

Règlement général

CLUB HAUS OP DER HEED

Club Activ Plus



**2, Kaesfurterstrooss
L-9755 Hupperdange**

Agrément N° PA / 98 / 05 / 006

I Informations générales et détails administratifs

A. DÉTAILS ADMINISTRATIFS

Dénomination	Club Haus op der Heed
Adresse	2, Kaesfurterstrooss L-9755 Hupperdange
Téléphone	99 82 36
Courriel	info@opderheed.lu
Site internet	www.opderheed.lu
Facebook	https://www.facebook.com/ClubHausopderHeed
Communes signataires	Clervaux, Kiischpelt, Parc Hosingen, Putscheid, Troisvierges, Weiswampach et Wincrange
Numéro d'agrément	PA/98/05/006
Année de création	1999
Chargée de direction	Draut Tania
Heures d'ouverture administrative	Lundi de 13.00-17.00 Mardi-Jeudi de 09.00-17.00 Vendredi de 09.00-13.00
Jours et heures d'ouverture	<p>Club Haus op der Heed est ouvert au public 5 jours sur 7, lundi de 13.00-17.00, mardi à jeudi de 09.00-17.00, vendredi de 09.00-13.00 et en soirée pendant les heures d'ouverture des différentes activités qui ont lieu à Hupperdange.</p> <p>L'ouverture de samedi et du dimanche se fait suivant les activités.</p> <p>L'ouverture pendant les jours fériés se fera exceptionnellement et suivant les activités.</p> <p>Toute fermeture du Club Haus op der Heed au public est communiquée à la clientèle.</p>

B. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU CLUB HAUS OP DER HEED

1. OBJECTIFS DU CLUB HAUS OP DER HEED

Les prestations du Club Haus op der Heed sont ouvertes à toute personne adulte intéressée.

L'offre est ciblée aux adultes en respectant le rythme, les modes de vie et les besoins de la personne âgée.

Le Club Haus op der Heed est une institution de sept communes du Nord qui encourage le vieillissement actif et surtout l'apprentissage tout au long de la vie.

Les offres aident à préserver sa santé à un âge avancé, à participer à la vie sociale, à favoriser les contacts sociaux. En outre, les activités sont conçues pour que l'on puisse rester informé et à la pointe de l'actualité, par exemple dans le domaine de la numérisation et d'autres évolutions de la société. En plus, il s'agit de promouvoir le dialogue, l'échange et la cohésion dans la région. L'intergénérationnel et l'interculturel restent au centre du travail du club.

Comme le Club Haus op der Heed favorise l'échange et la coopération intergénérationnelle, l'ouverture à l'ensemble de la population de la région, sans limite d'âge, est indispensable. La mixité des générations qui s'influencent, et de là, la naissance d'un dialogue et échange des points de vue, est considérée comme un grand avantage.

Le Club Haus op der Heed est un lieu important dans la région pour l'échange social et la formation toute au long de la vie.

Le Club Haus op der Heed propose des activités variées, ponctuelles ou régulières, susceptibles d'intéresser tous les citoyens. La participation régulière, sporadique ou irrégulière aux offres est donc possible.

Les sept communes signataires mettent leurs locaux à disposition du Club Haus op der Heed. Ainsi, des activités régulières et ponctuelles peuvent être organisées de manière décentralisée.

2. SITUATION GEOGRAPHIQUE

2.1. Les communes signataires

Le Club Haus op der Heed est le premier club à l'échelle nationale. Pendant une vingtaine d'années, le Club Haus op der Heed a été le seul club dans l'Eislek.

En 1999 le ministère de la Famille et le gestionnaire du Club Haus op der Heed Foyers Seniors asbl ont conclu des conventions avec 10 communes du Nord.

Le club Haus op der Heed fonctionnait depuis lors de manière décentralisée dans les communes du Nord : Clervaux, Consthum, Heinerscheid, Hosingen, Munshausen, Pütscheid, Troisvierges, Weiswampach et Wincrange. En contrepartie, les communes mettent gratuitement à disposition les locaux de leurs communes pour des activités.

En 2011, les communes de Clervaux, Heinerscheid et Munshausen ont fusionné et forment désormais la "Gemeng Cliärref". Les communes de Consthum, Hoscheid et Hosingen sont devenues la commune "Parc Housen".

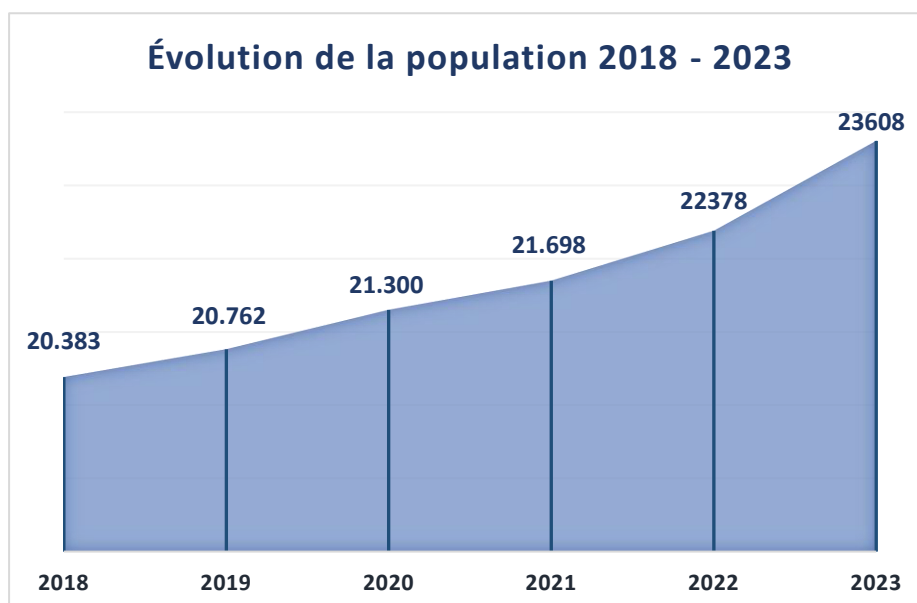
Ainsi, à partir de cette date, le club avait six communes conventionnées comme interlocuteurs, au lieu de dix.

Après que la commune de Kiischpelt ait également signé la convention avec le club Haus op der Heed en 2018, le club est représenté dans 7 communes et les a comme interlocuteurs.

Les 7 communes ont une population totale de 23.608 personnes.

Depuis 2018, la population totale des communes signataires a augmenté de 15,8 %.

Chaque commune a connu une augmentation de la population âgée de 60 à 90 ans de 13,5% à 56,7% par rapport à l'an 2018.



Évolution des habitants de 60 à 90 ans par commune signataire

Clervaux:

2023: 1317 habitants entre 60 et 90 ans, augmentation par rapport à 2018: 29,4%

2018: 1017 habitants entre 60 et 90 ans

Parc Hosingen:

2023: 754 habitants entre 60 et 90 ans, augmentation par rapport à 2018: 21 %

2018: 623 habitants entre 60 et 90 ans

Kiischpelt:

2023: 259 habitants entre 60 et 90 ans, augmentation par rapport à 2018: 13,5%

2018: 228 habitants entre 60 et 90 ans

Pütscheid:

2023: 239 habitants entre 60 et 90 ans, augmentation par rapport à 2018: 35 %

2018: 177 habitants entre 60 et 90 ans

Troisvierges:

2023: 800 habitants entre 60 et 90 ans, augmentation par rapport à 2018: 22,8%

2018: 651 habitants entre 60 et 90 ans

Weiswampach:

2023: 594 habitants entre 60 et 90 ans, augmentation par rapport à 2018: 56,7%

2018: 379 habitants entre 60 et 90 ans

Wincrange:

2023: 1084 habitants entre 60 et 90 ans, augmentation par rapport à 2018: 33 %

2018: 815 habitants entre 60 et 90 ans

Les prestations du Club Haus op der Heed s'adressent donc en premier lieu aux habitants de 7 communes du nord du Luxembourg, soit Clervaux, Kiischpelt, Parc Hosingen, Pütscheid, Troisvierges, Weiswampach et Wincrange. Celles-ci s'étendent sur une surface totale de 403,57km², il s'agit donc en termes de superficie du plus grand club Aktiv plus au Luxembourg.

Ce fait représente un grand défi pour le personnel au niveau du temps et des distances à parcourir, comme les offres sont proposées à proximité des personnes, c'est-à-dire de manière décentralisée dans les différentes communes.

2.2. Les infrastructures du Club Haus op der Heed

Depuis son inauguration en 1999, le Club Haus op der Heed a ses bureaux dans le bâtiment « op der Heed », 2, Kaesfurterstroos à Hupperdange.

Les locaux sont à l'étage d'un bâtiment dans lequel se trouve également le Centre culturel ainsi qu'un Foyer psycho-gériatrique de la Fondation Hëllef Doheem. Le fait que le Foyer psycho-gériatrique et le Club Haus op der Heed se trouvent dans le même bâtiment entraîne souvent des confusions auprès du public et même d'autres institutions.

Les sept communes signataires mettent leurs locaux à disposition du Club Haus op der Heed. Il s'agit des salles de fête, centres culturels ou salles de sport dans les différentes localités des sept communes. Ainsi, des activités régulières et ponctuelles peuvent être organisées de manière décentralisée.

2.3. Facilités d'accès au club et lieux pour organiser des activités

Les bureaux ainsi qu'une salle multifonctionnelle « Club-Sall » se trouvent à Hupperdange. Les locaux sont joignables par bus ou par voiture. Le parking non payant du Centre culturel de Hupperdange se trouve derrière le club. Il y a un bus toutes les 60 minutes.

La gare de Clervaux se trouve à 15 minutes de Hupperdange.

Les clients peuvent faire appel à trois services de transport : le Bummelbus, Adapto et à un service de Hëllef doheem.

La plupart des clients se déplace en voiture même si on essaie de les motiver pour le covoiturage.

Club Haus op der Heed fait une réservation pour les salles adaptées à l'activité prévue dans les communes signataires afin que les différentes activités puissent s'y dérouler.

Des activités extérieures sont également proposées, il est alors possible de profiter des différents chemins de randonnée et pistes cyclables ainsi que de l'infrastructure autour du lac de Weiswampach.

Il y a une piste de pétanque à Clervaux. Le club Haus op der Heed peut profiter de temps en temps des différents halls de sport dans les communes. Ces infrastructures ne peuvent pas être utilisées régulièrement.

Une piscine peut cependant être utilisée régulièrement.

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/le président(e) du Conseil d'administration de Foyers Seniors Asbl
- Les bourgmestres et les échevins des communes : Clervaux, Kiischpelt, Parc Hosingen, Pütscheid, Troisvierges. Weiswampach et Wincrange

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 dispositions concernant le personnel, 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 op der Heed dispose depuis 1999 d'un agrément du Ministère de la Famille enregistré sous le N° PA/98/05/006 pour l'exercice de son l'activité en tant que Centre régional d'animation et de guidance pour personnes âgées.

3.2. Le financement

Au niveau du financement l'Etat finance 87% et la commune 13% des frais de personnel.

Les frais de fonctionnement sont pris en charge par le gestionnaire hormis une participation d'un montant de 10000 € annuellement. Depuis 2019, Club Haus op der Heed reçoit cette subvention annuelle du Ministère pour couvrir une partie des frais de fonctionnement.

Certaines dépenses extraordinaires peuvent être sujettes à une demande de remboursement auprès du ministère de tutelle.

En ce qui concerne les frais d'infrastructure liés au bâtiment à Hupperdange, notamment le loyer mensuel, électricité, chauffage, eau, ceux -ci sont entièrement pris en charge par les communes signataires. Les quotes-parts des communes signataires sont calculées sur base du nombre d'habitants de chaque commune.

4. PUBLIC CIBLE

Le Club Haus op der Heed s'adresse aux adultes et aux adultes plus âgés qui sont intéressés par l'offre, qui veulent apprendre du nouveau et souhaitent investir dans leur bien-être physique et psychique. Même si les prestations ciblent en priorité les personnes de plus de 50 ans, des personnes adultes de toute âge participent aux activités.

Actuellement le Club Haus op der Heed touche un éventail d'âge très large (de 25 à 91 ans).

Il est important d'être conscient de l'hétérogénéité du groupe cible. Les personnes âgées ont des intérêts variés et attendent une offre diversifiée.

La personne âgée s'intéresse à une offre de formation pour le développement personnel et parfois on peut aussi parler d'un besoin de rattrapage en matière de formation. Après tout, les personnes âgées disposent de plus de temps et ont la possibilité d'apprendre dont elles ont envie et/ou ce qu'elles n'ont pas pu faire dans leur jeunesse ou pendant dans leur vie professionnelle. C'est souvent le cas pour l'apprentissage d'une nouvelle langue ou l'élargissement respectivement le perfectionnement des compétences linguistiques.

Il s'agit en outre d'apprendre pour le développement social. Il faut veiller à ne pas créer de déséquilibre entre les générations. Dans ce cadre, la numérisation est un grand sujet.

Il faut encourager aussi bien la participation sociale que l'autodétermination des personnes âgées. Il reste important de réunir différentes générations, un lien à travers un thème spécifique peut le permettre, afin de réduire les préjugés et de vivre un enrichissement simultané. Dans ce contexte, il ne faut en aucun cas penser uniquement à des échanges entre enfants ou jeunes et seniors.

La diffusion de notre programme atteint notre public cible.

La présence aux manifestations pour le grand public dans la région, contribue à nous faire connaître.

Nous diffusons notre programme aux différents professionnels concernés de la région

5. ORGANISME GESTIONNAIRE

L'organisme gestionnaire du Club Haus op der Heed est l'asbl Foyer Seniors. L'asbl a été constituée en 1987 avec le but d'initier des projets en faveur des seniors de la société luxembourgeoise.

En 1999 Foyers Seniors asbl signe la convention avec le Ministère de la Famille pour la gestion du Club Haus op der Heed, le premier club sur l'échelle nationale et le seul Club dans la région de l'Éislek pour plus que 20 ans. En 2024 Foyers Seniors asbl gère 8 Clubhaiser sur le territoire luxembourgeois.

6. PERSONNEL

6.1 L'équipe professionnelle

L'équipe se compose de 4,325 ETP, répartis sur 5 personnes physiques. 4 personnes travaillent à temps plein. Deux éducateurs diplômés et un collaborateur administratif qui est également formateur agréé dans le domaine des applications informatiques, occupent 3 ETP et une personne en tant que chargé de direction à raison d'1 ETP. La 5^{ème} personne occupe ; en tant que collaborateur 0,325 ETP.

6.2. Les stagiaires et bénévoles

Le Club Haus op der Heed est un organisme accueillant des stagiaires et étudiants.

En plus le Club dispose d'une équipe d'une vingtaine de bénévoles. Les bénévoles soutiennent l'équipe surtout lors de l'emballage et la préparation de l'envoi des programmes, d'activités régulières comme les « portes-ouvertes » ou des activités ponctuelles.

II. Projet d'établissement

1. MODALITES D'ELABORATION ET D'EXECUTION DU PROGRAMME

1.1. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Le Club Haus op der Heed est une institution de sept communes du Nord qui met l'individu au centre et propose des activités « up to date ».

Les objectifs recherchés par le club visent en premier lieu l'usager dans le respect de ses droits dans un environnement bientraitant :

- Faire une offre diversifiée;
- Offrir un programme qui s'adresse à des usagers réguliers autant qu'à des usagers occasionnels
- 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 physique et mentale;
- Favoriser l'ouverture vers l'extérieur;
- Être à l'écoute des usagers

Les responsables du Club Haus op der Heed ont, au cours de 25 ans, développé un catalogue d'activités très vastes et variées.

Les sept communes signataires mettent leurs locaux à disposition du Club Haus op der Heed. Ainsi, des activités régulières et ponctuelles peuvent être organisées de manière décentralisée.

La collaboration avec différentes organisations au niveau des différentes communes est bien établie. Les responsables du Club Haus op der Heed essayent de répondre aux demandes et propositions concrètes qui leur sont adressées. La collaboration avec la maison des jeunes favorise le travail intergénérationnel.

Il nous est important de continuer à promouvoir le dialogue, l'échange et la cohésion dans la région.

1.2 OBJECTIFS SPECIFIQUES

Les offres sont choisies dans le but d'encourager le vieillissement actif et surtout l'apprentissage tout au long de la vie. Elles aident à préserver sa santé à un âge avancé, à participer à la vie sociale, à favoriser les contacts sociaux et à poursuivre sa formation tout au long de la vie. En outre, il s'agit de promouvoir le dialogue, l'échange et la cohésion dans la région. Lors de moments de convivialité et de sorties diverses, maintes opportunités de rencontre se présentent. De plus, l'intergénérationnel et l'interculturel restent au centre du travail du club.

Une équipe professionnelle se tient à disposition pour apporter aide et conseil.

Le personnel veille à ce que les clients se sentent à l'aise et à ce que les échanges soient encouragés. C'est ainsi que la solitude peut être évitée, surtout chez les personnes âgées.

L'augmentation, ou plutôt la constance, du nombre de visiteurs montre que le concept du club est cohérent :

- des offres variées d'une qualité élevée et constante
- des chargé(e)s de cours qualifiés et compétents
- l'apprentissage pour le développement personnel
- des horaires flexibles : matin, après-midi, soir et ateliers de jour le week-end, adaptés aux besoins de la population
- promotion de l'intergénérationnel
- contact personnel avec les clients
- accueil chaleureux et convivial
- l'individu est au centre des préoccupations
- coopération régionale
- coopération avec les commissions communales et participation à des projets incités par les communes

Les objectifs spécifiques pour la période 2024 à décembre 2026 :

Par nos initiatives on contribue à prolonger la vie en bonne santé en offrant des opportunités d'une vie sociale active, physiquement et intellectuellement.

Les responsables sont tenus à analyser la situation de la population à laquelle le Club s'adresse et de prendre connaissance des offres déjà existantes au niveau communal. Sur cette base, l'offre ainsi que des projets peuvent être élaborés et seront ajustés en fonction de l'évolution de la situation.

Le Club restera en contact régulier avec les communes signataires. La planification prend en compte les besoins, les attentes et les difficultés spécifiques du groupe cible.

Les programmes s'adressent à un large éventail d'intérêts et il convient de poursuivre les efforts pour qu'il en soit ainsi et de veiller en outre à inclure les personnes socialement isolées.

Il s'agit d'un lieu de rencontre informel proche du domicile pour les adultes et les adultes plus âgés afin de favoriser les contacts sociaux entre les concitoyens dans les communes et au-delà.

Objectif : Club Haus op der Heed comme acteur important dans le domaine du sport de loisirs pour adultes et seniors et de la promotion de l'activité physique.

L'activation physique et un mode de vie sain font partie des facteurs de protection les plus importants pour les personnes âgées. Le but est de réduire par la prévention la maladie (parlant de maladies non transmissibles), la dépendance et améliorer le bien-être psychique. On peut constater une augmentation de la satisfaction individuelle grâce à une autonomie et une autodétermination plus durable. Il en résulte une économie de coûts à moyen terme pour la collectivité grâce à une meilleure santé et à un maintien à domicile plus long.

En 2024 le club a entamé sa participation au projet IMPULS (projet de promotion locale du sport et de l'activité physique) de la commune de Clervaux. De cette collaboration naîtront et se dégageront des possibilités et des idées que nous pourrons également appliquer à notre travail dans d'autres communes.

L'objectif est de permettre aux participants de trouver une activité physique ou sportive à proximité de leur domicile. D'ici 2026, au moins 1 offre sportive sera mise en place dans chacune des 7 communes.

Toutes les activités de ce domaine seront conformes à 80% au moins aux directives et critères d'attribution du label GIMB. Il sera évalué selon ces critères. D'ici 2026, au moins 90% des activités de ce domaine devra répondre au moins à 80% des directives et critères d'attribution du label GIMB.

Objectif : introduire un nouveau domaine thématique : la musique et la danse.

Le domaine d'apprentissage "Créativité" permet aux participants de trouver un équilibre grâce à la compétence créative et peut conduire à une nouvelle perception. Il existe déjà une large offre dans le domaine de la créativité, qui doit être élargie par le domaine : musique et danse. Il s'agit d'une nouvelle catégorie.

Les activités créatives encouragent à acquérir en permanence de nouvelles connaissances et compétences.

Cette nouvelle thématique doit être visible - Intégrer la thématique comme nouveau domaine dans notre programme avec le but de le rendre visible.

Une partie peut être incluse sous le label GIMB, ainsi l'évaluation peut se faire selon ces critères. L'objectif est de remplir d'ici 2026 dans „musique et danse“ au moins 80% des critères d'attribution du label GIMB et de proposer au moins une activité dans ce domaine par programme dans différentes communes.

Objectif : renforcer la publicité et la coopération dans notre région afin de susciter un plus grand intérêt et une augmentation de la clientèle et de la participation au programme.

Le club va renforcer les efforts de faire connaître le club à grande échelle.

On publiera au moins 2 fois par an la description du club ainsi que ses offres et prestations dans les médias imprimés des 7 communes.

Dans le but d'atteindre une nouvelle clientèle on va collaborer avec des partenaires de la région.

Afin d'atteindre la clientèle des 7 communes, une fois par an, un dépliant décrivant les prestations du club, sera distribué toutes boîtes.

Objectif : Soutien dans le domaine de la numérisation : Eislek Digital

Le soutien du groupe cible dans le domaine de la numérisation reste une priorité pour le Club Haus op der Heed. Le projet Eislek Digital sera poursuivie et développée.

Étant donné que la communication se déplace de plus en plus vers le monde numérique, il est inévitable d'étendre le domaine de la numérisation et de créer un lien avec le domaine des contacts sociaux. Un projet sera élaboré à cet effet jusqu'en 2026.

2. L'OFFRE DE PRESTATIONS ET SERVICES DU CLUB HAUS OP DER HEED

Au Club Haus op der Heed une panoplie d'activités ainsi qu'un large choix en formation continue sont offerts.

Active ageing, lifelong learning et satisfaction individuelle sont les piliers primordiaux de l'institution.

Lors de l'élaboration du programme trimestriel, l'équipe du Club Haus op der Heed tient compte des besoins et désirs spécifiques des clients 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, ainsi qu'avec des professionnels travaillant dans le secteur socio-pédagogique, peut servir d'appui lors de la mise en place de nouvelles activités.

Trois programmes du Club Haus op der Heed sont proposés tout au long de l'année sous forme de sessions :

- Hiver-printemps de Janvier à avril
- Été de mai à août
- Automne-hiver de septembre à décembre

L'offre est publiée 3 fois par an sous forme analogue, dans un Newsletter, sur le site internet Clubhaiser.lu, sur les réseaux sociaux, notamment sur la page Facebook et Instagram du Club, dans la brochure de Landakademie ainsi que dans les différents supports de publication des 7 communes conventionnées.

2.1 TYPES D'ACTIVITÉS

L'offre se constitue de:

- conférences
- journées d'informations
- excursions au Grand-Duché de Luxembourg et à l'étranger
- visites guidées et visites d'entreprises
- voyages de 2 à 7 jours
- cours et séminaires dans les domaines de
 - la santé
 - la prévention
 - la culture générale
 - l'alimentation et la cuisine (saine)
 - la créativité
 - la culture
 - l'apprentissage des langues
 - l'apprentissage des nouveaux médias et beaucoup plus.
- Conseil et guidance

Malgré l'offre proposée, le club est ouvert aux idées et aux initiatives qui nous sont soumises de l'extérieur, que ce soit par les clients, les institutions ou les communes.

2.2 PROJETS PONCTUELS ET COLLABORATIONS

Des projets spécifiques s'ajoutent régulièrement. Il s'agit de projets intergénérationnels, interculturels et communaux avec des institutions œuvrant dans le domaine des seniors, du vivre-ensemble ou de l'intégration. Ces projets sont maintenus avec différents partenaires, anciens et nouveaux, avec des thèmes variés.

Régulièrement le Club Haus op der Heed s'allie à des associations de la commune ou autre pour organiser certaines activités : commission des seniors, commission de la culture, commission du Sport et Loisirs, associations et clubs sportifs, City management, Maison des Jeunes : Jugendtreff Norden, Ciné Orion...

Dans le programme publié tous les 4 mois ces collaborations sont communiqués aux usagers et au grand public.

Les intéressés sont incités à transmettre à tout moment des idées pour d'éventuelles activités ou projets.

2.3 ACTIVITES CARITATIVES

Outre les collaborations ponctuelles, le Club Haus op der Heed s'est mis comme but d'organiser, respectivement de soutenir régulièrement des œuvres de charité ou caritatives. Ainsi les bénéfices de certaines activités sont versés à des œuvres sous forme de dons. D'autres activités visent à soutenir des associations avec des dons en nature. En plus le club offre à d'autres organisations une plateforme pour se présenter au grand public. Cet aspect de solidarité est un aspect important de l'identité du Club Haus op der Heed.

3. LES MODALITES D'INSCRIPTION ET DE DESINSCRIPTION

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 même. Ils 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 exacte avec la mention respective. Aucun courrier particulier ou de facture afin de régler l'inscription, ne leur sera adressé.
- L'inscription est un engagement de la part du client.
- Si un problème de santé les contraint à annuler, il faudrait 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. Le Club ne peut pas rembourser les frais qui incombent au Club à la suite d'une annulation.
- 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, c'est la responsabilité du client de clarifier avec son médecin si celle-ci est adaptée pour lui.
- Il faut informer le responsable de l'activité en cas de problème de santé éventuel. Ceci pour des raisons de sécurité. La confidentialité est garantie.
- Comme chacun participe sous sa propre responsabilité, le Club décline toute responsabilité en cas d'accident.
- Le règlement général sur la protection des données est publié dans chaque programme.
- Si des particularités sont à prendre en compte pour le cours, par exemple s'il faut apporter son propre matériel (cours sur PC, cours créatifs, etc.) ou si le cours a lieu à un autre endroit que celui annoncé, le client en est informé par le personnel du club.

4. LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

4.1 COMMUNICATION EXTERNE

La diffusion de notre programme atteint notre public cible.

La présence aux manifestations pour le grand public dans la région, contribue à nous faire connaître.

Nous diffusons notre programme aux différents professionnels concernés de la région.

- L'offre est publiée:
 - 3 fois par an dans le programme d'activités du Club Haus op der Heed et envoyé aux clients inscrits à la base de données du Club ainsi qu'aux instances officielles (communes, ministères, offices sociaux...) et autres Clubs Activ Plus au Luxembourg ;
 - dans sa newsletter mensuelle;
 - sur le site internet Cubhaiser.lu, le site Luxsenior, les site internet des 7 communes signataires
 - sur les réseaux sociaux (page Facebook du Club, Instagram)
 - dans les publications des communes (Gemengeblad, Reider, Buet etc.)
 - dans Wëntger Sportszeitung
 - les Club Pages du GERO;

- Le rapport annuel du Club Haus op der Heed est présenté aux représentants des communes et aux représentants ministériels.
- Des publications dans la presse informent les lecteurs/écouters sur des activités sortant du régulier.
- Des plénières sont organisées 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 Foyer Senior et la direction du Club Haus op der Heed est organisée au moins 2 fois par an.
- Des échanges et des collaborations avec d'autres instances travaillant dans le domaine socio-pédagogique se font régulièrement et ainsi les acteurs sont informés sur les offres et prestations du Club Haus op der Heed.

4.2 COMMUNICATION INTERNE

Afin de garantir une communication interne claire et nette, sont organisés :

- des réunions d'équipes interne au Club Haus op der Heed de façon hebdomadaire.
- Des rapports écrits font preuve des décisions prises lors de ces réunions et sont transmis en main propre à chaque membre de l'équipe
- Des outils informatiques, dont chaque membre de l'équipe a la possibilité d'y accéder librement et en toute transparence ;
- Un «Logbook» pour les membres de l'équipe afin que chacun soit sur le même niveau d'information journalier;
- Des réunions toutes les 6 semaines entre les chargés de direction de Foyer senior asbl ;
- Les nouveaux membres de l'équipe reçoivent un dossier descriptif lors du premier jour d'entrée en service ;
- Un membre du conseil d'administration de l'asbl Foyer Senior est désigné en tant que personne de contact pour le Club Haus op der Heed. Cette personne sert de liaison entre l'asbl et le Club et simplifie de longs chemins administratifs ;
- Chaque membre de l'équipe a la possibilité de participer à des supervisions, respectivement à des formations.

5. SYSTEME DE LA GESTION DE QUALITE

À tout moment le client peut exprimer sa satisfaction ou son mécontentement, l'équipe du CHHH sera toujours à l'écoute du client.

S'il s'agit de simples suggestions d'amélioration ou de propositions, la direction du CHHH essaiera de les mettre en œuvre dans les meilleurs délais ou, le cas échéant, de les adapter.

Dans les locaux du Club Haus op der Heed se trouve une « Boîte à suggestions », accessible à tous les clients.

Distribution de fiches d'évaluation (Feedbackbogen) dans les cours.

5.1. GESTION DE LA RECLAMATION DU CLIENT

La réclamation du client est écoutée de façon neutre, sans jugement préalable. Le collaborateur adopte une attitude neutre.

Un entretien (discussion) a lieu afin de clarifier les faits.

Le personnel doit informer la direction.

S'il s'agit d'une réclamation concernant les locaux, nous transmettons éventuellement l'information à la commune (par ex. si les locaux ne sont pas suffisamment chauffés, propres, etc.)

Il y a toujours une concertation à l'avance avec le collaborateur du Club qui était sur place pour l'accueil des clients (avant le début du cours).

S'il s'agit d'une réclamation concernant le/la chargé (e) de cours, celui-ci sera écouté également afin de mieux cerner la situation.

Pour chaque réclamation, une solution est recherchée (commun accord).

Exemples :

Remboursement des frais ou réduction des frais d'inscription (virement compte)

Indemnisation (bon d'achat/chèque cadeau)

...

Une conséquence possible : Le CHHH ne travaillera plus avec un(e) chargé(e) de cours.

5.2. FORMATEURS EXTERNES

Les formateurs externes, œuvrant au sein du Club Haus op der Heed, signent un commun accord afin de régler le montant de leur prestations (fixé en collaboration entre les acteurs en question) et des détails de leurs prestations (heure d'arrivée, heure de départ...). Ces documents sont rédigés en double exemplaire. Il faut en plus noter que les formateurs doivent se faire prévaloir d'un certificat/diplôme certifiant les compétences en la matière dispensée.

5.3 STATISTIQUES

Les données récoltées journalièrement au niveau des activités et prestations proposés par le Club Haus op der Heed, sont les facteurs clés lors de l'établissement des statistiques annuellement établis. Un système établi sur mesure pour les besoins du Club Haus op der Heed permet d'établir les statistiques et d'en tirer les conséquences. Ces statistiques sont transmises aux communes signataires de la convention et au Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil. Grâce à ces statistiques il y a moyen de revoir son projet d'établissement de façon plus objective.

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 de Club et lors de l'organisation d'activités. A cet effet elle donne au personnel les instructions nécessaires et elle collabore avec les instances compétentes en la matière.

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

Il est strictement interdit de fumer dans les locaux du Club Haus op der Heed.

Des informations de comportement en cas d'alarme incendie sont affichés bien lisiblement au sein des locaux du Club Haus op der Heed.

Un classeur contenant les fiches techniques et les fiches des données de sécurité pour les produits de nettoyage est déposé au bureau du Club.

Une procédure de fugue a été établie et validée. (Annexe)

Évacuation en cas d'alarme

Déroulement

L'alarme est déclenchée

Le personnel présent prend la direction de l'évacuation des personnes de tous les locaux qui font partie du club Haus op der Heed (1ière étage).

Le personnel dirige l'évacuation jusqu'à l'arrivée des pompiers.

Première étape :

Évacuation de la zone où il y a un danger.

Tous les visiteurs quittent rapidement le bâtiment, tout en étant évacués par la/les sortie(s) de secours, conformément à la signalisation.

Les chargés de cours/le personnel emportent la liste des participants au point de rassemblement. Il faut veiller à ce que plus personne ne se trouve dans les locaux/le bâtiment.

Tout le monde se rend au point de rassemblement sur le parking derrière le bâtiment.

Deuxième étape :

Les chargés de cours/le personnel constatent que les participants sont au complet à l'aide des listes de participants.

Une deuxième personne du personnel contrôle les présences.

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

Des exercices ont lieu chaque année, un procès-verbal est établi après chaque exercice.

IV. Règlement d'ordre intérieur

1. RÈGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR POUR LES USAGERS

Foyer Senior asbl a élaboré le présent règlement d'ordre interne applicable pour les différents clubs dont elle a la gestion.

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 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 à l'entrée.

L'accès au Club peut être refusée 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 Haus op der Heed.

2. RÈGLEMENT INTERNE POUR LES COLLABORATEURS DE FOYERS SENIORS ASBL

Amabilité, ponctualité, courtoisie, respect, sens de l'ordre, caractérisent la qualité des collaborateurs des Clubhaiser, qui effectuent leur travail de manière autonome, sans oublier de respecter les souhaits et l'intimité des visiteurs par leur tolérance, leur flexibilité et leur discrétion.

1. L'ATTITUDE PROFESSIONNELLE EXTERIEURE

L'attitude professionnelle se caractérise par l'apparence personnelle, ainsi que par une tenue vestimentaire soignée. La tenue doit être adaptée, notamment lors d'activités sportives, pour servir de modèle aux participants.

2. L'ATTITUDE PROFESSIONNELLE

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

- se montrer aimable et prévenant envers les visiteurs
- respecter les souhaits et l'autonomie du visiteur
- respecter les règles de politesse et de savoir-vivre et écouter patiemment.
- ne pas participer à l'achat ou à la vente d'objets, de meubles, de bijoux du client (même si celui-ci demande une faveur dans ce sens)
- reconnaître une erreur ou un oubli, s'excuser et tenter d'excuser par un geste le comportement fautif.
- donner des informations précises, exemptes de tout jugement de valeur. Eviter de faire des recommandations sur le choix d'autres professionnels, services ou sur l'utilité d'un traitement ou d'une prescription.
- Ne pas prendre position en cas de problèmes entre visiteurs ou entre visiteurs/membres de la famille.
- Maintenir une distance empreinte de tact, tout en faisant preuve de chaleur, d'intérêt, de compréhension et de sympathie.

2.1. POURBOIRE

Les collaborateurs/trices sont rémunérés pour le travail qu'ils effectuent. Il est donc normal qu'ils n'acceptent pas de pourboire. Si le visiteur insiste et se montre vexé de ne pas l'accepter, le membre du personnel peut accepter le pourboire, mais doit indiquer qu'il le verse dans une caisse commune de l'établissement.

2.2 ATTITUDE PROFESSIONNELLE ENVERS LES SUPERIEURS, LES COLLEGUES DE TRAVAIL ET LES AUTRES PROFESSIONNELS

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

- Loyauté envers les supérieurs et les autres membres de l'équipe.
- Approbation de la planification individuelle et collective du travail.
- Appartenance et solidarité au sein de l'association.

- Répartition spontanée du travail et flexibilité quant aux différentes tâches à accomplir.
- au sein de l'équipe et lors des réunions de travail : formulation précise des problèmes existants, formulation positive des critiques, discussion impartiale des problèmes.
- de la manière personnelle de travailler des collègues, des différences de chacun.
- de la vie privée des collègues de travail (ne rien dire au visiteur de leurs problèmes personnels).
- Neutralité et tolérance vis-à-vis de la critique du travail des collègues. (Encourager le visiteur à faire part de ses critiques à la personne concernée ou à la direction. S'il n'est pas disposé à le faire, il faut soi-même - pour obtenir une meilleure qualité de travail - en parler au délégué de la direction).

2.3 ATTITUDE PROFESSIONNELLE PERSONNELLE

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

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

3. LE SECRET PROFESSIONNEL

Le respect du secret professionnel est impératif.

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

3.1 OBLIGATION DE SECRET PROFESSIONNEL PARTAGEE

3.1.1. PARTAGE AVEC D'AUTRES SALARIES

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

3.1.2. PARTAGE AVEC DES PROCHES

Après une journée particulièrement difficile, il peut arriver que l'on ressente le besoin de se confier à un proche. Dans ce cas, il est impératif de ne parler que de soi et non

du client. De plus, il faut être extrêmement prudent, c'est-à-dire ne pas donner d'indices qui permettraient d'identifier la personne.

4. LE CHAMP D'ACTION

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

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

4.1 COMPÉTENCES PERSONNELLES

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

4.2 RÈGLES D'HYGIÈNE

Prendre soin des aliments lors de leur manipulation et contribuer au respect des règles d'hygiène:

- Vérifier les dates de péremption des boissons ou des aliments
- Nettoyer régulièrement les réfrigérateurs, les congélateurs, les espaces de conservation....

4.3 MESURES DE SECURITE

Veiller à ce que les mesures de sécurité nécessaires soient prises.

4.4 MANIPULATION SOIGNEUSE ET ECONOMIQUE DU MATERIEL

4.5 MOYENS DE TRANSPORT

4.5.1 TRANSPORTS EN VOITURE PRIVEE POUR LE CLUB

Les transports en voiture privée au profit du club sont indemnisés sur la base des indemnités kilométriques prévues par l'Etat.

Pour être indemnisé, le personnel doit

- noter par jour le trajet et le nombre de kilomètres parcourus
- indiquer à la fin du mois le relevé relatif à ces transports.

4.5.2 VOITURE DE SERVICE

Le carnet de route contient toutes les informations importantes concernant le véhicule, son entretien et les kilomètres parcourus. Il doit être mis à jour en permanence.

Les papiers du véhicule, la carte grise, l'assurance, etc. doivent :

- être conservés ensemble dans l'étui prévu à cet effet
- être retirés du véhicule le soir même

4.6. LE PLANNING DE TRAVAIL

Une certaine flexibilité concernant le planning de travail est indispensable pour garantir le bon déroulement des activités, notamment en cas de maladie d'un collègue de travail ou en période de vacances.

4.6.1 PRÉSENCE/ABSENCE AU TRAVAIL

La ponctualité est indispensable. Les plans de travail ne peuvent pas être modifiés sans l'accord préalable du responsable de la direction.

Afin de permettre une organisation continue des activités du club, le travailleur est encouragé à informer le plus rapidement possible le représentant de la direction de toute absence et de la durée probable d'une absence pour cause de maladie. En cas d'absence imprévisible, il informe le responsable de la direction au plus tard à 8 heures du matin afin que celui-ci puisse assurer le remplacement.

4.6.2 CONGÉS ANNUELS

En début d'année, le personnel établit ses souhaits de congés. Le délégué de direction établit un premier planning annuel. Le personnel se réunit ensuite afin de trouver un accord pour assurer une organisation normale des activités.

4.7 RÉUNIONS ET FORMATION

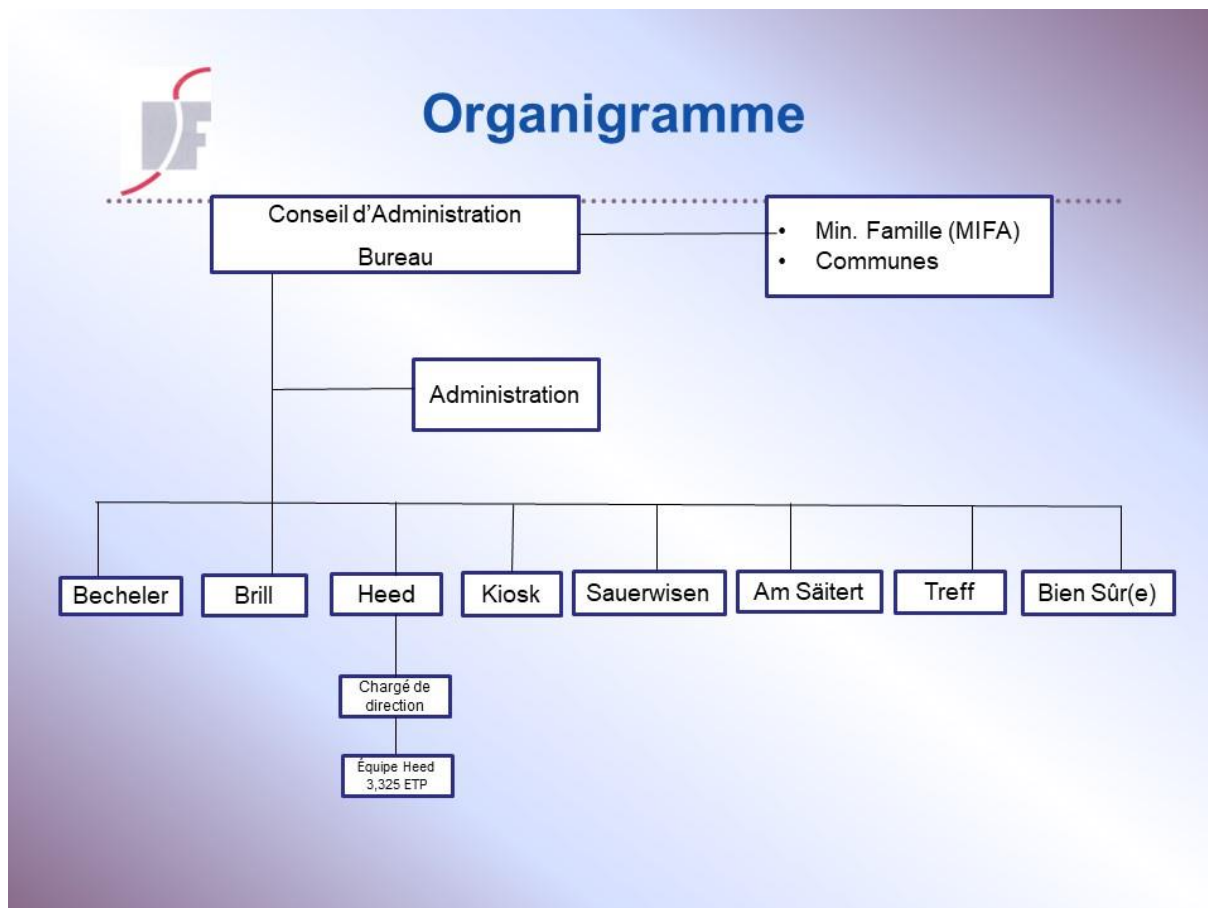
Les réunions sont des moments d'échange d'informations, de formation ou d'accompagnement personnel ou professionnel. La présence de tous les membres du personnel est obligatoire.

Le personnel travaillant à mi-temps doit s'organiser de manière à pouvoir assister aux réunions, même si celles-ci se tiennent en dehors des heures de travail normales. Bien entendu, les heures de réunion sont comptabilisées comme heures de travail.

Les formations sont soit axées sur les lacunes observées dans le cadre de la pratique professionnelle, soit destinées à apporter de nouvelles connaissances de nature théorique ou technique. Elles sont obligatoires.

En plus de toute formation organisée par l'employeur, le personnel est attentif à son développement personnel, tant au niveau de sa personnalité que de son mode de vie.

V. Organigramme du Club Haus op der Heed





Procédure de fugue

Au cours de la phase préliminaire :

- lors de l'inscription :
 - o demander un numéro de téléphone personnel
 - o les participants sont invités à se munir de leur téléphone portable
 - o en cas de déplacement :
 - copie de la carte d'identité
 - Demander un contact tiers

- pendant une activité :
 - o les participants reçoivent le numéro de téléphone de l'accompagnateur
 - o il est clarifié à l'avance où se trouve le lieu de rendez-vous (pour le retour, la poursuite du voyage, etc.)

- 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 les chercher (musée, etc.) - demander ici de l'aide (former au moins des groupes de 2 personnes)

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 ?
 - o prévoir un temps d'attente

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 poursuit 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 parents et amis de la personne disparue et leurs coordonnées.
- o une description des circonstances dans lesquelles la personne a disparu.