

## **Projet d'établissement Club Uelzechtdall**

### **I) L'offre et les prestations de service du Club Aktiv + Uelzechtdall**

Le Club Aktiv + Uelzechtdall s'adresse à toute personne à partir de cinquante ans. Les communes participantes dans le projet sont celles de Lorentzweiler, Steinsel, Lintgen, Mersch, Bissen, Helperknapp, Fischbach, Heffingen et Nommern. La population ciblée est donc celle de ces communes, sans néanmoins que le Club se referme sur une clientèle venant de communes non conventionnées.

Le travail dans ces différentes communes suppose que le Club soit présent dans chacune de celles-ci, et même dans chaque village composant une commune. Les activités proposées ne se feront donc pas exclusivement dans une salle d'une commune précise, mais seront organisées, soit à tour de rôle, soit par nécessité ou faisabilité, dans les infrastructures de chacune des communes participantes.

#### **A) Objectifs**

Les objectifs du Club Uelzechtdall sont divers, mais orientés dans une direction : l'autonomie, l'indépendance et le maintien à domicile de personnes à partir de cinquante ans.

Un grand objectif du Club Uelzechtdall est donc la prévention de l'isolement, de l'exclusion sociale et de la dépendance.

Un autre objectif est de créer une continuité en ce qui concerne la prise en charge des personnes. En cas de maladie ou d'invalidité, les membres du Club peuvent être dirigés vers des services compétents et connus pour eux.

Mis à part ces objectifs à long terme, d'autres à moyen et court terme sont visés. La préparation à la retraite, la découverte de nouveaux moyens personnels comme la créativité ou l'expression corporelle, se confronter aux nouvelles réalités de la société ainsi que la confrontation et l'habituatation aux nouvelles technologies en font l'objet.

#### **B) Structure**

Le Club aura six grands axes, autour desquels se construit son activité :

- 1) Animations et activités
- 2) Rencontre

- 3) Écoute, aide
- 4) Information
- 5) Élaboration de projets
- 6) Visites à domicile

Le club aura une structure à caractère de porte ouverte, qui accueillera la population décrite, sans autres critères. Le Club se veut un endroit où toute personne peut participer, indépendamment du sexe, de la race, de la religion, des orientations sexuelles et de la position sociale, économique et politique.

### **1) Animation, activités**

Les animations et activités, sportives, culturelles et/ou récréatives, servent de base pour atteindre les objectifs. On peut les diviser en six sous-groupes, selon leur implication et leur but :

- Loisirs : bricolage, théâtre, jeux, ciné, colloques, réunions ...
- Sports : danse, sport actif, sport 3<sup>e</sup> âge, piscine, Récabic....
- Excursions : découverte du pays et des environs, visites (musées, manufactures, ...)
- Vacances : « Minitrips » de week-end, vacances actives
- Apprentissage : Ordinateur, métiers d'art, peinture, musique ...
- Social : prévention de l'exclusion, contacts sociaux, ...

D'une part, ce seront des activités de « consommation », d'autre part des activités impliquant corps et/ou esprit.

En tout cas, même des activités passives comme organiser une séance de cinéma, seront élaborées et viseront une participation active des clients. (ex. : discussion après le film).

### **2) Rencontre**

Le Club est un lieu de rencontre. Les clients peuvent y venir et se sentir bien. Même s'il n'y a pas d'activité programmée, le Club doit être accessible. Ainsi, les gens peuvent se rencontrer pour discuter, pour jouer aux cartes ou lire un magazine.

Le Club pourra être le lieu où les gens font des plans d'activités, s'organisent des petites sorties, etc.

En résumé, le Club se propose d'être un possible lieu de départ de la vie active et créative des clients.

### **3) Ecoute, aide**

Le Club sera un endroit où les gens sont écoutés. Ils peuvent venir parler de problèmes, petits ou grands, et demander de l'aide. Le Club essaiera de les assister et/ou de les guider vers des services compétents.

Le but n'est pas de rendre les gens dépendants du Club, mais de les accompagner sur leur chemin, et de leur offrir des moyens et des outils de régler les différentes situations.

#### **4) Information**

Le Club tiendra à disposition de la clientèle toute une série d'informations, très diversifiées. Ainsi le client peut s'informer sur des manifestations, sur des voyages, mais aussi sur l'assurance dépendance, etc.

#### **5) Elaboration de projets**

Le Club essaye de mettre sur pied avec les clients des projets à longue durée, plus impliquants que les activités et animations. L'important de ces projets est qu'ils seront élaborés avec les clients, de l'idée à la planification jusqu'à l'exécution. Les participants ne sont donc plus des consommateurs, mais des agents actifs qui gèrent et organisent eux-même leur activité.

#### **6) Visites à domicile**

Les visites à domicile sont prévues pour des personnes, qui pour une raison quelconque ne se rendent ou ne peuvent pas se rendre au Club. Par ce moyen, le Club essaie de garder un contact ou de mettre sur pied un contact avec des gens qui se trouvent déjà au bord de l'exclusion sociale. Le but est de trouver des moyens pour réintégrer ces gens dans un cadre social et dynamique.

### **C) Champs d'action**

#### **a) Géographique**

Le Club Uelzechtdall veut principalement atteindre la population-cible des neuf communes ayant signées la convention. Ceci est son premier but, mais toute personne est autorisée à participer aux activités proposées.

Pour atteindre ce but, le Club va proposer des activités dans toutes les communes signataires. Il y aura des activités fixes sur toute l'année comme des cours de sport et autres, et des activités ponctuelles comme par exemple une fête. Le Club essaiera de trouver un équilibre au niveau du nombre des activités proposées par commune.

#### **b) Inter-sociétaire**

Le Club Uelzechtdall ne se voit pas comme concurrence pour tout service ou organisation existant et travaillant avec la même (ou presque) population-cible. Il est plutôt un enrichissement et il a la volonté de travailler en co-partenariat avec ces organismes, afin de garantir un meilleur champ d'action à chacun.

Ainsi le contact avec les communes, les commissions du 3<sup>e</sup> âge, les sociétés et associations communales doit être permanent et « en bons termes».

### **c) Inter-générationnel**

Une des missions du Club est de réunir différentes générations autour de mêmes activités. Ces activités sont destinées d'un côté à réduire les barrières intergénérationnelles mais aussi à perpétuer des traditions, histoires, récits de vie, etc., et de l'autre côté à faire découvrir aux clients la réalité économique, sociale et les problématiques des jeunes d'aujourd'hui.

### **d) Intra-familial**

Souvent, des membres d'une famille sont liés à leur domicile, pour soigner un membre en besoin. Le Club vient à l'encontre de ces personnes. Ceci a pour but de montrer aux personnes qu'ils ne sont pas laissés seuls, qu'il y a des moyens d'aide et de décharge, mais aussi pour les motiver à sortir et à changer leur situation personnelle. En plus, un contact est déjà établi au cas où ces personnes se retrouveraient seules, respectivement plus dans la situation d'aidant, à un moment donné.

## **II) Modalités d'inscription et de désistement**

### **1) Inscription**

Les inscriptions se font trimestriellement, à partir des dates indiquées dans chaque brochure.

Les inscriptions se font soit directement au bureau, soit par téléphone au 263364-1 ou par email à [secretariat@cud.lu](mailto:secretariat@ cud.lu).

L'inscription ainsi notifiée au secrétariat est considérée comme contractante, même si le droit de participation n'a pas encore été payé.

Elle devient définitive au moment du paiement de la somme due.

### **2) Désistement**

Lorsqu'une personne ne peut participer à une activité où elle s'est inscrite, elle doit en avertir immédiatement le secrétariat par téléphone au 263364-1 ou par mail à [secretariat@cud.lu](mailto:secretariat@ cud.lu).

Si une personne de remplacement est trouvée ou si le désistement n'a pas de conséquences financières pour le Club, la personne aura droit à une note de crédit de la somme intégrale payée.

Si le désistement engendre des frais, ceux-ci seront déduits d'un éventuel remboursement.

### **3) Annulation ou report de l'activité par le Club**

Dans le cas d'une annulation d'une activité, les frais de l'activité seront entièrement remboursés.

Si le Club doit reporter une activité à une date ultérieure, et que cette date ne convient pas à la personne inscrite, l'inscription sera annulée et remboursée.

## **III) Communication interne et externe**

### **1) Communication interne**

Comme le Club est actif dans plusieurs communes, il va de soi que le personnel est en déplacement constant. Pour assurer une bonne communication interne, différentes mesures sont mises en place :

#### **a) Réunion de personnel hebdomadaire**

Une réunion de personnel se tient chaque lundi matin. Sauf congé ou maladie, tous les membres du personnel sont tenus à être présents lors de cette réunion. La réunion suit un schéma clair :

- Rétrospective sur les activités de la semaine écoulée, pour voir si tout s'est bien passé, s'il y a eu des problèmes au niveau de l'organisation, si, au niveau des clients, il y a un souci ou une information importante à communiquer.
- Planification des 2 prochaines semaines à venir : pour voir si chaque activité à venir est bien préparée, s'il faut un membre du personnel supplémentaire pour encadrer une activité, si il faut remplacer un membre du personnel pour une activité, etc.
- Suivant la période : planification de la nouvelle brochure trimestrielle
- Planification de nouveaux projets
- Communications diverses concernant le Club, les lois, les activités etc
- Discussion libre

#### **b) Emails, téléphone mobile**

Chaque membre du personnel a une adresse email professionnelle. Au niveau de la communication interne, cet email est utilisé pour faire véhiculer toute information importante le plus vite possible à la personne concernée.

Pour rester en contact, chaque membre du personnel a les numéros de portable de chacun. En plus un groupe whatsapp est mis en place pour communiquer des informations générales ou urgentes à tout le personnel.

#### **c) Serveur informatique**

Chaque membre du personnel a accès au serveur du Club (avec restrictions sur les données sensibles, tels comptabilité, dossiers du personnel, dossiers privés, dossiers direction, ...).

#### **d) Programme airtable**

Il a été mis en place un programme spécifique regroupant différentes données :

- Pointage des heures
- Demande de congés
- Calendrier de congés
- Validation des congés (réservé à la direction)
- Base de données clients
- Feuille d'excursions avec données guide, restaurant, coût, moyens de paiement, trajet, activités réservées
- Base de données diverses activités récurrentes

Ce programme est accessible via un code et un mot de passe propre à chaque membre du personnel.

#### **2) Communication externe**

La communication externe se fait par les moyens classiques du téléphone et des emails pour tout contact direct avec un client, une institution, les communes ou le ministère.

Le programme d'activité est communiqué trimestriellement par une brochure. Cette brochure est envoyée toute boîtes dans les communes signataires et par voie postale à tout client n'habitant pas une de ces communes.

La brochure se trouve également sur le site internet du Club : [www.cud.lu](http://www.cud.lu), et elle peut être envoyée sous format pdf par mail, à la demande.

Pour toute activité, le client reçoit avec la facture (si activité payante) une lettre détaillée de l'activité. Cette lettre contient diverses informations, tel les points de collecte pour une excursion, mais surtout le nom et le numéro de portable de la personne qui est en charge de l'activité.

Une newsletter par mail est proposée à toute personne qui veut la recevoir.

Le Club est aussi présent sur les réseaux sociaux.

Le bureau du Club est accessible du lundi au jeudi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00, le vendredi de 9h00 à 12h00, et/ou sur rendez-vous.

Toute personne peut demander un rendez-vous avec un ou plusieurs membres de l'équipe.

#### **IV) Gestion des réclamations**

Le Club est ouvert à toute réclamation, à toute critique et à tout feedback.

Nous encourageons notre clientèle à nous communiquer chaque souci, chaque proposition d'amélioration et chaque critique.

Nos clients peuvent communiquer directement avec le membre du personnel de leur choix. Celui-ci transmettra les doléances soit au directeur, soit à toute l'équipe, selon ce que le client désire.

Il y a aussi moyen d'introduire une réclamation par email. Celle-ci peut soit être adressée directement à un membre du personnel, soit sur l'adresse mail [reclamation@tud.lu](mailto:reclamation@tud.lu)

Susdite adresse mail n'est visible que par le secrétaire et le directeur de l'asbl.

Toute réclamation est étudiée et un suivi est établi au cas par cas.

Si une réclamation concerne la gestion journalière, celle-ci sera traitée par la direction, respectivement par toute l'équipe professionnelle. La direction se charge d'informer le conseil d'administration de toute réclamation et des suites décidées.

Une réclamation plus consistante, impliquant par exemple un membre du personnel, est redirigée vers le conseil d'administration. Celui-ci décidera des suites à donner à telle réclamation.

Un dossier anonyme regroupant toutes les réclamations est tenu au siège de l'asbl. Il peut être consulté sur accord préalable, soit de la direction soit du conseil d'administration.

Texte révisé au mois de mai 2024