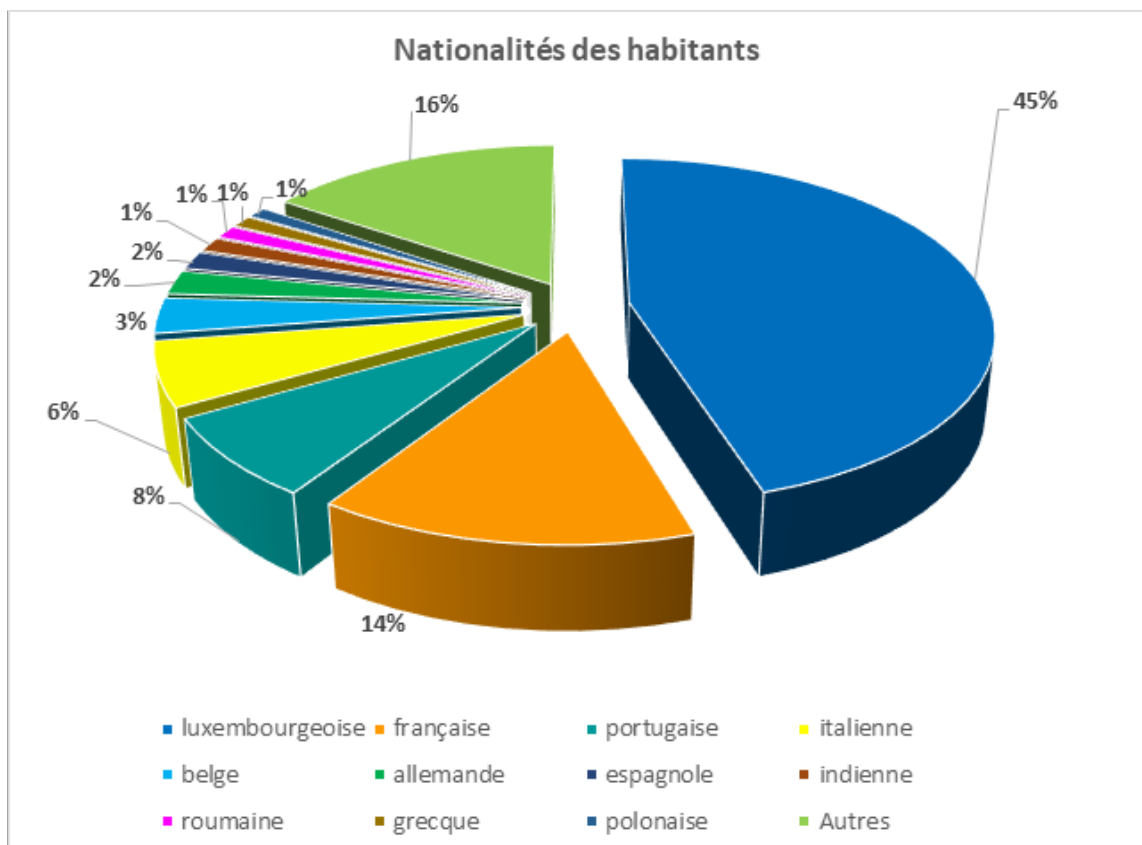
Le Club Haus am Saitert favorise la participation active des usagers en les encourageant à s'investir eux-mêmes pour exploiter et développer leurs ressources et pour faire part de leur savoir ou de leurs compétences particulières à autrui et favorise l'engagement sous différentes formes de bénévolat.

Le Club Haus am Saitert propose ses prestations à toute personne qui désire préparer son départ de la vie active et remplit une fonction de conseil pour les personnes qui sont à la recherche de solutions pour un problème personnel en leur offrant une écoute active et/ou les orientant vers des professionnels spécialisés en cas de besoin.

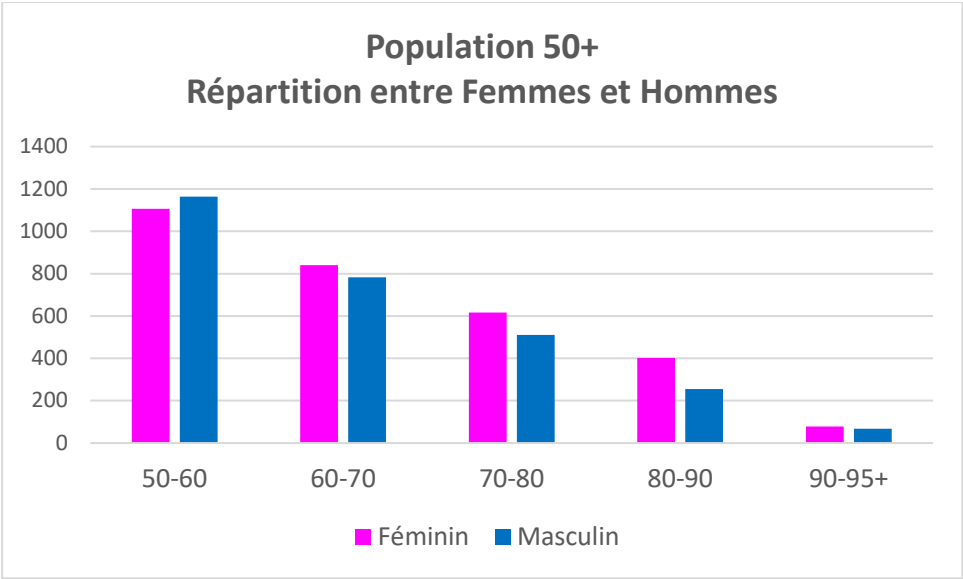
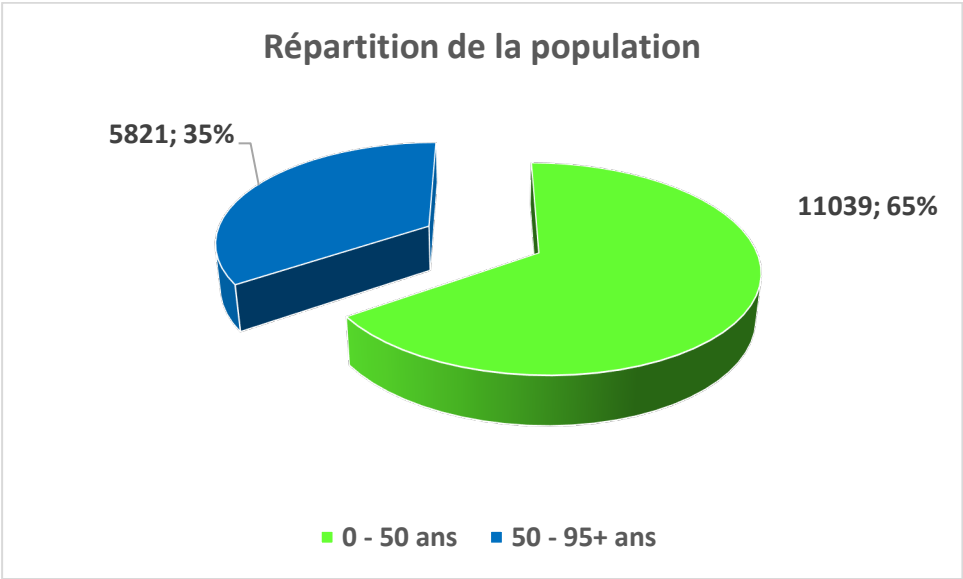
2. Situation géographique

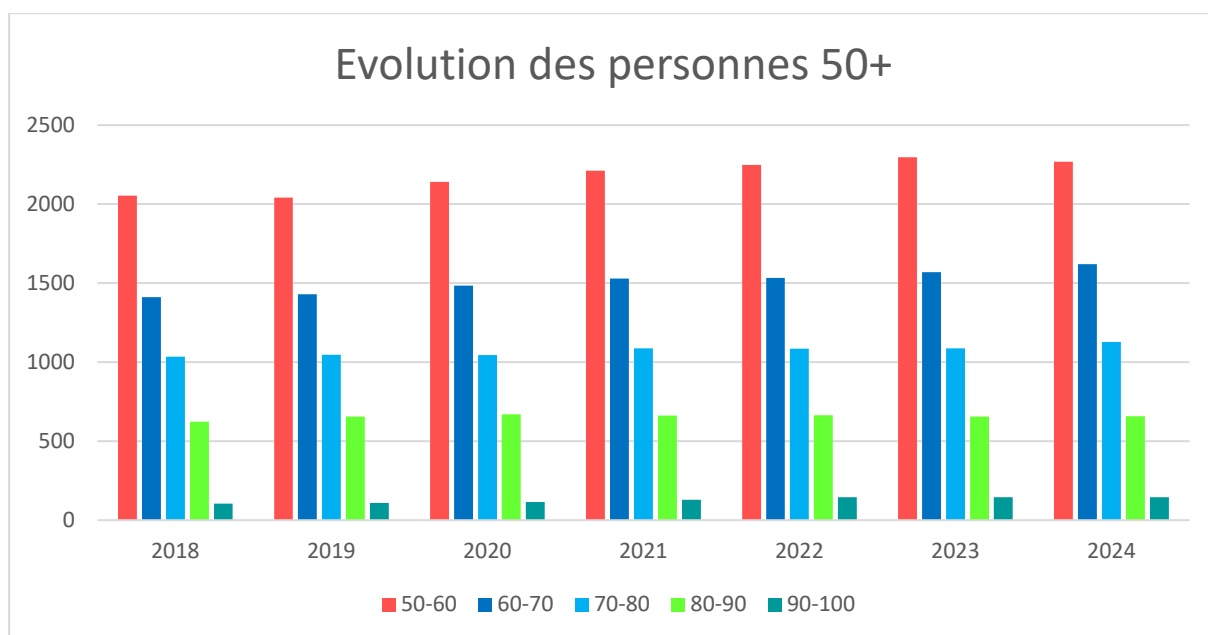
2.1) La commune de Hesperange

La commune s'étend sur 27,22 km² et comprend 5 sections : Alzingen, Fentange, Hesperange le siège, Howald et Itzig. Au nord-ouest de la commune se situe la capitale luxembourgeoise, à l'est la commune de Contern, au sud la commune de Roeser et au sud-est la commune de Weiler-la-Tour. En début 2024 la commune de Hesperange compte une population totale de 16.314 d'habitants, dont 45% ont la nationalité luxembourgeoise et 14 % sont de nationalité française, en tout de 128 nationalités différentes habitent la commune de Hesperange.



De ces 16.314 habitants, plus d'un tiers (5821 personnes) ont plus de 50 ans, dont 3.044 femmes et 2.777 hommes.





Source : Commune de Hesperange

2.2) Les infrastructures du Club Haus am Saitert

En 2019 la commune avait déjà développé, sur base de l'évolution du nombre de la population de plus de 60 ans, un projet d'un centre de rencontre, tout en constatant que cette tâche était d'une trop grande envergure pour être assumée par l'Amiperas.

En juin 2022 le Club Haus am Saitert a ouvert ses portes et, en tout état de cause, ne se voit pas comme concurrence avec les associations existantes au sein de la commune, mais complémentaire et soutient toutes les initiatives qui répondent aux besoins et aux intérêts des personnes âgées.

Le Club Haus am Saitert se situe au Centre Jean-Pierre Thoma 1, rue Jos Paquet à Alzingen, une structure qui comprend 13 logements pour personnes âgées gérés par la commune. Ce bâtiment est un lieu idéal car il est facilement accessible. Il est situé au centre de la Commune, non loin du parc, des magasins et autres infrastructures.

Le local, orienté vers la rue Jean Wolter, se situe au rez-de-chaussée et comprend 140 m² avec 1 grande salle pour les cours et activités créatives, une salle polyvalente, un atelier cuisine, un bureau et les locaux sanitaires.

Une terrasse avec une pelouse permet également des activités en petit groupe lors de la belle saison.

Différentes salles de la commune sont à disposition pour des activités d'exercice physique ou de réunions/fêtes de plus grande envergure.

2.3) *Facilité d'accès au Club*

- Le Club Haus am Saitert se situe à Alzingen à 500 mètres à pied de l'Administration Communale et de l'arrêt de Bus « Urbengsschlass. Cet arrêt est notamment le point de départ de maintes excursions que ce soit en transport publiques ou en autocar.
- Pour les départs en autocars un autre point de départ est notamment près du Centre sportif Holleschbiere, disposant des possibilités de garer la voiture.
- De nombreuses de lignes de bus s'arrêtent à l'arrêt « Urbengsschlass » et « Am Keller » (600m de Club Haus), pour nos clients utilisant les transports publics.
- Les résidents de la Commune de Hesperange peuvent également profiter du Flexibus – un bus sur demande pour venir aux activités du Club Haus.
- Dans les alentours du Club Haus il y a maintes possibilités de se garer, selon l'endroit entre 2 et 5 heures avec disque bleu pour les non-habitants de la Commune.

2.4) *Facilités et lieux pour organiser des activités*

- La Commune de Hesperange est entourée de Champs et de forêts et en partant du Club Haus am Saitert plusieurs circuits de randonnées sont faisables.
- Des pistes cyclables peuvent être rejointes facilement, notamment celle traversant le parc de Hesperange longeant l'Alzette vers la ville de Luxembourg, se trouvant à 500 mètres du Club.
- Une piste de pétanque se trouve à 500 m des localités du Club Haus
- Parc de Hesperange
- A la résidence Alloro à Alzingen, la salle multifonctionnelle de 94m² est à la disposition du Club Haus pour organiser nos cours sportives.
- L'école de Musique de Fentange nous offre la possibilité d'organiser nos activités musicales.
- Plusieurs salles nous offrent la possibilité d'organiser des conférences ou autres évènements de plus grande envergure : Centre Nic Braun, Celo, Salle am Duerf à Itzig.

3. Situation conventionnelle

3.1) *La convention*

Les signataires de la convention sont les acteurs suivants :

- Le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil
- La présidente du Conseils d'administration de Foyers Seniors asbl
- Le bourgmestre de la commune de Hesperange

La convention définit les engagements de l'organisme gestionnaire, les engagements de l'Etat, les obligations relatives à la protection des données personnelles, les modalités de coopération entre les

parties contractantes et l'assurance de qualité des prestations fournies, les modes d'information, de contrôle et de sanction de l'Etat et finalement encore la durée, la conclusion, la modification et les termes d'une éventuelle résiliation.

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

Le Club Haus am Saitert dispose d'un agrément non conditionné enregistré sous le N° PA/22/05/041 pour l'exercice de son activité en tant que Centre régional d'animation et de guidance pour personnes âgées.

3.2) 3.2. Le financement

Le financement ainsi que les droits et devoirs y relatifs sont réglés par une convention signée, et renouvelable annuellement, entre la commune, le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et l'asbl Foyers Seniors.

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

Les droits et les devoirs de la commune comprennent notamment :

- La mise à disposition gratuite de locaux adéquats, la mise à disposition de meubles, de matériel requis pour l'exécution des prestations proposées et pour l'organisation d'activités;
- La mise à disposition d'un local de bureau équipé d'un mobilier adéquat, (téléphone; ordinateurs; accès Internet ; imprimante - copieur etc)
- Le paiement direct des frais liés à l'infrastructure ;
- La prise en charge des frais de nettoyage et entretien des locaux, parties communes et alentours, les frais de chauffage, eau, électricité, élimination des déchets, contrats d'entretien et assurances;
- La prise en charge du pourcentage des frais de personnel (actuellement 13%) fixé par la convention conclue avec le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil pour la gestion du Club;
- Le paiement à l'association d'un montant annuel d'EUR 5.000.- (indice 877.01) pour la gestion administrative du service. Ce montant évoluera en fonction de l'indice du coût de la vie;
- La prise en charge du déficit résultant de l'exploitation du Club Haus am Saitert durant les 3 premières années (phase de démarrage) ;
- La représentation par le bourgmestre ou par son délégué à la plate-forme de coopération instituée par la convention conclue avec le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

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

- L'organisation et la publication des prestations de service du Club Haus am Saitert, telles que décrites dans le document annexé ;
- L'exploitation rationnelle des locaux mis à sa disposition;

- L'observation des stipulations de la convention conclue avec le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil ainsi que le respect des dispositions prévues par les lois et règlements en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité ;
- L'engagement, le licenciement et la gestion du personnel qui est placé sous son autorité;
- La gestion financière avec une comptabilité en due forme, suivant les normes et usages communément admis dans une comptabilité régulière.

3.3) 3.3. La plate-forme de coopération

Les parties concernées par le financement et la qualité des prestations du Club Haus am Saitert collaborent au sein de la plate-forme de coopération, instituée par la convention avec le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et qui a pour mission :

- De suivre l'exécution du mode de réalisation de la prestation et de s'accorder pour autant que nécessaire sur les adaptations des mesures et moyens d'exécution de cette prestation;
- De discuter les éléments et principes généraux des prestations proposées à l'utilisateur;
- De discuter le rapport d'activité à présenter par l'organisme gestionnaire.

Composition de la plate-forme :

- Un représentant du ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil
- Un représentant de la ou des administrations communales impliquées
- Deux représentants du gestionnaire
- Le chargé (e) de direction du Club

4. Public cible

Le Club aktiv plus ouvre ses locaux en priorité à toute personne de plus de 50ans, qui :

- dispose de temps libre qu'elle veut meubler agréablement et/ou utilement
- recherche le contact et la compagnie d'autrui
- désire participer activement à la vie culturelle et sociale de sa localité, de sa région, de son pays
- ressent le besoin d'acquérir ou de parfaire ses connaissances
- veut entretenir sa forme physique ou psychique
- souhaite transmettre son savoir à autrui
- désire offrir son aide sous différentes formes de bénévolat

Cependant des personnes de tout âge sont les bienvenues et fréquentent également régulièrement le club. L'interaction et de la mixité des générations est considérée comme un atout. A part l'ouverture de nos activités à tout catégorie d'âge, nous encourageons l'échange

et le dialogue intergénérationnel en proposant des activités en collaboration avec les crèches, les écoles, les maisons relais et le Jugendtreff.

Etant donné que le Club Aktiv plus s'inscrit dans la ligne de conduite du « vivre ensemble au sein de la commune » il va de soi que nous promovons nos activités à toute personne de nationalité étrangère :

- en favorisant des activités interculturelles
- en veillant à ce que les informations au sujet des activités soient accessibles à tous du point de vue linguistique, notamment dans nos brochures
- en contactant des personnes étrangères susceptibles de jouer le rôle de multiplicateur
- en cultivant le contact avec les associations de nationalités étrangères existantes au niveau local

5. Organisme gestionnaire

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

En juin 2022 Foyers Seniors a signé la convention avec le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et le même mois, les premières activités ont démarrées.

Foyers Seniors asbl gère en tout 8 autres Clubhaiser au Luxembourg.

6. Personnel

6.1) *L'équipe professionnelle*

L'équipe du Club Haus am Saitert se compose de 2 ETP, dont une personne à temps plein sur le poste d'éducateur/trice diplômé/e et une personne tant plein sur le poste de chargé/e de direction. Pour l'instant tous les travaux administratifs sont également gérés par la chargée de direction et l'éducatrice graduée.

6.2) *Formateurs et bénévoles*

L'équipe professionnelle du Club Haus am Saitert est soutenue par des formateurs et bénévoles externes dans l'offre de leurs activités. Les prestations des formateurs sont réglées par contrat, qui précise le montant de la rémunération, la prestation des formateurs, ainsi que le début de l'activité et le nombre de séances inclus. Les formateurs disposent des certificats et diplômes attestant des compétences dans le domaine qu'ils enseignent. Nos volontaires proposant des activités sont également spécialistes dans leur domaine soit par leur formation certifiée, soit par une expérience

pertinente dans leur domaine. Un autre groupe de bénévoles soutient l'équipe lors d'activités ponctuelle comme les fêtes, portes ouvertes et autres.

II. Projet d'établissement

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

1. Objectifs généraux

Les objectifs recherchés par le Club Activ Plus d'Alzingen visent en premier lieu l'utilisateur dans le respect de ses droits dans un environnement bienveillant :

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

Le Club Haus am Säitert offre une gamme d'activités très vaste et variée dans une commune qui déjà est très active au niveau culturel, sportif et associatif. La collaboration avec différentes organisations sur le territoire de la commune s'est établie dès le début et est toujours en pleine expansion.

Le Club Haus am Säitert a pour mission de promouvoir le vieillissement actif, « active aging ». En étant consciente de l'individualité de chacun de ses usagers le Club Haus soutient chacun et chacune de bien vieillir et être en forme le plus longtemps possible. Plus qu'on commence tôt à prendre soin de soi-même, plus les chances de rester en grande forme augmentent. Dans ce sens le Club Haus am Säitert offre toute une palette d'activités, s'adressant à tous les jeunes de cœur en mettant à l'avant l'actif aging pour tous les groupes d'âge.

2. Objectifs spécifiques

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

Le Club Haus am Säitert, étant un Club récent, a déjà su montrer que le concept du Club est cohérent, par :

- Une offre variée d'une qualité élevée (4 brochures annuelles)
- Des formateurs qualifiés et compétents
- Des horaires flexibles adaptés aux besoins des usagers

- Promotion de l'intergénérationnel et de l'interculturel, ce durant les activités spécifiques, aussi bien que durant les activités courantes
- Contact du personnel avec les clients
- Accueil chaleureux et convivial
- Coopération avec les différentes associations
- Promotion du bénévolat

Le Club Haus am Saitert a déjà à l'heure actuelle, sa base de clients fidèles et réguliers et ce chiffre est en constante croissance. Pourtant, un retour constant, est que la population cible ne se sent pas concerné par l'offre du Club Haus, et ce non pas parce qu'ils ne trouvent pas d'activités intéressantes, mais parce qu'ils se pensent trop jeune et trop active pour un Club active plus ; ils pensent que les activités visent d'autres personnes. Les objectifs à poursuivre à court terme sont la promotion ciblée des activités, la conscience de l'importance du Activ Aging et la transmission positive d'images de vieillesse (positive Altersbilder vermitteln).

B. L'offre de prestations et de services du Club Haus am Saitert

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

L'offre des prestations est divulguée sous forme de brochure programme qui apparaît trimestriellement :

Wanterprogramm	janvier à mars
Fréijoersprogramm	avril à juin
Summerprogramm	juillet à septembre
Hierschtprogramm	octobre à décembre

1. Types d'activités

Actuellement, le Club Haus am Saitert planifie des activités autour des piliers suivants :

- Sport et bien-être
- Créativité
- Convivialité et détente
- Culture
- Visites guidées
- Excursions au Grand-Duché et à l'étranger

- Voyages de 2 à 5 jours
- Conférences
- Conseil et guidance
- Nouvelles technologies
- Formations

En tant qu'exemple nous pouvons citer le cours photo qui en soit unit plusieurs de ces piliers. Dans notre formation de base de photographie, qui vient de démarrer en février 2024, dans laquelle s'intègre tout projet autour de la photographie : la formation incluant autant la connaissance des bases de la photographie, du copyright, de la valeur de la photo, de présentation de logiciels, la pratique sur le terrain et l'analyse des photos faites. Ensuite est prévu la constitution d'un groupe de « Fotofrënn vum Club Haus am Säitert » avec la continuation de la formation en indirecte par des rencontres bimensuelles où les photos faites peuvent être discutée, des conseils et des petits exercices données par le photographe formateur. Seront organisés des événements, excursions et voyages offert à tous les utilisateurs, mais incluant spécifiquement les Fotofrënn du fait de leurs motifs intéressants, p.ex. Zoo d'Amnéville, Carnaval... Au fur et à mesure, et selon les besoins, nous pourrons rajouter des formations spécifiques tel que créer un livre à photo, ou refaire le module de base en photographie pour de nouveaux intéressés

2. Projets ponctuels et collaborations

Le Club Haus am Säitert est en pleine expansion et de nouveaux activités et projets spécifiques s'ajoutent régulièrement. Un certain nombre projets, à thèmes variés et de type intergénérationnels et/ou interculturels sont organisés ensemble avec des partenaires locaux : les commissions consultatives communales (Commission des affaires sociales, commission consultative du vivre-ensemble interculturel), Ecole fondamentale, Crèches, Maison relais, Jugendtreff, Amiperas, Footing Club Itzig, Deschtennis Houwald, Gero. D'autres projets à leur tour sont organisés en collaborations avec d'autres Club aktiv plus, comme certains voyages et excursions. Les activités à succès seront maintenues dans le futur, tout en expandant les activités du Club.

Le Club Haus am Säitert pense surtout à renforcer les activités autour de projets nationaux : GIMB (Gesond lessen Méi Beweegen), la semaine de la santé mentale et des projets d'inclusion digitale.

C. Les modalités d'inscription et de désinscription

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

Les clients sont notamment informés (par écrit) que :

- La participation aux activités est sous leur propre responsabilité
- Les inscriptions se font par téléphone, courriel ou au Club Haus même. Les clients sont tout de suite informés s'il y a une place libre ou bien s'ils seront inscrits sur la liste d'attente.

- Si une place leur a été assurée oralement ou par courriel, ils sont invités à virer au plus tard endéans les 7 jours le prix de l'activité avec la mention respective. Aucun courrier particulier ou de facture afin de régler leur inscription, ne leur sera adressé.
- Si un problème de santé les contraint à annuler, il faut en informer tout de suite les responsables du Club. La place ainsi libérée pourra éventuellement être occupée par une personne sur la liste d'attente. Si le désistement entraîne des frais pour le Club Haus, la somme échéante sera facturée.
- En cas de désistement d'un cours, sans ordonnance médicale, le Club ne peut pas rembourser le prix du cours entamé.
- Avant toute inscription à une activité sportive, le client s'engage à clarifier avec son médecin si celle-ci est adaptée à lui.
- Il faut informer le responsable de l'activité en cas de problème de santé éventuel. Ceci pour des raisons de sécurité. Ces informations sont évidemment confidentielles.
- Un équipement de base correct est indispensable pour chaque activité sportive devra être apporté par les soins du client. S'hydrater lors d'activités physiques est de toute importance.

D. La communication interne et externe

1. La Communication externe

- L'offre est publiée
 - 4 fois par an dans le programme d'activités du Club Haus am Saitert et envoyé soit par mail, soit par courrier postal aux clients inscrits au Club Haus ainsi qu'aux instances officielles et autres Clubs Activ Plus au Luxembourg
 - Sur le site internet Clubhaiserl.lu, et le site Luxsenior,
 - Les Club pages du GERO
 - Le Buet de la commune de Hesperange
 - Sur le réseau Hoplr
- Le rapport annuel du Club Haus am Saitert est présenté aux représentants de la commune de Hesperange et aux représentants ministériels
- Des plénières sont organisés plusieurs fois par an afin de promulguer le flux d'informations entre tous les Clubs actifs plus du territoire luxembourgeois
- Une plateforme de coopération, réunissant les représentants communaux, ministériels, de l'asbl Foyers Seniors et la direction du Club Haus am Saitert est organisé au moins 2 fois par an.

2. La Communication interne

Afin de fluidifier la communication interne, sont organisés

- Des échanges journaliers entre la chargée de direction et l'éducatrice diplômée et des micro-réunions d'organisation ;
- Lors d'absence d'un des deux membres de l'équipe, les informations importantes sont communiquées par mail ;
- Des réunions toutes les 6 semaines entre les chargés de direction de Foyer senior asbl ;
- Deux membres du comité exécutif de l'asbl Foyer Senior sont désignés en tant que personne de contact pour le Club Haus am Saitert. Ces personnes servent de liaison entre l'asbl et le Club active plus et simplifie de longs chemins administratifs ;
- Chaque membre de l'équipe a la possibilité de participer à des supervisions et/ou à des formations.

E. La gestion des réclamations

Sont considérés comme réclamations au Club Haus am Saitert toutes les formulations d'insatisfaction, les remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée, ou non. En outre, il convient de prendre également en considération les témoignages de satisfaction et les commentaires élogieux afin d'identifier ce qui est ressenti positivement par les clients et de les valoriser.

Le Club Haus am Saitert a également mis à disposition une enquête en ligne qui s'accède soit par un code QR, soit par un lien. Des fiches avec ce Code QR se trouve dans le Club Haus et le lien est accessible par le site Clubhaiser.lu, tout comme ceci peut être diffusé par mail ou dans les groupes whatsapp

Au Club Haus am Saitert

- On prend chaque réflexion de la part de nos clients ou de nos collaborateurs au sérieux
- On fonde nos démarches sur la transparence et sur la communication ouverte et honnête
- On identifie chaque réclamation et l'objet de celle-ci
- On cherche activement des solutions dans la mesure de nos possibilités

F. Autres

1. Système de la gestion de qualité au sein du Club Haus am Saitert

Certains moyens pour mesure la performance sont utilisés au sein du Club Haus am Saitert_

- Evaluation interne entre les collaborateurs du Club Haus afin d'évaluer les prestations, pratiques professionnelles et organisation tant au niveau administratif qu'au niveau de l'organisation des activités
- Une analyse régulière des questionnaires de satisfaction ainsi que des critiques orales ou par écrit des clients

- Evaluation annuelle de nos objectifs spécifiques selon les critères établis et révision des objectifs pour l'année suivant (voire Annexe)
- L'évaluation suivi d'éventuels changements du présent règlement général et fait annuellement par le chargé de direction en consultation avec les membres de l'équipe.

2. Statistiques

Le Club Haus am Saitert travaille avec une base de données qui comprend :

- Une fiche client relevant entre autres l'année de naissance, la nationalité, l'adresse
- Un relevé des activités avec la gestion des données concernant nos activités : Nombre de séances, dates, horaires, prix, ...
- Un volet gestion des participants pour inscrire les participants aux différentes activités.

Cette base de données est opérationnelle depuis décembre 2023, et nous permet également de générer tous les statistiques demandés par le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil. En outre, cette base de données stocke suffisamment d'informations que tout autre recherche est possible dans le futur.

Pour le Club Haus am Saitert, il est important de savoir, quel sont les clients qu'il atteint, pour ses activités ou un certain type d'activité (tranche d'âge, sexe, origines...) et ce dans le but de adapter l'offre, atteindre un public plus grand ou tout simplement maintenir les activités qui ont du succès.

III. Règlements de sécurité et les plans d'intervention

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

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




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


Des plans d'évacuations sont affichés aux Club Haus.

Un classeur contenant les fiches techniques et les fiches des données de sécurité pour les produits de nettoyage est déposé à l'accueil du Club.

Un registre de sécurité a été établie en coopération avec l'administration communale. Il contient entre autres les contacts utiles des firmes et de l'administration communale, agréments et réception de sécurité ainsi que les rapports de contrôle périodique, fiches des installations techniques et les moyens de secours.

A. Procédure d'évacuation Club Haus am Saitert

	<p>De la fumée ou un feu est aperçue :</p> <p>Un témoin aperçoit de la fumée ou de du feu et prévient la chargée de direction.</p>
	<p>La chargée de direction ou son remplaçant* prend la décision d'évacuer et le signal d'évacuation est déclenché.</p> <p>S'il s'agit d'un feu naissant la chargée ou son remplaçant* essaie de combattre l'incendie avec l'extincteur le plus proche ou une couverture d'extinction</p>
	<p>Alarme incendie se déclenche (ou a été déclenchée) :</p> <p>Le personnel et les formateurs externes préparent et procède à l'évacuation</p> <ol style="list-style-type: none">Si un membre du personnel ou le formateur se retrouve seul dans le bâtiment avec des clients/participants, il demande aux clients/participants de prendre leur affaires personnelles et de sortir calmement par la voie de secours. Il ferme les fenêtres et portes, éteint toute source de chaleur. Il s'assure lui-même que plus personne est restée

	<p>dans le bâtiment et sort avec la liste de présence des participants du cours.</p> <p>b. Si plusieurs membres du personnel et/ou un formateur sont dans le bâtiment :</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Le formateur sort ensemble avec les participants en emmenant la liste de présence avec lui. ii. Le chargé de direction, ou dans son absence son remplaçant* s'occupe de fermer les fenêtres et portes, éteint toute source de chaleur et s'assure que plus personne est restée dans le bâtiment.
	<p>Au point de rassemblement, le guide (chargée de direction ou son remplaçant procède à l'appel des personnes : personnel et formateurs présents (pas de liste requise, il s'agit au maximum de 2-3 personnes) participants des cours (liste de présence), ou client ayant eu un Rendez-vous sur place (maximum une personne)</p>

***Dans ce cas le remplaçant est le collaborateur avec le plus d'années de service**

B. Procédure de fugue

Nos clients sont des personnes qui s'inscrivent volontairement aux activités et sont de ce fait également libre de partir à tout moment. Pourtant il se peut, que lors de sorties, excursions, voyage, une personne ne revient pas au point de rendez-vous convenu, ou a involontairement perdu contact avec le groupe. Dans ce cas, nous avons prévu une procédure de « fugue » :

Au cours de la phase préliminaire :

- Lors de l'inscription :
 - demander un numéro de téléphone personnel
 - en cas de voyage :
 - Copie de la carte d'identité
 - Demander un contact tiers
- Pendant une activité :
 - donner son numéro de téléphone et son nom sur une petite carte
 - noter le lieu de rendez-vous
- Pendant un voyage :
 - donner l'adresse et le numéro de téléphone de l'hôtel

Que faire si une personne ne se présente pas au lieu de rendez-vous convenu ?

- Appeler directement la personne et demander des informations
- Parcourir les chemins et chercher (musée, etc.) - demander ici de l'aide (former au moins des groupes de 2)

Si la personne n'est pas disponible :

- Se renseigner auprès d'autres personnes du groupe :
 - Avec qui la personne était en route et, le cas échéant, demander des informations auprès d'eux
 - où et quand a eu lieu le dernier contact
 - des anomalies ont-elles été observées ?

Prévoir un temps d'attente (combien de temps attendons-nous ?)

Si la personne ne se présente pas :

- lors d'une excursion :
 - le groupe attend
- lors d'un voyage :
 - un accompagnateur (éventuellement un participant) reste sur place et attend ; garde le contact avec l'autre accompagnateur
 - Le groupe continue le programme (éventuellement retour à l'hôtel, etc.)
 - Y a-t-il une personne de contact ? Informer cette personne ?

Description de la personne :

numéro de téléphone de la police sur place - contact avec le guide touristique

Informations si possible pertinentes et détaillées sur la personne disparue :

- Des photos récentes de la personne
- Une liste de surnoms ou de noms de scène utilisés par la personne.
- Une description physique, comme la taille, le poids, l'âge, la couleur des cheveux, la couleur des yeux, la stature, etc.
- Une description des vêtements et des chaussures que la personne a portés pour la dernière fois.
- Une liste des objets personnels que la personne pourrait avoir sur elle, comme des bijoux, des lunettes, des lentilles de contact, des accessoires, un portefeuille, un sac à main, des papiers d'identité, etc.
- Une liste des éventuelles cicatrices, tatouages ou autres signes distinctifs.
- Une liste des médicaments connus que la personne disparue prend régulièrement, ainsi que des informations concernant les allergies connues, les handicaps et autres restrictions de santé.
- Une liste des parents et amis de la personne disparue et leurs coordonnées.
- Une description des circonstances dans lesquelles la personne a disparu.

IV. Règlement d'ordre interne

Foyers seniors ASBL a élaboré le présent règlement d'ordre interne applicable pour les différents clubs dont elle a la gestion.

A. Règlement d'ordre interne pour les usagers

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

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

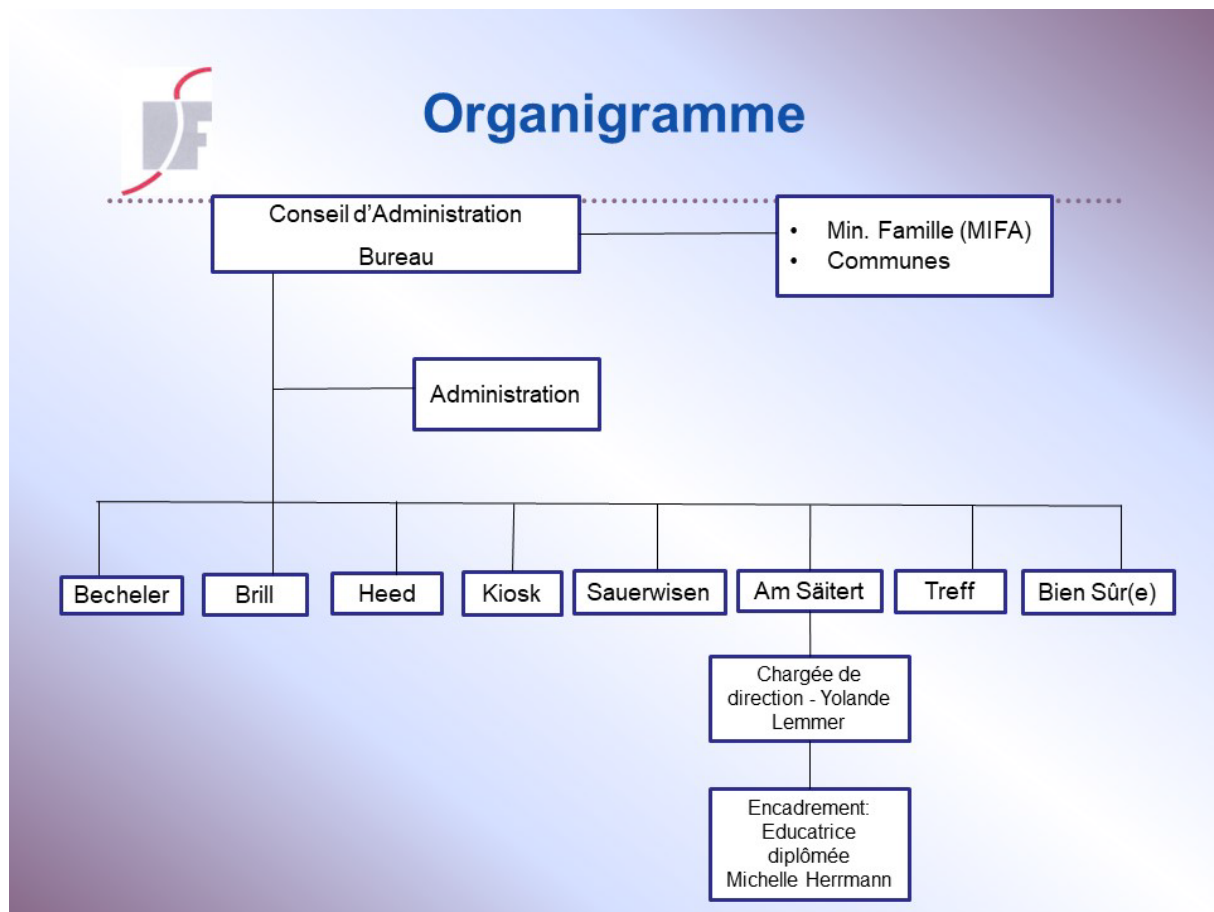
L'entrée des locaux du Club est gratuite, mais une participation aux frais est demandée lors de l'inscription ou de la participation à des activités ou des manifestations précises ponctuelles. Dans ce cas le prix d'entrée et/ou les modalités de participation sont indiquées lors de l'invitation et/ou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

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

B. Règlement d'ordre interne pour le personnel

Le personnel est tenu de se présenter dans une tenue nette et soignée et de respecter la personnalité, l'autonomie et les opinions politiques ou religieuses des personnes qui visitent le Club et ses activités et de veiller aux bonnes relations de ces personnes entre elles. Un règlement d'ordre intérieur pour le personnel détaillé se trouve dans le volet afférent.

V. Organigramme du Club Activ Plus « Club Haus am Saitert »



VI. Objectifs spécifiques pour l'année 2024

Objectif	Descriptif	Méthodes	Méthode d'évaluation
Augmenter la visibilité des activités du Club Haus	Nous avons beaucoup de clients qui reçoivent régulièrement la brochure, mais qui ne sont pourtant pas au courant des activités actuelles, ou qui oublie de s'inscrire à l'activité	Newsletter 1x par mois Invitation de s'inscrire à la Newsletter Revoir la conception de la brochure	Augmentation de 5% du nombre de présence : en 2023 4105 présences aux activités
Augmenter la visibilité du Club auprès de la population cible	Des nouveaux clients, nous avons souvent le retour : si j'avais su que cela existe – si j'avais su que je pourrais participer, je serais venu plus tôt	Flyer intemporel à faire pour rendre attentif sur nos activités, mais son détail sur des activités précises Plus de photos dans les brochures et le Buet pour attirer l'attention	10% de nouveau clients en 2014
Fidélisation des clients	Un petit nombre de nos clients sont des clients fidèles, cependant une bonne partie ne participe qu'à une ou deux activités par an	Inciter surtout les participantes aux activités non-sportives (excursions, visites guidées) à y participer régulièrement en rendant ces activités plus visibles par une newsletter et un nouveau concept de notre brochure	15% des clients ayant participés aux sorties : excursions, visites guidées, à au moins participé à 4 sorties annuel.

Table des matières

I.	Informations générales et détails administratifs	3
A.	Détails administratifs	3
B.	Description générale du « Club Aktiv Plus » d’Alzingen.....	3
1.	Objectifs du Club Haus am Säitert	3
2.	Situation géographique.....	4
3.	Situation conventionnelle	7
4.	Public cible	9
5.	Organisme gestionnaire.....	10
6.	Personnel	10
II.	Projet d’établissement	12
A.	Modalités d’élaboration et d’exécution du programme.....	12
1.	Objectifs généraux	12
2.	Objectifs spécifiques	12
B.	L’offre de prestations et de services du Club Haus am Säitert	13
1.	Types d’activités.....	13
2.	Projets ponctuels et collaborations	14
C.	Les modalités d’inscription et de désinscription.....	14
D.	La communication interne et externe.....	15
1.	La Communication externe.....	15
2.	La Communication interne.....	15
E.	La gestion des réclamations	16
F.	Autres	16
1.	Système de la gestion de qualité au sein du Club Haus am Säitert	16
2.	Statistiques.....	17
III.	Règlements de sécurité et les plans d’intervention.....	18
A.	Procédure d’évacuation Club Haus am Säitert.....	18
B.	Procédure de fugue	19
IV.	Règlement d’ordre interne.....	21
A.	Règlement d’ordre interne pour les usagers	21
B.	Règlement d’ordre interne pour le personnel	21
V.	Organigramme du Club Aktiv Plus « Club Haus am Säitert »	22
VI.	Objectifs spécifiques pour l’année 2024.....	23