



Info-Zenter Demenz

Règlement d'ordre intérieur

(Version du 7 mars 2024)

Table des matières

1. Introduction	2
1.1. Objectif	2
1.2. Valeurs	2
1.3. Missions	3
I. La sensibilisation	3
II. L'information	3
III. L'orientation	4
2. Généralités	4
2.1. Secret professionnel	4
2.2. Pourboire	4
2.3. Gestion des réclamations	4
3. Services	5
3.1. Non-discrimination de clients	5
3.2. Heures d'ouverture	5
3.3. Moyens de contact	6
3.4. Attribution de rendez-vous	6

1. Introduction

1.1. Objectif

L'Info-Zenter Demenz (IZD) est le centre d'information national pour toutes questions en lien avec les maladies démentielles. L'objectif du IZD est de contribuer à déstigmatiser les maladies démentielles et à lever les images négatives. Le IZD est à la disposition des personnes touchées par des troubles de mémoire ou atteintes d'une démence, de leurs proches, des personnels de santé et de toutes personnes intéressées. L'IZD a été créé en 2016 et est financé par le biais d'une convention avec le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

L'IZD est un centre d'information et de consultation neutre dont tous les services et prestations sont gratuits.

1.2. Valeurs

Les valeurs sous-jacentes au travail du IZD sont

- **Le respect** (de la personne âgée, de la personne atteinte de démence, de son entourage ; notamment à travers l'attitude à avoir et le choix des mots)
- **La bienveillance et l'empathie** (dans les contacts avec les clients ; par le choix des mots et images utilisés dans des présentations, articles, ... ; dans les relations avec les partenaires du IZD)
- **La patience** (notamment lors des consultations avec personnes atteintes de démence et/ou leurs familles)
- **La neutralité** (par rapport aux prestataires d'aides et de soins et de santé, en évitant d'interférer dans le choix du client lors des consultations d'orientation)



1.3. Missions

Les trois missions du IZD sont les suivants (par ordre prioritaire) :

I. La sensibilisation

Sensibiliser le grand public aux maladies démentielles (symptômes, formes de maladies, diagnostic, prévention, communication avec personnes atteintes de troubles cognitifs, ...) et les enjeux y liés (tabou sociétal, isolement social, rôle des proches aidants, éthique, ...). Contribuer à rendre la maladie plus visible dans la société, à lever le déni social et à promouvoir une image moins négative et fatidique de la démence.

Un des objectifs est que le public

- connaît les principaux symptômes afin de savoir les reconnaître chez soi ou dans son entourage,
- est informé sur l'existence des services du IZD et sur les aides, services et ressources disponibles au Grand-Duché du Luxembourg,
- est sensibilisé concernant les facteurs de risque et les comportements de prévention.

Moyens et outils pour mettre en œuvre cette mission :

- Présence médias dits « classiques » (presse, TV, radio) et « out of home » (abris bus/tram, cinéma, ...) (outils : annonces et banniers publicitaires, affiches, articles rédactionnels, interviews, communiqués de presse, spots, ...)
- Site internet www.demenz.lu et présence dans les réseaux sociaux (outils : Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube)
- Présence sur le terrain : stands sur marchés et supermarchés, lors de foires, ... (outils : dépliants, roll-ups, affiches, gadgets, ...)

II. L'information

Donner des informations plus précises et ciblées sur les sujets en lien avec la démence (les formes et l'évolution des maladies, les symptômes, les aides disponibles, la différence entre l'oubli et la démence, l'accompagnement et le temps de répit, la communication etc.).

Moyens pour mettre en œuvre cette mission :

- Séances d'information (Info-Nomëtten, Info-Owend), conférences, tables rondes, séances de ciné-débat avec projection de films, présentations, workshops, ...

Format : en présentiel, en visio-conférence ou en format hybride

- Biblio-, vidéo et ludothèque du IZD (outils : livres, DVD, jeux en allemand, français et anglais)
- Articles rédactionnels dans médias dits classiques, dans publications d'autres prestataires (ALA Zeitung, gero newsletter, ...), sur le site internet et dans réseaux sociaux

III. L'orientation

Consultations individuelles pour orienter les personnes concernées. Offrir des réponses concrètes à des questions particulières (ex : comment communiquer avec une personne atteinte, où faire un diagnostic, comment trouver un lit de vacances ou une aide financière, ...)

Moyens pour mettre en œuvre cette mission :

Accueil du public dans les locaux du IZD et lors des permanences mensuelles (Differdange et Esch/Alzette), par téléphone et par mail.

Afin de réaliser au mieux ses missions, le IZD cherche à développer autant que possible des collaborations avec d'autres acteurs, comme par exemple des communes, des clubs senior ou des associations.

2. Généralités

2.1. Secret professionnel

Tous les employés du IZD sont tenus de garder le secret professionnel en ce qui concerne les questions, la situation personnelle et la maladie des clients ou de leurs proches. Ils ne peuvent transmettre de renseignements à de tierces personnes qu'avec l'accord exprès des personnes concernées. Les exceptions à l'obligation du secret professionnel n'existent que dans la mesure où elles sont ordonnées par la loi ou par l'autorité compétente dans un cas particulier.

2.2. Pourboire

Les employés du IZD ne sont pas autorisés à recevoir de la part des clients et partenaires de collaboration des pourboires à titre personnel. Des pourboires éventuels et des cadeaux de valeur limitée (max. 50€) peuvent être acceptés par le chargé de direction qui veillera à ce qu'ils profiteront à tous les membres de l'équipe.

Il est possible de faire un don (institutionnel ou privé) au IZD.

2.3. Gestion des réclamations

Toute personne qui s'estime mal conseillée ou mal traitée a la possibilité de déposer une plainte à tout moment.

Une plainte peut être déposée par un client, un employé ou toute autre partie concernée, par écrit ou oralement, auprès du chargé de direction. Le chargé de direction documente cette plainte (nom du plaignant, date, nature de la plainte et points spécifiques de la plainte) et envoie un accusé de réception au plaignant endéans les trois jours ouvrables.

Après avoir analysé la plainte et ses causes, il évalue l'urgence et la gravité de la plainte afin de prendre les mesures appropriées et prévenir les problèmes futurs. Si nécessaire, il escalade la plainte aux niveaux supérieurs de la direction ou aux divisions compétentes. Il informe le plaignant du déroulement prévu de la plainte et des solutions éventuellement convenues. Il surveille l'efficacité des solutions mises en œuvre et les adapte si nécessaire.

3. Services



3.1. Non-discrimination de clients

Les consultations et les services du IZD sont ouverts à toute personne, indépendamment de son lieu de résidence, de son âge, de sa nationalité ou de toute autre caractéristique personnelle.

Les convictions personnelles de chaque client sont respectées et la liberté de ses opinions philosophiques, politiques et religieuses est garantie. L'objectif du IZD est de créer un environnement inclusif et accessible qui contribue à une société amie de la démence.

3.2. Heures d'ouverture

Le bureau du IZD au 14a, rue des Bains L-1212 Luxembourg, est ouvert du lundi au samedi.

Les heures d'ouverture sont les suivantes :

Lundi : 11.00 – 17.00

Mardi : 13.00 – 17.00

Mercredi : 11.00 – 17.00

Jeudi : 13.00 – 18.00

Vendredi : 07.30 – 11.30

Samedi : 10.00 – 16.00

Des consultations sont cependant également possibles en dehors de ces heures d'ouverture. Pour une consultation ou pour consulter la bibliothèque du IZD, il est recommandé de prendre un rendez-vous au préalable.

Des permanences mensuelles à Differdange (tous les premiers mercredis du mois) et dans les locaux du Escher BiBSS (tous les deuxièmes mercredis du mois) sont offerts sur rendez-vous.

3.3. Moyens de contact

Les personnes désirant recevoir des informations ou une consultation peuvent contacter le IZD

- sur place dans ses locaux : 14a, rue des Bains L-1212 Luxembourg
- par courrier : 14a, rue des Bains L-1212 Luxembourg
- par courriel : info@demenz.lu
- par téléphone : +352 264700
- par formulaire de contact via notre site Internet www.demenz.lu
- via les réseaux sociaux : LinkedIn, Facebook, Instagram et Youtube.

3.4. Attribution de rendez-vous

Un rendez-vous pour une consultation peut être attribué à une personne ou à un groupe de personnes pour une consultation

- dans les locaux du IZD
- par téléphone
- dans les locaux du service Senior Plus de la Ville de Differdange
- dans les locaux du Escher BiBSS.

Les consultations peuvent avoir lieu en luxembourgeois, français, allemand, anglais ou portugais.