

RÈGLEMENT GÉNÉRAL



Club aktiv plus Club Haus am Becheler

| | |
|-----------------------------------|--|
| Bezeichnung der Einrichtung | Club Haus am Becheler |
| Adresse | 15a, am Becheler L-7213 Bereldange |
| Telefon | 33 40 10 |
| Email | becheler@50-plus.lu |
| Homepage | www.clubhaiser.lu |
| Facebook | Club Haus am Becheler |
| Konventionierte Gemeinde | Walferdange |
| Agrément | PA/98/05/005 |
| Öffnungszeiten | Montag – Freitag 8h00 – 12h00 12h00 – 17h00 |
| Bemerkungen zu den Öffnungszeiten | <p>Das Clubhaus ist – mit Ausnahme der Wochenenden und Feiertage – ganzjährig geöffnet.</p> <p>Außerhalb der Wochenenden und der Abendstunden kann das Clubhaus für Veranstaltungen geöffnet sein. Diese werden frühzeitig in der Broschüre veröffentlicht.</p> <p>Die Teilnahme an diesen Veranstaltungen ist für jeden offen und zugänglich. Allerdings ist eine Anmeldung erforderlich.</p> |

A. Description générale du Club Aktiv Plus Club Haus am Becheler

1. Histoire du Club Haus Am Becheler

La Maison Am Becheler à Bérelange, un complexe immobilier construit en 1996 par la Commune de Walferdange, comprend les résidences Haus Am Becheler avec 24 appartements pour seniors, ainsi que le Club House.

En 1996, la commune a confié la gestion du HAB à Foyers Seniors Asbl, dont le concept initial comprenait tous les services s'adressant aux seniors de la commune de Walferdange, réunis dans une offre intégrée. En faisaient partie les appartements, un centre de jour pour personnes âgées, l'aide et les soins à domicile, le service de téléalarme, ainsi que les repas sur roues.

L'introduction de l'assurance dépendance en 1999 a entraîné de nombreux changements en ce qui concerne le regroupement des services : les soins et l'aide à domicile ainsi que les interventions d'urgence Telealarm ont été délégués à la Stëftung Hëllef Doheem.

L'administrateur de la HAB Foyers Seniors a décidé de transformer le centre de jour en un club pour seniors sous le nom de Club Haus Am Becheler. Jusqu'à aujourd'hui, le personnel de l'HAB gère la gestion administrative du foyer, ainsi que les repas sur roues pour le compte de Servior.

Depuis 1999, Foyers Seniors ASBL signe chaque année la convention avec le Ministère de la Famille pour le club Haus Am Becheler.

Le soutien de la commune, la concertation et la collaboration progressive avec les associations actives au niveau communal, avec la Commission pour le troisième âge et Amiperas, les conseils d'un comité de soutien et la collaboration avec le service RBS ont favorisé le démarrage.

Après plus de 20 ans, le club Haus Am Becheler a acquis une base solide dans la commune de Walferdange et les communes environnantes. Entre-temps, nous avons réussi à étendre nos activités dans les communes de Mamer et de Bertrange en y créant des installations supplémentaires.

Le club Haus Am Brill, dont le siège est à Capellen, a été créé en 2008 et est devenu entre-temps un club actif plus indépendant.

Le club Haus an der Schauwebuerg a été créé en 2011 et est géré en propre par la commune de Bertrange depuis 2017 sous le nouveau nom de "Club Am Schloss".

2. Environnement extérieur structurel

2.1. La commune de Walfer

a) Description de la localité

Walferdange se situe directement au nord du territoire de la ville de Luxembourg, capitale du pays, dans la vallée de l'Alzette; les localités de Walferdange et de Helmsange se trouvent à droite de la rivière, Bereldange à gauche. Elle est très bien desservie par les transports en commun.

En 2023, environ 9.000 personnes de 103 nationalités différentes y vivaient (selon STATEC 2023). Walferdange offre une bonne infrastructure pour les loisirs et le sport, par exemple le football ou le tennis. Plusieurs associations offrent la possibilité de participer à d'autres activités, dont la gymnastique.

Le centre culturel Prince Henri peut accueillir jusqu'à 800 personnes.

La commune est connue au-delà des frontières pour ses Journées du livre, qui ont lieu chaque année le troisième week-end de novembre.

b) Chances et risques

Walferdange offre beaucoup à ses habitants. La commune est particulièrement bien adaptée aux familles. Il n'y a toutefois pas de véritable centre-ville, car l'offre est répartie sur l'ensemble de la commune. Il existe de nombreux endroits intéressants, beaux et historiques qui invitent à s'attarder.

Il y a là une opportunité pour le club Haus am Becheler de se positionner à côté du travail avec les seniors. En complément de l'offre culturelle, il serait possible de faire connaître l'établissement à une clientèle plus jeune et de modifier ainsi les réticences existantes vis-à-vis d'un établissement pour seniors.

2.2 Description de la population des 50 ans et plus

Selon les statistiques actuellement disponibles, la population de Walferdange âgée de 50 à 100 ans se répartit comme suit : environ 50% d'habitants d'origine luxembourgeoise et environ 50% d'habitants d'origine non luxembourgeoise. La nationalité portugaise est la plus représentée, suivie par les nationalités française, belge, italienne, allemande et

britannique. En ce qui concerne la langue, le français est la langue la plus utilisée par la population étrangère.

Il est intéressant de noter que la proportion de la population étrangère par rapport aux non-Luxembourgeois diminue avec l'âge.

2.3 Profil des utilisateurs du Club Haus am Becheler

a) Répartition des utilisateurs du Club Haus am Becheler par localité.

Il est certainement exceptionnel que la majorité des utilisateurs proviennent de l'extérieur de la commune de Walferdange. Cette proportion ne change guère d'une année à l'autre. Il est certain que beaucoup de nos activités ne pourraient pas avoir lieu si notre club s'adressait principalement au public de la commune signataire de Walferdange. Il est d'autant plus important pour notre club que le projet du Club actif plus soit un projet national qui s'adresse à tous les habitants du pays et au-delà.

Il est cependant important de fidéliser une clientèle locale pour laquelle le club est facilement accessible lorsque la mobilité diminue avec l'âge (cf. éviter l'isolement et prévenir la solitude).

b) Répartition par âge

Au club Haus Am Becheler, nous nous efforçons d'organiser des activités de différents niveaux d'exigence et de permettre ainsi aux plus âgés de participer encore un peu, tout en répondant aux besoins des jeunes seniors entrepreneurs afin de garantir un rajeunissement constant.

La grande majorité des utilisateurs a entre 60 et 80 ans. L'âge moyen est de 69 ans.

Il est important de veiller au rajeunissement du club afin d'assurer sa continuité. Un de nos objectifs imposés : Aider à la transition entre la vie professionnelle et la retraite nous incitera à développer des stratégies pour intéresser la population des 50 ans et plus à nos activités.

2.4 Accès aux infrastructures

Le clubhouse est situé au cœur du quartier de Bereldange, mais il est un peu caché au bord d'un petit parc. Des maisons d'habitation, une école maternelle et une maison relais se trouvent juste à côté. Le parc lui-même est conçu comme une petite zone de détente : il comprend un petit étang,

deux pistes de pétanque, ainsi que trois appareils d'un petit parcours de fitness. Une aire de jeux ainsi qu'une "pelouse" complètent le parc.

Directement à côté du clubhouse se trouve une terrasse qui invite à la détente en été.

La rue principale et ses commerces sont à proximité immédiate. Le club est très bien desservi par les transports publics. Au sein de la commune, les habitants de plus de 60 ans ont également la possibilité de demander un service de bus à la demande gratuit.

Le bâtiment est vaste et comporte deux étages. Il dispose de plusieurs salles de formation, d'une salle à manger, d'une cuisine et d'une salle de réunion qui peut également être louée. Plusieurs bureaux sont à la disposition du personnel.

3. Convention

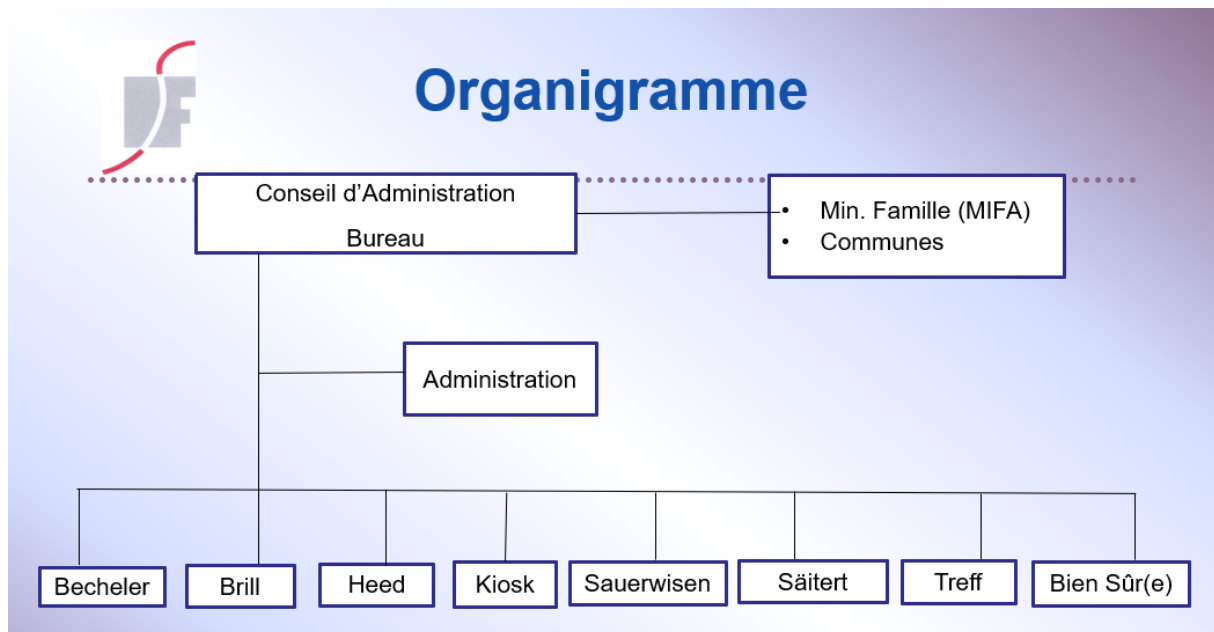
La convention est conclue entre le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, les Foyers Seniors asbl, ainsi que la commune de Walferdange. L'Etat prend en charge 87% des frais de personnel éligibles liés aux postes conventionnés.

En fonction des besoins de l'organisation gestionnaire, le Ministère peut participer aux frais de mobilier qui dépassent 870 euros.

4. Administration

4.1 Le responsable

Le club Haus am Becheler est placé sous la gestion de l'association Foyers Seniors. Vous trouverez ci-dessous un aperçu :



4.2 Le personnel

a) Personnel principal

Avec la situation actuelle de 2024, le personnel du Club Haus am Becheler se compose de sept personnes réparties dans les deux équipes. Quatre personnes sont responsables du fonctionnement organisationnel de la structure d'offre. Au total, cette équipe occupe 3,1 postes.

Trois autres personnes travaillent au service du club. Ils se partagent 2,1 postes.

Tous ensemble, ils forment toutefois l'"équipe Becheler" : indépendamment de leur formation, ils sont des interlocuteurs et des générateurs d'idées dans l'esprit d'une équipe à égalité de droits. Nous nous soutenons mutuellement afin de garantir la qualité de notre travail et d'offrir aux visiteurs de notre club un sentiment de "bienvenue".

b) Moniteurs de cours

Les cours et activités proposés sont assurés par l'équipe professionnelle ou par des moniteurs de cours. Les prestations des animateurs de cours sont réglées par contrat. Les animateurs de cours doivent disposer d'un certificat/diplôme attestant de leurs compétences dans le domaine qu'ils enseignent. Le contrat précise le montant de la rémunération de leurs

prestations et les détails de leurs prestations (par exemple, le début et la durée de l'activité). Les contrats sont établis en deux exemplaires.

c) Bénévolat

Chez nous, au Club Haus am Becheler, le concept d'Active Aging inclut également la participation active de nos visiteurs dans le sens d'une participation à nos offres. Selon les qualifications, l'intérêt et les besoins, nous proposons différentes possibilités de collaboration. Concrètement, cela signifie la participation à la tenue de la cafétéria, l'offre de promenades ou de rencontres de chant, la participation à des fêtes, etc.

d) Stagiaires et bénévoles SNJ

Dans le cadre de notre travail intergénérationnel, nous sommes très intéressés par la participation des jeunes aux offres de notre club. C'est pourquoi nous pensons qu'il est judicieux d'offrir des places de stage et de service volontaire SNJ, car ils sont mutuellement bénéfiques pour les deux parties.

B. Projet d'établissement

1. détails sur le développement et la conception du programme

1.1. Objectifs et fondements généraux

L'objectif de notre travail est d'offrir aux personnes l'une des nombreuses possibilités qui correspondent à leurs intérêts et à leurs capacités. Ce faisant, il est important pour nous qu'elles restent ou deviennent actives dans l'organisation de leur vie. En cas de besoin, nous les aidons aussi volontiers à rompre un isolement social. C'est pourquoi les Club aktiv plus offrent un cadre détendu et informel à tous ceux qui souhaitent

- souhaitent s'engager dans un domaine quelconque,
- souhaitent maintenir et développer leurs capacités physiques et psychiques,
- souhaitent participer activement à la vie sociale et culturelle,
- souhaitent prendre des responsabilités,
- souhaitent échanger et se rencontrer,
- souhaitent passer leur temps libre avec d'autres personnes,
- s'intéressent au Life long Learning.

Notre club offre ses services en priorité aux personnes de plus de 50 ans, dans le cadre large des actions visant l'autonomie, l'indépendance et le bien-être des seniors. Il favorise leur intégration et leur participation à la vie culturelle, artistique, récréative, sportive et associative de la région, leur permettant ainsi de se préparer à la sortie de la vie active ou de mieux gérer le passage d'une étape de vie à une autre.

Nous favorisons les comportements responsables en encourageant l'utilisateur à s'impliquer lui-même afin d'utiliser et de développer ses ressources et ses compétences. L'objectif premier est ici de préserver au mieux la santé physique et psychique, et de prévenir ainsi les éventuels handicaps liés à l'âge.

Pour ce faire, nous mettons à la disposition des seniors un environnement adapté. Néanmoins, ce sont les utilisateurs eux-mêmes qui, par leurs idées et leurs initiatives, contribuent à façonner la diversité, les particularités et l'atmosphère de "leur" club.

Lors de l'élaboration de nos offres, nous nous basons certes sur les intérêts et le rythme de vie des seniors, mais nous ne nous limitons pas à ce groupe de population. Nous sommes intéressés par la promotion de l'échange et de la coopération entre les générations, en incluant les enfants, les adolescents et les jeunes adultes dans nos réflexions. Cette dimension du club exige qu'il soit ouvert à l'ensemble de la population - locale, régionale et nationale.

Pour faciliter les rencontres, nous ne nous adressons généralement pas à une clientèle fixe et régulière. Nous proposons des activités variées, sporadiques ou régulières, qui peuvent intéresser tous les citoyens de 50 ans et plus.

1.2. Approche holistique

Pour nous, il est essentiel de considérer l'individu comme un être global. Nos offres doivent l'aider à devenir actif et à le rester. Pour ce faire, nous développons un programme qui s'adresse au bien-être physique, psychique et social. Mais en règle générale, nous combinons - dans la mesure du possible - ces trois domaines.

1.3. Objectifs spécifiques

Dans le cadre de nos offres en tant que Club aktiv plus, nous voyons actuellement trois autres priorités que nous tenterons de réaliser au cours des prochaines années :

1. Le Club aktiv plus Haus am Becheler doit devenir une partie intégrante de l'offre culturelle et sociale de la commune de Walferdange.

En changeant la dénomination du "Club Senior" en "Club aktiv plus", nous ne changeons pas le contenu de notre travail. Nous essayons plutôt de réagir aux réticences de la population qui a une vision plutôt négative de la notion de "senior". Pour nous, il est important de continuer à décrire les personnes âgées comme étant actives et intéressées.

C'est pourquoi il est intéressant pour notre club d'élargir son champ d'action à des offres à caractère plus intégratif, en plus des offres adaptées à l'âge. Nous pensons concrètement à des offres culturelles et conviviales qui proposent un programme divertissant pendant quelques heures en début de soirée.

En outre, nous souhaitons accorder un peu plus de place à la littérature dans le cadre de la commune de Walferdange en tant que "commune de livres".

La proximité de l'école maternelle et de la Maison Relais voisines offre, avec un aménagement du parc commun favorable aux familles, la possibilité d'établir un contact avec les familles. Ainsi, le seuil des rencontres entre jeunes et moins jeunes doit être réduit..

L'objectif fondamental est de s'adresser, par l'élargissement des offres, à un public qui considère le club comme un lieu de rencontre dont on peut profiter pour passer quelques heures agréables.

2. La solitude en tant que risque pour la santé doit faire l'objet d'une plus grande attention et être davantage intégrée dans le travail de prévention.

Avant toute chose, il est important d'expliquer que nous faisons ici une distinction claire entre la solitude et l'isolement social. Alors que le sentiment de solitude permet encore de réagir de manière appropriée et de proposer des offres à la personne, l'accès aux personnes isolées est extrêmement difficile.

Grâce aux mesures prises lors de la pandémie, de nombreuses personnes - et pas seulement les plus âgées - ont appris à gérer leur temps libre de manière différente et alternative. Dans l'ensemble, on peut observer que l'individualisation s'impose de plus en plus. Cela a certainement des côtés positifs, car on peut se concentrer sur ses propres intérêts. Néanmoins, nous avons constaté qu'une partie des visiteurs réguliers ne viennent plus au club après la disparition de la pandémie.

Il est certain que les soirées passées à la maison devant la télévision peuvent être épanouissantes. Néanmoins, nous souhaitons proposer des alternatives pour échapper à une éventuelle solitude. Pour ce faire, nous souhaitons élargir les offres à bas seuil de notre club. Nous mettons l'accent sur les activités sociales, qui doivent être combinées avec des aspects sportifs ou culturels.

Par ailleurs, nous souhaitons que le thème de la "solitude" fasse l'objet d'une plus grande attention. Au départ, nous pensions commencer par le niveau professionnel. Nous avons pensé à un échange au niveau local avec différentes institutions de la commune de Walferdange. De plus, nous avons pensé à une collaboration entre différents clubs actifs plus intéressés par le sujet.

3. Transformer le club Haus am Becheler en un lieu de rencontre social

Comme nous l'avons déjà décrit au point 1, l'un de nos objectifs est d'ouvrir le club vers l'extérieur. Cela donne l'impression que l'on a toujours été un établissement fermé. Mais il y a quelque chose de vrai dans cette affirmation. Nous entendons souvent dire qu'en tant que club senior, on a été confondu avec un foyer ou une maison de retraite. On s'est donc retrouvé dans l'obligation d'expliquer, mais cela a toujours laissé un peu sceptique.

De par sa situation, le Club Haus am Becheler offre un grand potentiel de possibilités. La commune de Walferdange est très coopérative dans de nombreux domaines. En ce qui concerne le réaménagement des locaux, elle voit également la nécessité d'agir et participe activement à la planification. Il en va de même pour l'aménagement du parc - entre autres - de manière plus adaptée aux familles.

Diverses discussions sont déjà en cours et des idées sont échangées.

2. modalités d'élaboration et de mise en œuvre du programme

2.1 Offres

Nous considérons nos offres comme un complément aux autres Club aktiv plus, qui sont répartis dans tout le pays. Notre objectif est de proposer un programme très varié d'activités dans les domaines suivants :

- Formations et lifelong learning (séminaires sur des thèmes liés à la santé et à la prévention des maladies, cours d'initiation aux nouvelles technologies, cours de cuisine, de philosophie, d'art et de langues, entraînement de la mémoire...),
- Conseils (écoute, entretiens individuels, informations sur les services pour seniors au Luxembourg, orientation),
- des activités de loisirs et sportives (yoga, zumba, gymnastique, natation, randonnées pédestres et cyclistes,...) ainsi que des activités culturelles (visite de musées, d'expositions et de concerts, excursions en Belgique et à l'étranger,...),
- des projets sociaux et multiculturels visant à promouvoir le bénévolat et la solidarité citoyenne,
- des moments de convivialité (cafétéria, repas en commun, jeux de société, groupes de musique et de chant...)

Offre spéciale en raison de la structure historique : table de midi quotidienne, qui sert non seulement à l'alimentation, mais aussi à la convivialité et à l'échange social. Compte tenu de l'individualisation observée, nous essayons de lutter contre une éventuelle solitude. Nous continuons à accorder une grande importance à l'hospitalité : ambiance chaleureuse - convivialité - valorisation de la personne - contact individuel - sont allés de pair avec une offre d'activités variées et divertissantes, qui ont permis aux participants de vivre des moments intenses en bonne compagnie lors de nos excursions et voyages.

Nous sommes toutefois conscients que notre club doit s'adresser à des secteurs très différents pour intéresser et mobiliser la population 50+ de la région. Ainsi, au fil des années, les responsables ont développé une palette très large et variée d'activités dans les domaines de la culture, de la créativité, de la santé mentale et physique et des loisirs.

Ils continuent à s'occuper de l'organisation d'activités qui répondent aux critères de qualité suivants :

- Diversification des différents domaines d'activité- Diversification en termes d'ambition de l'activité (par exemple, des activités destinées aux jeunes seniors et des activités plus accessibles pour permettre aux personnes à mobilité réduite de participer).- Qualité au niveau du contenu- Équilibre entre les activités organisées par des professionnels et celles organisées par des bénévoles (les seniors pour les seniors).- Qualité au niveau de l'organisation
- Déroulement des activités dans une atmosphère accueillante et conviviale.
- Ouverture à tous : non-Luxembourgeois, participants d'autres communes
- certaines activités de nature intergénérationnelle
- Réponse à la demande : mise en œuvre, dans la mesure du possible, de propositions concrètes de la part des participants.

Nos activités sont également accessibles aux non-Luxembourgeois, car la langue joue un rôle moins important lors des voyages et surtout lors des ateliers créatifs et sportifs.

2.2 Projets et coopérations

Le club Haus am Becheler s'efforce en permanence d'intensifier la coopération avec les associations et les institutions locales et régionales. Les offres interculturelles et intergénérationnelles en font naturellement partie. Actuellement, nous sommes engagés dans le domaine du travail avec les réfugiés en Ukraine. De plus, un projet d'aide aux devoirs est en cours d'élaboration en coopération avec les écoles locales.

2.3 Activités caritatives

Le Club Haus am Becheler s'efforce de proposer des activités caritatives ou de soutenir des organisations par des dons en nature. Ces activités sont souvent planifiées avec les visiteurs et varient d'une année à l'autre.

Dans le cadre du travail pour les réfugiés en Ukraine, nous mettons à disposition des personnes du groupe concerné des locaux pour se rencontrer et échanger. Une collaboration a également été mise en place dans le cadre de l'exposition de l'Avent, au cours de laquelle le groupe d'Ukrainiens a pu vendre de la nourriture typique du pays et des travaux créatifs.

3. communication

3.1. Interne

Échange et transmission d'informations au sein de l'équipe Presque tous les jours, une réunion d'équipe matinale permet d'échanger sur des sujets d'actualité. Ce moment est très important pour le bon fonctionnement du club, notamment en raison des horaires décalés. Lors d'occasions particulières, des réunions de planification plus longues ont également lieu, comme par exemple la planification d'une brochure ou la réalisation d'activités plus complexes. En outre, les entretiens de porte à porte sont importants. C'est là que les échanges sont les plus brefs.

Mais il est essentiel pour le travail que chacun se considère comme faisant partie de l'équipe et soit traité comme tel. Il existe certes une hiérarchie, mais chacun fait partie de l'équipe et a le droit de planifier et de donner son avis.

Pour le responsable du club Haus am Becheler, il était important qu'il y ait un échange régulier entre la direction et un représentant compétent de Foyers Seniors asbl. C'est l'occasion d'aborder et de clarifier des questions qui, sinon, seraient peut-être passées sous silence.

Néanmoins, la présidente est toujours disponible pour répondre aux préoccupations de l'ensemble du personnel.

3.2 Externe

Relations publiques

L'objectif est de présenter nos offres au plus grand nombre de personnes possible. Pour ce faire, nous utilisons différents médias dont le coût varie.

- Le plus gros budget de nos relations publiques est la brochure que nous publions quatre fois par an. Nous y présentons nos offres pour les mois à venir. Toutefois, notre objectif est de l'ouvrir à d'autres thèmes et de la rendre ainsi intéressante pour les personnes qui ne souhaitent pas s'engager activement. Il pourrait s'agir par exemple d'informations sur les offres pertinentes des institutions, ou d'applications intéressantes ou de recommandations de livres. Nous envoyons notre brochure aux personnes qui ont été actives dans le club au cours des deux dernières années ou qui ont demandé une brochure.

- Notre brochure actuelle est publiée sur les sites Internet www.Clubhaiser.lu et www.Luxsenior.lu. De plus, notre programme et notre offre de déjeuner sont régulièrement mis à jour sur notre site Internet du club.

- En collaboration avec la commune de Walferdange, certains points du programme sont publiés dans le Walfer Bued.
- Dans les Club Pages du GERO, nous avons - comme chaque Club actif plus - une demi-page pour présenter des extraits de notre programme. Nous essayons ici de présenter brièvement notre diversité. Cela doit donner envie d'entrer en contact avec notre club et de demander ainsi l'ensemble du programme.
- Dans la tranche d'âge qui nous intéresse, Facebook est le média le plus pertinent, dans lequel beaucoup sont connectés. Il est donc judicieux d'y être actif.

Plateforme de coopération et autres

- A deux reprises, des échanges ont lieu entre les différentes parties conventionnées. Ensuite, les représentants de la commune de Walferdang, du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, du Trägers Foyers Senior asbl se rencontrent pour un entretien avec la direction du Club Haus am Becheler au sujet de la "Plateforme de coopération".- La publication du rapport annuel du Club Haus am Becheler doit contribuer à ce que les personnes intéressées en sachent plus sur le travail d'un Club aktiv plus.
- La direction du Club Haus am Becheler participe aux assemblées plénières du Club Aktiv Plus au Luxembourg (Plénière Seniors). Celles-ci servent à l'échange de connaissances, d'expériences et à la mise en réseau des Clubs Actifs Plus, indépendamment de leur localisation ou de leur organisme responsable.

3.3. Gestion des critiques

Traiter ce sujet nécessite un certain tact.

Il va de soi que nous prenons au sérieux toute critique qui nous est adressée. Nous sommes particulièrement reconnaissants de tout feed-back en ce qui concerne nos exigences de qualité. Même si cela fait parfois mal, nous constatons que les plaintes sont tout à fait justifiées. Il incombe en particulier à la direction du club de les prendre en compte et de les traiter avec respect. Cela concerne aussi bien le client que l'équipe. Les critiques justifiées sont acceptées et les changements sont discutés et mis en place.

Cependant, il arrive que des malentendus surviennent. Il est alors important de maintenir un dialogue bienveillant, car ces malentendus sont généralement faciles à résoudre.

A moyen terme, nous souhaitons mettre en place une gestion écrite des critiques au sein du club Haus am Becheler. Cela doit se faire - régulièrement ou de manière aléatoire - en fonction des offres. Nous sommes conscients qu'il y a toujours quelque chose à améliorer. Cependant, nous souhaitons également communiquer ouvertement que nous croyons au changement et que nous avons à cœur les intérêts de nos visiteurs.

3.4. Modalités d'inscription et de désinscription

Nous avons repris ci-dessous les informations qui sont publiées chaque trimestre dans notre brochure :Inscrivez-vous aux activités par téléphone, par e-mail ou via notre site Internet et versez le montant exact sur notre compte.

La participation à toutes les activités se fait sous votre propre responsabilité.

Si vous vous êtes inscrit à une activité et que vous ne pouvez pas y participer, annulez votre inscription le plus rapidement possible. Ainsi, une autre personne pourra participer en cas de liste d'attente.

Si votre annulation entraîne des frais, nous nous verrons dans l'obligation de les facturer.

En cas d'interruption de cours ou d'absence sans annulation, nous ne pouvons pas procéder à un remboursement. Des photos des différentes activités sont parfois publiées. Si vous n'aimez pas cela, veuillez nous le faire savoir.

Pour les grandes excursions, nous fixons un délai d'inscription avant lequel il faut s'inscrire. Une inscription n'est valable qu'après le versement d'un acompte ou d'un montant. Malheureusement, cette mesure a été rendue nécessaire par le nombre d'inscriptions annulées à court terme. Une planification financièrement fiable n'était donc pas possible dans certains cas. Pour les voyages, nous prévoyons un acompte qui clôt l'inscription.

Nous essayons toujours de régler les annulations de manière arrangeante pour les visiteurs. Dans le cas où des frais nous sont occasionnés, nous les répercutons. Nous ne demandons pas de frais de traitement plus élevés ou autres.

1. Statistiques

A la demande du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, le club Haus am Becheler établit chaque année des statistiques. Celles-ci fournissent des informations détaillées sur les offres et le comportement d'utilisation des visiteurs. Les données à collecter sont définies dans la "Loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées" à l'article 54 "Le rapport annuel".

D'une part, ces données servent à la transparence. Le public a le droit de savoir ce qu'il advient de l'argent avec lequel il soutient le travail du Club aktiv plus. D'autre part, ces données sont également très utiles pour notre travail de base. Elles nous permettent d'identifier des tendances et des évolutions qui nous échappent dans notre travail quotidien.

Quelques exemples concrets :

- nous n'avons pas de contact personnel avec de nombreux clients. Ils apparaissent dans nos listes et nous les considérons comme "actifs". Il peut y avoir plusieurs raisons pour lesquelles nous n'avons pas ou peu de contact avec eux : ils travaillent encore et ont peu de temps. Ils n'osent pas en raison de leur langue ou de leur origine. Mais peut-être sont-ils simplement timides. Nous ne pouvons toutefois que supposer cette dernière hypothèse. Mais dans les statistiques, nous pouvons par exemple "lire" combien de visiteurs étrangers ou de langue étrangère nous avons, et le cas échéant, nous devons ici vérifier nos structures de communication et les adapter si nécessaire.

- le nombre total de nos visiteurs diminue. Il est ici important d'analyser plus précisément le "pourquoi". Quels sont les domaines concrètement concernés ? Est-ce une évolution globale ou est-ce dû à certaines offres ? Par exemple, les mesures prises dans le cadre de la pandémie ont été un facteur essentiel pour expliquer la baisse du nombre de visiteurs. Cela était clairement compréhensible. Il est également compréhensible que les chiffres soient maintenant à nouveau en hausse. Il convient néanmoins de se pencher sur cette évolution. En effet, si l'on y regarde de plus près, on constate que les nouvelles inscriptions sont exceptionnellement élevées. Par conséquent, le nombre de "visiteurs réguliers" diminue. Mais on ne peut s'en rendre compte que si l'on regarde attentivement les années précédentes sous cet angle et que l'on compare entre elles.

La question est donc la suivante : pourquoi les visiteurs ne viennent-ils plus ? Et, plus important encore, que leur arrive-t-il ? Quelles sont les alternatives qu'ils ont découvertes (point de vue positif) ? Ou se sont-ils habitués à être seuls (évolution négative) ?

La conclusion de cette analyse est la suivante : que pouvons-nous faire pour prévenir une éventuelle solitude ?

Ces deux exemples ne visaient qu'à montrer tout ce que nous pouvions (ou pouvions) observer avec les données recueillies. Il nous appartient toutefois de documenter ces évolutions. Ce qui nous ramène au début de ce paragraphe, volontairement formulé de manière un peu provocante : que nous soyons "invités" à tenir ces statistiques. Car en fin de compte, les observations que nous faisons à la base peuvent donner à la politique une base pour agir.

C. Mesures de sécurité et plans d'urgence

1.1 Mesures de sécurité

Le comité veille au respect des mesures de sécurité et d'hygiène dans les locaux des clubs et dans l'organisation des activités. Cette fin, il donne les instructions nécessaires au personnel et coopère avec les services compétents.

Les visiteurs des clubs sont priés de respecter les règles d'hygiène et de sécurité et de garder les locaux propres, sous peine de se voir refuser l'accès aux clubs.

Il est interdit de fumer dans les locaux du club Haus am Becheler.

Des informations sur le comportement à adopter en cas d'alarme incendie sont affichées de manière lisible dans les locaux du Club Haus am Becheler.

Les procédures d'urgence ont été rédigées et leur validité est régulièrement vérifiée.

Un plan a été établi en cas de disparition d'une personne lors d'une excursion ou d'un voyage.

1.2. Évacuation en cas d'alarme

Déroulement - L'alarme est donnée

Le personnel présent prend la direction de l'évacuation sur place. Il est convenu qui prend en charge quel secteur du bâtiment.

Le personnel dirige l'évacuation jusqu'à l'arrivée des pompiers ou de la police.

Niveau 1

Sauvetage de la zone de danger

Les visiteurs du Club Haus am Becheler sont évacués par les sorties de secours, conformément à la signalisation.

Objectif : amener toutes les personnes en dehors de la zone de danger.

Les moniteurs de cours emportent les listes des participants au point de rassemblement.

Le point de rassemblement se trouve à la première entrée du parking.

L'accès doit être laissé libre pour les véhicules d'intervention.

Niveau 2

Lieu de rassemblement

La direction générale compétente est responsable de la place de rassemblement.

Les responsables de cours constatent que les participants au séminaire sont complets.

Le personnel est en contact avec les responsables de cours et contrôle l'exhaustivité.

A l'arrivée de la police ou des pompiers, le personnel prend contact avec la direction d'intervention et fait un rapport.

1.2. Procédure Personne disparue

Au cours de la phase préliminaire :

- lors de l'inscription :
 - o demander un numéro de téléphone personnel
 - o pendant un voyage :
 - copie de la pièce d'identité
 - Demander un contact tiers
- pendant une activité :
 - o donner son propre numéro de téléphone et son nom sur une petite carte
 - o noter le lieu de rendez-vous
- pendant un voyage :
 - o 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 ?

- o Appeler directement la personne et demander des informations
- o 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 :
 - o avec qui la personne était en route et, le cas échéant, demander des informations auprès d'eux

- o où et quand a eu lieu le dernier contact
- o 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 :
 - o un accompagnateur (éventuellement un participant) reste sur place et attend ; garde le contact avec l'autre accompagnateur
 - o Le groupe continue le programme (éventuellement retour à l'hôtel, etc.)
 - o 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 :

- o des photos récentes de la personne
- o Une liste de surnoms ou de noms de scène utilisés par la personne.
- o Une description physique, comme la taille, le poids, l'âge, la couleur des cheveux, la couleur des yeux, la stature, etc.
- o Une description des vêtements et des chaussures que la personne a portés pour la dernière fois.

- o 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.
- o Une liste des éventuelles cicatrices, tatouages ou autres signes distinctifs.
- o Une liste des médicaments que la personne disparue prend régulièrement, ainsi que des informations concernant les allergies, les handicaps et autres restrictions de santé.
- o Une liste des parents et amis de la personne disparue et leurs coordonnées.
- o Une description des circonstances dans lesquelles la personne a disparu.