

# Tricentenaire

a.s.b.l. reconnue d'utilité publique

2020, l'année de la co-production



# 2020

Faire mieux,  
ensemble,  
intelligemment et  
dans le bonheur





# TABLE DES MATIÈRES

---

|   |          |
|---|----------|
| Mot du Conseil d'Administration et du Comité de direction .....                     | <b>3</b> |
| Le Comité de pilotage du rapport d'activités<br>facile à lire et à comprendre ..... | <b>4</b> |
| Les chiffres-clés .....   | <b>5</b> |
| Les temps forts de l'année 2020 .....   | <b>6</b> |

## 1

---

### L'ACTIVITÉ ASSOCIATIVE

---

|   |           |
|---|-----------|
| Historique .....  | <b>12</b> |
| La gouvernance .....  | <b>14</b> |
| Le Conseil d'Administration .....   | <b>14</b> |
| Le Comité de direction .....  | <b>14</b> |
| L'organigramme 2020 .....   | <b>15</b> |
| Le projet associatif .....  | <b>16</b> |
| La démarche qualité .....   | <b>20</b> |
| Les projets et actions 2020 .....   | <b>23</b> |
| Les partenariats et représentations .....   | <b>38</b> |
| La communication et les médias .....  | <b>40</b> |
| Les résultats financiers, les résultats des donateurs<br>et du service immobilier ..... | <b>43</b> |
| L'échéancier .....  | <b>44</b> |

---

## 2

---

### LES USAGERS

---

|  |           |
|--|-----------|
| L'état des lieux .....                                 | <b>46</b> |
| Les admissions et accueils : statistiques .....        | <b>49</b> |
| L'accompagnement socio-pédagogique .....               | <b>50</b> |
| La participation des usagers et la co-production ..... | <b>54</b> |
| L'Echo du Tri .....                                    | <b>59</b> |

---

# 3

---

## LES COLLABORATEURS

---

|   |           |
|---|-----------|
| L'état des lieux .....                      | <b>62</b> |
| La délégation du personnel .....            | <b>67</b> |
| La formation continue .....                 | <b>68</b> |
| « E bessere Wanter am Tricentenaire » ..... | <b>69</b> |
| Les collaborateurs honorés .....            | <b>70</b> |

---

# 4

---

## L'ACTIVITÉ DES SERVICES ET DES STRUCTURES

---

|   |           |
|---|-----------|
| Les services communs .....                                    | <b>72</b> |
| Les structures d'hébergement.....                             | <b>77</b> |
| Le Foyer d'aide aux familles Emile Künsch - Walferdange ..... | <b>77</b> |
| La Résidence Walferschlass - Walferdange .....                | <b>80</b> |
| La Résidence Nico Kremer - Heisdorf .....                     | <b>82</b> |
| Le Pavillon - Heisdorf .....                                  | <b>86</b> |
| La Résidence A Pultz - Prettingen .....                       | <b>88</b> |
| Les services d'activités de jour .....                        | <b>91</b> |
| Le Centre Jean Heinisch - Bissen .....                        | <b>91</b> |
| Le Foyer d'aide aux familles Emile Künsch - Walferdange ..... | <b>92</b> |
| Le centre de propédeutique professionnelle .....              | <b>93</b> |
| Le service 321 Vakanz .....                                   | <b>95</b> |
| Le bénévolat au Tricentenaire .....                           | <b>96</b> |

---

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| Au revoir .....     | <b>97</b> |
| Remerciements ..... | <b>98</b> |

# MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU COMITÉ DE DIRECTION

Chers lecteurs,

Qui de nous aurait, ne fût-ce qu'un instant, imaginé la tournure que prendrait l'année écoulée suite à la pandémie qui a touché la planète entière ?

Au moment où je rédige ces quelques lignes, nous sommes en pleine phase de vaccination au sein du Tricentenaire : serait-ce enfin la lumière au bout du tunnel ? Nous souhaitons tous le croire, même si nous restons conscients que notre vie a changé, en tout cas, dans nos manières de vivre. Si les « gestes de protection » vont nous suivre encore quelque temps, espérons qu'il n'en sera rien des confinements et autres couvre-feux.

Quoi qu'il en soit, c'est le moment de réaliser un bilan de l'année 2020. Nous l'avions baptisée « l'année de la co-production », mais « forcés » de la rebaptiser année « COVID », nous avons décidé de prolonger à 2021 cette thématique si importante à nos yeux.

Car, en 2020, avons-nous su conjuguer les droits individuels versus protection collective ? Avons-nous pu « vivre ensemble » la co-production dans une année si chamboulée, où le champ du sanitaire a pris souvent le dessus sur l'humanité ?

Une chose est certaine, nous avons tous fait de notre mieux. Ce fut, bien malgré nous, l'année (osons le singulier !) des funambules. Résidents, familles, professionnels de terrain, des services supports, directions, tous, nous avons navigué à vue, dans le plus complet chaos. En sommes-nous sortis vivants ? Oui, heureusement ! En sommes-nous sortis grandis ? C'est une certitude. S'il faut garder un souvenir positif de 2020, c'est cette capacité qu'a une pandémie d'unir des femmes et des hommes pour qu'ils luttent ensemble contre un ennemi commun. Et, en cela, nous avons été courageux, efficaces et conséquents.

Rien n'aura été facile. Des erreurs ont été commises à plusieurs niveaux, essentiellement au niveau de la communication : communication des pouvoirs publics vis-à-vis de notre secteur, trop méconnu apparemment (partout en Europe, d'après les échanges avec les partenaires dans le réseau ARFIE), communication interne entre professionnels, entre les équipes, dans le management à tous les niveaux.

Nous avons beau être tous remplis des meilleures intentions, entendre l'autre dans ses souffrances, tant résidents, familles, que collègues, reste un défi. Trop souvent, le contexte des situations où la « bienveillance » que nous nous portons l'un à l'autre, porte à conséquence. La fatigue personnelle, bien légitime, tout autant que les rouages usés de l'« institutionnel » nous permettent de tout (ou presque tout) justifier. Pourtant, il nous faut continuer à croire que ce sont les personnes qui vivent et ressentent les faits et les décisions au plus près de leur quotidien, qui ont droit au chapitre. **C'est chacun qui est « l'expert » de sa propre vie.**

Continuons à unir nos efforts, avec celles et ceux qui nous suivent, pour que nous guident en 2021 des décisions éclairées par tous.

Nous vous souhaitons une excellente lecture.

Christophe LESUISSE,  
Administrateur délégué

## ONT PARTICIPÉ À CETTE ÉDITION 2020 :

Christophe AGNESSEN, Estelle BACHER, Jérôme COLSON, Sophie CRUQUENAIRE, Cindy DA SILVA GONCALVES, Kelly ALMEIDA, Sandy BLASEN, Mélanie DACHOUFFE, Hadas DAVIDOVICH, Christophe DALSTEIN, Christine DA SILVA, Mano DEFRENNE (mise en page), Linda DEUTSCH, Etienne DEVILLERS, Romy DUSCHANG, Michaela ENGEL, Marianne EWEN (coordination), Jill FABER, Myriam FABER, Emmanuel FARINELLE, Laurence GODELET, Rosemarie GRÜN, Mariette HAAN, Christine HANOT, Zoé HERBER, Ingo HEROLD, Roseline IACUZZO, Nancy KLEINE, Patricia KREMER, Catherine LAMY, Flora LE DORZA, Susie FRADE, Christophe LESUISSE, Georges LESUISSE (relecture), Aline MAHOUT, Sam MATHAY, Nadine MEDINGER, Martine MEYERS, Sandrine MOTGER (mise en page), Elisabete NOBREGA, Patricia NOËL, Marianne ORIGER, Danielle PETESCH, Jessica PROVOST, Isabelle QUINTENS, Géraldine RENAULD, Valérie REUMONT, Cindy RIBEIRO, Christiane RONKAR, Nicole SCHEER, Mathias SCHILTZ, Monika SCHOMMERS, Laurence SCHWACHTGEN, Carmen SEYLER, Nicole SPINDLER, Brice TAVERNIER, Annick TIBOR, Laura VENEZIANI, Eric VERITER, Véronique WALENTINY, Jenny WEYLAND, Fabienne WILTGEN

# LE COMITÉ DE PILOTAGE DU RAPPORT D'ACTIVITÉS FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE



Chères lectrices, chers lecteurs,

Depuis 2019, le Tricentenaire, dans son souhait d'exemplarité afin de proposer des informations claires et accessibles à tous, a développé deux rapports d'activités complémentaires :

- Un rapport d'activités en langage classique avec différents articles rédigés en langue allemande ou française,
- Un rapport d'activités en langage facile à lire et à comprendre (FALC) qui reprend un certain nombre d'éléments d'informations ou qui vient compléter les informations du rapport d'activités classique en utilisant des mots et des phrases simples ainsi que des pictogrammes.

Dans l'approche de la co-production, le Tricentenaire a mis en place un comité de pilotage composé d'utilisateurs et de professionnels qui prennent chacun leur part à l'élaboration des contenus, à la relecture ou aux formats proposés.

En 2020, le comité de pilotage s'est réuni à 2 reprises en visioconférence. Ainsi que deux autres fois en début d'année 2021 pour préparer la présente édition.

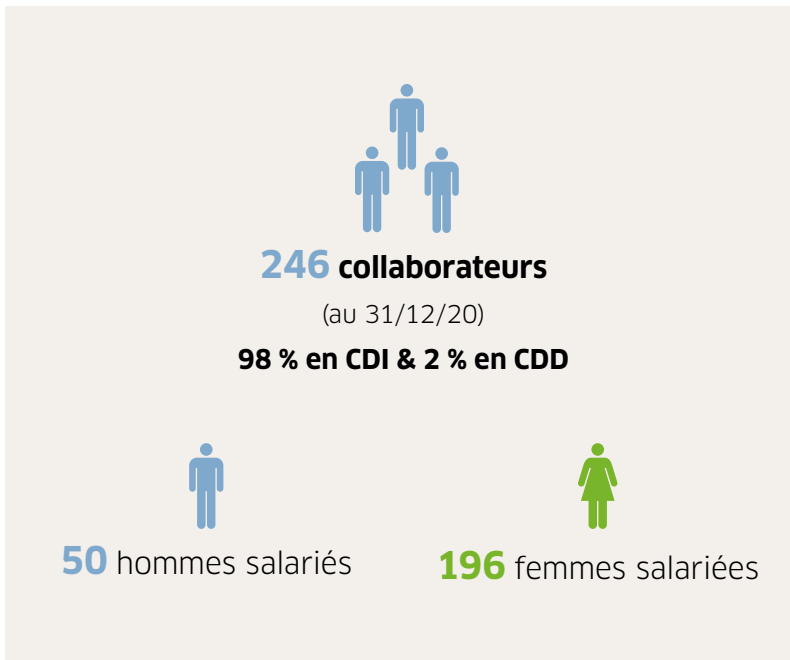
Suite à ces différentes analyses et réflexions, les nouveautés de cette année résident dans :

- la nomination d'experts pour la relecture des rapports en langage facile à lire et à comprendre : un résident du Tricentenaire et infographiste/salarié de l'Atelier Imprimerie et une résidente au sein d'une structure d'hébergement du Tricentenaire,
- la décision de relier, pour plus de maniabilité, les rapports FALC en reliures spirales plutôt qu'en reliure collée.

Nous espérons que ces améliorations continues vous permettront d'agréables lectures de toutes les actions menées ou entreprises au sein des services du Tricentenaire de cette dernière année.

Le Comité de pilotage du rapport d'activités

# 2020



Moyenne d'âge collaborateurs **40,4 ans**


**11** collaborateurs qui ont fêté leurs  
**10 ans au Tricentenaire**


**10** collaborateurs qui ont fêté leurs  
**20 ans au Tricentenaire**

**252**  
clients

**20**  
bénévoles actifs  
malgré la situation de la pandémie

**590**  
nombre de visites de l'entourage  
organisées pendant la pandémie


 **4 ans**  
le résident  
le plus jeune


 **72 ans**  
le résident  
le plus âgé

**40 ans**  
moyenne âge  
usagers

 **2 services**  
d'activités de jour

 **5 structures**  
d'hébergement

 **1 centre**  
de propédeutique  
professionnelle

 **1 service**  
spécialisé de vacances  
et de loisirs

# TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2020

## SOLIDARITÉ ET SOUTIEN EN TEMPS DE CONFINEMENT

### 03.2020



#### Zesammen op Facebook

À l'initiative de quelques usagers et de la déléguée à l'expression des usagers, le Tricentenaire a mis en place dès la fin du mois de mars 2020, un groupe privé Facebook « **Zesammen op Facebook** » accessible à tous les usagers et collaborateurs disposant d'un compte Facebook. Pour ceux ne disposant pas d'un accès, des comptes Facebook spécifiques par résidence ont été créés.

L'objectif de ce groupe réside principalement, encore aujourd'hui, dans le fait de garder et de renforcer le lien social et de se donner des nouvelles pendant cette période de crise sanitaire, de nécessaire distanciation physique et de confinement.

### 04.2020



#### Les serpents du FEK et du RNK

Pendant la période de confinement, un étrange phénomène coloré a vu le jour le long des chemins de promenade ou sur les murets des maisons où l'on a pu voir se développer des **serpents Corona** : des formations faites de pierres et galets peints et décorés de couleurs. L'éducatrice du Foyer Emile Künsch, à l'origine de ce projet avait comme objectif de motiver les résidents, mais aussi les voisins et collaborateurs à participer et à contribuer à faire grandir le serpent. L'équipe de la Résidence Nico Kremer a suivi cette initiative et c'est ainsi que nous avons vu grandir les serpents au jour le jour.

# 2020

## 04.2020



### Concours dessin

Au mois d'avril, un **concours dessin** a été lancé pour petits et grands (usagers et collaborateurs) via le groupe privé Facebook afin de proposer une activité pendant la période de confinement. L'objectif était de stimuler la créativité de tous dans cette période particulière et de réaliser une grande fresque murale avec tous les dessins produits.

La fresque peut être admirée aujourd'hui au 1<sup>er</sup> étage de l'administration du siège.

## 05.2020



### Dossier « Solidarité »

Tout au long du mois de mai, la **rédaction d'Infogreen.lu** - quotidien des enjeux du développement durable au Luxembourg et partenaire média du Tricentenaire, a **publié différents articles et témoignages**, au cœur du Tricentenaire, dans un grand dossier intitulé « Solidarité ». Cette série d'articles s'inscrit dans ce contexte si particulier du confinement lié à la crise sanitaire du Covid 19.

## 05.2020



### Concert Fondation EME

La Fondation EME a rendu visite aux résidents de Walferdange afin de leur offrir **un concert improvisé** sur le parking de la résidence.

# 2020

## TÉMOIGNAGES ET PARTAGE

### 05.2020



#### Les clowns d'Arti-chok

Visite surprise pour les résidents de Walferdange des clowns de l'asbl Arti'chok.

### 11.2020



#### E bessere Wanter am Tricentenaire

Pour affronter dans de meilleures conditions l'hiver 2020 si particulier, le Conseil d'Administration et le Comité de direction, soutenue activement par la Délégation du personnel, ont lancé le 24 novembre l'initiative « **E bessere Wanter am Tricentenaire** ».

Plusieurs actions, visant à soutenir l'engagement et le bien-être de chacun des collaborateurs, ont ainsi été mises en place (corbeille de fruits frais bio chaque semaine, séances gratuites de bien être, huile corporelle et spray d'ambiance à base d'huiles essentielles offerts, ...).

### 12.2020



#### Musek schenken

Dans le cadre de leur projet « **Musek schenken** », la Fondation EME a enregistré un concert virtuel de fin d'année pour faire plaisir aux résidents du Tricentenaire. Parmi les chansons bien connues et appréciées par les résidents, trois titres ont été choisis : **Champs Elysées**, **Kättche Kättchen bréng mer nach e Pättchen** et - spécialement pour les enfants du Foyer Emile Künsch - **die Affen rasen durch den Wald**.

# TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2020

---

## 12.2020



### Participation à la campagne de sensibilisation de Info-Handicap

A l'occasion de la Journée internationale des personnes en situation de handicap, Info Handicap a lancé une campagne vidéo, intitulée « **Action ! Notre année, notre vie** ». Chaque jour, entre le 3 et le 24 décembre, une vidéo montrant la vie, les forces, les passions ou encore les défis des participants de la campagne, a été diffusée en ligne.

Plusieurs travailleurs en situation de handicap des ateliers d'inclusion professionnelle ainsi que plusieurs usagers du service d'activités de jour de Bissen ont participé à cette campagne et ont montré ce qui leur importait dans la vie. Alex, Angela, Pascal, Jason, Natascha, Raymond, Princesse, Jessica, José, Patrick, Ensar, César, Connie, Kim, Marcia, Roby et Marc – Bravo encore !





**L'ACTIVITÉ ASSOCIATIVE**

**1**

# HISTORIQUE

- 1978** Sous l'impulsion du Doyen Jean HEINISCH, l'Archevêché (à l'époque l'Évêché) de Luxembourg, rejoint par les Congrégations, quelques familles de personnes en situation de handicap et plusieurs prêtres, mène une réflexion sur l'objet de la commémoration du 300<sup>e</sup> anniversaire de Notre-Dame de Luxembourg. Après avoir envisagé d'ériger une statue ou un monument, **la création d'une œuvre sociale concrète** est retenue. La définition de la population-cible s'arrête sur les personnes en situation de handicap.
- 1979** **Constitution de l'asbl Fondation du Tricentenaire.** L'objectif initial est d'aider les familles ayant à charge une personne en situation de handicap en proposant un service d'accueil temporaire.
- 1982** Au sein du Foyer Paula Bové, situé rue d'Anvers à Luxembourg-Gare, un appartement est mis à la disposition de la Fondation du Tricentenaire pour **l'accueil de 8 à 10 personnes** en situation de handicap physique.
- 1985** Ouverture du **Foyer d'Aide aux Familles à Walferdange** (22 lits).
- 1996** Ouverture de la **Résidence pour personnes en situation de handicap physique à Heisdorf** (38 résidents).
- 1998** Création du **Réseau Tricentenaire, Hëllef Handicap**, Réseau d'aide et de soins œuvrant dans le domaine du handicap. Le Réseau Tricentenaire collabore avec les différents gestionnaires du secteur handicap, ainsi qu'avec les réseaux « généralistes » d'aide à domicile, et gère également la facturation des aides et soins de la Fondation Autisme Luxembourg.
- 2000** L'arrêté Grand-Ducal du 14 janvier 2000 donne « **reconnaissance d'utilité publique** » à l'association.
- 2006** Constitution de la « **TRIDOC S.A.** » pour la cogestion d'une cuisine centrale avec la MAREDOC asbl. L'Assemblée Générale retient le nom de « **Tricentenaire asbl, reconnue d'utilité publique - Services pour personnes handicapées** ». Ouverture du Service d'hébergement **Résidence A Pultz à Prettingen** (12 résidents). Choix du nom de « **Résidence Nico Kremer** » pour le service d'hébergement à Heisdorf.
- 2007** Le Tricentenaire est agréé pour organiser des cours de formation professionnelle continue « **TriForm** » et pour organiser des services volontaires. Choix du nom de « **Foyer d'Aide aux Familles Emile Künsch** » pour le service d'hébergement à Walferdange.
- 2008** Lancement du « **321 Vakanz** », service de voyages spécialisés pour personnes en situation de handicap.
- 2009** Constitution d'une nouvelle entité juridique : « **COOP300 s.c., Société coopérative** », pour la gestion des Ateliers Protégés. Choix du nom « **Ateliers du Tricentenaire, Société Coopérative** » en 2014. Ouverture du **Centre Jean Heinisch à Bissen** : Service d'Activités de Jour pour 60 personnes, Centre de Propédeutique Professionnelle pour 9 personnes et Ateliers Protégés – Ateliers du Tricentenaire s.c. (anciennement COOP300 s.c.) pour 40 travailleurs en situation de handicap.
- 2010** Ouverture du **Pavillon I à Heisdorf** (8 résidents).
- 2011** Ouverture du **Pavillon II à Heisdorf** (8 résidents). Ouverture d'un **groupe de vie** de 5 enfants ou jeunes avec TED (Troubles Envahissants du Développement) dans une maison unifamiliale « **Haus am Bierg** » à Walferdange.

- 2014** Choix du nom de « **Ateliers du Tricentenaire, Société coopérative** » pour la gestion des Ateliers Protégés.
- 2015** Le Conseil québécois d'agrément octroie au Tricentenaire la distinction « **Milieu Novateur** » pour 4 ans.
- 2016** Constitution de la société « **Chocolats du Cœur Sàrl** » pour la gestion du Bar à Chocolat à Walferdange.  
Ouverture du **Bar à Chocolat** le 1<sup>er</sup> juin 2016.
- 2017** Emménagement du service de voyage « 321 Vakanz » le 1<sup>er</sup> mars au 50, route de Diekirch à Walferdange.  
Emménagement des bureaux administratifs au 2B, rue de la Gare à Walferdange.  
Ouverture de la **Résidence Walferschlus** le 8 novembre au 2A, rue de la Gare à Walferdange, pour un groupe de vie accueillant 11 personnes.
- 2018** **Fermeture** du groupe de vie de 5 enfants ou jeunes avec TED (Troubles Envahissants du Développement) dans la maison unifamiliale « **Haus am Bierg** » à Walferdange.
- 2019** Homologation du projet « Expression et participation des usagers au Tricentenaire : Optimisation et développement de la co-production », comme projet innovant, dans le cadre de la phase 2 de la distinction « **Milieu novateur** » par le Conseil Québécois d'Agrément.  
Remise du **Label EureWelcome** du Ministère de l'Économie pour le 321 Vakanz et le Bar à Chocolat.

## 2020

### PANDÉMIE COVID-19

Prise de mesures exceptionnelles qui ont un impact important sur la vie quotidienne des usagers, le travail des collaborateurs et le fonctionnement de tous les services.

# LA GOUVERNANCE

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mathias SCHILTZ, *Président*  
Marie Anne RODESCH-HENGESCH, *Vice-présidente*  
Sr Danièle FALTZ, *Trésorière*  
Christophe LESUISSE, *Administrateur délégué*  
Sr Jeanne LEYDER, *membre*  
Lucien GEHL, *membre*  
Henri HAMUS, *membre*  
Georges HEIRENDT, *membre*  
Georges HELLINGHAUSEN, *membre*  
Jean-Claude JACOBY, *membre*  
Chantal LIES-CASINI, *membre*  
Georges MAJERUS, *membre*

FEDUCIA Audit Sàrl,  
*Réviseurs d'entreprises*

Lors de l'Assemblée générale en date du 9 juillet 2020, notre Président a remercié Monsieur Lucien GEHL qui a quitté le Conseil d'Administration pour son long et précieux engagement, entre autres dans le suivi des différents projets de construction avec toutes les compétences techniques, mais aussi humaines que nous lui connaissons et a souhaité la bienvenue à Monsieur Georges HEIRENDT (fils de Monsieur Justin HEIRENDT, trésorier de 1999-2012) en tant qu'administrateur.

## LE COMITÉ DE DIRECTION

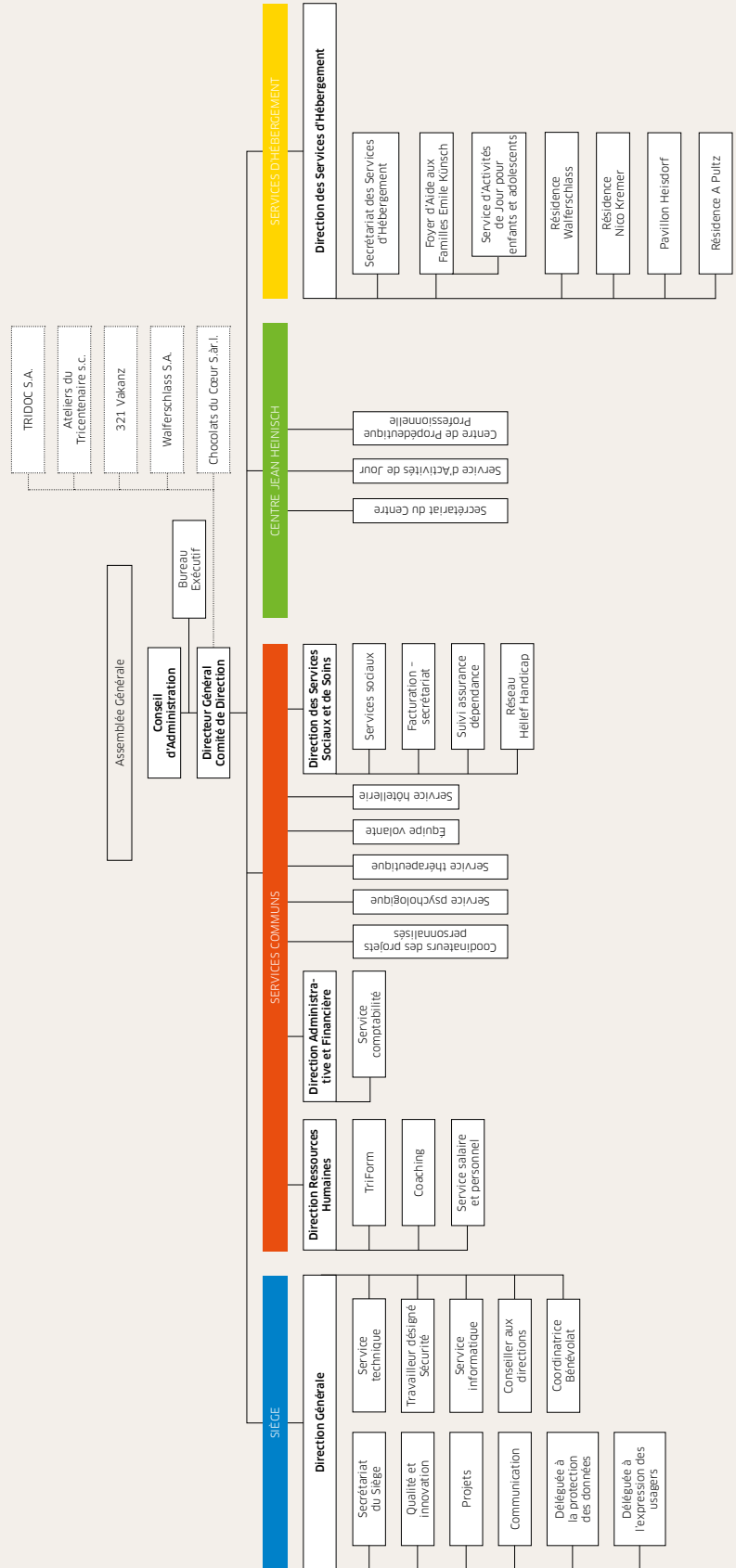
Christophe LESUISSE  
*Administrateur délégué / Directeur général*  
Laura VENEZIANI  
*Directrice du Tricentenaire ASBL*  
Elisabete NOBREGA  
*Directrice des Services d'Hébergement  
et des Services d'Activités de Jour*  
Estelle BACHER  
*Directrice des Ressources Humaines*  
Nadine MEDINGER  
*Directrice des Services Sociaux et de Soins*  
Jérôme COLSON  
*Directeur des Ateliers du Tricentenaire*

# L'ORGANIGRAMME 2020

## Tricentenaire - services pour personnes handicapées Organigramme 2020



**Tricentenaire**  
a.s.b.l. - reconnue d'utilité publique



# LE PROJET ASSOCIATIF

## LE PROJET ASSOCIATIF DU TRICENTENAIRE REPOSE SUR LES FONDEMENTS SUIVANTS :

### Une vision claire

Soutenir et développer la qualité de vie des usagers de nos services.

### Des temps forts

Accueil - Accompagnement au quotidien - Services - Intégration



#### Qualité de vie

Accueil  
Accompagnement  
Services  
Intégration

### Un accompagnement de qualité proposé aux usagers des services

Dans le cadre d'un projet d'accompagnement fondé sur un concept d'approche globale centré sur la personne, ses besoins, sa dignité humaine et sa qualité de vie,

le Tricentenaire assure,

l'accueil et l'accompagnement dans la gestion du quotidien de personnes en situation de handicap,

notamment par l'hébergement, l'activité en centre de jour spécialisé, la coordination de prestations d'aides et de soins, le soutien psycho-social et thérapeutique, la formation et le travail, le sport et l'animation de loisirs, ainsi que l'intégration sociale,

en collaboration avec les personnes elles-mêmes et leur entourage, les organismes œuvrant dans le domaine du handicap et ses Ministères de tutelle.

### Un script d'affaire qui définit notre façon de faire

Faire mieux,  
ensemble,  
intelligemment et  
dans le bonheur



### Des valeurs simples

Auto-détermination et inter-responsabilité dans le respect de la dignité humaine.

### Une philosophie de travail partagée par tous

L'Homme est une personne qui tend vers l'autonomie tout en étant un être relationnel. L'autonomie et l'inter-

dépendance sont l'une et l'autre, également constitutives de la personne humaine. Celle-ci désire son autonomie et a en elle les ressources pour y accéder. La personne humaine est un être à plusieurs dimensions : biologique, sociale, psychologique et spirituelle. Ces dimensions sont indissociables, elles forment un tout et on ne peut agir sur une dimension sans agir sur les autres.

Lorsqu'une personne ne peut réaliser ses besoins et ses aspirations, c'est qu'une de ses dimensions n'est pas intacte. C'est alors, sur base d'une approche globale, qu'intervient l'équipe pluridisciplinaire dont les pratiques de chacun des membres convergent vers un point focal : la **personne humaine**.

L'Homme est un être social. Il est donc important, quand on parle de handicap, d'aborder le terme de dépendance, non pas, comme trop souvent, dans un sens « négatif » qui exprime la soumission d'une personne à une autre, mais plutôt dans un sens « positif » d'échange qui rappelle que la vie est faite d'**inter-responsabilité**.

Pour les personnes en situation de handicap, le fait de bénéficier d'une infrastructure hyper adaptée ou de bénéficier d'une prise en charge des aides et soins par du personnel qualifié, ne constitue en soi que certains aspects de leurs besoins et aspirations, de leur projet de vie. La personne en situation de handicap n'est ni un client, ni un patient. Elle est, tout au plus, un usager de services adaptés, acteur et responsable du projet de vie qui la concerne, donc capable d'**auto-détermination**. Le Tricentenaire n'œuvre pas uniquement en fonction de critères de rentabilité ou en fonction de qualité de soins, mais veut développer une pratique d'accompagnement humaine dans la gestion du quotidien.

Le concept pédagogique de prise en charge du handicap avancé par l'association repose sur un concept systémique, axé sur la personne humaine et son environnement. Les interventions des membres de l'équipe pluridisciplinaire, avec leur formation de base, leur expérience et leur personnalité, s'articulent autour de cet axe et contribuent à la concrétisation d'un projet de vie personnalisé pour chaque usager, dans le **respect mutuel**.

Indépendamment de toute considération d'ordre philosophique, idéologique et religieux, l'association offre ses services dans le respect des capacités et de la volonté de chacun, aux personnes en situation de handicap et aux familles qui, pour quelques raisons que ce soit, ne peuvent pas ou ne peuvent plus, ne veulent pas ou ne veulent plus, partiellement ou totalement, garder en leur sein une personne en situation de handicap.



## IL S'AGIT EN PARTICULIER :

---

- ▷ D'accueillir, de dialoguer
  - ▷ De proposer des ateliers de cré-activité
  - ▷ D'accompagner, orienter, soutenir, conseiller en favorisant la co-production
  - ▷ D'offrir un lieu de résidence, un « chez-soi »
  - ▷ D'aider et de soigner
  - ▷ De favoriser des moments de vacances et des moments de repos
  - ▷ De proposer une alternative à la prise en charge familiale par une prise en charge institutionnelle la plus respectueuse possible de la personne dans toute son individualité, la plus humaine et chaleureuse possible, tout en tenant compte des contraintes inhérentes à tout groupe de vie et à toute vie en groupe
  - ▷ De s'engager à respecter la plus grande rigueur et lisibilité dans la gestion des moyens financiers provenant de fonds publics et de la générosité de donateurs
  - ▷ De pallier, en urgence ou de manière planifiée, une défaillance momentanée de la cellule familiale
  - ▷ De permettre à la personne adulte en situation de handicap de se former (Learning by doing) et d'accéder à un travail rémunéré en milieu protégé ou sur le marché dit « ordinaire »
  - ▷ D'impliquer tous les acteurs du « système Tricentenaire » dans une démarche qualité visant une amélioration perpétuelle de la qualité de vie des usagers, en parallèle avec une amélioration perpétuelle de la qualité des conditions de travail des professionnels
  - ▷ De permettre la participation à des loisirs
  - ▷ De proposer un lieu d'échange et de dialogue
  - ▷ D'assister dans la gestion du quotidien
  - ▷ D'aider la personne en situation de handicap à évoluer et à se développer
  - ▷ De favoriser l'épanouissement personnel
  - ▷ D'élaborer un projet d'accompagnement socio-pédagogique personnalisé
  - ▷ D'aider la personne à rester et/ou à (re)devenir, auteur de son projet de vie
  - ▷ De favoriser l'autodétermination tout en promouvant l'inter-responsabilité
  - ▷ De favoriser l'intégration sociale
  - ▷ De garantir une assistance médicale et un soutien psychosocial
  - ▷ De réhabiliter, de (re)mettre en mouvement
  - ▷ D'amener la personne à ne pas subir, mais à vivre sa différence et à (re)connaître ses capacités et ses limites
  - ▷ De motiver, stimuler, reconnaître, valoriser
  - ▷ De permettre de continuer des activités extérieures (travail, scolarité, atelier d'inclusion, sport, ... )
  - ▷ De s'imposer une remise en question et un contrôle continu de la qualité des services proposés
  - ▷ D'être actif et engagé dans le paysage social du pays et de mettre en place des synergies avec d'autres associations nationales et internationales
  - ▷ De s'adapter et/ou d'innover pour répondre aux nouvelles demandes
  - ▷ D'être à l'écoute des besoins, attentes et désirs de la personne et de sa famille
- 



**UN ENGAGEMENT FORT  
DE LA DIRECTION,  
DES COLLABORATEURS  
ET BÉNÉVOLES,  
RÉAFFIRMÉ EN CETTE  
PÉRIODE DIFFICILE  
DE PANDÉMIE.**

2020 devait nous permettre de lancer une réflexion globale et participative pour réviser le projet associatif du Tricentenaire. Nous espérons que l'année 2021 nous permettra de mener ce projet à terme.

Inter-responsabilité · Respect de la dignité humaine · Auto-détermination · Co-production



Soutenir et développer la qualité de vie des usagers · Philosophie de travail partagée · Innovation

## Direction

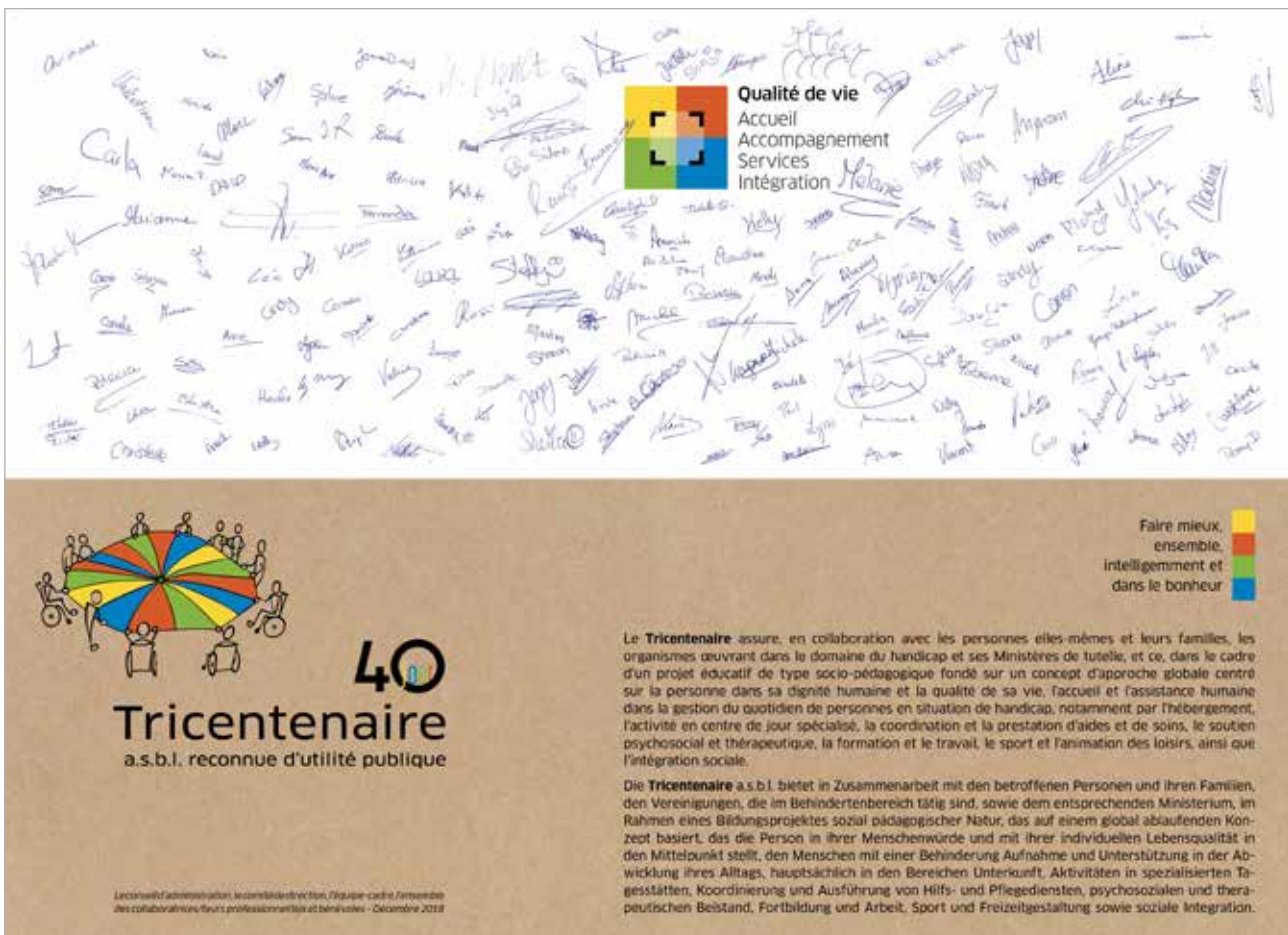
### Engagement des membres du Comité de direction

L'engagement<sup>1</sup> des membres du Comité de direction du Tricentenaire s'articule autour de 10 points forts.

1. Faire participer tous les acteurs internes du Tricentenaire, usagers et collaborateurs, à l'élaboration du projet de l'association.
2. Veiller à ce que les responsabilités exercées soient fondées sur la seule compétence professionnelle et humaine.
3. Se former et former ses collaborateurs à une prise de décision éclairée, et surtout à ne pas décider seul.
4. Tendre vers une prise de décisions au niveau le plus proche de l'action et viser une pratique de la délégation montante.
5. Se former et former ses collaborateurs aux techniques de communication ; se doter de process clairs et performants, tenant compte du contexte pluri-linguiste national.
6. S'imposer l'auto-évaluation, ainsi que régulièrement un regard extérieur à l'association.
7. Participer au système éducatif et de formation en dispensant des formations et/ou en ouvrant son association aux stagiaires, étudiants, apprentis, ...
8. Consacrer une partie de son temps à l'engagement patronal et associatif.
9. Etre présent dans l'instance où se prennent les décisions ayant une incidence sur l'association.
10. Faire connaître largement les réalisations de l'association à l'extérieur.

<sup>1</sup> Ce document est inspiré de l'« Esprit JD », CID.

## Collaborateurs et bénévoles



**Qualité de vie**  
 Accueil  
 Accompagnement  
 Services  
 Intégration

Faire mieux ensemble intelligemment et dans le bonheur

Le **Tricentenaire** assure, en collaboration avec les personnes elles-mêmes et leurs familles, les organismes œuvrant dans le domaine du handicap et ses Ministères de tutelle, et ce, dans le cadre d'un projet éducatif de type socio-pédagogique fondé sur un concept d'approche globale centré sur la personne dans sa dignité humaine et la qualité de sa vie, l'accueil et l'assistance humaine dans la gestion du quotidien de personnes en situation de handicap, notamment par l'hébergement, l'activité en centre de jour spécialisé, la coordination et la prestation d'aides et de soins, le soutien psychosocial et thérapeutique, la formation et le travail, le sport et l'animation des loisirs, ainsi que l'intégration sociale.

Die **Tricentenaire** a.s.b.l. bietet in Zusammenarbeit mit den betroffenen Personen und ihren Familien, den Vereinigungen, die im Behindertenbereich tätig sind, sowie dem entsprechenden Ministerium, im Rahmen eines Bildungsprojektes sozial pädagogischer Natur, das auf einem global ablaufenden Konzept basiert, das die Person in ihrer Menschenwürde und mit ihrer individuellen Lebensqualität in den Mittelpunkt stellt, den Menschen mit einer Behinderung Aufnahme und Unterstützung in der Abwicklung ihres Alltags, hauptsächlich in den Bereichen Unterkunft, Aktivitäten in spezialisierten Tagesstätten, Koordinierung und Ausführung von Hilfs- und Pflegediensten, psychosozialen und therapeutischen Beistand, Fortbildung und Arbeit, Sport und Freizeitgestaltung sowie soziale Integration.

Le cadre de l'administration, le comité de direction, l'équipe-cadre/ensemble des collaborateurs/leurs professionnels et bénévoles - Décembre 2019

# LA DÉMARCHE QUALITÉ AU TRICENTENAIRE

Au Tricentenaire, la Qualité est une véritable culture qui se mesure non seulement dans le haut niveau de prestations et de documentation de suivi mises en place, dans les échanges et la co-production avec les usagers, résidents, familles et collaborateurs, mais également dans les fondements mêmes de l'organisation. Toute l'attention portée à l'amélioration continue de la qualité est retraduite dans la finalité suivante :

**AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET DE LEUR ENTOURAGE.**

Pour ce faire, **notre démarche Qualité s'oriente selon l'outil CYQ « Cycle de Qualité »**, utilisé au Tricentenaire depuis 1999. Le CYQ est un modèle qui représente les processus de l'amélioration de la qualité des services et la satisfaction des usagers. Le CYQ se divise en deux univers distincts : l'univers de l'utilisateur et l'univers du prestataire. Il importe ainsi que les activités du prestataire soient recentrées sur le service attendu, le service voulu, le service réalisé et le service perçu. La mesure de satisfaction de l'utilisateur permet d'évaluer le degré de satisfaction de l'utilisateur. La mesure de la conformité des services nous permet d'exprimer l'écart entre nos services voulus et nos services réalisés, et ceci, dans l'objectif d'améliorer en continu nos services.

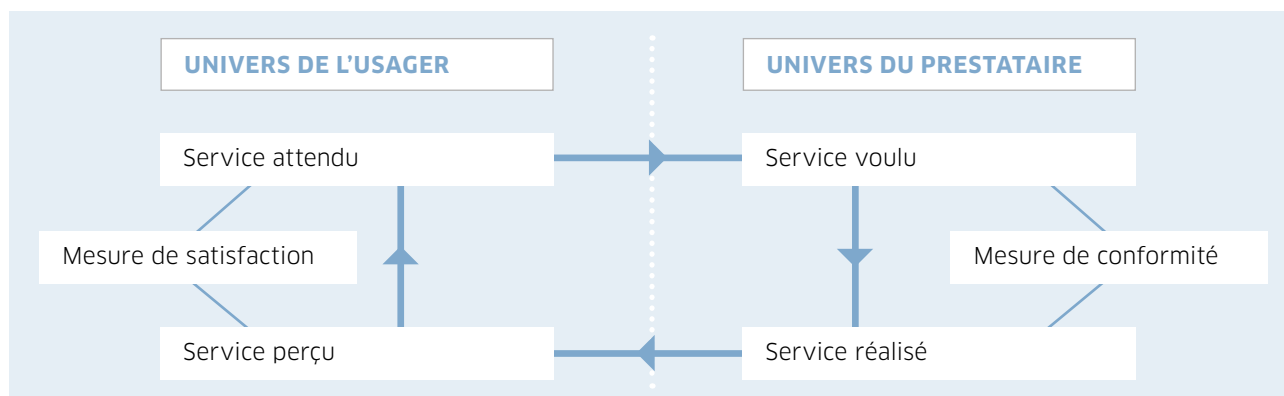
- **Le service attendu** = l'expression des attentes et souhaits de l'utilisateur dans le système de référence.
- **Le service voulu** = l'énoncé des caractéristiques du service que le Tricentenaire peut et veut effectivement offrir aux usagers.
- **Le service réalisé** = le relevé précis, objectif, de la réalisation du service sur le terrain.
- **Le service perçu** = la perception (satisfaction) subjective, de l'utilisateur, des services prestés.

Au-delà de notre finalité principale qui est d'agir continuellement pour améliorer la qualité de vie des usagers et de leur entourage, d'autres objectifs doivent être poursuivis pour maintenir et accroître la qualité au sein de notre association :

- garantir une culture de la qualité au sein de l'association et de ses services en explicitant clairement les enjeux aux professionnels,
- mettre à disposition de l'ensemble des professionnels et services un accompagnement méthodologique dans l'élaboration et la mise en place de projets visant à l'amélioration continue de la qualité,
- assurer le suivi des démarches, des procédures et de la documentation qualité qui s'inscrit dans le cadre légal luxembourgeois et dans les valeurs et la vision stratégique associative,
- réaliser des audits (documentation, procédures, check-list de contrôle, organisation) en vue de la mesure de la conformité aux référentiels métiers, au cadre légal, aux valeurs et à la vision stratégique associative,
- favoriser, promouvoir et encourager la culture de la gestion de « projet » et la culture de « l'évaluation » dans tous les projets et actions menés au sein de l'association, dans l'objectif d'en tirer des bénéfices et bonnes pratiques pour des expériences futures,
- valoriser, communiquer, diffuser et rendre transférables ces bonnes pratiques,
- utiliser l'expertise de chacun et faire vivre l'intelligence collective,
- rester ouverts à toutes les innovations sociales et technologiques.

Tout au long de l'année 2020 et compte tenu de la situation pandémique, le Tricentenaire a recherché et organisé de nouveaux outils et moyens pour répondre aux souhaits et besoins des usagers et des collaborateurs, en prenant en compte les mesures légales liées au Covid-19.

Cycle de Qualité



## PLAN QUALITÉ

Les objectifs énoncés ci-avant sont retraduits au Tri-centenaire **dans un plan Qualité** qui reprend l'univers des usagers (et entourage) ainsi que l'univers des collaborateurs et qui présente les outils et actions mises en place ou à développer davantage pour les années

à venir. Ce plan Qualité s'oriente selon les principes, valeurs et orientations inscrites dans le projet associatif du Tricentenaire, **notamment l'auto-détermination, l'inter-responsabilité, la confiance, le management participatif et la co-production.**

| LES USAGERS   |   | LES COLLABORATEURS  |   |  |
|---|---|---|---|--|
| <p><b>EUX-MÊMES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat d'accueil et d'hébergement</li> <li>• Livret d'accueil nouvel usager</li> <li>• Soutien individuel à l'autodétermination</li> <li>• Dossier ciblé de l'usager</li> <li>• Projet personnalisé et SPP (Synthèse du projet personnalisé)</li> <li>• Coordinateurs des projets personnalisés</li> <li>• Professionnels de référence</li> <li>• Déléguée à l'Expression des Usagers (DEU)</li> <li>• Conseil des résidents</li> <li>• Comité saveurs et santé</li> <li>• Groupe échanges de bonnes pratiques</li> <li>• Groupe relecture - langage facile</li> <li>• Comité de pilotage des plateformes d'expression</li> <li>• Echo du Tri (semestriel)</li> <li>• TRI-NEWS</li> <li>• Inscription à diverses activités</li> <li>• Soutien aux loisirs et aux vacances</li> <li>• Démarche co-productive</li> <li>• Espace et supports documentaires des plateformes d'expression</li> <li>• Soutien aux usagers : CheckIn</li> <li>• Outils de communication en FALC sur les mesures d'hygiènes, gestes barrières et mesures légales liées à la pandémie</li> <li>• Groupe privé Facebook : Zesummen op Facebook</li> </ul> | <p><b>L'ENTOURAGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil - Orientation</li> <li>• Soutien - Conseil</li> <li>• Communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuelle</li> <li>- Réunion d'information</li> <li>- Agenda de liaison</li> </ul> </li> <li>• Soirées d'échanges</li> <li>• Fêtes des familles</li> <li>• Kermesse annuelle Heisdorf</li> <li>• Démarche co-productive</li> <li>• Espace et supports documentaires des plateformes d'expression</li> <li>• Courriers d'information liés à la pandémie et à l'organisation des structures</li> <li>• Outils multimédias pour la communication avec les résidents</li> <li>• <i>Bulletin d'information</i></li> </ul> | <p><b>ORGANISATION/ INTÉGRATION/ COMMUNICATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigramme</li> <li>• Accueil <ul style="list-style-type: none"> <li>- Livret nouveau collaborateur</li> <li>- « Parrainage »</li> </ul> </li> <li>• Groupes de travail transversaux et participatifs</li> <li>• Communication interne : 360° - journal interne ; groupe privée Facebook : Tribook ; FAQ</li> <li>• Leadership &amp; management</li> <li>• Plan de formation</li> <li>• Café éthique</li> <li>• Groupe de travail aide à la communication</li> <li>• Supervisions d'équipe</li> <li>• Évènements fédérateurs</li> <li>• Espaces et supports documentaires des plateformes d'expression</li> <li>• 1 Minute formation « mesures COVID »</li> <li>• Soutien aux équipes : CheckIn</li> <li>• Programme „E bessere Wanter am Tricentenaire“</li> <li>• Wanter Telefon</li> </ul> | <p><b>NORMES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet associatif</li> <li>• Valeurs</li> <li>• Script d'affaire</li> <li>• Notes de direction/ Notes de service</li> <li>• Guide dossier ciblé</li> <li>• Procédures</li> <li>• Laboscopes</li> <li>• Recrutement</li> <li>• Missions</li> <li>• Sécurité &amp; Bien-être au travail</li> <li>• Démarche co-productive</li> <li>• Cartographie des processus</li> <li>• Notices d'informations sur les mesures d'hygiène, gestes barrières et mesures légales liées à la pandémie</li> <li>• Notices d'informations sur les mesures administratives spécifiques liées à la pandémie</li> </ul> | <p><b>ÉVALUATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien d'appréciation et d'évolution</li> <li>• Déjeuner débat</li> <li>• GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)</li> <li>• Evaluation externe</li> </ul> |

### COMITÉ D'ÉTHIQUE

### CO-PRODUCTION

### INNOVATION - LABELLISATION

### BÉNÉVOLAT ET BÉNÉVOLAT DE COMPÉTENCES

#### DOSSIER QUALITÉ DE VIE

Gestion des plaintes et mécontentements  
Enquête de satisfaction

#### DOSSIER SYSTÉMIQUE

#### DOSSIER QUALITÉ DE TRAVAIL

Gestion des plaintes et mécontentements  
Enquête de satisfaction

## OUTILS ET ACTIONS QUALITÉ

Au cours de l'année 2020, le Service Qualité & Innovation a également assuré les missions suivantes :

- Suivi et audit des exigences du label SDK (Super-DrecksKëscht),
- Mise à jour de la cartographie des processus du Tricentenaire,
- Participation au développement de nouveaux protocoles et procédures liés à la situation pandémique avec les autres services,
- Développement d'un nouvel outil informatisé de déclaration et de suivi des mécontentements et incidents, dont déploiement se poursuivra en 2021,
- Accompagnement du service technique et de l'imprimerie des Ateliers du Tricentenaire pour la réalisation d'un état des lieux et la clarification des processus de travail,
- Développement d'une enquête de satisfaction des collaborateurs pour 2021 et suivi du mécénat de compétences proposé par IMS sur la thématique,
- Présentation de deux projets en vue d'obtenir un mécénat de compétences dans le cadre de l'appel à projet d'IMS (Inspiring More Sustainability) : un projet retenu à développer en 2020 sur le thème de la satisfaction au travail,
- Aide à la réalisation du concept d'action général du service d'activités de jour du Foyer Emile Künsch dans le cadre du Bildungsrahmenplan du MENEJ,
- Aide à la réflexion enquête LISER commandée par le Ministère de la Famille,
- Aide à la réalisation du rapport d'activités de l'asbl 2019,
- Coordination du rapport d'activités des Ateliers S.C. 2019,
- Participation à l'animation de médias sociaux internes,
- Réponses à diverses enquêtes liées aux exigences ministérielles.



**LES OUTILS DE LA QUALITÉ DOIVENT ÊTRE AU SERVICE DES ÉQUIPES ET DE L'ORGANISATION POUR FACILITER L'ACCOMPAGNEMENT ET POUR RESPECTER LES EXIGENCES LÉGALES. L'INNOVATION DOIT NAÎTRE D'INITIATIVES D'USAGERS ET DE PROFESSIONNELS ET TROUVE TOUT SON SENS SI ELLE EST DÉVELOPPÉE ENSEMBLE.**



Au cours de l'année, compte tenu de la situation et des urgences à traiter pour les services, différents projets et réflexions n'ont pas pu être menés. Il s'agit notamment de :

- La révision du projet associatif,
- La définition des processus détaillés des services et du système de gestion des risques en lien avec la cartographie des processus,
- Le déploiement des cellules environnement au sein de chaque structure d'hébergement.

Certaines de ces réflexions seront poursuivies en 2021 et d'autres priorités verront le jour en fonction de l'évolution de la situation en 2021.

## LA PANDÉMIE DE COVID-19 EN 2020

### Introduction

Face à la situation inédite de pandémie mondiale de Covid-19 qui a frappé durement tous les secteurs socio-économiques, le Tricentenaire a dû, avec l'ensemble des usagers, résidents, familles, collaborateurs et managers, adapter en permanence son fonctionnement à compter du mois de mars 2020 et ce jusqu'en fin d'année.

Dans les articles qui suivent, nous revenons rétrospectivement sur l'ensemble des actions qui ont été menées tout au long de l'année et qui ont bousculé le quotidien de tous.

Plus encore que pour garantir des mesures sanitaires appropriées au sein de ses services et structures, le Tricentenaire a également été actif et engagé pendant cette crise, pour l'ensemble du secteur qui agit en faveur des personnes en situation de handicap au Grand-duché de Luxembourg.



**2020, UNE ANNÉE PARTICULIÈRE !**

### Covid-19, une adaptation de tous à chaque instant

Depuis mars 2020 et tout au long des derniers mois, le Tricentenaire, ses usagers et collaborateurs ont dû faire preuve d'une grande adaptation au changement puisque toutes les réponses et solutions mises en place pour lutter contre la pandémie n'ont cessé d'évoluer, qu'elles soient liées à l'évolution des mesures gouvernementales ou aux nécessités d'organisation interne fortement impactées par le virus et par toutes les mesures visant à réduire les risques de contamination.

Au début de la pandémie, et avec l'annonce par le gouvernement d'un confinement, toute une organisation a été mise en place pour garantir la continuité de fonctionnement des structures d'hébergement du Tricentenaire 24 heures sur 24 pour les résidents qui y vivent. Comme dans les maisons de soins ou CIPA, l'accompagnement et les soins aux résidents ont été poursuivis.

Les services d'accueil de jour, le service d'hébergement temporaire, les ateliers d'inclusion, ainsi que le Bar à Chocolat ont, cependant, dû fermer leurs portes jusqu'au déconfinement et à la reprise de certaines activités fin mai ou début juin 2020.

Dès le début du confinement, de nouvelles réglementations administratives, liées à la pandémie, ont été mises en place et suivies de près : autorisation de sortie du territoire pour les frontaliers travaillant dans les structures, suivi des congés pour raisons familiales extraordinaires, suivi des cas potentiels et mesures de quarantaine, informations diverses et régulières aux collaborateurs (dont la mise à disposition de logements pour les frontaliers), mise en place du télétravail pour certains collaborateurs des services administratifs, supports ou managers pour éviter la propagation du virus, équipements en matériels informatiques supplémentaires, campagne de dépistage, etc.

**CHACUN D'ENTRE NOUS NE SAIT PAS ENCORE CE QUE RÉSERVERA 2021, MÊME SI LA PRODUCTION ET LA MISE À DISPOSITION DE VACCINS SUR LE MARCHÉ LAISSENT PEUT-ÊTRE ENTREVOIR UNE SORTIE DE LA CRISE DANS UN HORIZON PROCHAIN...**

Au même moment, de nouvelles procédures (y compris en langage facile à lire et à comprendre pour les usagers), ont été développées pour garantir la bonne information et la bonne compréhension des mesures sanitaires, de distanciation physique et administratives.

Avant que du matériel spécifique de protection ne soit mis à disposition de nos établissements par les Ministères, un élan de solidarité a vu le jour et a permis de s'approvisionner en masques de protection buccale confectionnés en tissu par des couturiers bénévoles, par le biais de dons de particuliers, etc. Chaque collaborateur du Tricentenaire a ainsi reçu des masques en tissu.

Les stocks de blouse de protection, de masques « EPI » et de solutions hydroalcooliques ont dû être gérés au quotidien.

Enfin, les différents types de matériel de protection ont pu être délivrés par les Ministères.

Les mesures gouvernementales de déconfinement, puis, à nouveau, de restrictions supplémentaires, ont, à chaque fois, fait l'objet de nouvelles organisations et procédures internes, relayées par les managers et par divers outils de communication (y compris en langage facile à lire et à comprendre).

Parallèlement, il a fallu gérer les quelques premiers cas positifs au covid, tout en apportant du soutien aux personnes infectées et en s'assurant de ne surtout pas propager la contamination.

Enfin, il a fallu apprendre à gérer cette crise en prenant une certaine distance physique pour éviter la multiplication des contacts (annulation de réunions en présentiel, de formations continues, etc.).

Tous ont fait preuve admirablement d'une capacité d'adaptation au changement, même si la durée de la crise a épuisé toutes les équipes.



Chacun d'entre nous ne sait pas encore ce que réservera 2021, même si la production et la mise à disposition de vaccins sur le marché laissent peut-être entrevoir une sortie de la crise dans un horizon prochain...

## Innové en temps de crise, une nouvelle démarche de soutien


« Faire mieux, ensemble, intelligemment et dans le bonheur » a gardé toute son importance également et surtout en temps de pandémie. Le travail commun a été mis à mal et a dû être repensé et mis en pratique d'une autre manière. La pandémie a d'autant plus mis en évidence la nécessité de pouvoir s'échanger, de réfléchir ensemble pour pouvoir faire autrement et de garantir une bonne communication en la faisant évoluer.

Une culture d'échange direct de face-à-face, ancrée dans notre pratique quotidienne n'a plus été possible en vue du respect des mesures sanitaires. Un virage vers les rencontres virtuelles par des outils de visioconférences a rapidement eu lieu. Cette alternative permet certes de maintenir le contact et garantir l'échange des informations, mais ne favorise pas le dialogue que nous souhaitons promouvoir entre les acteurs concernés et ne répond pas aux besoins crois-

La mesure de quarantaine en langage facile à lire et à comprendre

**Tricentenaire**  
a.s.f. reemove d'urite dookoe



**Covid - Konkret : Die Quarantäne-Maßnahme**  
**Liebe Bewohner, liebe Team-Mitglieder,**

Die Entwicklung des Corona-Virus zeigt, es ist sehr wichtig Schutz-Maßnahmen zu planen.  
Und die Schutz-Maßnahmen um zu setzen, wenn es notwendig ist.  
Sich in Quarantäne begeben ist auch eine Schutz-Maßnahme.  
Sie schützen sich, Mitbewohner, Mitarbeiter, Freunde, Familien-Mitglieder vor einer Ansteckung.

Wann ist die Quarantäne -Maßnahme notwendig ?  
Einer Ihrer engen Kontakt-Personen ist Covid-19 positiv. Sie hatten einen **Kontakt mit hohem Risiko**.

**Es besteht das Risiko einer Corona-Infektion**

Damit das Virus sich nicht weiter ausbreitet, lassen sich alle engen Kontakt-Personen testen.  
Alle Personen begeben sich in Quarantäne.

Quarantäne heißt :

- Die Personen bleiben in 1 Raum, oder an 1 definierten Ort.  
Zum Beispiel: Man geht nicht zur Arbeit. Man hat keine spontanen Kontakte.
- Die Personen die isoliert sind, sind **allein im Zimmer**.  
Oder gemeinsam **als Gruppe im Haus isoliert**.
- Sie teilen nicht das Bade-Zimmer oder Gemeinschafts-Räume in der Zeit.

Die Quarantäne wird aufgelöst wenn

- keine Krankheits-Symptome bestehen (Fieber, Husten,...).
- 2 Covid-19 Tests pro Person negativ sind.

Im Durchschnitt dauert die Quarantäne 1 bis 2 Wochen.  
Es kann aber auch länger dauern. Oder weniger lang dauern.  
Das hängt von der Situation im Haus ab, von dem Laboratorium,...

Sie finden weitere Informationen zum Covid-19 Test im Dokument :  
**Covid-Konkret : Die Covid-19 Test-Prozeduren**

**Aber Sie sollen wissen - Keiner wird allein gelassen !**

Mitarbeiter sind präsent und begleiten Sie im Alltag.  
Ob Sie isoliert im Zimmer sind. Oder ob Sie als Wohn-Gruppe isoliert sind.  
Ihre Fragen, Sorgen und Gedanken sind immer willkommen.

**Info : Es gibt im Tricentenaire wichtige Hygiene-Regeln !**

Zum Beispiel : spezielle Schutz-Kleidung der Mitarbeiter, Masken.  
Es ist sehr wichtig, dass wir alle die Hygiene - Maßnahmen respektieren.  
Das hilft, dass das Corona-Virus sich nicht weiter ausbreitet.

**Danke, dass Sie diesen Weg mit uns gemeinsam gehen.**

Wenn Sie Fragen zu diesem Dokument oder COVID-19 haben, fragen Sie gerne nach bei \_\_\_\_\_

**Das Gesundheits-Ministerium definiert Kontakt mit hohem Risiko :** Die Personen haben  
• keinen Abstand von 2 Meter gehalten. • länger als 15 Minuten zusammen verbracht. • definierte Masken nicht getragen.

Broschüre 20.07.21.1

sants d'écoute, de partage et de sécurité, exprimés par les équipes d'accompagnement et les usagers pendant cette période incertaine.

À la suite de ce constat et en collaboration avec la déléguée à l'expression des usagers, le comité de direction a impulsé une nouvelle démarche pour soutenir les chefs d'équipe et les responsables dans leur rôle d'écoute et d'accompagnement envers les équipes et les usagers.

Pour ce faire, il s'est développé une collaboration fructueuse entre la déléguée à l'expression des usagers et une psychologue externe (ancienne collaboratrice au Tricentenaire). Ce binôme riche en expertise dans leur champ d'action spécifique, et par leurs compétences complémentaires est défini aujourd'hui comme pilier de cette démarche. Elles accompagnent par

des échanges réguliers, appelés « check-in », les chefs d'équipe et les responsables dans les défis que ces derniers rencontrent pour répondre de façon adéquate aux différents besoins des équipes et des usagers et des résidents. L'objectif est d'amener par la réflexion et le dialogue des nouvelles pistes d'action et de promouvoir leurs interactions autour des notions de cohésion et du « vivre et travailler ensemble ». Nous avons découvert que chaque structure/maison expose des besoins qui sont particuliers à sa dynamique propre, et que les interventions, naturellement, se développent en fonction de cette individualité.

Les outils proposés, par exemple des « cercles ressources » ou des moments d'écoute partagée entre usagers et collaborateurs, portent leurs fruits et réconfortent le Tricentenaire à faire perdurer ce travail de soutien et de cohésion au-delà de la pandémie.

Affiche : « Organisez votre quotidien », construite lors d'un « Check In »

**Tricentenaire**  
150 ans d'histoire et de solidarité

**Organisez et planifiez :**  
Faites un plan pour la journée pour vous ou pour le groupe :  
Se lever, activités, manger, ..

**Restez en contact avec :**  
Amis, famille, co-résidents, collègues, le groupe de vie.  
Utilisez le téléphone ou l'internet.

**Restez actif :**  
Actif n'est pas égal à : faire du sport.  
Vous pouvez aussi chanter, dessiner, lire et beaucoup d'autres choses.

**Restez en contact :**  
ORGANISEZ VOTRE QUOTIDIEN  
RESTEZ EN CONTACT

**Restez actif :**  
RESTEZ ACTIF

**Parlez de vos préoccupations et de vos pensées :**  
Parlez de vos préoccupations et de vos pensées  
INFORMER-VOUS, MAIS MÊTRIF!

**Informez-vous :**  
Prendre des nouvelles est ok et important.  
Mais attention à l'internet : Il' y a souvent de fausses informations.

**Parlez de vos préoccupations et de vos pensées :**  
Vous êtes de mauvaise humeur, pensif ou en colère. C'est normal.  
Parlez à une personne de confiance.

**Partagez des moments :** ♥♥  
Vous vivez aussi des moments chouettes et positifs.  
Partagez-les avec vos amis et collègues.  
Ils vous en remercieront.

**Et n'oubliez pas :**  
C'est une situation exceptionnelle.  
Exceptionnel veut dire :  
Ce n'est pas pour toujours.  
Ce n'est pas quelque chose qui restera.  
Il faut du temps, et ça passera.

20 04 16 pics made by EB

## Cellule experts handicap en temps de crise : un travail de longue haleine

Fin mars 2020, devant la méconnaissance du terrain par les ministères concernés et la difficulté des fédérations à représenter efficacement le secteur handicap, 4 associations, dont la nôtre, ont décidé, à travers leurs directions de constituer une « cellule experts handicap ».

Echanges de mails, nombreuses réunions visio à toute heure, groupe WhatsApp, ont été nécessaires pour donner de la cohérence aux actions à entreprendre face à la pandémie dans ce secteur particulier. La crise nous aura appris, s'il persistait encore un doute, que la solidarité entre gestionnaires d'un même secteur est primordiale, pour faire entendre la voix d'un public spécifique.

### Les principaux thèmes abordés tout au long de l'année 2020 ont été :

- la communication sur le confinement,
- l'approvisionnement et la gestion du matériel EPI,
- l'organisation des services lors de la reprise d'activité,
- les procédures de visite de l'entourage et des familles dans les structures d'hébergement,
- les calculs de pertes d'activités,
- les décomptes de matériel de protection,

... jusqu'à faire reconnaître les personnes en situation de handicap comme prioritaires dans le plan de vaccination, y compris ceux accueillis en Service d'Activités de Jour, en Centre de Propédeutique Professionnelle ou encore pour les salariés des Ateliers d'Inclusion.



## Verteilungszentrum für Schutzmaterial im Centre Jean Heinisch in Bissen

Im März 2020 hat die Regierung beschlossen, Schulen und alle nicht lebenswichtige Geschäfte zu schließen, um die Ansteckungsgefahr mit dem COVID-19 Virus zu verringern. Am 12. März musste auch das Centre Jean Heinisch in Bissen seine Türen schließen.

In Zusammenarbeit mit der Croix Rouge und dem Tricentenaire, hatte die COPAS entschieden zwei Verteilzentren (Norden/Süden) einzurichten, um die Institutionen im Pflege- und Sozialbereich, mit ausreichendem Schutzmaterial während der Corona Krise auszustatten.

Wenige Tage danach am 22. März wurden wir gefragt ob wir im Verteilzentrum in Bissen helfen könnten. Natürlich war das für uns keine Frage und wir stellten unsere Hilfe gerne zur Verfügung.

Am gleichen Tag bereiteten einige Mitarbeiter der Croix Rouge und des Tricentenaire die Räumlichkeiten vor. Tische wurden aufgestellt und unterteilt damit die Bestellungen der verschiedenen Institutionen vorbereitet werden konnten.

Los ging es dann für uns am Montag den 23. März. Am Vorabend jeder wöchentlichen Lieferung bekamen wir von der COPAS eine E-Mail geschickt mit den Bestellscheinen der Institutionen.

Am Tag der Lieferungen, trafen wir uns morgens vor 8 Uhr um die Bestellscheine auszudrucken und unseren Arbeitsbereich vorzubereiten. Gegen 8:15 Uhr kam der Lieferwagen an. Unsere Aufgabe war es dann, die gelieferten Schutzmaterialien zusammen mit der Liste



Verteilungszentrum für Schutzmaterial im Centre Jean Heinisch in Bissen

des Lieferanten zu kontrollieren. Danach stellten wir uns die Paletten mit den Materialien in den Raum um sie dann je nach Bestellung zu sortieren.

Die erste Lieferung beinhaltete chirurgische Masken, FFP2 Masken und Handschuhe. Dies änderte sich jedoch von Woche zu Woche, und die Quantitäten der Bestellungen wurden immer grösser. Neben Masken und Handschuhen wurden auch Schutzkittel, Schutzhauben, Schutzbrillen und Desinfektionsmittel für Hände und Flächendesinfektion bestellt.

Nachdem wir alles vorbereitet hatte, informierten wir gegen 10:30 Uhr den Verantwortlichen der Croix Rouge, dass alles bereit sei. Dieser kontaktierte dann per Email die Institutionen, dass sie zwischen 11:00 Uhr und 16:00 Uhr ihre Bestellung abholen könnten. Die Institutionen reagierten immer recht schnell und schickten sofort einen Mitarbeiter vorbei. Meistens waren wir gegen 15 Uhr mit den Bestellungen durch und wir fingen an aufzuräumen und zu desinfizieren. Am 22. Mai fand die letzte Verteilung statt und die verschiedenen Institutionen füllten ihren Materialbestand nochmals auf.

Uns machte die Arbeit viel Spaß und wir stellen unsere Hilfe gerne noch ein weiteres Mal zur Verfügung, ob schon wir hoffen, dass dies nicht mehr nötig sein wird.

Romy DUSCHANG, Collaboratrice administrative  
Brice TAVERNIER, Service informatique

#### **Quelques chiffres du matériel de protection utilisé au Tricentenaire en 2020 :**

- Distribution de plus de **40 000 masques chirurgicaux**,
- **10 000 masques FFP2**,
- Plus de **4000 blouses** de protection et des centaines de masques en tissu.

## **Les visites des familles**

Après l'interruption des visites dans les structures d'hébergement à compter du 16 mars 2020 et une période de confinement stricte, le Tricentenaire, à la demande des résidents et des familles et sur accords ministériels, a repris les visites des familles dès le 18 mai 2020.

Ces visites, tellement importantes pour tout un chacun pour répondre aux besoins de contacts sociaux et affectifs, ont pu reprendre rapidement dans les structures d'hébergement grâce à la mise à disposition de minibus spécialement aménagés, tout en respectant scrupuleusement les mesures sanitaires et pour éviter tout risque de contamination (avec plexiglas, protections sanitaires et traçabilité administrative, protocole de désinfection).

Ces aménagements, rendus possibles par un contrat avec la firme Sales-Lentz, ont perduré jusqu'au 18 juin 2020. Les visites ont ensuite pu reprendre dans les structures soit dans les parties extérieures aux bâtiments (jardins, Parc), soit dans un local spécialement aménagé et respectant toutes les mesures sanitaires.

Pour organiser au mieux toutes ces visites et garantir les mesures de protection et de traçabilité, il a fallu affecter spécifiquement des collaborateurs à cette organisation, en plus de toutes les autres mesures spécifiques d'accompagnement et de soins déjà organisées dans les structures, du fait de la pandémie.

Ce sont près de 600 visites au 31/12 aux résidents qui ont pu être organisées depuis le mois de mai. Les 98 résidents ont ainsi pu garder le contact avec leurs proches : 210 visites au Foyer Emile Künsch, Résidence A Pultz, Résidence Walfersschlass et 380 visites à la Résidence Nico Kremer et au Pavillon Heisdorf.

Un témoignage plus concret de l'organisation des contacts avec les familles et de leurs visites au sein de la Résidence Nico Kremer à Heisdorf est à lire dans ce rapport dans le chapitre relatif à l'activité des services et des structures du Tricentenaire.



Mise en place d'une station d'isolement au Centre Jean Heinisch à Bissen

## Mise en place d'une station d'isolement au Centre Jean Heinisch à Bissen

A la fin du mois de mars 2020, le Ministère de la Santé envoyait une communication intitulée "Covid-19 à l'attention du secteur du handicap". Celle-ci précisait les mesures à utiliser dans les structures d'hébergement quant au cloisonnement et/ou à la formation de cohortes. Du fait des difficultés de mise en œuvre de ces mesures (structure du bâtiment, espace, etc.), la direction du Tricentenaire a décidé de convertir différentes pièces du Centre Jean Heinisch à Bissen en une station d'isolement.

### Les objectifs de la station d'isolement étaient de :

- Séparer les résidents infectés des co-résidents non infectés, tout en **protégeant** les co-résidents et le personnel,
- Éviter la propagation de l'agent pathogène en isolant strictement la source d'infection et en respectant les **mesures de protection** prescrites.

Celle-ci est toujours en place en fin d'année 2020 et offre l'exigence spatiale avec différentes zones de sécurité et de sas d'entrée, 3 chambres avec un total de 8 lits et 2 salles de bains, ainsi qu'un accès au jardin extérieur. Le personnel infirmier dédié à la station prend en charge les résidents testés positifs. Selon les exigences des gestes barrières, la zone se compose d'endroits séparés pour le bureau, pour la visite du médecin et le vestiaire, ainsi que la possibilité pour

le personnel intervenant dans la zone d'isolement de prendre une douche. L'accès est strictement réglementé. Les résidents infectés ne quittent pas la zone d'isolement. Le personnel infirmier porte un équipement de protection individuelle en tout temps pendant les heures de travail.

Un avantage de la station d'isolement est de réunir les résidents infectés en un même lieu, afin de les accompagner et de les soigner de façon qualitative par du personnel spécialisé disposant de ressources matérielles adéquates.

Des procédures décrivant les entrées-sorties dans la zone d'isolement, la gestion des repas, la gestion du linge et la gestion des déchets ont été rédigées et mises en place pour en garantir le bon fonctionnement.

Les mesures de protection prescrites et de contacts lors de la prise en charge d'un résident en station d'isolement sont conformes aux exigences du Ministère de la Santé (santé.lu), et ont été élaborées en coopération avec le CGDIS (Corps Grand-Ducal Incendie & Secours), PROgroup (bureau d'ingénieurs-conseils - bénévolat de compétence) et le médecin responsable, Dr. Schaeffer en avril 2020.

Cet isolement dans un espace dédié n'a pas été bien vécu par les usagers concernés et l'équipe d'accompagnement.

Laura VENEZIANI, Directrice Tricentenaire Asbl

---

## DIE ELEKTRONISCHE AKTE DES NUTZERS

### Was ist IdeoMed ?

IdeoMed ist eine Anwendungssoftware zur Verwaltung elektronischer Patientenakten welche von der Agence eSanté kleinen spezialisierten Gesundheitsstrukturen angeboten werden, die nicht über eine technische Plattform verfügen.

Da IdeoMed vom gleichen Editor eingerichtet wird, der auch die eSanté-Plattform bereitgestellt hat, ist dieses Tool konform mit den Verbindungskriterien der eSanté-Plattform und der elektronischen Gesundheitsakte (DSP). Dies vereinfacht den Austausch von Gesundheitsdaten mit dem DSP.

### IdeoMed im Tricentenaire

Im Jahre 2015 startete die Zusammenarbeit mit der Agence eSanté, um die informatische Akte den qualitativen Ansprüchen des Tricentenaire anzupassen und auf Basis der bestehenden Papierversion auszuarbeiten.

#### **Folgende Abteilungen arbeiten zurzeit mit der elektronischen Akte:**

- Tagesstätte des Centre Jean Heinisch
- Centre de Propédeutique Professionnelle
- Ateliers d'inclusion professionnelle
- Résidence Walfersclass

#### **Im Jahre 2021-2022 ist die Umsetzung in folgenden Häusern vorgesehen:**

- Résidence A Pultz
- Pavillon Heisdorf
- Résidence Nico Kremer
- Foyer Emile Künsch

Die Agence eSanté arbeitet unterdessen in Zusammenarbeit mit ihrem Editor an einer ständigen Weiterentwicklung der Anwendungssoftware und auch das Tricentenaire steht im engen Kontakt mit der Agence eSanté um unsere elektronische Akte stetig auszubauen und um unseren Informationsaustausch und unsere Organisation im Arbeitsalltag zu fördern.

Ziel ist eine bestmögliche Begleitung der Nutzer zu gewährleisten.

Sandy BLASEN,  
Verantwortliche für die elektronische Akte des Nutzers

---

## LA DÉMARCHE ÉTHIQUE AU TRICENTENAIRE

L'évolution sociétale dans laquelle nous nous insérons nous amène à aborder de plus en plus régulièrement, et/ou de manière de plus en plus approfondie, des thèmes sans cesse en mouvement (voire en mutation) (exemple général : les libertés d'action et d'expression et les limites d'accueil de celles-ci auprès de nos entou-rages). Ces sujets apparaissent également, sous diverses apparences, au sein de très nombreuses interactions quotidiennes institutionnelles (Usager-personnel; Usager- famille ; Usager-personnel- famille ; personnel-personnel ; famille-personnel) ou encore au sein de réflexions individuelles en lien avec l'environnement (au sens large) de chacun.

Depuis 2017, date de sa création, le comité d'éthique a donc été sollicité pour consultation et avis sur des situations-défis aussi diverses qu'en constante progression. Après quatre ans de fonctionnement, il a donc paru essentiel à cette assemblée, afin de poursuivre son engagement d'un accompagnement de qualité, de réinterroger à la fois ses pratiques d'analyse et ses apports actuels et futurs au mieux-être de chacun.

#### **2021 sera donc l'espace-temps dédié notamment aux échanges direction - comité d'éthique, à travers les interrogations suivantes :**

- Quelle retombée et plus-value des avis d'ores et déjà transmis par le comité d'éthique ?
- Quel positionnement adopter afin de pouvoir offrir à l'ensemble des bénéficiaires potentiels du comité d'éthique, un élargissement adéquat de son accompagnement et de son soutien ?
- Quelle promotion d'une réflexion éthique au sein de l'accompagnement quotidien des équipes ?
- Quel développement de l'inscription de valeurs éthiques au sein de nos outils organisationnels (plan de formation interne, charte, ...) ?

Fort de ce temps réflexif adéquatement posé, le comité d'éthique pourra ainsi continuer à renforcer sa représentation en tant que source d'écoute et de propositions d'action efficace envers toute personne ou tout groupe de personnes, Usager - membre de la structure familiale - professionnel, qui pourrait faire appel à lui.

Le comité d'éthique,  
Laura VENEZIANI, Directrice Tricentenaire asbl

---

## LES NOUVEAUX PROJETS

### Projet de service d'hébergement - Heisdorf 2

*Ce projet est subsidié à 70% par le Ministère de la Famille et de l'Intégration.*

#### **Le projet prévoit :**

- un service d'hébergement pour 5 groupes de vie de 8 personnes en situation de handicap physique, soit 40 lits ;
- un service d'activités de jour pour 20 enfants et jeunes adultes en situation de handicap.

**2019-2020 :** Le Ministère de la Famille et de l'Intégration a validé l'avant-projet détaillé. Le Conseil de Gouvernement a approuvé le 20 décembre 2019 « le projet de convention entre l'État et l'a.s.b.l « Tricentenaire » relative à la participation financière de l'État à la construction et à l'équipement d'un foyer d'hébergement et d'un service d'activités de jour pour personnes en situation de handicap physique et/ou mental à Heisdorf ».

En 2020, les différentes démarches administratives (permission de voirie, permis de démolition, permis de bâtir ...) ont été introduites afin de pouvoir démarrer le projet.

Le 13 mars 2020, Madame le Ministre Corinne Cahen, Monsieur le Ministre Pierre Gramegna, Messieurs Matthias Schiltz et Christophe Lesuisse ont signé la convention de financement.

Elisabete NOBREGA, Directrice des services d'hébergement et des services d'activités de jour

### Le projet « Café Prommenschenkel » à Prettingen

Ce projet novateur porté par la commune de Lintgen et le Groupe Tricentenaire est soutenu par le Ministère de la Famille et le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire.

L'ambition du projet consiste à faire revivre le centre du village de Prettingen, en offrant un travail à plus de 35 travailleurs en situation de handicap et leurs encadrants.

Le projet prévoit une micro-brasserie, un atelier cycles et de la restauration.

Le projet est basé sur les principes de l'économie circulaire : ainsi, la bière y sera brassée avec des ingrédients issus de pains recyclés, qui seront séchés au four solitaire, broyés et utilisés pour la fermentation de la bière. Le brai (fond de cuve) servira ensuite à la culture de champignons et à la fabrication de biscuits apéritifs, le reste étant distribué comme aliments pour le bétail voisin.

L'avant-projet détaillé du bureau d'architecte M3 (Philippe Meyer) est en cours de finalisation.

Christophe LESUISSE,  
Directeur général



Projets Heisdorf 2 - Coeba Architectes



Projet Café Prommenschenkel à Prettingen - M3 Architectes

## PFLEGEKONZEPTE UND -PROJEKTE

Das Jahr 2020 hat die Pflegenden sowie auch alle anderen Berufsgruppen herausgefordert. Aufgrund der COVID-19-Pandemie mussten andere Prioritäten gesetzt werden. Regelmäßige Treffen, Arbeitsgruppen, Versammlungen, ... wurden angesichts der gegebenen Anforderungen und dem höheren Personalbedarf abgesagt. Umso wichtiger war es, dass unsere Konzepte in der alltäglichen Anwendung nicht vernachlässigt, sondern sogar verstärkt zur Anwendung kamen, wie zum Beispiel die Komplementären Methoden.

### Schmerzmanagement

Im Jahr 2020 konnte nur eine Fortbildung zum Thema Schmerzmanagement stattfinden. An der Fortbildung „Schmerzmanagement Modul 1“, haben 6 Personen des Begleitemms teilgenommen. Es geht darum, die Achtsamkeit hinsichtlich der Schmerzen der Nutzer zu fördern und gezielt darauf zu reagieren.

Am 13. Oktober 2020 hat sich zum ersten Mal die Arbeitsgruppe „Schmerzmanagement“ zusammengesetzt.

Ziel dieser Arbeitsgruppe ist die Qualitätssteigerung in der alltäglichen Begleitung der Nutzer, indem ihnen bei Bedarf ein individuelles angepasstes Schmerzmanagement, durch spezialisierte Fachpersonen, angeboten wird.

### Mission

Die Arbeitsgruppe bespricht schwierige Schmerzsituationen der Nutzer. Jedes Mitglied fungiert in dem Haus, in dem es arbeitet, als Ansprechperson für Nutzer, Familie und Kollegen. Bei Bedarf werden verschiedene Fachpersonen (Arzt, Psychologe, ...) konsultiert.

### Aufgaben

- Wissenstransfer in die Praxis,
- Ansprechperson für Nutzer und Familien bei Schmerzsituationen,
- Ansprechperson für die Kollegen, in der Begleitung von Nutzern mit Schmerzen,
- Unterstützung des Teams, in der Fremdeinschätzung von Schmerzen, bei stark kognitiv beeinträchtigten Nutzern,
- Ausarbeitung eines individuellen Schmerzmanagementplan für den Nutzer, in Zusammenarbeit mit dem Nutzer, dem Referenten und dem zuständigen Arzt,
- Konkrete Fragen zum Schmerzmanagement aus der Praxis, mit in die Arbeitsgruppe nehmen,
- Begleitung des Teams, in der praktischen Umsetzung der Schmerzmanagementprotokolle,

- Regelmäßige Überarbeitung der internen Pflegeprotokolle,
- Kontrolle von nichtmedikamentösen, schmerzlindernden Maßnahmen.

Die Arbeitsgruppe trifft sich alle 2 Monate für 2 Stunden.

Beim ersten Treffen wurde das Ziel vorgestellt und die Aufgaben der Mitglieder konkret erläutert. Alle Mitglieder waren sehr interessiert und motiviert einen aktiven Teil dazu beizutragen, die Lebensqualität des Nutzers in Schmerzsituationen zu verbessern.

Patricia NOËL, Pain Nurse, BScN

### Komplementäre Methoden

Dominiert wurde dieses Jahr von der COVID-19-Pandemie, den Einschränkungen, sowie den Sorgen und Ängsten in Bezug auf die Gesundheit und die Zukunft. Die komplementären Methoden und insbesondere die vielfältigen Wirkung der Aromatherapie, sind deswegen während der Pandemie verstärkt zur Anwendung gekommen :

- Antivirale und stärkende Raumsprays oder Mischungen für den Aromadiffusor,
- Maskensprays, um das Tragen der Maske zu erleichtern,
- Nasen-Pflege-Öl (zum Schutz vor dem Eindringen von Keimen, Stärkung des Immunsystems zum Selbstschutz),
- Angstlösende und entspannende Maßnahmen,
- und vieles mehr.

Auch in der alltäglichen Begleitung und Pflege wurde auf die komplementären Methoden zurückgegriffen. So konnten, gemeinsam mit den Bewohnern, individuell an ihre Bedürfnisse angepasste Maßnahmen angewendet werden, zum Beispiel bei Schmerzen, Hautproblemen, Unruhe, Schlafstörungen, ...

Bei der Wiedereröffnung der Tagesförderstätte im Centre Jean Heinisch in Bissen nach dem Lockdown, haben wir die Gelegenheit genutzt in kleinen Gruppen den Nutzern, die komplementären Methoden näher zu bringen und ihnen die Möglichkeit geben Verschiedenes zu testen.

Im Rahmen des Projektes „E besseren Wanter am Tricentenaire“ wurde auch den Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben, ein Raum-, und Maskenspray, oder ein entspannendes Körper-Öl zu testen, zur täglichen Unterstützung und als Dankeschön der Direktion. Nach dem Prinzip, wenn man als Pflegend(e) gesund bleibt und geachtet wird, ist weiterhin eine qualitative Pflege/Begleitung möglich.

Bei den komplementären Methoden nutzen wir seit 2020 ebenfalls die EMMETT- Methode. Diese Muskelentspannungstechnik wird von einer ausgebildeten Anwenderin, nach Absprache mit dem Bewohner und den Bezugspersonen, als komplementäre Methode angeboten. Durch leichten Druck auf spezifische EMMETT-Punkte werden Verspannungen und Einschränkungen gelöst, Schmerzen gelindert, und die Vitalität des Körpers gefördert (Verdauung, Lymphe, ...).

Eine Anwendung dauert maximal nur eine halbe Stunde und wird von dem Bewohner, als sehr angenehm und entspannend empfunden.

EMMETT ist wunderbar mit der Aromapflege (muskulentspannende Einreibungen), wie auch mit der basalen Stimulation oder LiN Lagerung (Lagerung in Neutralstellung) kombinierbar.

#### Ziele für 2021

- Das Hauptziel ist weiterhin, die Weiterentwicklung der komplementären Methoden im Tricentenaire, in Zusammenarbeit mit der internen Arbeitsgruppe.
- Für die Bewohner sollen kleine komplementäre Work-Shops ermöglicht werden.
- Für das Personal ist ein hausinterner Vertiefungslehrgang in Aromapflege, geplant.

Jenny WEYLAND,  
Référénte en soins palliatifs et soins complémentaire

## Palliative Begleitung

Im Jahre 2020 mussten wir uns mit den Vorschriften der Regierung in Bezug auf COVID-19 und dem Lebensende auseinandersetzen. Diesbezüglich wurden die Richtlinien für die Begleitung der Bewohner am Lebensende festgehalten, um auf alle Situationen vorbereitet zu sein.

Nach Möglichkeit und unter Berücksichtigung aller Einschränkungen, gab es für die Bewohner einen individuellen Austausch und Unterstützung beim Ausfüllen der „Zukunftsplanung am Lebensende“.

Außerdem bekam der Bewohner, in Zusammenarbeit mit seinen Bezugspersonen, Erklärungen mit angepassten, verständlichen Informationen zu seinem Gesundheitszustand, um so auch eine gemeinsame Basis für die Zusammenarbeit mit den Therapeuten zu schaffen.

Auf Anfrage, der Begleittteams fand des Weiteren ein interdisziplinärer Austausch in Bezug auf die Begleitung der Bewohner in palliativen Lebenssituationen statt.

Als Vertreterin des Pflegepersonals aus dem Behindertenbereich, nahm ich an einer Sitzung, in Zusammenarbeit mit den Ministerien und Omega 90 teil, um die Schwierigkeiten in der gegenwärtigen Krisenzeit zu besprechen und um gezielte Informationen/Forderungen an die zuständigen Ministerien weiterzugeben.

## Überlegungen zum Jahresende :

Den Bewohnern sollte die Möglichkeit eingeräumt werden, eine Vertrauensperson zu finden und zu benennen.

Gibt man ihnen in frühen Jahren die Möglichkeit eine Vertrauensperson zu benennen, kann man mit Unterstützung, im Vorfeld viele für sie wichtige Themen ansprechen. In späteren Jahren, wenn der Bewohner eventuell seinen Willen nicht mehr selbst äußern kann, kann sich dadurch die Begleitung ethisch richtig, klarer und somit qualitativer gestalten.

Die Vertrauensperson dient als „Sprachrohr“ eines Bewohners, der nicht in der Lage ist, Entscheidungen zu seiner Gesundheit selbst zu treffen. In einem gemeinsamen Austausch wird der mutmaßliche Wille besprochen und zusammen werden Entscheidungen getroffen, mit der Gewissheit die individuellen Wünsche des Bewohners berücksichtigt zu haben.

Erforderliche Voraussetzungen hierfür sind :

- Interne Richtlinien,
- Annahme der Aufgabe durch die Vertrauensperson,
- Auf Wunsch des Bewohners, den Willen am Lebensende auch mit dem interdisziplinären Team zu besprechen und zu dokumentieren.

#### Ziele für 2021

- Zusätzlich zu den Überlegungen, in Bezug auf die Möglichkeiten einer Vertrauensperson und der individuellen Begleitung der Bewohner, wird 2021 weiterhin im Sinne der vereinfachten Erklärungen für die Bewohner stehen, u.a. die Weiterentwicklung der Piktogramme und des Informationsheftes : Palliative Pflege.
- Kleine Informationsversammlungen sollen ebenso für die Bewohner veranstaltet werden.

Jenny WEYLAND,  
Référénte en soins palliatifs et soins complémentaires

## Hygiene im Tricentenaire

Das Jahr 2020 hat im Rahmen der COVID-19-Pandemie uns ganz speziell im Bereich der Hygiene gefordert :

### Wissensvermittlung :

Voraussetzung war, sich zu belesen, zu informieren, vorhandenes Fachwissen zu aktualisieren.

### Daraus erfolgte :

- Überarbeitung der Hygiene-Pflegeprotokolle.
- Entwicklung von Prozeduren für den Fall einer Quarantäne, einer Isolierung, eines Sterbefalls.
- Halten von zusätzlichen Hygienefortbildungen.
- Verfassen und Aushängen von 1-Minute-Fortbildungs-Plakaten an zentralen Punkten, zum Thema Hygiene.
- Erstellung von Hygiene-Informationen für die Bewohner in verständlicher Sprache.
- Erarbeitung von Strategien, pro Wohnheim, die es zum Beispiel möglich machten, dass unsere Bewohner unter hygienischen Bedingungen, Besuche empfangen konnten.
- Beantwortung von stets neu auftretenden Fragen, die wichtig für die Hygiene, die Gesundheit und das Zusammenleben waren.
- Einrichtung einer COVID-19-Isolierstation
  - > Erarbeitung und Kennzeichnung von Schleusenbereichen,
  - > Wäscheaufbereitung (Privat-, Arbeitskleidung, Hotelleriewäsche),
  - > Essensversorgung, Umgang mit Schmutzgeschirr,
  - > Abfallentsorgung,
  - > ...
  - > Nutzung der COVID-19-Isolierstation unter hygienischen Bedingungen.

Beratend zur Seite stand uns das Gesundheitsministerium, das uns immer wieder unsere Fragen beantwortet hat.

### Ziele für 2021

- Wechsel der Zuständigkeit für die Hygiene im Tricentenaire von Frau Rosemarie GRÜN an unsere zukünftige Hygienebeauftragte Frau Patricia NOËL.
- Erstellung eines Hygieneplans.
- Fortführung unserer hausinternen Hygieneschulungen, mit besonderem Augenmerk auf COVID-19.
- Basis-Hygienemaßnahmen (Modul I) – 4 Termine sind geplant.

- Infektionsprävention (Modul II) – 4 Termine sind geplant.
- Händehygiene, Arbeitskleidung... – 1 x pro Jahr Auffrischung in den Teamversammlungen
- HACCP „Hazard Analysis Critical Control Points“ (Gefahrenanalyse und Kontrolle kritischer Punkte im Küchenbereich) – Auffrischung für das Küchenteam.
- Arbeitsgruppe - Trainer für Händehygiene weiterführen und Aktionen zum 5.5.2021, internationaler Tag der Händehygiene, planen und durchführen
- Hygienestandards - weiter erarbeiten und überarbeiten (Arbeitsgruppe – Pflegeprotokolle).

## Mir sin all Deel vun der Léisong !

Rosemarie GRÜN, Stellvertretende Heimdirektorin

## Pflegeprotokolle

Pflegeprotokolle geben uns einen gewissen Handlungsspielraum, in dem wir selbstständig agieren können. Sie sind ein Hilfsmittel, um in bestimmten Situationen schnell auf Fach-, und Hintergrundinformationen zurückgreifen zu können. Sie beschreiben vorrangig Vorgehensweisen im Bereich der Pflege und Medizin.

### 2020 haben wir folgende Pflegeprotokolle veröffentlichten können :

- Subcutane Injektion
- Blutabnahme – Kapillare
- Blutentnahme – Venös
- Medikamentenverwaltung
- 1-Minute-Fortbildungen zum Thema Händedesinfektion, Hände waschen, Handhabung von Masken

Bedingt durch die Pandemie konnten nur wenige Termine der Arbeitsgruppe stattfinden und der Schwerpunkt lag auf der Überarbeitung und Übersetzung von Protokollen, die sich mit den erforderlichen Hygienemaßnahmen beschäftigen.

### Ziele für 2021

- Übernahme der Arbeitsgruppe Pflegeprotokolle durch Frau Patricia NOËL.
- Abschließen der begonnenen Protokolle.
- Pflegeprotokolle vor der Veröffentlichung übersetzen lassen, damit diese allen Kollegen zur Verfügung gestellt werden können.

Rosemarie GRÜN, stellvertretende Heimdirektorin

---

## LES COLLOQUES ET SÉMINAIRES

Le 15 janvier 2020, Madame Nadine Medinger, Madame Fabienne Wiltgen, Monsieur Marc Sietzen et Madame Aline Mahout ont participé à la présentation du **nouveau plan d'action national** de mise en œuvre de la Convention relative aux droits des personnes handicapées 2019-2024.

Le 17 janvier 2020, Madame Estelle Bacher a participé au **Salon HR Fairtrade Luxembourg** qui se tenait au « European Convention Center » - Luxembourg : ce salon a lieu tous les ans et permet, d'une part, de faire le point sur l'actualité juridique et sociale dans le domaine des ressources humaines (mini-conférences sur des sujets précis) et, d'autre part, de rencontrer des professionnels RH (organismes de formation, cabinets juridiques, développeurs de solutions informatiques, ...).

Le 23 janvier 2020, Madame Danielle Petesch et Madame Myriam Faber ont participé à la soirée de célébration à l'occasion du 75<sup>ième</sup> anniversaire de **l'Oeuvre Nationale de secours Grande-Duchesse Charlotte** au European Convention Center Luxembourg.

Le 28 février 2020, Madame Estelle Bacher, Madame Sandy Blasen et Madame Aline Mahout ont participé au Mécénat de compétences organisé par **IMS** au profit du Tricentenaire pour la préparation de l'enquête de satisfaction annuelle.

**ANDICAT**- Rencontres nationales 2020 : séminaire à Paris, le 9 et 10 mars 2020, auquel Monsieur Jérôme Colson et Monsieur Christophe Lesuisse ont participé pour présenter les compétences - métiers des salariés des Ateliers du Tricentenaire ainsi que la qualité de leurs produits. Ils ont également témoigné, avec Madame Catherine Mannard, directrice de la Ligue HMC, sur le lancement d'un pop-up store.

Le 28 mai 2020, Madame Aline Mahout a participé au **webinaire « soutenir les managers dans leurs relations avec leurs collaborateurs »**, organisé par ProRSE et animée par Capucine Mulliez-Ternick, médiateur du Ministère de la Justice Luxembourg.

Monsieur Christophe Lesuisse a participé à un séminaire de **l'APM**, regroupant les présidents et animateurs BeLux, qui a eu lieu le 23 juin 2020.

Le 15 septembre 2020, Madame Estelle Bacher a assisté en « live streaming » au « **Luxembourg Sustainability Forum 2020** », une conférence sur « Le management des nouvelles générations en pratique », organisé par IMS Luxembourg.

Le 9 décembre 2020, Monsieur Christophe Lesuisse a co-organisé avec les **IRTS de Lorraine et de Franche-Comté** un séminaire virtuel sur le « champ européen du handicap » pour lequel il avait mobilisé des partenaires du réseau « ARFIE », italiens, belges et espagnols.

---

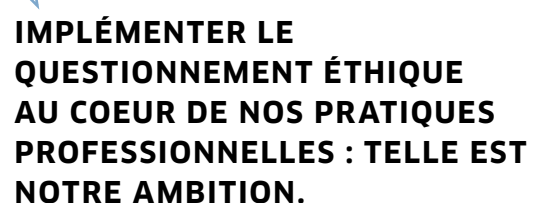
## INTERVENTION AU THÈME ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Le Tricentenaire a eu l'opportunité, le mardi 6 octobre, de partager son expérience et expertise en intervenant dans le cadre du programme court en éthique professionnelle et organisationnelle, qui s'intègre dans le parcours du « diplôme d'études supérieures spécialisées en éthique », de l'Université du Québec à Chicoutimi.

Sophie Cruquenaire, membre du Comité d'Éthique depuis sa création, et Laura Veneziani, pilote du groupe de travail, ont eu le loisir de partager avec différents professionnels leur expérience personnelle, lors de la mise en place du comité d'éthique au sein du Tricentenaire et de sa pratique. Ce temps d'échange enrichissant a également permis de se rendre compte des réalités organisationnelles nationales différentes des nôtres.

Même si cet échange s'est déroulé en visioconférence, nous avons ressenti un fort intérêt à cette thématique et aux valeurs que nous voulons défendre à travers la démarche éthique. L'intérêt que nous avons éveillé envers notre démarche nous motive à poursuivre dans cette voie, et surtout, à davantage implémenter le questionnement éthique au cœur de nos pratiques professionnelles.

Sophie CRUQUENAIRE,  
Suppléante de la responsable du service thérapeutique  
Laura VENEZIANI, Directrice Tricentenaire asbl



**IMPLÉMENTER LE QUESTIONNEMENT ÉTHIQUE AU COEUR DE NOS PRATIQUES PROFESSIONNELLES : TELLE EST NOTRE AMBITION.**

## LES SÉANCES D'INFORMATIONS

Le 31 janvier 2020, Madame Nadine Medinger a participé à la **journée Job-Time** à l'école Sainte-Sophie pour présenter les différents métiers du Tricentenaire.

Le 4 mars 2020, Madame Nadine Medinger a participé à la **soirée d'échange du Centre pour le développement moteur** pour présenter de manière générale les différents services du Tricentenaire : Accueil temporaire, hébergement, 321 Vakanz. Un aperçu des possibles opportunités après leur scolarité a été également fourni aux élèves, ainsi qu'à leurs parents, concernant les services d'activités de jour, le Centre de propédeutique professionnelle (CPP) et les Ateliers du Tricentenaire. La soirée s'est clôturée par un échange individuel autour des questions spécifiques des élèves et parents.

Présentation du service 321 Vakanz par Madame Danielle Petesch et Madame Myriam Faber, le 29 février 2020 auprès de **Bléztz a.s.b.l.** à Bettembourg.

Présentation du Service 321 Vakanz par Madame Danielle Petesch auprès du « **Soroptimist International Club** » à Esch-sur-Alzette le 10 mars 2020.

Le 21 juillet 2020, Monsieur Christophe Lesuisse a été interviewé sur la **radio 100.7** pour faire le point sur la gestion de la crise sanitaire dans le secteur du Handicap au Luxembourg.

Le 5 septembre 2020, Madame Myriam Faber a donné une interview sur le service du 321 Vakanz lors du **virtuellen Escher Kulturlaf**, en vue du don qui nous a été remis. Les dons reçus ont été partagés entre quatre associations. Une des associations bénéficiaires de ce don était les « Soroptimistes - Esch Alzette ». Ceux-ci ont décidé de verser leur don au profit du service 321 Vakanz du Tricentenaire.

**Foire de l'étudiant virtuelle organisée par le CEDIES :** Madame Myriam Faber, Madame Danielle Petesch et Madame Fabienne Scheffen ont représenté le Tricentenaire au stand virtuel, les 12 et 13 novembre 2020. Les élèves des classes terminales ont pu recevoir des informations sur les jobs au Tricentenaire en téléchargeant les brochures, mises à disposition en ligne, en visitant notre site Internet ou en demandant directement des renseignements par un « chat ».

## COMPETENCES SPECIFIQUES DES CADRES DE L'ECONOMIE SOCIALE



En septembre 2020, le Tricentenaire, en tant que coordinateur, avec des partenaires européens - ARFIE (B), APEMH (L), FAIRE ESS (F), AMPANS (E), FENACERCI (P), CERCIG (P), CADIAI (I), DEMETRA (I) ainsi que Legacoop Sociali (I) (partenaire support) - ont lancé un projet de coopération et de partenariats dans un programme Erasmus+, ayant pour titre : « Les compétences spécifiques des cadres/entrepreneurs de l'économie sociale », (COMCADES II).

Faisant suite aux constats et recommandations du projet GRUNDTVIG « COMCADES » en 2008, qui a mis en évidence la diversité des situations de formation des cadres ciblée sur l'intervention sociale, ce nouveau partenariat a décidé de poursuivre le travail et de construire un parcours professionnel innovant à travers une « formation pilote », visant à renforcer les compétences des cadres et dirigeants d'entreprises de l'économie sociale et solidaire en Europe.

La réunion Kick-off devait avoir lieu au mois d'octobre à Luxembourg, mais vu le contexte de la pandémie, les phases actuelles du projet sont organisées en visioconférences.

Ce projet sera réalisé sur 3 ans.

Christiane RONKAR, Chargée de projets



Vidéoconférence Projet Erasmus +

---

## CIRCULABILITY- PROJET ERASMUS

Le Tricentenaire s'est engagé à participer au projet Erasmus « CirculAbility : saisir les opportunités pour l'inclusion des personnes en situation de handicap par une formation sur la valorisation circulaire des invendus alimentaires ». Ce projet d'une durée de 26 mois est coordonné par APF France Handicap ESAT Ateliers du Haut Vinage.

Le projet CirculAbility vise à former le personnel - dirigeants et encadrants de structures de travail pour Personnes en situation de handicap - au développement de nouvelles activités économiques dans le domaine de la valorisation des invendus alimentaires afin de promouvoir une inclusion socioprofessionnelle pérenne dans des activités écologiquement durables.

Grâce aux productions intellectuelles innovantes du projet CirculAbility, le personnel dirigeant et encadrant de ces structures développera les compétences-clés nécessaires pour parvenir à saisir les opportunités offertes par la valorisation circulaire des invendus alimentaires et ainsi développer de nouvelles activités économiques permettant la création d'emplois inclusifs et verts dans l'UE.

Indirectement, ce projet permettra également un gain de compétences chez les salariés en situation de handicap, qui travailleront au sein de ces nouvelles activités économiques de valorisation circulaire.

Pour le lancement du projet, les conditions sanitaires n'ont pas permis aux partenaires de se rencontrer au kick off meeting prévu à Lille. Cette première rencontre a donc eu lieu en visioconférence en date du 23 novembre 2020.

Laura VENEZANI, Directrice Tricentenaire asbl

# LES PARTENARIATS ET REPRÉSENTATIONS DU TRICENTENAIRE

| Partenaires  | Représentants Tricentenaire                                | Fonction   |
|--|--|--|
| <b>PARTENARIAT AVEC NOS MINISTÈRES DE TUTELLE ET AVEC NOS FINANCEURS</b>   |  |  |
| Ministère de la Famille et de l'Intégration<br>Plateforme de coopération   | Marie Anne RODESCH-HENGESCH                                | -  |
|  | Sr Jeanne LEYDER   | -  |
|  | Christophe LESUISSE  | -  |
|  | Eric BERTEMES  | -  |
|  | Nadine MEDINGER  | -  |
|  | Elisabete NOBREGA  | -  |
|  | Laura VENEZIANI  | -  |
|  | Valérie REUMONT  | -  |
|  | Christine DA SILVA   | -  |
| Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie solidaire   | Christophe LESUISSE  | -  |
|  | Eric BERTEMES  | -  |
|  | Jean-Claude JACOBY   | -  |
|  | Jérôme COLSON  | -  |
| Ministère de l'Education nationale,<br>de l'Enfance et de la Jeunesse<br><i>Le Tricentenaire a été agréé pour organiser des cours de formation professionnelle continue par arrêté ministériel du 13/12/06, publié au mémorial b - N°2 du 11/01/07. N° d'agrément A257/07.</i> | Nadine MEDINGER  | -  |
|  |  |  |
| Caisse Nationale de la Santé - CNS   | Nadine MEDINGER<br>Christophe LESUISSE                     | -  |
| Ministère de la Sécurité Sociale   | Christophe LESUISSE  | -  |
| <b>PARTENAIRES DIRECTS</b>   |  |  |
| Apemh-Tricentenaire  | Mathias SCHILTZ<br>Comité de direction                     | -  |
| Ateliers du Tricentenaire S.C.   | Jean-Claude JACOBY<br>Eric BERTEMES<br>Christophe LESUISSE | <i>Président</i><br><i>Administrateur Délégué</i><br><i>Administrateur Délégué</i>     |
| FAL  | Nadine MEDINGER  | -  |
| Chocolats du Cœur Sàrl   | Sr Danièle FALTZ<br>Christophe LESUISSE<br>Eric BERTEMES   | <i>Gérante technique</i><br><i>Gérant administratif</i><br><i>Gérant administratif</i> |
| La Cordée  | Christophe LESUISSE  | <i>Administrateur et trésorier</i>   |
| MAREDOC  | Christophe LESUISSE  | <i>Partenariat</i>   |
| TRIDOC S.A.  | Sr Danièle FALTZ   | <i>Présidente</i>  |
|  | Christophe LESUISSE  | <i>Administrateur Délégué</i>  |
|  | Lucien GEHL  | -  |
| Walferschlass S.A.   | Christophe LESUISSE  | <i>Administrateur Délégué</i>  |
|  | Mathias SCHILTZ  | -  |
|  | Sr Danièle FALTZ   | -  |

| Partenaires  | Représentants Tricentenaire                        | Fonction                              |
|--|--|---------------------------------------|
| <b>PARTENAIRES NATIONAUX</b>                                 |  |                                       |
| ASIN CA  | Marie Anne RODESCH-HENGESCH<br>Christophe LESUISSE | <i>Vice-présidente</i><br>-           |
| COPAS BEX & CA   | Christophe LESUISSE                                | <i>Administrateur</i>                 |
| COPAS CT Ethique   | Laura VENEZIANI                                    | -                                     |
| COPAS CT Qualité   | Christophe LESUISSE                                | <i>Coordinateur</i>                   |
| COPAS GT - réserve nationale EPI                             | Laura VENEZIANI                                    | -                                     |
| FEDAS BEX et CA  | Christophe LESUISSE                                | <i>Administrateur</i>                 |
| FEDAS COCO Handicap  | Christophe LESUISSE                                | -                                     |
|  | Elisabete NOBREGA                                  | -                                     |
| FEDAS Plate-forme Handicap                                   | Christophe LESUISSE                                | -                                     |
|  | Nadine MEDINGER                                    | -                                     |
|  | Elisabete NOBREGA                                  | -                                     |
|  | Laura VENEZIANI                                    | -                                     |
| FEDAS Ateliers Protégés                                      | Christophe LESUISSE                                | -                                     |
|  | Jérôme COLSON                                      | -                                     |
| FEDAS CT Finance   | Eric BERTEMES                                      | -                                     |
| FEDAS - COPAS : Cellule Experts Handicap<br>(contexte COVID) | Christophe LESUISSE                                | -                                     |
| FEDAS - COPIL ASP  | Elisabete NOBREGA                                  | -                                     |
|  | Christophe LESUISSE                                | -                                     |
| FEDAS CT Prestation  | Elisabete NOBREGA                                  | <i>Coordinatrice</i>                  |
| FEDAS GT Troubles de comportement                            | Catherine LAMY                                     | -                                     |
| FEDAS GT Agrément  | Christophe LESUISSE                                | -                                     |
| FEDAS GT RH  | Estelle BACHER                                     | <i>Membre et animatrice</i>           |
| HR One Luxembourg  | Estelle BACHER                                     | -                                     |
| Info Handicap  | Nadine MEDINGER                                    | <i>Administrateur</i>                 |
| MEGA   | Laura VENEZIANI                                    | -                                     |
| MLQE - Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité              | Aline MAHOUT                                       | -                                     |
| PASC CA  | Christophe LESUISSE<br>Nadine MEDINGER             | <i>Président</i><br><i>Secrétaire</i> |
| Sozial Affair  | Eric BERTEMES                                      | -                                     |
| T.A.C.S.   | Christophe LESUISSE                                | <i>Administrateur</i>                 |
| UFEP - Comité de pilotage                                    | Christophe LESUISSE                                | <i>Expert Handicap</i>                |
| Wunnengshëllef   | Valérie REUMONT                                    | -                                     |
| ProRSE   | Aline MAHOUT<br>Christophe LESUISSE                | -<br>-                                |
| <b>PARTENAIRES INTERNATIONAUX</b>                            |  |                                       |
| APM Gibraltar du Nord  | Christophe LESUISSE                                | <i>Président</i>                      |
| ARFIE  | Christophe LESUISSE                                | <i>Membre du BEX et Trésorier</i>     |
| ARFI   | Christophe LESUISSE                                | <i>Membre</i>                         |
| ENAT   | Danielle PETESCH                                   | -                                     |

# LA COMMUNICATION ET LES MÉDIAS

## LA COMMUNICATION INTERNE

### Le journal interne 360°

Le 360°, le journal interne des collaborateurs pour les collaborateurs, est publié chaque mois en Français et en Allemand, et ce depuis 2001. Ce mensuel est un moyen de communication interactif qui a pour objectif d'informer les salariés sur les actualités générales du groupe Tricentenaire.

#### Plusieurs rubriques y paraissent chaque mois :

- Édito,
- Agenda,
- News,
- Ressources humaines (arrivées, départs, naissances et mariages),
- Dons (nouvelle rubrique depuis le mois de décembre).

#### Objectifs 2021 :

- Impliquer davantage les collaborateurs dans la rédaction des articles afin de varier le contenu des articles et de rendre le journal riche en informations diverses.

### Tribook

Ce groupe Facebook, destiné et accessible uniquement aux collaborateurs du groupe Tricentenaire, a été mis en place en 2015 afin d'informer davantage sur les activités internes et externes. Les collaborateurs en situation de congés / absence de longue durée (maternité, parental, sans solde, maladie) peuvent également rester informés.

#### Objectifs 2021 :

- Réfléchir à l'amélioration des contenus.
- Amener davantage les nouveaux collaborateurs à rejoindre ce groupe.
- Impliquer davantage les collaborateurs dans les publications.

### Zesummen op Facebook

A l'initiative de quelques usagers et de la Déléguée à l'expression des usagers, le Tricentenaire a mis en place, dès la fin du mois de mars 2020, un groupe privé Facebook « Zesummen op Facebook », accessible à tous les usagers et collaborateurs disposant d'un compte Facebook. Pour ceux ne disposant pas d'un accès, des comptes Facebook spécifiques par résidence ont été créés.

L'objectif de ce compte réside principalement, encore aujourd'hui, dans le fait de garder et de renforcer le lien social et de se donner des nouvelles pendant cette période de crise sanitaire, de nécessaire distanciation physique et de confinement.

#### Objectifs 2021 :

- Réfléchir à comment rendre la communication digitale encore plus accessible pour les usagers.
- Impliquer davantage les usagers dans les publications.



## COMMUNICATION EXTERNE

Depuis décembre 2019, Picto Communication Partner nous soutient dans notre stratégie de communication. L'agence gère les publications sur nos deux pages Facebook (Tricentenaire asbl et Chocolats du Cœur), sur Instagram ainsi que sur notre site Internet ([www.tricentenaire.lu](http://www.tricentenaire.lu)).

Un groupe de travail a été créé en septembre 2020 pour faire une mise à jour du site internet (relecture des textes, actualisation des photos, insertion de nouveaux onglets, ...).

### Objectifs 2021 :

- Achever la mise à jour du site internet.

**Le Tricentenaire était également présent dans la presse écrite au cours de cette année :**

### Luxemburger Wort

|            |  |
|------------|--|
| 7.02.2020  | Gelebte christliche Solidarität – Fraen a Mammen aus Hamm spenden 14000 €                              |
| 26.02.2020 | Unterstützung mit Herz und Respekt   |
| 24.03.2020 | Dort helfen, wo Hilfe benötigt wird  |
| 23.04.2020 | 9000 € fir gutt Wierker iwwerwisen   |
| 9.10.2020  | Lokal einkaufen als Plus   |
| 19.10.2020 | Virtuell auf vollen Touren – 4 Hilfswerke mit dem Erlös des Escher Kulturlaf unterstützt               |
| 19.11.2020 | Sich in sein Gegenüber hineinversetzen – Basisausbildung für freiwillige Mitarbeiter des Tricentenaire |

### 4x3 magazine

|               |  |
|---------------|--|
| Février 2020  | Travailler en réseau pour améliorer ses pratiques          |
| Février 2020  | Mama   |
| Octobre 2020  | Hors-série solidarité : La preuve par 9 pour 4x3           |
| Novembre 2020 | Heisdorf, le plus gros projet résidentiel du Tricentenaire |
| Novembre 2020 | Des briques pour le Tricentenaire : mille mercis           |

## Infogreen.lu

Tout au long du mois de mai, la rédaction d'Infogreen.lu, quotidien des enjeux du développement durable au Luxembourg et partenaire média du Tricentenaire, a publié différents articles et témoignages, au cœur du Tricentenaire, dans un grand dossier intitulé Solidarité. Cette série d'articles s'inscrit dans ce contexte si particulier du confinement lié à la crise sanitaire du Covid 19.

Ce sont 9 articles en tout qui ont été publiés et ont permis de se projeter au cœur du quotidien des usagers, de leurs familles et des professionnels du Tricentenaire et de porter leurs voix à tous pendant cette période :



- **La partie immergée de l'iceberg** : témoignage de Christophe Lesuisse, Laura Veneziani et Elisabete Nobrega sur la capacité de réaction du Tricentenaire et le cadre mis en place dans ce contexte politique et sanitaire.

<https://www.infogreen.lu/covid-19-la-partie-immeree-de-l-iceberg-1-6.html>

- **Graver le COVID-19 dans notre disque dur** : témoignage de Paulo Goncalves, résident de la Résidence Nico Kremer.

Paolo Goncalves : « Honnêtement je m'ennuie un peu ! [Rire] Mais je m'occupe comme je peux. TV, Playstation, Facebook, repos, rythment mes journées. J'ai la chance de pouvoir tout de même pratiquer aussi du sport, j'adore le basket et j'aimerais vraiment aussi me mettre à la boxe ! »

<https://www.infogreen.lu/graver-le-covid-19-dans-notre-disque-dur-collectif-2-6.html>

- **Ensemble... simplement** : témoignage de Nicole Beissel et de Steve Sand sur la vie au Walferschlass pendant le confinement et leurs regards portés sur demain.

Nicole Beissel & Steve Sand : « Pour conclure, si nous devions passer un message, ce serait celui d'apprécier ce que l'on a, les petites choses du quotidien. Nous aimerions que les gens réfléchissent à ce qu'ils ont et soient reconnaissants sans en attendre toujours plus, car le bonheur est définitivement dans ces choses simples. »

[https://www.infogreen.lu/ensemble-simplement-3-6.html?fbclid=IwAR1dITUHhp-SF3f-7NAQzw5rz\\_YpdQQMyHPT3dlUKKETpX\\_GxZZp8b8AS-k](https://www.infogreen.lu/ensemble-simplement-3-6.html?fbclid=IwAR1dITUHhp-SF3f-7NAQzw5rz_YpdQQMyHPT3dlUKKETpX_GxZZp8b8AS-k)

- **Quotidien bouleversé, famille soudée** : témoignage de Marco Galantucci, usager du service d'activités de jour ayant dû fermer ses portes dès la mi-mars et de sa famille.

<https://www.infogreen.lu/quotidien-bouleverse-famille-soudee-4-7.html>

- **Just arrived** : témoignage de Rebekka Pink, infirmière au Foyer Emile Künsch juste arrivée au Tricentenaire avant la crise du Covid 19.

Rebekka Pink : « Je pense qu'il faut apporter autre chose au niveau humain, plus de solidarité. Nous voyons fleurir beaucoup d'initiatives en ce moment ce qui me fait penser qu'en chaque situation il y a du bon à prendre... ne l'oublions pas. »

[https://www.infogreen.lu/just-arrived-5-7.html?fbclid=IwAR3csOeWAtdXLSUIrFoBC-F\\_d-RCZ4tK-3QMSgPs49kUb8HucWh0mJJCwjaU](https://www.infogreen.lu/just-arrived-5-7.html?fbclid=IwAR3csOeWAtdXLSUIrFoBC-F_d-RCZ4tK-3QMSgPs49kUb8HucWh0mJJCwjaU)

- **Écouter et espérer** : témoignage de Véronique Walentiny, éducatrice à la Résidence Walferschlass.

Véronique Walentiny : « Le dialogue entre tous est vraiment devenu plus que jamais le trait d'union, le lien pour que chacun puisse à sa façon trouver la force de tenir bon et vivre la situation de façon apaisée. »

<https://www.infogreen.lu/ecouter-et-espérer-6-7.html?fbclid=IwAR2Y2b8b2eXAndYHc5NIY6r-Mibp42iSY9fXcsKpilloBekIQe-tltuyMlys>

- **Plus de temps pour prendre soin** : témoignage de Cindy Ribeiro, chef d'équipe à la Résidence A Pultz.

- **S'adapter au changement et espérer...** : témoignage de Marc Sietzen, résident du Pavillon Heisdorf.

Marc Sietzen : « Et en plus de tout ça, je serais heureux de pouvoir à nouveau faire du shopping ou assister à des événements. J'aimerais simplement que tout revienne à la normale. »

[https://www.infogreen.lu/s-adapter-au-changement-et-espérer.html?fbclid=IwAR2\\_tdaYrH2Ez-bNSXAD8YoN8SVTOJp9i7GFKoyELg5VI0b-P8ut-VhLP4Az4](https://www.infogreen.lu/s-adapter-au-changement-et-espérer.html?fbclid=IwAR2_tdaYrH2Ez-bNSXAD8YoN8SVTOJp9i7GFKoyELg5VI0b-P8ut-VhLP4Az4)

- **Ensemble, nous sommes forts** : témoignage de Jason Chenet-Junckel, résident de la Résidence Walferschlass.

Christiane RONKAR, Chargée de projets

# LES RÉSULTATS FINANCIERS, LES RÉSULTATS DONATEURS ET DU SERVICE IMMOBILIER

## LES RÉSULTATS FINANCIERS

Cf. : Le bilan financier fait l'objet d'un document à part du rapport d'activité.

## LES RÉSULTATS DES DONATEURS

Les dons versés au Tricentenaire lors de différents événements de la vie, tels que naissances, mariages, anniversaires, décès, ainsi que de manifestations internes et externes, sont exclusivement destinés aux actions menées en faveur des personnes en situation de handicap afin de pouvoir développer et améliorer leur qualité de vie.

Étant donné que la « Kiermes » n'a pas pu avoir lieu cette année, un appel au don a été lancé. Grâce aux dons reçus, la somme de 12.585 € a été récoltée.

Le Tricentenaire tient à remercier, les associations, les sociétés et les personnes privées, qui, lors de divers événements, ont fait un don généreux, **en particulier** :

- FABRIQUE D'ÉGLISE DE NOTRE-DAME
- Sœur Danièle FALTZ
- Monsieur René FALTZ
- Monsieur et Madame KROMBACH
- Monsieur Eugène LINCKELS
- FRAEN A MAMMEN BECH-HEMSTAL
- FRAEN A MAMMEN DIEKIRCH
- Monsieur Justin BIVER
- 4x3 SARL
- PASTORALROT PAR ST WILLIBRORD AISCHDALL
- Madame Martine SCHMIT
- Monsieur et Madame DENIS-GODFROID
- LIONS CLUB LUXBG SIGMA
- Monsieur et Madame PAULY-MASCOLO
- Madame Suzette MANGEN
- SOROPTIMIST CLUB ESCH/ALZETTE
- CFORCLEAN SA
- Monsieur Maximilien GALOWICH
- Madame Brigitte BUCHLER-SCHMITZ
- Madame Marianne HILD-SCHMITZ
- Madame Martine HOFFMANN
- Madame Renée MEDINGER
- GARAGE RUDY REUTER BEGGEN SA
- Madame Lotty COLLET
- Monsieur Mathias SCHILTZ
- Madame Charlotte MULLER-BRANDENBURGER
- Monsieur Jean HAMEN
- FONDS SAINT-ANDRE BEETEBUERG-FREISENG
- Monsieur et Madame DOS SANTOS ALVES FORTE
- WILDGEN SA
- AUCARRE - CABINET D'INGENIEURS -CONSEILS
- Monsieur FISCHER-THOMAS
- AIDE AUX ENFANTS HANDICAPES DU G.D. ASBL

ainsi que les familles et donateurs qui ont voulu, grâce à leur geste, rendre un dernier hommage d'amitié aux personnes défuntées ; sans oublier les donateurs privés réguliers. Nous prenons très à cœur de remercier personnellement chacun.

En outre, le Tricentenaire bénéficie occasionnellement de legs ou de donations.

Remise de chèque Escher Kulturlaf



**Le total de l'aide financière provenant de la générosité du public en 2020 s'élève à 139.961,75 €.**

Zoé Herber, Gestionnaire-dons

## LES RÉSULTATS DU SERVICE IMMOBILIER

**Le Tricentenaire asbl est propriétaire :**

- du terrain et des bâtiments sis 1 et 3, rue de la Gare à Walferdange,
- du terrain et du bâtiment A Pultz sis 9a, rue de la Montagne à Prettingen,
- du bâtiment « Centre Jean Heinisch » construit sur un terrain signé en emphytéose avec l'Administration Communale de Bissen,
- du « Walferschlass », sis 2a et 2b, rue de la Gare/50, rte de Diekirch à Walferdange, bâtiment administratif, de commerce et service d'hébergement.

Le Tricentenaire bénéficie d'une emphytéose signée avec la Congrégation de la Doctrine Chrétienne et est propriétaire du bâtiment de la Résidence sise 1c, rue de Mullendorf à Heisdorf, ainsi que d'une emphytéose pour le terrain du projet « Heisdorf 2 ».

**Le Tricentenaire asbl est locataire :**

- du « Pavillon » de la SEDEC, 32a, route de Luxembourg à Heisdorf.

# L'ÉCHÉANCIER 2020-2021

2020

Suite à la pandémie Covid19 tous les événements planifiés, par exemple la Kiermes, la Kaffistuff, la fête des collaborateurs, les échanges avec les familles et entourages, ..., ont malheureusement dû être annulés.

2021

En fonction de l'évolution de la situation sanitaire, les événements planifiés sont susceptibles d'être reportés ou annulés de manière ponctuelle.

- Développement et implémentation des axes stratégiques de la démarche de la co-production
- Projet Heisdorf 2 - Lancement des travaux en 2021
- Projet Café Prommenschenkel à Prettingen - Lancement des travaux en 2021
- Coordination du projet ERASMUS - COMCADES II
- Remise du Label Bénévolat

2020-2021, les années de la co-production



**LES USAGERS**

**2**

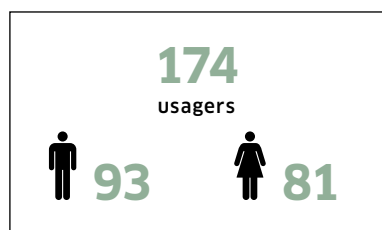
# L'ÉTAT DES LIEUX

| LES SERVICES D'HÉBERGEMENT              | LES SERVICES D'ACTIVITÉS DE JOUR     | LE CENTRE DE PROPÉDEUTIQUE PROFESSIONNELLE |
|---|--------------------------------------|--|
| Foyer Emile Künsch ..... <b>47</b>      | Foyer Emile Künsch ..... <b>23</b>   | Centre Jean Heinisch ..... <b>9</b>        |
| Résidence Walferschlass ..... <b>10</b> | Centre Jean Heinisch ..... <b>52</b> |  |
| Résidence Nico Kremer ..... <b>38</b>   |                                      |  |
| Pavillon Heisdorf ..... <b>16</b>       |                                      |  |
| Résidence A Pultz ..... <b>12</b>       |                                      |  |

## TOTAL:

207 personnes, dont 33 personnes fréquentent plusieurs services du Tricentenaire,

ce qui fait :  $207-33=$  **174** usagers



Moyenne d'âge **40 ans**

### Les situations de handicap

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| Handicap moteur.....     | <b>138</b> |
| Handicap mental.....     | <b>33</b>  |
| Handicap sensoriel.....  | <b>1</b>   |
| Handicap invalidant..... | <b>2</b>   |

### L'origine du handicap

|                |            |
|----------------|------------|
| Naissance..... | <b>106</b> |
| Accident.....  | <b>44</b>  |
| Maladie.....   | <b>24</b>  |

---

## LE FOYER D'AIDE AUX FAMILLES EMILE KÜNSCH - WALFERDANGE

### Services d'hébergement

47 usagers

Moyenne d'âge 30 ans

 **26**     **21**

#### Les situations de handicap

Handicap moteur ..... **34**  
Handicap mental ..... **12**  
Handicap sensoriel ..... **1**

#### L'origine du handicap

Naissance ..... **40**  
Accident ..... **3**  
Maladie ..... **4**

### Services d'activités de jour

23 usagers

Moyenne d'âge 20 ans

 **13**     **10**

#### Les situations de handicap

Handicap moteur ..... **14**  
Handicap mental ..... **9**

#### L'origine du handicap

Naissance ..... **20**  
Maladie ..... **3**

---

## LA RÉSIDENCE WALFERSCHLASS - WALFERDANGE

10 résidents

Moyenne d'âge 38 ans

 **7**     **3**

#### Les situations de handicap

Handicap moteur ..... **8**  
Handicap mental ..... **2**

#### L'origine du handicap

Naissance ..... **3**  
Accident ..... **6**  
Maladie ..... **1**

---

## LA RÉSIDENCE NICO KREMER - HEISDORF

38 résidents

Moyenne d'âge 51 ans

 **18**     **20**

#### Les situations de handicap

Handicap moteur ..... **37**  
Handicap mental ..... **1**

#### L'origine du handicap

Naissance ..... **16**  
Accident ..... **12**  
Maladie ..... **10**

---

## LE PAVILLON - HEISDORF

16 résidents

Moyenne d'âge 47 ans

 9

 7

### Les situations de handicap

Handicap moteur ..... 16

### L'origine du handicap

Naissance ..... 9

Accident ..... 4

Maladie ..... 3

---

## LA RÉSIDENCE A PULTZ - PRETTINGEN

12 résidents

Moyenne d'âge 56 ans

 5

 7

### Les situations de handicap

Handicap mental ..... 12

### L'origine du handicap

Naissance ..... 12

---

## LE SERVICE D'ACTIVITÉS DE JOUR - CENTRE JEAN HEINISCH - BISSEN

52 usagers

Moyenne d'âge 42 ans

 28

 24

### Les situations de handicap

Handicap moteur ..... 50

Handicap mental ..... 2

### L'origine du handicap

Naissance ..... 20

Accident ..... 27

Maladie ..... 5

---

## LE CENTRE DE PROPÉDEUTIQUE PROFESSIONNELLE - CENTRE JEAN HEINISCH - BISSEN

9 usagers

Moyenne d'âge 29 ans

 7

 2

### Les situations de handicap

Handicap moteur ..... 5

Handicap invalidant ..... 2

Handicap mental ..... 2

### L'origine du handicap

Naissance ..... 6

Accident ..... 2

Maladie ..... 1

# LES ADMISSIONS ET ACCUEILS : STATISTIQUES

Malgré le confinement et le nombre réduit de réunions, l'EMPPS a traité plus ou moins la même quantité de demandes d'admission que l'an passé.

Les demandes pour le service d'accueil temporaire continuent d'affluer, car les familles expriment le besoin de souffler et de retrouver un regain d'énergie après une période durant laquelle elles ont pris soin de leurs proches 24h/24h.

Cette année a également été marquée par plusieurs transferts internes suite aux départs d'usagers du Foyer Emile Künsch et des décès à la Résidence Nico Kremer.

La pandémie Covid 19 a indéniablement eu un impact sur notre manière d'accompagner les usagers et leurs familles. Dès le début du confinement, nous avons eu la chance de pouvoir réaliser du télétravail, ce qui nous a permis de rester en connexion avec la réalité du terrain. Plusieurs familles nous ont interpellés par rapport à leurs droits et les dispositifs mis en vigueur par l'État pour les soutenir. Nous avons continuellement gardé le contact par l'envoi de courriers, d'appels téléphoniques, ... .

Nous avons profité de l'occasion pour revoir nos procédures, nos outils de travail et de réfléchir à de nouvelles perspectives de communication.

2020 restera gravé à jamais comme une année riche en rebondissement nous permettant de saisir à quel point la vie est précieuse.

## Nombre de nouveaux accueils par service

|           |                                   |
|-----------|-----------------------------------|
| <b>5</b>  | Hébergement                       |
| <b>4</b>  | Accueil Temporaire                |
| <b>3</b>  | Service d'Activités de Jour - FEK |
| <b>4</b>  | Service d'Activités de Jour - CJH |
| <b>16</b> | <b>TOTAL DES ADMISSIONS</b>       |

Le réseau Tricentenaire compte, en 2020, 252 clients et gère 101 dossiers assurance dépendance pour la Fondation Autisme.

Lors de l'année 2020, l'Équipe Médico-Psycho-Pédagogique (EMPPS) a traité 62 demandes. Le tableau ci-dessous donne un aperçu global de l'aboutissement des demandes d'admission suivant le service sollicité :

| Nombre de demandes                                | Avis favorables | Réorientations | Demandes en suspens |
|---|-----------------|----------------|---------------------|
| <b>FOYER D'AIDE AUX FAMILLES EMILE KÜNSCH</b>     |                 |                |                     |
| 14  | 14              | 0              | 0                   |
| <b>RÉSIDENCE NICO KREMER ET PAVILLON HEISDORF</b> |                 |                |                     |
| 14  | 13              | 1              | 0                   |
| <b>RÉSIDENCE WALFERSCHLASS</b>                    |                 |                |                     |
| 6   | 6               | 0              | 0                   |
| <b>RÉSIDENCE A PULTZ</b>                          |                 |                |                     |
| 1   | 1               | 0              | 0                   |
| <b>CENTRE JEAN HEINISCH</b>                       |                 |                |                     |
| 27  | 22              | 4              | 1                   |
| <b>TOTAL</b>                                      |                 |                |                     |
| <b>62</b>   | <b>56</b>       | <b>5</b>       | <b>1</b>            |

Christine DA SILVA et Valérie REUMONT,  
Assistantes sociales

# L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PÉDAGOGIQUE

Le projet personnalisé de l'utilisateur au Tricentenaire est basé sur des valeurs simples, **autodétermination et inter-responsabilité**, en vue d'améliorer la qualité de vie des usagers et de leurs familles.

## L'évolution du projet personnalisé - quelques dates clés

**2000** : Le projet des réunions Synthèse autour du projet de Vie (S.P.V.) est adopté à l'unanimité par les usagers du Foyer d'Aide aux Familles Emile Künsch et quasi à l'unanimité (une exception) par les résidents de la Résidence Nico Kremer.

**2000 - 2004** : Au fil du temps et des besoins de la population accueillie, les concepts Synthèse autour du Projet de Vie (S.P.V.) et Réunion des Référénts (R.R.) vont se préciser.

**2005** : Enquête sur le déroulement des réunions S.P.V. / R.R. auprès des services éducatifs, infirmiers et thérapeutiques. Clôture du volet méthodologique du dossier « Qualité de Vie » 1999 - 2005 (responsable : Catherine Lamy). Mise en place d'un groupe de travail « Le rôle de l'éducateur de référence ».

**2006** : Adaptation de la grille « mesures des habitudes de vie » afin d'optimiser la pertinence des informations récoltées et le traitement de celles-ci.

**2006-2007** : Années de mise en place d'outils aussi divers que pertinents : rapport type nouvelle formule ; invitation de l'utilisateur à sa réunion S.P.V. ; etc. Parallèlement, nous voulions la poursuite de l'organisation d'un minimum d'une réunion par an, pour chaque usager, non alité, en Service d'Activités de Jour ou en Hébergement, des Résidences Nico Kremer (Heisdorf), Résidence A Pultz (Prettingen) et Foyer d'Aide aux Familles Emile Künsch (Walferdange).

**2008 - 2009** : Utilisation des pictogrammes pour la préparation des réunions S.P.V. à la Résidence A Pultz. Adaptation de la grille « mesures des habitudes de vie » et du rapport S.P.V. et R.R. à la Résidence A Pultz.

**2011 - 2012** : Formation interne « L'accompagnement transdisciplinaire des usagers autour de leur projet personnalisé au Tricentenaire ». Les transpositions des dossiers ciblés des usagers ont été réalisées dans les différentes structures.

**2013** : Année de mise au point des différents outils ainsi que du fonctionnement des S.P.P. et R.R. Les coordinateurs ont travaillé sur l'adaptation des différents outils tels que : le rapport, l'invitation S.P.P. pour l'utilisateur, la visualisation de la liste des référents de chaque usager, la grille MHaVie, le guide de coordination des S.P.P./ R.R. et les modalités de la réunion S.P.P. en elle-même.

**2014** : La mission des coordinateurs des projets personnalisés a été redéfinie et adaptée. Le coordinateur des projets personnalisés est l'interlocuteur privilégié de l'utilisateur dont il coordonne le projet et suit le parcours.

Par ailleurs, deux séances d'échanges entre coordinateurs et responsables ont été organisées au mois d'octobre autour de la mission du coordinateur et de l'organisation des différentes tâches. Ces séances ont été modérées par la Directrice des services sociaux et de soins.

Au mois de décembre, nous avons eu la chance de profiter de l'expertise de Jean-René Loubat (*psychosociologue, docteur en sciences humaines, consultant et formateur libéral auprès des institutions sanitaires, sociales et médico-sociales en France, auteur de nombreux ouvrages et expert internationalement reconnu*).

Il est intervenu durant deux journées sur : « la coordination du projet personnalisé d'accompagnement - émergence d'une nouvelle fonction ».

Cette formation s'adressait aux coordinateurs et aux responsables. Le formateur a abordé, au cours de ces deux journées, toutes les étapes concrètes de la coordination de projets personnalisés : depuis l'accueil, la consultation des attentes et des besoins, l'élaboration d'un plan d'action, sa négociation, son suivi et sa co-évaluation. L'expertise de Jean-René Loubat a permis également d'avoir une réflexion et un regard critique sur l'évolution du fonctionnement de la coordination des projets personnalisés ainsi que des outils de supports utilisés au Tricentenaire.

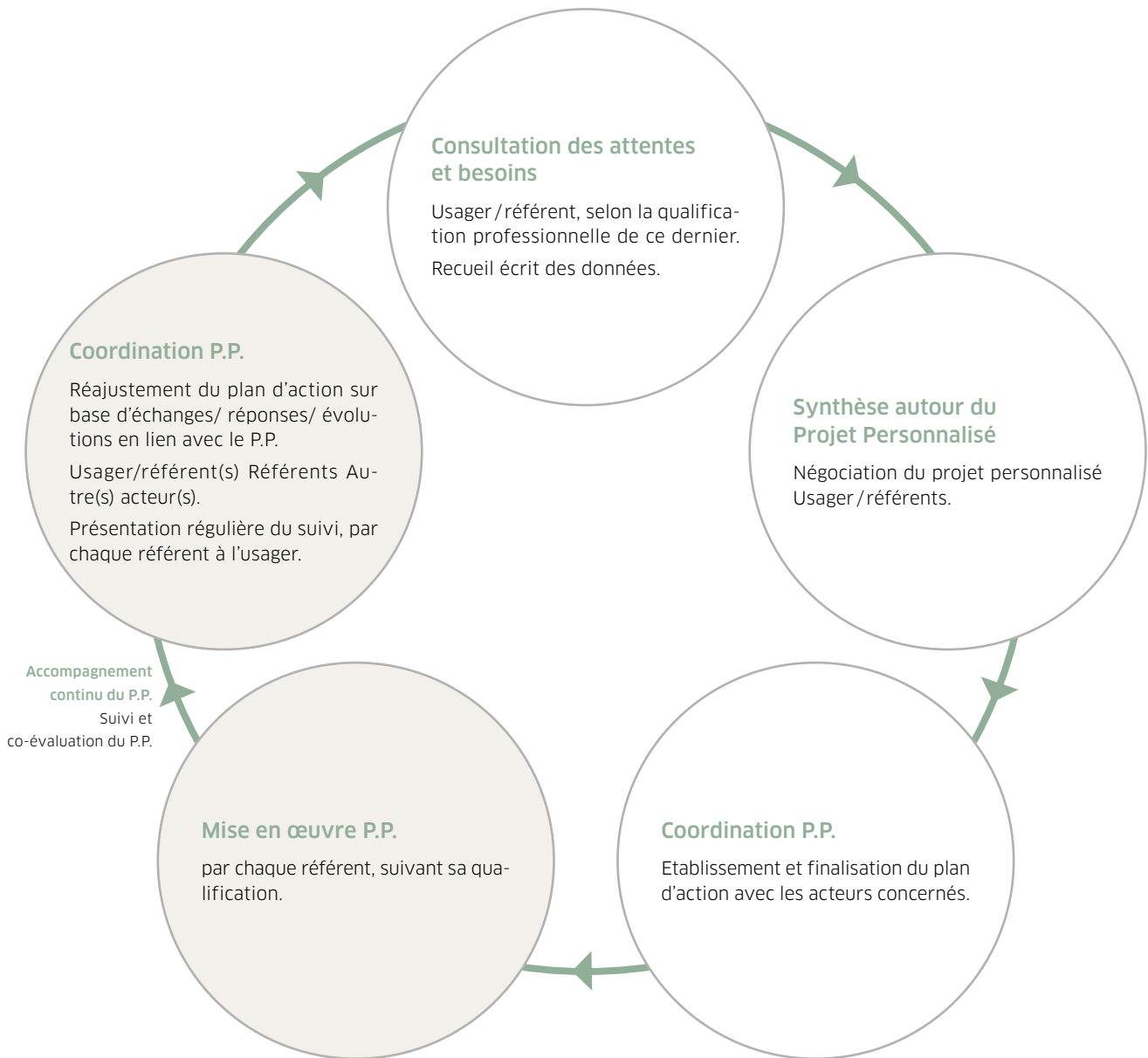
**2015** : L'ensemble des coordinateurs a été formé au langage facile. Avec leurs nouvelles compétences acquises et suite aux feedbacks et échanges réguliers avec les usagers, les outils existants ont à nouveau été adaptés : l'invitation de l'utilisateur à la S.P.P. et la liste de référents, en langue allemande/ française.

Le rapport S.P.P. existe en 3 versions, dont deux en langage facile et une version en langage non simplifié. Il a été décidé de ne plus rédiger un rapport S.P.P. pour les professionnels, mais d'ajouter au rapport S.P.P. en langage facile un rapport avec des informations complémentaires concernant l'accompagnement de l'utilisateur dans son projet personnalisé. La description de fonction du coordinateur des projets personnalisés a été revue et validée.

**2016** : Les différents rapports ont été mis en place dans tous les foyers. Au cours de l'année, différentes adaptations ont été réalisées au niveau des rapports.

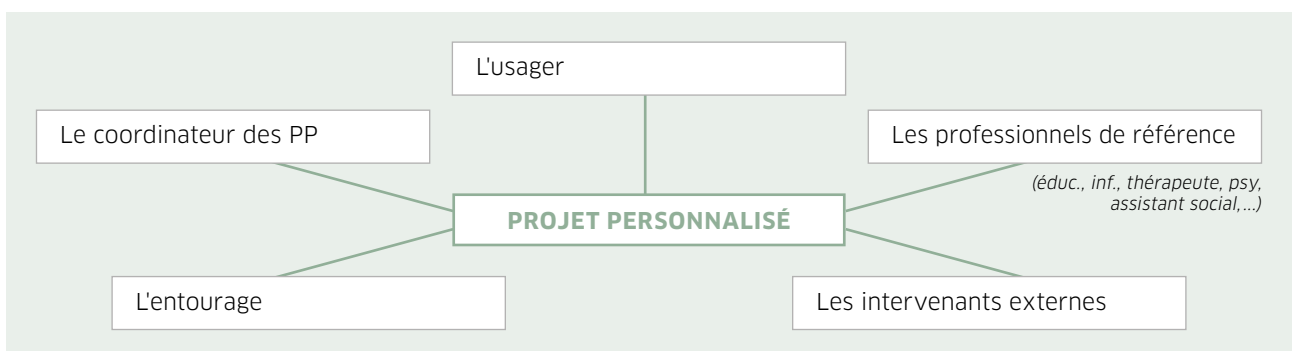
La préparation et le suivi des projets personnalisés ont été analysés et une seule procédure a été établie. Le but de cette procédure est de garantir un fonctionnement identique dans tous les foyers et de définir le rôle de

## La circularité du Projet Personnalisé



Le coordinateur assure la coordination du projet et du parcours personnalisé de l'usager dans une vision de co-production.

### Le projet personnalisé



chaque professionnel dans la coordination du projet personnalisé des usagers.

Les modèles utilisés, c'est-à-dire la Pyramide de Maslow et le modèle du processus de production du handicap, ont été rediscutés avec Mme Catherine Lamy. Un nouveau modèle « circularité du projet personnalisé », a été établi par Mme Lamy, en collaboration avec les coordinateurs des projets personnalisés.

**2017 :** La procédure de coordination des projets personnalisés et le modèle de la « circularité du projet personnalisé » ont été validés et présentés aux responsables, aux chefs d'équipes et aux équipes. Ensuite, la procédure a été mise en place dans les services d'hébergement et dans les services d'activités de jour. L'accent a été mis sur le suivi du projet personnalisé et sur le soutien dans leur rôle en tant que professionnels de référence.

**2018 :** Mise en place des réunions de synthèse et des réunions de coordination dans tous les foyers. Les réunions de coordination ont permis un meilleur suivi des projets, un échange plus riche avec l'ensemble des acteurs ainsi qu'une meilleure visualisation des actions pour l'utilisateur.

La nouvelle procédure de la coordination des projets personnalisés et sur le soutien a été mise en place dans les services d'hébergement et dans les services d'activités de jour.

**2019 :** mise à disposition d'un classeur contenant des outils donnant des pistes d'actions au personnel de référence pour l'accompagnement de l'utilisateur.

Une enquête a été menée auprès du personnel référent afin de clarifier son rôle. L'analyse était prévue pour 2020.

Le projet personnalisé avec méthode spécifique pour enfants et adolescents n'a pas encore pu être élaboré. Il sera ciblé sur le suivi et l'encadrement spécifique sur le terrain.

Un accent a été mis sur la documentation du suivi du projet personnalisé des usagers par les référents.

## Les résultats en 2020

Certains changements au niveau de la documentation ont été faits.

Les pictogrammes du projet personnalisé ont été modifiés et les documents respectifs ont été mis à jour.

Le schéma de la circularité du projet personnalisé qui n'existait qu'en français en langage classique a été traduit, d'abord en allemand, puis en langage facile à lire et à comprendre (français et allemand).

Un document PowerPoint (le projet personnalisé de l'utilisateur) a été adapté. Il sera utilisé comme document

de base pour expliquer le projet personnalisé aux nouveaux collaborateurs.

L'enquête auprès des référents réalisée fin 2019 est en cours d'analyse.

La prochaine enquête de satisfaction qui sera faite auprès des usagers du Tricentenaire sera réalisée en collaboration avec les coordinateurs. Le questionnaire sera établi par Mme Catherine Lamy avec l'aide des usagers des différents services. Les coordinateurs proposeront le questionnaire aux usagers participant à l'enquête.

Le confinement, qui a débuté au mois de mars, a freiné l'évaluation de l'enquête ainsi que l'enquête de satisfaction des usagers, car les réunions des coordinateurs ont été annulées. Les coordinateurs ont fait, en partie, du télétravail pendant le confinement. Ils ont innové en faisant le suivi de certains projets personnalisés par courriel, téléphone ou par vidéoconférence. Quelques réunions des coordinateurs ont eu lieu par vidéoconférence. Les coordinateurs ont aussi été mobilisés pour effectuer des tâches urgentes permettant de garantir la continuité de l'accompagnement des usagers.

A cause du confinement, la formation « bee secure », dédiée aux usagers n'a pas pu avoir lieu en 2020. Une nouvelle formation est prévue pour l'année 2021.

Après le confinement strict, les S.P.P. qui avaient dû être annulées, ont été reprogrammées. Les réunions ont toujours eu lieu dans le respect des mesures sanitaires en vigueur (nombre de personnes, port du masque, désinfection des lieux, aération des lieux).

Ensuite, la planification des S.P.P. a dû faire face aux aléas des absences, des quarantaines et des changements de personnel. Ainsi, beaucoup de S.P.P. ont dû être reportées à plusieurs reprises.

Les premières réunions ont été faites avec un minimum de personnes présentes, à savoir : l'utilisateur, le référent demandé par l'utilisateur/le plus relevant pour la réunion et le coordinateur. Certaines réunions ont été faites avec les référents par zoom ou teams (outils de vidéoconférence). Les coordinateurs ont demandé aux référents qui ne pouvaient être présents lors de la réunion, de faire une préparation de la S.P.P. Une fiche de préparation (allemand /français) a été créée pour que les référents, non présents à la réunion (Infirmiers, thérapeutes, parfois éducateurs) préparent leurs réunions et échangent les informations avec les autres référents. Par la suite, les coordinateurs ont mis au courant les référents des décisions prises en réunion.

Beaucoup de projets ont dû être adaptés, car de nombreux souhaits des usagers n'ont plus été réalisables à cause de la pandémie, comme par exemple : partir

en vacances, faire des sorties en individuel, faire des achats, etc. Des alternatives ont été cherchées lors des réunions, comme par exemple, faire des achats en ligne, commander des plats au restaurant au lieu d'aller au restaurant, etc.

Les coordinateurs ont thématiqué beaucoup de sujets différents lors de leurs échanges avec les usagers. Les sujets récurrents de préoccupation pendant l'année ont été les suivants :

- Trouver des activités alternatives aux activités souhaitées et connues des usagers.
- Trouver des activités faisables lors du confinement.
- Trouver des alternatives pour les festivités dans les différentes maisons (Kiermes, anniversaires, etc.).
- Garder les contacts sociaux des usagers.
- Écoute active des soucis, souhaits, etc. des usagers.

Les coordinateurs ont aussi aidé à expliquer les documentations en langage facile à lire et à comprendre, qui ont été créées pour faciliter la gestion et la compréhension du virus et des répercussions sur la vie de tous les jours des usagers.

Les S.P.P. ont dû s'adapter aux restrictions liées aux mesures sanitaires, mais celles-ci se sont avérées plus qu'essentielles durant cette période particulièrement difficile. Les S.P.P. ont permis de soutenir nos résidents afin qu'ils puissent garder le moral, un minimum de perspectives et le sentiment de pouvoir encore agir dans leur environnement.

Les rapports S.P.P. sont, depuis novembre 2020, intégrés dans le dossier informatisé de l'utilisateur (Ideomed) au Service d'activités de jour de Bissen. Les autres résidences vont suivre au fur et à mesure.

### Les priorités pour 2021

- Réalisation de l'enquête de satisfaction auprès des usagers participants + mise en place d'un plan d'action suite aux résultats de l'enquête de satisfaction.
- Analyse de l'enquête référents et mise en place d'un plan d'action.
- A partir de janvier 2021 : mise en place des S.P.P. pour garantir la normalité et la continuité des projets personnalisés des usagers, tout en respectant les mesures sanitaires en vigueur.
- Intégration du volet financier dans les fiches AVJ du dossier ciblé des usagers.
- Enquête auprès des usagers pour connaître leurs avis concernant l'élaboration éventuelle d'une carte d'urgence.
- Organisation de la formation « bee secure » pour les usagers.
- Participation des coordinateurs à la formation Ideomed (programme du dossier informatisé de l'utilisateur).

Isabelle QUINTENS, Linda DEUTSCH, Patricia KREMER, Etienne DEVILLERS,  
Coordinateur/trices des projets personnalisés  
Marianne ORIGER, Directrice adjointe des services d'hébergement /  
Responsable des Foyers de Heisdorf



# LA PARTICIPATION DES USAGERS ET LA CO-PRODUCTION

**ÊTRE HOMME, C'EST PRÉCISÉMENT ÊTRE RESPONSABLE. C'EST SENTIR, EN POSANT SA PIERRE, QUE L'ON CONTRIBUE À BÂTIR LE MONDE.**

Antoine de Saint-Exupéry, Terre des hommes

La crise sanitaire en 2020 nous amène à confirmer l'importance d'adopter une posture réflexive constante face aux défis que nous rencontrons au quotidien. L'individu vivant ou travaillant en association peut se retrouver face à un sentiment d'absence de droits fondamentaux. Le droit à la participation à la vie publique et politique, le droit à la liberté d'expression, le droit à l'autonomie de vie et autres peuvent sembler se faner face à la mission de protection de tiers, du collectif.

Les valeurs perçues auparavant comme guides dans le « faire ensemble » peuvent être remises en question. Respecter l'autodétermination individuelle ou assurer la protection des personnes vulnérables habitant dans la même résidence, ne demandant pas de protection : Quelle proportionnalité considérons-nous comme appropriée ?

## Les questions fin 2020 sont :

- Avons-nous adopté une posture réflexive, en choisissant le questionnement et le dialogue comme outils d'interaction pendant les moments décisifs ? Et ce, pour donner à l'individu et au collectif la possibilité de se positionner en favorisant ainsi un sentiment de cohésion.
- Avons-nous créé et anticipé des espaces d'échanges entre acteurs concernés ? Afin d'assurer une transparence des démarches intra-institutionnelles en cours, et ainsi instaurer un équilibre entre besoins verbalisés, contraintes rencontrées et actions entamées.

- Avons-nous pu vivre dans un contexte où le dialogue, la communication relationnelle soient considérés comme fondations, permettant ainsi à l'individu de se rendre compte du potentiel de son individualité ? Et où la diversité soit reconnue comme richesse et non comme contrainte dans la vie collective ?

La réponse aux questions est que nous avons cherché à comprendre les situations, cherché à trouver des solutions et visé à répondre aux besoins et attentes dans le cadre du possible.

L'intention est d'arriver à développer un consensus par le biais du dialogue, en allant de la posture être à l'écoute vers Entendre - Partager - Analyser - Décider - Élaborer - Informer - Évaluer - Ajuster (démarche co-productive).

Vous trouverez dans le rapport d'activités FALC des exemples de documents « Covid-19, et maintenant » (Outils de communication et co-construction). Des explications sur la démarche de la co-production et sur les plateformes d'expression et d'échange. Dans le tableau synthétique subséquent, nous aimerions partager avec vous objectifs et fonctionnement des plateformes et des groupes d'initiatives co-productives.

Merci à toutes les personnes qui contribuent à garder une posture réflexive, qui permet dans le dialogue de trouver le consensus favorisant un potentiel bien-être du collectif !

Fabienne WILTGEN,  
Déléguée à l'expression des usagers

## 2020 - TABLEAU SYNTHÉTIQUE

### ESPACES FAVORABLES À L'OPTIMISATION DE LA CO-PRODUCTION AU TRICENTENAIRE

Lieux de rencontre, d'échange et d'expression (par ordre chronologique de création au Tricentenaire)

| Objectifs  | Participants  | Participants par réunion   | Fréquence                          |
|--|---|--|------------------------------------|
| <b>ECHO DU TRI JOURNAL INTERNE (1<sup>ère</sup> démarche : 1998)</b>   |   |  |                                    |
| <p>Outils de communication et espace favorable à un positionnement individuel ou collectif sur différents thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>loisirs,</li> <li>sports et culture,</li> <li>vécu,</li> <li>divertissement.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les usagers</li> <li>Comité de rédaction : Représentants des conseils des résidents.</li> <li>2 représentants des collaborateurs.</li> <li>Coordinateur : Responsable des Foyers de Walferdange et Prettingen.</li> </ul> | <p>Comité de rédaction : 8 participants, résidents des différentes structures.</p> | <p>Prévue : 2 éditions par an.</p> |
| <b>CONSEIL DES RÉSIDENTS PAR MAISON (1<sup>ère</sup> démarche : 1999)</b>  |   |  |                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir une plate-forme de libre expression et d'échange.</li> <li>Encourager les échanges centrés sur le quotidien dans les maisons et sur le sens de l'accompagnement.</li> <li>Développer une vision concertée et une culture commune de l'hébergement ou du vivre ensemble.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les usagers.</li> <li>1 invité : Représentant du comité de direction.</li> <li>Modération : Déléguée à l'expression des usagers.</li> </ul>   | <p>Entre 7 et 25 personnes par réunion.</p>  | <p>Prévue : tous les 3 mois.</p>   |
| <b>ENQUÊTE DE SATISFACTION (1<sup>ère</sup> démarche : 2002)</b>   |   |  |                                    |
| <p>Satisfaction des usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dans la vie quotidienne au sein de la maison ;</li> <li>en lien avec les projets en cours.</li> </ul>   | <p>Tous les usagers (individuel et anonyme).</p>  | <p>Résidents / usagers des différentes structures.</p>                             | <p>Prévue : tous les 2 ans.</p>    |

| Objectifs  | Participants  | Participants par réunion                     | Fréquence                        |
|--|---|--|----------------------------------|
| <b>COMITÉ SAVEURS ET SANTÉ (1<sup>ère</sup> démarche : 2008)</b>   |   |  |                                  |
| <p>Donner des avis et transmettre des propositions sur toutes les questions en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la qualité des repas ;</li> <li>la variété des menus ;</li> <li>le choix des menus.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Représentants des conseils des résidents / usagers.</li> <li>Chef de cuisine Gouvernante.</li> <li>Modération : Directrice des services d'hébergement et des services d'activités de jour.</li> </ul>  | <p>Entre 12 et 14 personnes par réunion.</p> | <p>Prévue : tous les 3 mois.</p> |
| <b>ÉCHANGES BONNES PRATIQUES (1<sup>ère</sup> démarche : 2012)</b>   |   |  |                                  |
| <p>Promouvoir davantage la bienveillance au Tricentenaire et en dehors de nos structures à travers des échanges autour des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>souhaits et des attentes de chacun ;</li> <li>bonnes pratiques relationnelles pour les usagers ;</li> <li>bonnes pratiques relationnelles et professionnelles pour le personnel ;</li> <li>thèmes proposés en lien avec la bienveillance.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Représentants des conseils des résidents / usagers.</li> <li>Représentants des professionnels.</li> <li>Coordinateur : Déléguée à l'expression des usagers.</li> <li>1 invité : Représentant du comité de direction.</li> <li>Modération : Intervenante externe, pédagogue.</li> </ul>     | <p>Entre 18 et 23 personnes par réunion.</p> | <p>Prévue : tous les 3 mois.</p> |
| <b>GROUPE DE RELECTURE (1<sup>ère</sup> démarche : 2015)</b>   |   |  |                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Se positionner vis-à-vis d'un thème (rédigé en langage facile à lire et à comprendre).</li> <li>Valider des textes, documents et des rapports rédigés en langage facile à lire et à comprendre.</li> <li>Veiller à une uniformisation de l'utilisation des pictogrammes.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Représentants des conseils des résidents.</li> <li>2 représentants des professionnels.</li> <li>En partenariat avec le groupe aide à la communication.</li> <li>Invités : Autres usagers selon la demande interne.</li> <li>Coordination : Déléguée à l'expression des usagers.</li> </ul> | <p>Entre 4 et 10 personnes par réunion.</p>  | <p>Prévue : 1 fois par mois.</p> |

| Objectifs  | Participants   | Participants par réunion                    | Fréquence                        |
|--|--|---|----------------------------------|
| <b>GT AIDE À LA COMMUNICATION (1<sup>ère</sup> démarche : 2016)</b>  |  |   |                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valider des textes, documents et des rapports rédigés en langage facile à lire et à comprendre.</li> <li>• Veiller à une uniformisation de l'utilisation des pictogrammes.</li> <li>• L'application cohérente lors de la création de documents en langage facile à lire et à comprendre et l'utilisation de pictogrammes.</li> <li>• Où trouver des thèmes expliqués en langage facile à lire et à comprendre.</li> </ul> | <p>Représentants par groupe d'acteurs concernés,<br/>1 représentant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des usagers,</li> <li>• du service thérapeutique,</li> <li>• des coordinateurs des projets personnels,</li> <li>• du secrétariat,</li> <li>• de l'équipe cadre.</li> </ul> <p>En partenariat avec le groupe aide à la communication.</p> <p>Coordination : Déléguée à l'expression des usagers.</p> | <p>Entre 4 et 10 personnes par réunion.</p> | <p>Prévue : 1 fois par mois.</p> |
| <b>COMITÉ DE PILOTAGE (1<sup>ère</sup> démarche : 2017)</b>  |  |   |                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer et superviser les différents dispositifs favorisant la co-production.</li> <li>• Évaluer et optimiser les démarches et actions en lien avec les plate-formes d'échange et d'expression.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentants usagers de chaque plate-forme.</li> <li>• 2 Représentants de la délégation du personnel.</li> <li>• Représentant du comité de direction.</li> <li>• Coordination : Déléguée à l'expression des usagers.</li> </ul>  | <p>11 participants.</p>                     | <p>Prévue : 3 fois par an.</p>   |

## GROUPES-PROJETS ET GROUPES D'INITIATIVES ACTUELS EN CO-PRODUCTION

Projets en cours et espaces de rencontre favorisant la prise d'initiatives et le renforcement de la capacité d'agir dans l'optique d'influer sur son propre environnement

| Objectifs   | Co-producteurs  | Participants réunions suivi co-pro | Fréquence               |
|---|---|------------------------------------|-------------------------|
| <b>VALISE BOÎTE À OUTILS COMMUNICATION ET MODÉRATION</b><br>Groupes d'acteurs visés :<br>1. animateurs et participants aux plateformes - usagers et collaborateurs<br>2. animateurs et participants de différentes réunions, conférences, présentations   |   |                                    |                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les besoins d'outils / aides à la communication sur base des expériences des différentes parties.</li> <li>Elaborer des aides à la communication (supports et outils spécialisés)</li> <li>Favoriser un positionnement, une participation sociale.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 à 2 Représentants des usagers.</li> <li>1 Représentant du Groupe échanges de bonnes pratiques</li> <li>1 Ergothérapeute (expert)</li> <li>Coordination : Déléguée à l'expression des usagers.</li> </ul> | Entre 4 et 5 participants.         | Prévue : 4 fois par an. |

## HOSPITALISATION ET VISITES MÉDICALES : FACILITONS LA COMMUNICATION ET LA COMPRÉHENSION !

Groupes d'acteurs visés:  
 1. Usagers, Collaborateurs, Hôpitaux  
 2. Entourage / Familles  
 3. Secteur / Partenaires

|   |   |                 |                         |
|---|---|-----------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer et adapter les supports d'échanges existants entre Tricentenaire et secteur hospitalier (fiche d'informations médicales, etc.).</li> <li>Élaborer des outils de communication (Fiche: code et/ ou grammaire de communication, cahier de liaison).</li> <li>Élaborer des recommandations en partenariat avec le milieu hospitalier, améliorer ainsi la communication et la prise en charge.</li> <li>Réfléchir sur une possible formation / campagne de sensibilisation vers le milieu hospitalier / les médecins et professionnels de la santé.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Représentants des usagers.</li> <li>Représentant des professionnels : Infirmier.</li> <li>Représentant du comité de direction : Directrice des services sociaux et de soins.</li> <li>Coordination : Déléguée à l'expression des usagers.</li> </ul> | 5 participants. | Prévue : 4 fois par an. |
|---|---|-----------------|-------------------------|

Das Echo du Tri ist eine interne Zeitung von den Nutzern für die Nutzer. Sie erscheint zweimal im Jahr anlässlich der Kiermes und der Kaffistuff.

Die Versammlungen des Echo du Tri finden einmal im Monat statt. Die Mitglieder tauschen sich über Ideen für mögliche Artikel und den jährlichen Ausflug aus. Die Treffen finden Anfang 2020 noch wie gewohnt statt. Mitte März kommt es dann zum nationalen Lockdown. Die Versammlungen sowie der Ausflug, der Anfang April stattfinden soll, müssen abgesagt werden. Über E-Mail Austausch versuchen trotzdem alle in Kontakt zu bleiben um an der Kiermes-Ausgabe zu arbeiten.

Ab Juni kommen mehrere Lockerungen. Da Versammlungen jedoch noch nicht wie gewohnt stattfinden können, arbeitet das Echo du Tri-Team mit Hilfe von Video-Konferenzen. Dies ist nur durch die Unterstützung der Mitarbeiter in den verschiedenen Häusern möglich, welche die Teilnehmer der Gruppe während den Versammlungen begleiten. Es finden 3 Versammlungen per Video-Konferenz in der zweiten Jahreshälfte statt.

Pro Ausgabe wird ein Thema behandelt. Für die Kiermes-Ausgabe ist es: Die Corona-Pandemie und der Lockdown, für die Kaffistuff-Ausgabe ist es: Recycling im Allgemeinen und im Tricentenaire. Die Gruppe entscheidet, dass sie auch weiterhin ein Preisrätsel sowie ein Koch- oder Backrezept in der Zeitung wollen.

Es kommen zwei neue Mitglieder zum Echo du Tri-Team hinzu: Eine Bewohnerin aus der Résidence Nico Kremer und ein Bewohner aus der Résidence A Pultz.

## Ziele für 2021 bleiben:

- Bewohner und Nutzer vermehrt dazu motivieren, Artikel zu schreiben. Hierfür das Begleitpersonal sensibilisieren, gezielt Artikel gemeinsam mit den Bewohnern und Nutzern über Ausflüge, Aktivitäten, persönliche Interessen oder ihren Alltag zu schreiben.
- Die Mehrsprachigkeit der Artikel fördern.
- Die Gruppe entscheidet zudem, den für 2020 geplanten Ausflug unbedingt im nächsten Jahr nachzuholen.

Véronique VALENTINY, Chef d'équipe éducative  
Patricia KREMER, Coordinatrice des projets personnalisés







## LES COLLABORATEURS

3

# L'ÉTAT DES LIEUX

Focus sur les ressources humaines  
du Tricentenaire asbl au 31/12/2020

**SANS L'ENGAGEMENT ET SANS LES COMPÉTENCES DE SES COLLABORATEURS, IL SERAIT, EN EFFET, IMPOSSIBLE POUR LE TRICENTENAIRE D'ASSUMER SES MISSIONS ET DE DÉVELOPPER SES ACTIVITÉS COMME L'ASSOCIATION LE FAIT DEPUIS DE NOMBREUSES ANNÉES.**

Faisons donc ensemble **un focus** sur ces femmes et ces hommes qui œuvrent au quotidien auprès des personnes en situation de handicap que nous accueillons dans nos structures !

## COMBIEN SONT-ILS ? SOUS QUELLE FORME SONT-ILS EMPLOYÉS ?

Au 31 décembre 2020, le Tricentenaire asbl compte **264 collaborateurs**.

Parmi eux, **16 ne sont pas présents** :

- 2 sont en congé sans solde.
- 3 sont en dispense.
- 6 sont en congé maternité.
- 5 sont en congé parental.

L'effectif présent au 31 décembre 2020 est donc de **248 collaborateurs**. Parmi eux figure au 31 décembre 2020 deux étudiants qui ne sont pas intégrés ensuite dans l'analyse des données. Notre base de travail est donc : **246 collaborateurs**.

En termes de flux, l'année 2020, plus que particulière du fait de la pandémie liée au COVID-19, aura été marquée par :

- Le **recrutement de 13 étudiants**, actifs dans les services d'hébergement, principalement lors de l'été 2020.
- Le **recrutement de 26 nouveaux collaborateurs**, dont 20 sont toujours présents dans l'effectif au 31 décembre 2020. Parmi les 6 autres sortis en cours d'année, 3 étaient en contrat à durée déterminée.
- La **sortie de 29 collaborateurs**, dont 24 travaillaient en contrat à durée indéterminée pour le Tricentenaire asbl.

L'écrasante majorité (**98,4%**) est toujours en contrat à durée indéterminée : sur les 246 collaborateurs présents au 31 décembre 2020, seuls 4 d'entre eux ont un contrat à durée déterminée. La tendance est stable par rapport à l'an dernier.

Le temps partiel est, quant à lui, extrêmement courant : sur les 246 collaborateurs présents au 31 décembre 2020, **143 d'entre eux exercent effectivement leur activité à temps partiel**. Ainsi, pour des raisons d'organisation, mais aussi pour s'adapter au mieux aux choix de vie des salariés, le Tricentenaire emploie une majorité de temps partiels (**58% au 31 décembre 2020**) – et ce, dans tous les services de l'organisation et à tous les niveaux de responsabilité. L'association accède également, autour que faire se peut, aux demandes de changement de tâche (diminution de tâche, augmentation de tâche) : en 2020, ce sont près de 50 avenants qui ont été signés à ce titre.

**Au 31 décembre 2020, 73 collaborateurs du Tricentenaire travaillent 30 heures par semaine et 40 collaborateurs du Tricentenaire travaillent 20 heures par semaine.**

Pour préserver la santé et la sécurité de tous, en 2020, il a été convenu de faciliter l'accès au **travail à domicile** des collaborateurs dont la fonction était compatible avec ce mode de travail. Au plus fort de la crise sanitaire, cela a été le cas de **49 collaborateurs** de l'asbl.

## Focus sur le temps de travail

|            |  |
|------------|--|
| <b>41</b>  | personnes travaillent <b>20h/semaine (ou moins)</b>                    |
| <b>88</b>  | personnes travaillent <b>plus de 20h</b> et jusqu'à <b>30h/semaine</b> |
| <b>14</b>  | personnes travaillent <b>plus de 30h</b> et jusqu'à <b>39h/semaine</b> |
| <b>103</b> | personnes travaillent <b>40h/semaine</b>                               |

## COMBIEN DE FEMMES ET COMBIEN D'HOMMES LE TRICENTENAIRE COMPTE-T-IL PARMIS SES COLLABORATEURS ?

Comme dans la plupart des organismes à vocation sociale, le Tricentenaire compte parmi ses collaborateurs **une majorité de femmes** :

- Au 31 décembre 2020, elles sont 196.
- La tendance est stable sur les trois dernières années.

Autrement dit, au Tricentenaire, **8 collaborateurs sur 10 sont des femmes** (196) et 2 collaborateurs sur 10 sont des hommes (50).



## QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES FONDAMENTALES DES COLLABORATEURS DU TRICENTENAIRE ?

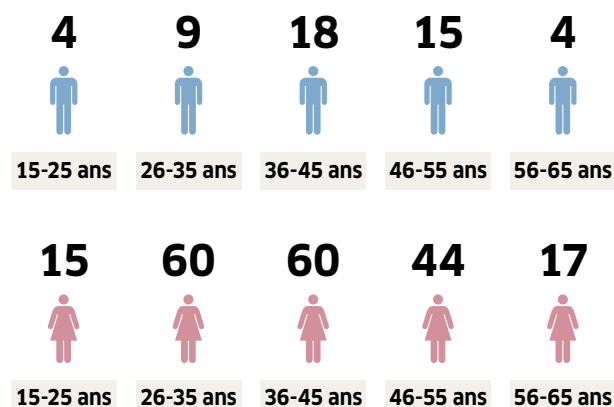
### QUEL ÂGE ONT-ILS ?

Les collaborateurs du Tricentenaire sont, en moyenne, âgés de **40,4 ans**.

**Évolution de la Moyenne d'âge :**  
2017 : **38 ans** 2018 : **38,7 ans** 2019 : **39,4 ans**  
**2020 : 40,4 ans**  
**Tendance :**  
**+ 6,3 % en 4 ans**

Au 31 décembre 2020 :

- Les 4 plus jeunes collaboratrices du Tricentenaire ont **entre 19 et 21 ans** et sont, soit aide socio-familiale, soit éducateur, soit aide-soignant, tandis que la collaboratrice la plus âgée a **63 ans** et occupe une fonction managériale au sein de l'association.
- L'effectif le plus nombreux se trouve **dans la tranche d'âge des 36-45 ans** : au 31 décembre 2020, ils sont **78** (32% de l'effectif) tandis que **la tranche d'âge des 26-35 ans** compte **69** collaborateurs (28 % de l'effectif).



## DEPUIS COMBIEN DE TEMPS TRAVAILLENT-ILS AU TRICENTENAIRE ?

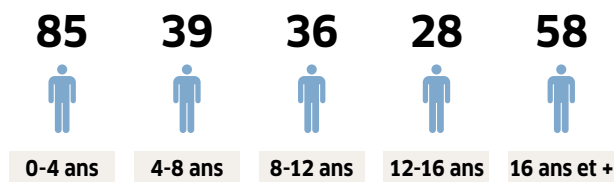
Les 251 collaborateurs du Tricentenaire ont une **ancienneté moyenne de 9 ans**...mais les disparités sont toujours aussi grandes !

**Évolution de l'Ancienneté :**  
2018 : **8,2 ans** 2019 : **9 ans** **2020 : 9 ans**

Au 31 décembre 2020, **25** d'entre eux ont une ancienneté inférieure ou égale à 12 mois : parmi eux, 3 ont été recrutés en contrat à durée déterminée et 22 ont été recrutés en contrat à durée indéterminée. La moyenne d'âge de ce groupe de collaborateurs est de : 32 ans.

Parmi les plus anciens, on compte, au 31 décembre 2020, **58** collaborateurs dont l'ancienneté est supérieure ou égale à 16 ans. La moyenne d'âge de ce groupe de collaborateurs est de : 48 ans.

**Des fidèles, il y en a** : ils sont **35** au 31 décembre 2020 à avoir 20 années (ou plus) d'ancienneté. Deux collaborateurs ont une ancienneté supérieure à 30 années.



## QUELLE EST LEUR NATIONALITÉ ?

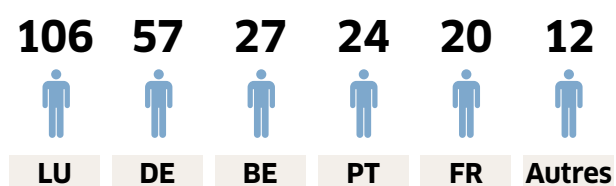
Au Tricentenaire se côtoient traditionnellement, au quotidien, **des collaborateurs issus d'une quinzaine de nationalités différentes**. Un vrai gage de multiculturalisme !

**Moins d'un collaborateur sur deux** (43% en 2020) **est de nationalité luxembourgeoise** : au 31 décembre 2020, ils sont 106 exactement.

Au 2<sup>ème</sup> rang, et dans une moindre proportion, figurent les collaborateurs de nationalité **allemande** : au 31 décembre 2020, ils sont 57 exactement.

Puis, on trouve les collaborateurs de nationalité **belge** et de nationalité **portugaise** : au 31 décembre 2020, ils sont 51 (24 de nationalité portugaise et 27 de nationalité belge).

Enfin, 10 autres nationalités (française, néerlandaise, italienne, espagnole, serbe, ...) sont associées à 32 collaborateurs du Tricentenaire au 31 décembre 2020. Parmi eux, 20 ont la nationalité française.



## OÙ VIVENT-ILS ?

A ce multiculturalisme il convient d'ajouter, comme les années précédentes, **le caractère transfrontalier** propre à notre territoire : les collaborateurs du Tricentenaire vivent majoritairement au Grand-Duché du Luxembourg : c'est le cas pour 144 d'entre eux au 31 décembre 2020, mais :

- **56** d'entre eux vivent en Allemagne ;
- **27** vivent en Belgique ;
- **18** vivent en France.

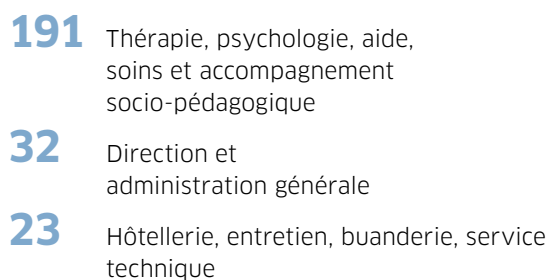
## SUR QUELS MÉTIERS LE TRICENTENAIRE S'APPUIE-T-IL POUR ASSUMER SES MISSIONS ET DÉVELOPPER SES ACTIVITÉS ?

Pour assumer ses missions et développer la qualité de ses services auprès des personnes en situation de handicap, le Tricentenaire s'appuie historiquement sur 3 types de compétences :

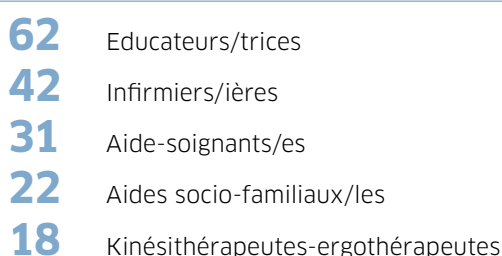
- des compétences de direction générale, de direction et d'administration détenues, **au 31 décembre 2020, par 32 collaborateurs** ;
- des compétences techniques, d'hôtellerie, d'entretien courant et de buanderie détenues, **au 31 décembre 2020, par 23 collaborateurs** ;
- des compétences thérapeutiques, psychologiques, d'aide, de soins et d'accompagnement socio-pédagogique détenues, **au 31 décembre 2020, par 191 collaborateurs**.

Il va de soi que ce sont celles détenues par ceux qui interviennent au plus près des usagers des services qui sont les plus nombreuses : elles sont actives chez plus de 77% des collaborateurs du Tricentenaire.

## SUR QUELLES COMPÉTENCES S'APPUIE LE TRICENTENAIRE ?



**Cette prédominance des métiers de l'aide, des soins et de l'accompagnement** se vérifie également lorsqu'on fait un zoom sur les fonctions les plus fréquentes au Tricentenaire (hors managers de proximité et hors apprentis) :



## ET CÔTÉ ORGANISATION, COMMENT SONT RÉPARTIS LES COLLABORATEURS DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES ?

Au 31 décembre 2020, le **siège du Tricentenaire** s'appuie sur une Direction générale composée comme suit :

- 1 Directeur général
- 1 Directrice de l'asbl
- 1 assistante de direction
- 1 chargée de projets
- 1 responsable qualité et innovation
- 1 conseiller qualité-sécurité-environnement, travailleur désigné de l'asbl, de la TRIDOC S.A. et des Chocolats du Cœur sarl.

La communication externe s'appuie sur l'expertise d'une agence de communication externe (Picto Communication Partner).

De plus, le **Directeur général** assure le management direct :

- De la **directrice de l'asbl**.
- Du **chef cuisinier de la TRIDOC S.A.**
- Du **conseiller aux directions**.
- Du **responsable du service Comptabilité du Groupe Tricentenaire** ; ce service compte 3 collaborateurs (collaborateurs comptables ou aides-comptables).
- De la **Directrice des ressources humaines du Groupe Tricentenaire** qui manage une équipe comprenant 3 collaboratrices ressources humaines.
- Du **Directeur des Ateliers du Tricentenaire s.c.** qui manage notamment le Centre de Propédeutique Professionnelle, dépendant de l'asbl (5 collaborateurs représentant 3,60 ETP).
- De la **responsable du Bar à Chocolat** (Chocolats du Cœur s.a.r.l.).

La **Directrice de l'asbl** assure, quant à elle, le management direct :

- Des **collaboratrices administratives** des services : elles sont 3 au 31/12/2020.
- Du **responsable du service technique** ; outre le responsable, ce service compte 6 collaborateurs.
- Du **service informatique** ; ce service s'appuie sur un chargé de l'informatique et sur les prestations d'une société de services et d'ingénierie en informatique (RCarré ; mise à disposition de l'équivalent d'un mi-temps toute l'année).
- Du **service « 321 Vakanz »** qui comprend 1 coordinatrice du service, 1 collaboratrice administrative, 2 éducatrices diplômées et 1 infirmier diplômé.

- De la **responsable du service thérapeutique** qui manage une équipe comprenant :
  - > 2 suppléantes à la responsable du service (l'une est kinésithérapeute de formation et l'autre est ergothérapeute).
  - > 9 kinésithérapeutes.
  - > 6 ergothérapeutes.
  - > 1 éducateur sportif.
- De la **Directrice des services sociaux et de soins** qui manage une équipe comprenant :
  - > 1 responsable du dossier informatisé de l'utilisateur
  - > 3 collaborateurs administratifs, chargés de la facturation et du secrétariat
  - > 3 assistants sociaux, dont 1 positionné sur une mission de job-coaching auprès du Centre de Propédeutique professionnelle
  - > 1 collaboratrice soignante, chargée du suivi de l'assurance dépendance.

Depuis cette année, la Directrice des services sociaux et de soins manage également le service psychologique qui se compose de 3 psychologues, chacune ayant son domaine d'expertise.

- De la **Directrice des services d'hébergement et des services d'activités de jour (c'est une nouveauté de l'année 2020)** qui manage plusieurs entités et/ou services comprenant :
  - > 1 directrice adjointe, en charge des soins de santé, de l'hygiène et du PEP
  - > 1 directrice adjointe, responsable des résidences de Heisdorf
  - > 1 responsable des résidences de Walferdange et de Prettingen
  - > 1 responsable du service d'activités de jour du Centre Jean Heinisch
  - > 1 déléguée à l'expression des usagers
  - > 4 coordinateurs de projets personnalisés
  - > L'équipe volante
  - > Le service hôtellerie
  - > 5 services d'hébergement et 2 services d'activités de jour comprenant (hors équipe volante) **129 collaborateurs répartis sur 6 sites** :
    - La Résidence Nico Kremer et le Pavillon Heisdorf à Heisdorf
    - La Résidence Walferschlus et le Foyer d'aide aux familles Emile Künsch (incluant un service d'activités de jour et de l'accueil temporaire) à Walferdange
    - La Résidence A Pultz à Prettingen
    - Le service d'activités de jour du Centre Jean Heinisch à Bissen.

### **FOCUS 1 (\*)**

**L'équipe volante** se compose comme suit au 31/12/2020 et compte 28 collaborateurs :

- > 8 infirmiers
- > 11 éducateurs diplômés
- > 4 aides-soignants
- > 1 aide socio-familiale
- > La référente en soins palliatifs et soins complémentaires pour le Tricentenaire
- > Le référent en soins de plaie
- > 2 infirmières affectées en permanence à l'infirmierie du Centre Jean Heinisch

### **FOCUS 2 (\*\*)**

**Le service hôtellerie** se compose comme suit au 31/12/2020 :

- > 1 responsable de service, salariée de CforClean (le sous-traitant du Tricentenaire dans ce domaine)
- > 1 chef d'équipe, également salariée de CforClean (le sous-traitant du Tricentenaire dans ce domaine)
- > 1 chef d'équipe cuisine
- > 1 auxiliaire-économe
- > 3 aide-lingères
- > 4 aide-ménagères
- > 6 aide-cuisinières

A noter : En 2020 toujours, l'entretien des locaux communs du Tricentenaire est, en grande partie, sous-traité à la firme CforClean (via une équipe de 27 collaboratrices).

Estelle BACHER, Directrice ressources humaines

# LA DÉLÉGATION DU PERSONNEL

La délégation du personnel se compose actuellement de 10 personnes : **6 membres effectifs et 4 membres suppléants.**

## LE SERVICE ATTENDU :

- Représenter les intérêts du personnel salarié en matière de conditions de travail, de sécurité de l'emploi et de statut social,
- Être à l'écoute des problèmes rencontrés par le personnel salarié,
- Répondre aux demandes du personnel salarié,
- Être l'interface entre le personnel salarié et la direction,
- Échanger sur des sujets d'actualité relatifs à la vie de notre entreprise,
- Avoir des échanges réguliers avec la direction,
- Participer à des groupes de travail en tant que représentant du personnel,
- Organiser des conférences sur différentes thématiques qui préoccupent les salariés,
- Donner un avis consultatif sur les plans de formation professionnelle continue,
- Collaborer dans la mise en place de mesures de sécurité et de santé,
- Promouvoir l'égalité des chances.

## LE SERVICE RÉALISÉ :

Voici un récapitulatif des différentes réunions que nous avons organisées ou auxquelles nous avons participé :

- 10 réunions de concertation réalisées en présentiel et/ou par teams,
- Une assemblée générale le 27.01.2020,
- Distribution d'une affiche avec les missions et fonctionnement de la délégation dans les différentes maisons et dans le groupe privé dans Facebook,
- Recherche de thématiques pour de futures conférences,
- Suivi convocation/entretien de collaborateurs,
- Traitement de 6 requêtes, dont une transmise au comité éthique pour avis,
- Maintien des contacts entre salariés et délégation pendant et après le confinement, par mail, téléphone, courriers et articles dans le journal interne 360°,
- Échanges avec différents membres de la direction autour de la pandémie COVID-19,
- Participation à l'atelier thématique: « Quality of Work index 2019 »,
- Participation au mécénat de compétence - satisfaction au travail,
- Participation aux formations pour délégués organisées par la chambre des salariés,
- Participation au groupe de travail sur l'enquête de satisfaction,
- Participation au comité d'éthique,
- Participation à l'action « E bessere Wanner am Tricentenaire » par la distribution de fruits.

Laurence SCHWACHTGEN et Valérie REUMONT,  
Membres de la délégation du personnel

# LA FORMATION CONTINUE

## La formation continue au sein de l'association en 2020 : quelle année !

Qui aurait pu imaginer une telle année pour l'activité Formation au sein du Tricentenaire asbl ? Une année où, comme sur tous les pans d'activité de l'association, il aura fallu s'adapter et faire évoluer les réflexes et les pratiques professionnels !

**Du côté des formations internes, 15 sessions** se seront tenues, comme prévu dans la programmation initiale, entre le 1er janvier et le 13 mars 2020, avant que près de 40 sessions soient annulées entre le 16 mars et le 31 décembre 2020.

Progressivement, l'activité aura tout de même repris en septembre 2020 sous des formats différents (révision des durées de formation, aménagement des rythmes et des outils utilisés...) et avec un nombre de participants réduit. Au 31 décembre, ce sont ainsi **11 sessions** de formation interne qui auront pu, à nouveau, se tenir en présentiel dans les salles de réunion aménagées et respectueuses des règles sanitaires en vigueur. Formateurs et collaborateurs se sont, par exemple, retrouvés pour un focus sur la déglutition ou sur l'assurance dépendance, pour traiter de l'hygiène, de la prise en charge

de la douleur et de la prévention des escarres chez les résidents...

Certains nouveaux collaborateurs auront également participé à une demi-journée d'intégration afin de mieux s'approprier le projet, les valeurs et l'essence même du Groupe Tricentenaire.

**Du côté des formations externes**, tandis que 30 départs en formation auront également été annulés, 42 collaborateurs auront pu accéder à ce dispositif en présentiel ou à distance !

**Et parmi les nouveautés de l'année 2020** au sein de l'association, l'accès aux nouvelles technologies et aux plateformes de visioconférence aura permis une belle continuité pédagogique sur des sujets tout aussi différents que **l'apprentissage de la langue luxembourgeoise** (deux sessions de formation animées par notre formatrice, Madame Sylvie PEPIN, via Microsoft Teams) ou **l'accompagnement des résidents à partir de cas pratiques** (une séance de supervision de l'équipe du PAHE animée en décembre 2020 par Monsieur Johan DE GROEF, via Zoom).

## À suivre et à développer en 2021 !

Myriam FABER, Collaboratrice ressources humaines, en charge de la formation  
Estelle BACHER, Directrice ressources humaines

# E BESSERE WANTER AM TRICENTENAIRE

Pour affronter dans de meilleures conditions cet hiver 2020 si particulier, le Conseil d'Administration et le Comité de direction ont lancé le 24 novembre 2020 l'opération « E bessere Wanter am Tricentenaire ».

Cette opération vitaminée, **soutenue activement par la Délégation du personnel**, a commencé le **24 novembre 2020** et a pris fin le **7 mars 2021**. Elle vise deux objectifs principaux :

- Proposer, sous des formes variées, des actions visant à soutenir l'engagement et le bien-être de chacun au cours de l'hiver 2020-2021.
- Remercier une nouvelle fois chaque collaborateur pour son implication professionnelle au quotidien.

## CONCRÈTEMENT, COMMENT SE DÉCLINE CE PROJET ?

### UNE CORBEILLE DE FRUITS FRAIS BIO CHAQUE SEMAINE



La première livraison a eu lieu le 24/11/2020 sur tous les sites du Tricentenaire.

Chaque semaine, dans le cadre d'une collaboration avec Co-labor, l'opération a été renouvelée jusqu'au 02/03/2021.

**Les corbeilles de décembre ont été offertes par notre partenaire Infogreen - 4x3 !**

### DES SEANCES BIEN-ETRE A COMPTER DU 07/12/2020

En collaboration avec des collègues des services thérapeutique et psychologique du Tricentenaire asbl, l'accès à une séance « Bien-être » est opérationnel depuis le 07/12/2020.

Il permet à tous ceux qui le souhaitent de bénéficier d'un massage relaxant, de participer à une séance de détente sportive ou de renforcement musculaire ou encore de découvrir une nouvelle activité telle que le Qi Gong.

**Au 31/12/2020, on compte déjà 43 participations aux séances individuelles et collectives.**

### UN ACCES FACILITE AU TRIFORM

Bien vivre son quotidien professionnel, c'est aussi se projeter dans l'acquisition de nouvelles compétences professionnelles.

Depuis le lancement du projet, Myriam FABER, collaboratrice RH-formation continue, assure une permanence téléphonique tous les jeudis de 08h30 à 11h30.

L'objectif : offrir aux collaborateurs un appui pour repérer la formation adaptée à son besoin et/ou être aidé dans le repérage de l'offre de formation existante.

### PLUS DE CONFORT PENDANT L'HIVER A TRAVERS LES SOINS AROMATIQUES

Jenny WEYLAND, référente en soins palliatifs et en soins complémentaires, a concocté pour les collaborateurs **deux recettes spéciales « E bessere Wanter am Tricentenaire »** : la première est une **huile corporelle**, idéale pour prendre soin de soi ; la deuxième est un **spray** à utiliser à différentes occasions : à la maison pour purifier l'air, pour mieux supporter votre masque, pour mieux respirer...

**Au 31/12/2020, on compte déjà 80 collaborateurs qui ont reçu une fiole contenant l'une des deux recettes et c'est l'air-spray qui a rencontré le plus de succès !**

### ET QUOI D'AUTRE ENCORE ?

#### DE WANTER-TELEFON - +352 661 330 134

À compter du 01/12/2020, « De Wanter-Telefon » a également été mis en place.

Fonctionnant en toute confidentialité dans les trois langues usuelles du pays, il permet aux collaborateurs de :

- S'inscrire à une séance « Bien-être ».
- Demander, en tant que frontalier, à disposer d'une chambre d'hôtel au Grand-Duché.
- Être soutenu dans la prise de rendez-vous sur le net à un test COVID-19.
- Demander un code pour se faire tester.
- Avoir des informations complémentaires sur le soutien psychologique accessible en toute confidentialité et sans frais.
- Y voir plus clair sur les process en cours du Tricentenaire : auto-quarantaine ? Isolement ? Quarantaine ?

Estelle BACHER, Directrice ressources humaines

# LES COLLABORATEURS HONORÉS



## Mise à l'honneur des collaborateurs pour leurs 10 et 20 ans de service

Le vendredi 4 décembre, lors d'une modeste cérémonie au Centre Jean Heinisch, compte tenu des circonstances, plusieurs salariés ont été honorés et remerciés pour leurs 10 ans ou 20 ans d'engagement et de fidélité au sein du groupe Tricentenaire.

### 10 ans de service :

Jérôme COLIGNON, Nathalie GENGLER, Sabrina JUNG, Rosamma MANUEL, Susanne METZDORF, Nelly MEYERS, Selma NOVALIC, Isabelle RASE, Cécile REUTER, Erika UTH et Kris VANDERHAEGEN.

### 20 ans de service :

Sonia Maria CHAVES RODRIGUES, Fernanda DIAS DE BRITO MARQUES, Maria de Fatima FORTUNA SOARES, Nadine MEDINGER, Christiane RONKAR, Iris SANDER, Alexandra SCHMITT, Monika SCHOMMERS, Annick TIBOR et Nicole WILLEMS.



**L'ACTIVITÉ DES SERVICES ET DES STRUCTURES**

**4**

# LES SERVICES COMMUNS

## L'ÉQUIPE VOLANTE - DAS SPRINGERTEAM

Die Aufgabe des Springerteams im Tricentenaire besteht darin, die langfristigen Abwesenheiten anderer Mitarbeiter in den verschiedenen Wohnheimen und Tagesförderstätten zu ersetzen, und um somit eine Unterbesetzung der Begleiteams zu verhindern.

Dabei kann es sich insbesondere um den Personalersatz im Zusammenhang mit

- einer Arbeitsbefreiung,
- einem Mutterschafts-, oder Erziehungsurlaubs,
- einem unbezahlten Urlaub,
- oder einer Langzeiterkrankung handeln.

**Am 31. Dezember 2020 besteht das Springerteam im Tricentenaire aus 27 Mitarbeitern, darunter sind:**

- 8** Krankenpfleger/innen
- 11** Erzieher/innen
- 4** Aides-Soignants
- 1** Aide Socio-familiale
- 1** Referentin für Palliativ- und Komplementärpflege für das Tricentenaire
- 1** Wundmanager
- 2** Krankenpflegerinnen, die ständig dem Pflegestützpunkt des Centre Jean Heinisch zugeordnet sind, das seinerseits aus mehreren Abteilungen besteht.

Das Springerteam muss multidisziplinär sein, um den Ersatzbedarf der Begleiteams abdecken zu können und um an mehreren Standorten gleichzeitig, in unterschiedlichen Teams zu intervenieren. Im Jahr 2020 ist das Springerteam sowohl tagsüber, als auch nachts, an 7 Tagen die Woche, 365 Tage im Jahr, an den verschiedenen Standorten des Tricentenaire aktiv gewesen. Punktueller oder längerfristiger Personalersatz fanden statt in :

- Walferdange : Résidence Walferschlass und Foyer d'aide aux familles Emile Künsch
- Heisdorf : Résidence Nico Kremer und Pavillon de Heisdorf
- Prettingen : Résidence A Pultz
- Bissen : Centre Jean Heinisch (Tagesförderstätte, Pflegestützpunkt)

Das Team wurde im Jahr 2020 auch in der Betreuung mehrerer COVID-19 positiv getesteter Bewohner, in einer speziell dafür eingerichteten, provisorischen „Isolierstation“ in Bissen eingesetzt.

Es ist auf jeden Fall anzumerken, dass das Spektrum der Berufe in den letzten Jahren innerhalb des Teams erweitert wurde, um den immer größer werdenden Anforderungen gerecht zu werden. Im Jahr 2020 wurde das Team durch eine Aide Socio-familiale verstärkt.

Es ist auch zu beachten, dass das Springerteam von gemeinsamem Interesse ist, sowohl für die Vereinigung, als auch für die Mitarbeiter, die Teil des Teams sind.

Für die Mitarbeiter, die Teil des Springerteams sind, bietet dies die Möglichkeit, verschiedene Arbeitsumgebungen und Organisationen kennenzulernen. Teil dieses Teams zu sein, kann dem Wunsch nach professioneller Entdeckung und regelmäßiger Erneuerung der eigenen Sichtweisen der Unterstützung für eine Person mit einer Behinderung entsprechen. Für andere ist es möglich, sich zunächst innerhalb des Springerteams weiterzuentwickeln, um sich dann auf eine feste Stelle in einem Wohnheim oder in der Tagesförderstätte zu melden, nachdem sie bereits Erfahrungen in diesem Bereich gemacht haben und erfolgreich waren !

Für die Vereinigung stellt dieser Pool von agilen Mitarbeitern, die diese Dienste gut kennen, auch ein nützliches Reservoir für die Zukunft dar, wenn neue Bereiche eröffnet werden sollen oder, wenn es darum geht, Abwesenheiten der Einen oder der Anderen aufzufangen.

Das Springerteam unterstützt somit, unter der Teamleitung, in enger Zusammenarbeit mit dem Management der Strukturen und der verschiedenen Dienste, sowie der Personalabteilung, gemeinsam mit den Begleiteams, das tägliche Zusammenspiel und den reibungslosen Ablauf in den Strukturen.

Rosemarie GRÜN,  
Leiterin des Springerteams

## LE SERVICE THÉRAPEUTIQUE

### Les séances de kinésithérapie à domicile

Pour rappel, les services d'activités de jour ont été fermés par directive du Gouvernement, dès le 16 mars, afin de faire face à la pandémie covid-19. Les usagers et leurs proches ont été informés de cette mesure par téléphone en date du 13 mars. Ils ont été recontactés régulièrement par les responsables du service afin de les tenir informés de la situation. Ces contacts réguliers ont permis également aux responsables de se tenir au courant de comment les usagers et leurs familles vivaient le confinement.



Une des grandes craintes des familles était la perte de mobilité de leurs proches, liée à l'arrêt des séances de thérapie, et ce, depuis le confinement. Dès que cela a été possible, l'équipe thérapeutique a pris contact avec les familles et des séances de kinésithérapie à domicile ont été organisées selon les besoins.

Des ordonnances de kinésithérapie avec déplacements à domicile ont été demandées aux médecins référents des usagers. Dès l'accord reçu par la CNS, les prestations ont débuté.

En accord avec les usagers, nous avons établi un ordre de passage au domicile.

#### Déroulement de la séance :

- Le thérapeute prend rendez-vous avec la personne via sa famille ou lui-même, un roulement géographique a été établi pour regrouper au mieux les prestations à faire sur un même territoire.
- Deux kinésithérapeutes ont donc pris le flambeau pour satisfaire le besoin en actes de kinésithérapie.
- Il y avait deux passages par semaine chez chacun des usagers en respectant toutes les règles d'hygiène.

Les familles et l'équipe ont été très satisfaites de la mise en place de cette prise en charge, qui a permis de maintenir le lien usager/thérapeute, et d'éviter la perte de mobilité et d'autonomie.

Sophie CRUQUENAIRE, Carmen SEYLER,  
Suppléantes de la responsable thérapeutique  
Annick TIBOR, Responsable du service thérapeutique

### Organisation de séances de sport en temps de pandémie

Depuis le mois de mars, et l'annonce de la fermeture du Centre Jean Heinisch à Bissen, j'ai intégré l'équipe thérapeutique de la Résidence Nico Kremer.

Des activités sportives individuelles ou collectives sont proposées aux résidents. Je dispose des locaux de thérapie ou de la salle de formation pour dispenser celles-ci. Lors des beaux jours, nous pouvons également profiter du parc et des pistes cyclables aux alentours (vélo, marche, Joelette, ...).

Cette période nous a permis de constater l'intérêt et la pertinence de la présence régulière d'un éducateur sportif au sein même de la résidence. En effet, l'intérêt des résidents et les outils dont nous disposons me permettent de proposer des activités sportives de qualité.

Pour entériner cette bonne pratique, il a été décidé de poursuivre les activités sportives avec les résidents. Les résidents continueront tout de même à se rendre de temps en temps au Centre Jean Heinisch à Bissen pour profiter de certaines installations (airtramp, bassin thérapeutique, salle de sport, ...).

La mise en place des repas ayant également été modifiée depuis cette crise, j'ai pu apporter mon aide à l'équipe d'accompagnement lors des déjeuners et des dîners.

Depuis le mois de septembre et la réouverture de la salle de sport, les activités sportives sont proposées 3 jours par semaine au service d'activités de jour au Centre Jean Heinisch.

Samuel MATHAY,  
Éducateur sportif

### Groupe d'activités intensives

Cet été, nous avons expérimenté le concept de rééducation fonctionnelle intensive en groupe, pour la deuxième fois consécutive. L'expérience de l'année précédente s'était tellement bien déroulée que cela nous a donné envie de revivre l'aventure. Nous en avons tiré des leçons et nous avons donc pu faire évoluer ce projet : nous étions 2 thérapeutes, 1 psychologue et 1 éducatrice pour 4 à 5 enfants. Les temps d'activités intensives ont été prolongés de 8h30 à 12h30, ce qui nous a permis d'inclure les repas du matin et de midi.

Nous avons à nouveau préalablement fixé des objectifs fonctionnels pour chaque enfant présent et préparé et organisé, à l'avance, des activités nous permettant de travailler dans ce sens.

Le fait d'avoir une matinée complète nous a permis d'intensifier le temps d'engagement, de varier les activités qui devaient rester pertinentes, ludiques motivantes et personnalisées à chaque enfant.

### La matinée se déroulait ainsi :

- Petit-déjeuner : nous avons trouvé très enrichissant d'ajouter les moments de repas dans le projet, car cela nous a permis de travailler l'autonomie, l'élargissement de la palette alimentaire, l'imitation, la communication, l'interaction entre les enfants, ..., dans un contexte convivial de la vie quotidienne.
- Chanson d'accueil : elle nous a permis de créer une routine, une structure, une cohésion de groupe, tout en favorisant l'imitation, l'interaction entre les enfants, etc.
- Activités individuelles et personnalisées : une intervenante travaillait individuellement avec un enfant sur les objectifs préalablement fixés. Elle devait donc veiller à cibler les activités pertinentes, à varier les jeux, à maintenir au maximum le temps d'engagement moteur ou cognitif.
- Une activité de groupe : nous avons fait diverses activités pendant cette semaine (jeu de parachute, musique, cuisine, ...). Cela nous permettait de travailler sur des objectifs individuels dans une activité commune.
- Chanson d'au revoir : elle nous a permis de clôturer la journée en créant une routine, une structure, une cohésion de groupe, tout en favorisant l'imitation, l'interaction entre les enfants, etc.
- Repas de midi.

Cette semaine a permis à chaque enfant d'évoluer à son rythme, et pour certains, de faire de véritables progrès, qui se sont inscrits dans le temps.

Cette expérience pluridisciplinaire nous a à nouveau semblé très positive et enrichissante, que ce soit pour les enfants ou pour les intervenants.

Nous avons pris à plusieurs reprises le temps de faire une réunion, un échange entre intervenants en fin de journée. Cela était très intéressant pour discuter, échanger, se donner des idées concernant les enfants dont nous sommes les référents, mais également pour discuter de nos observations, des actions à reproduire ou à modifier pour les prochaines éditions.

Nous aimerions donc à nouveau réitérer cette expérience. Pour cela, nous avons diverses idées pour améliorer ce projet : le faire en journées complètes, en y intégrant tous les moments de la journée, reproduire ces semaines d'activités plusieurs fois par an, y intégrer des journées à thèmes, (hydrothérapie, hippothérapie, ...).

Hadas DAVIDOVICH, Ergothérapeute  
Mélanie DACHOUFF, Kinésithérapeute

### LE SERVICE PSYCHOLOGIQUE EN INTERACTION CONSTANTE

Cette année a vu s'installer une situation inédite, tout à la fois commune et particulière à chacun. En effet, la crise que nous traversons n'épargne quasi aucune zone de notre monde et nous sommes tous, de près ou de loin, impactés. Nos (possibilités d') actions sociales sont, en grande partie, déterminées par des instances générales externes. Par ailleurs, nos modes de réaction individuels, du fait de nos identités et histoires propres, ont également un impact sur nos équilibres psychologiques respectifs.

Parallèlement à ces spécificités dans un contexte commun, se sont présentées deux vagues majeures de contamination. Les décisions prises, afin de limiter la propagation du virus, lors de ces deux événements, ont eu, peu ou prou, un impact sur la vie et sur la santé physique et/ou morale de nos usagers.

Pour participer à leur accompagnement, le service psychologique s'est adapté, non seulement de manière physique par une alternance entre présence directe et travail à distance par sms, appels téléphoniques, vidéos, échanges de mails, réunions multidisciplinaires, mais aussi par rapport aux progressions réflexives en lien direct avec les semaines passantes.

Ainsi, les usagers ont gardé, malgré les difficultés et la situation inédite du premier confinement, un espoir en des jours meilleurs, même si celui-ci était parfois (fortement) assombri par des interdictions de visite et de sortie ou par des nouvelles potentiellement anxiogènes. Ce premier confinement fut même l'occasion, pour certains, de partager, avec la population dite ordinaire, des restrictions qu'ils vivaient au quotidien dans leur situation de handicap.

La seconde vague, rendant plus réels encore le risque de contamination et l'obligation d'isolement provisoire pour certains, a généré plus de stress, d'anxiété, de tristesse et d'incompréhension. Les ressorts basés sur des jours meilleurs s'effritaient. Comment envisager des heures lumineuses lorsque rien, ou presque rien, n'indique le bout du tunnel depuis neuf mois ? L'Homme est un Être social. Le limiter dans ses contacts sociaux les plus profonds et les plus structurants, c'est prendre le risque de lui enlever une part de lui-même. Le service psychologique s'est attaché à écouter chacun avec son histoire personnelle, rassurer sans mentir, envisager l'avenir à court et moyen terme, avec prudence, sans euphorie et sans pathos inadaptés.

Chaque accompagnement a pris des couleurs et des formes différentes. Chaque temps de soutien a per-

mis de mettre en place des stratégies thérapeutiques spécifiques : voir ensemble comment vivre malgré l'inquiétude, l'anxiété et les nuits sans sommeil, vider la colère et les ressentiments, redonner du contrôle dans le quotidien lorsque le sentiment d'impuissance envahissait le mental, traverser les périodes de tristesse, de solitude et de découragement, valoriser et renforcer les moments de joie et de tranquillité, partager les pépites d'humour et de créativité.

Jour après jour, maintenir le lien, tisser d'autres moyens de communication pour que chacun puisse se voir tout de même vivre, et non survivre, dans ces jours pénibles, faire preuve d'imagination, soutenir lors de départs vers d'autres aventures professionnelles ou résidentielles et participer à l'adaptation à de nouveaux accompagnants ou colocataires, appréhender de manière concrète et continue le concept d'inter-responsabilité avec les usagers comme avec l'ensemble des disciplines intervenant également à leurs côtés, être un « tiers sûr » présent de manière efficace, mais discrète, furent ainsi des objectifs essentiels de travail du service en interaction avec l'ensemble des autres professionnels du Tricentenaire en cette année 2020.

Catherine LAMY, Christine HANOT, Susie FRADE,  
Psychologues

## LE SERVICE HÔTELLERIE

En 2020, le service hôtellerie s'est agrandi avec la venue de nouveaux collaborateurs pour renforcer les équipes de la cuisine, de la buanderie et de l'entretien.

Les équipes ont toutes le même objectif, à savoir « le bien-être des résidents » malgré, ou surtout, pendant la situation de pandémie Covid-19. Les problèmes et les solutions ont été discutés et résolus au mieux avec toute l'équipe. Ce fut une expérience positive supplémentaire pour l'équipe hôtellerie. La nouvelle organisation des plannings du nettoyage a été mise en place dans toutes les résidences. A l'arrivée du Covid, nous avons dû adapter le travail et l'organisation ainsi que les horaires et les présences du personnel. Régulièrement, des échanges ont eu lieu avec les chefs d'équipe pour adapter et améliorer l'organisation et trouver les bonnes solutions à la situation du moment.

La nouvelle organisation de la buanderie requiert, à ce jour, une présence de l'équipe du lundi au vendredi de 6.00h-16.00h ainsi que le samedi quand il y a un long week-end de 3 jours.

## Les grands défis de l'année 2020 pour le service hôtellerie

Avec la pandémie, une station d'isolement a été installée au Centre Jean Heinisch à Bissen. Des procédures ont été mises en place en étroite collaboration avec la direction, le conseiller qualité, sécurité et environnement et les services d'hébergement.

Le service hôtellerie a travaillé en collaboration avec une firme externe pour laver le linge infecté, à savoir draps, serviettes et tenues de travail, tandis que notre buanderie interne s'est occupée du linge privé des résidents. Des personnes ont été formées pour la désinfection de la station et des chambres. À la fin d'un isolement ou d'une quarantaine, une désinfection complète à la main et avec la machine a été systématiquement réalisée. L'organisation et la mise en place ont été faites en concertation avec tous les services, pour perturber le moins possible le quotidien des résidents. Une machine pour la désinfection et la purification d'air est désormais à disposition pour tous les sites du Tricentenaire.

### Les objectifs pour 2021 :

#### En hôtellerie :

- La reprise des réunions et des entretiens d'évolution pour connaître le ressenti de l'équipe sur leur travail et leurs propositions d'amélioration.
- Former les équipes sur les produits, le matériel et l'utilisation des machines pour l'entretien des sols.

#### Pour la buanderie :

- L'acquisition de matériel pour améliorer les conditions de travail (support pour le linge dans la pièce des machines et le repassage, chaises, ...).

#### Entretien :

- Organisation et planification des tâches pour l'équipe du soir à Bissen.

Roseline IACUZZO, Gouvernante

---

## L'INFIRMERIE AU CENTRE JEAN HEINISCH À BISSEN

Am 13. März 2020 wurden die Türen des Centre Jean Heinisch geschlossen. Das Gesundheitsministerium verordnete einen landesweiten Lockdown wegen der Corona-Pandemie. Dies bedeutete für uns aus der „Infirmérie“, dass wir auf unbestimmte Zeit unserer gewohnten Arbeit nicht nachgehen konnten. Eine von uns nahm Familienurlaub, um ihre Kinder zu betreuen und die andere von uns, wurde in eine Wohnstruktur des Tricentenaire versetzt, um dort im Schichtdienst mitzuarbeiten.

Am 25. Mai wurde die Tagesstätte, unter strikten Hygienevorschriften, wieder geöffnet. In der ersten Phase konnten nur wenige der Nutzer aufgenommen werden. Nach und nach kamen mehr Nutzer hinzu, sodass wir sie in 5 strikt getrennte Gruppen aufteilen konnten. Unsere Arbeit als Krankenpflegerinnen gestaltete sich anders als vorher. Zur Reduzierung des Ansteckungsrisikos arbeiteten wir zeitversetzt. Die Arbeit war/ist fokussiert auf die Hygiene. Jedem Mitarbeiter, Nutzer und Arbeiter, wurden die neuen Hygienemaßnahmen und die Handhabung des Mund-Nasen-Schutzes erklärt. Die Desinfektionsmittel wurden in jede Gruppe verteilt, mit einer schriftlichen Anleitung. Aromadiffusoren und Aromasprays wurden ebenso in jeden Gruppenraum aufgestellt, um damit antivirale ätherische Öle zu zerstäuben und die Luft reiner zu halten und zu erfrischen. (Dazu wurde jedem Nutzer eine kleine Einführung in die Aromatherapie gegeben und Allergietests wurden durchgeführt).

Ein- und Ausgangsprozeduren wurden geschrieben. Jeder Nutzer und Arbeiter musste beim Betreten und Verlassen des Gebäudes den Mund-Nasen-Schutz wechseln und seine Hände desinfizieren. Wir waren die ersten 4 Monate im Bereich der Werkstätten präsent, da die Arbeiter selbständiger sind und eine genaue Anleitung, Kontrolle bei den Hygienemaßnahmen benötigten. Ab September wurde ein zusätzlicher Ein-/Ausgang geöffnet, den wir übernahmen, d.h. unser Tag startet und endet seitdem mit dem Mund-Nasen-Schutz-Wechsel und der Händehygiene der Nutzer und Arbeiter.

Desinfektionsmaterial und Mund-Nasen-Schutz werden von uns bestellt und verwaltet. Wir führten genau Buch, um dafür zu sorgen, dass immer ausreichend Material zur Verfügung steht. Dies nahm anfangs den umfangreichsten Teil unserer Arbeit ein. Inzwischen hat sich diese Verwaltung verbessert, da mehr Material zur Verfügung steht und es braucht nur noch einmal monatlich bestellt zu werden.

Täglich muss noch darauf geachtet werden, dass jeder die Hygienevorschriften einhält. Es ist jedoch festzustellen, dass mittlerweile fast jeder sie kennt und respektiert.

Es war insgesamt ein Jahr, das mit vielen neuen Herausforderungen verbunden war. Die Pandemie bestimmte (und bestimmt noch) unsere tägliche Arbeit. Jedoch verlieren wir nicht die Freude an der Arbeit und jedes Lachen wird umso schöner und intensiver wahrgenommen.

Jessica PROVOST, Laurence GODELET,  
Infirmières

## DAS FOYER D'AIDE AUX FAMILLES EMILE KÜNSCH - WALFERDANGE



Das Wohnheim in Walferdange wurde 1984 gegründet. Die Einrichtung ist sowohl eine Wohnstruktur wie auch eine Tagesstruktur. Sie nimmt Menschen mit Mehrfach-Behinderungen sowie Menschen mit mentaler Beeinträchtigung im Alter von 1 bis 60 Jahren auf. Die ursprüngliche Gründungsidee des Hauses war, familienentlastend zu arbeiten, das bedeutet den Familien Kurzzeitpflege in den unterschiedlichsten Formen anbieten zu können: während der Woche, übers Wochenende, in den Ferien, einmal pro Jahr, regelmäßig oder in Notsituationen. In der Wohnstruktur stehen insgesamt 22 Betten zur Verfügung, von denen zurzeit 14 Betten durch Langzeitaufnahmen (hauptsächlich Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene) genutzt werden.

8 Betten sind für die Kurzzeitpflege reserviert: diese können in Notsituationen (z.B.: Krankenhausaufenthalte der betreuenden Angehörigen) von einem Moment zum anderen in Anspruch genommen werden. Wir haben zudem die Möglichkeit auch Neuaufnahmen spontan zu organisieren. Demgegenüber wird ein Großteil der Aufenthalte auf längere Sicht geplant, um so die Familien zu unterstützen. Das erzieherische sowie das pflegerische Team arbeiten rund um die Uhr (24/24, 7/7). Therapeuten intervenieren zusätzlich in enger Zusammenarbeit mit den anderen Berufssparten.

Diese Aufzählung beinhaltet auch die Mitarbeiter der Tagesförderstätte. In enger Zusammenarbeit werden verschiedene Projekte gemeinschaftlich erarbeitet und umgesetzt.

### Les collaborateurs au 31.12.20

- 1 chef d'équipe soignante
- 1 chef d'équipe éducative
- 9 éducateurs/rices
- 9 infirmiers/ières
- 1 aidant social et éducatif
- 3 aides-soignants
- 4 aides socio-familiales / aide socio-familiale en formation

### Projekte, Ziele und pädagogische Aktivitäten von 2020

#### Anpassungen an die aktuelle Situation

Aufgrund der Hygienevorschriften im Rahmen der Corona-Pandemie sind wir vom 16. März bis zum 10. Juli gezwungen, Aufnahmen in der Kurzzeitpflege sowie der Tagesbetreuung einzustellen. Mit dem Beginn der Sommerferien können wir dann mit beidem, jedoch begrenzt, wieder starten. Für die Kurzzeitpflege richten wir eine separate Gruppe im 2. Stock ein, damit eine Vermischung mit den Bewohnern der Wohnstruktur vermieden wird. Wer die Kurzzeitpflege nutzen will, muss einen negativen Test vorweisen. Aufnahmen sind hier auf 4 Personen beschränkt.

Auch die im Haus lebenden Nutzer werden von Beginn der Pandemie an nicht mehr in ihren Gruppen gemischt. Das Begleitpersonal soll so wenig wie möglich die Gruppen im Haus wechseln. Es bleiben während der ganzen Zeit viele Plätze unbesetzt, da es gilt die Regeln bezüglich der erforderlichen Abstände und der Hygiene während Mahlzeiten und Aktivitäten einzuhalten. Auch Doppelzimmer werden nicht mehr doppelt belegt. Vier von 14 Bewohnern, die zu Beginn des Lockdowns zu Hause bei ihren Familien sind, kommen über Wochen nicht zurück. Ein regelmäßiger telefonischer Austausch mit den Familien findet statt, um eventuellen Bedürfnissen und Anfragen entgegenzukommen.

Die schulpflichtigen Kinder haben vor den Sommerferien und am Jahresende Homeschooling. Das ist auch für die Betreuer eine neue Herausforderung. Die Kinder bekommen kleine Aufgaben von den Schulen zugeschickt, die dann teilweise mit Unterstützung des therapeutischen Teams, abgearbeitet werden. Auf diese Weise bekommt das Team aber auch einen Einblick in das, was in der Schule angeboten wird und entdeckt neue Fähigkeiten, die auch in den Alltag hier im Haus eingebracht werden können. So baut zum Beispiel ein Bewohner aus dem von der Schule gebrachten Material nach Anleitung einen Roboter aus Holz zusammen.



### Arti'chok und EME

Wenn sonst während der Sommerferien viele Ausflüge unternommen werden, ist dies in diesem Sommer praktisch nicht möglich. Es spielt sich viel im Garten ab und es werden kleine Spaziergänge in der näheren Umgebung unternommen.

Lediglich zwei externe Aktivitäten können stattfinden : ein Besuch von Arti'chok, die eine Aufführung am Gartenzaun präsentieren, sowie ein Konzert von EME im Hof, so dass die Abstandsregelungen eingehalten werden können.

### Rückführung eines Kindes in die Familie

Im Februar 2018 nehmen wir ein 2-jähriges Kind bei uns auf. Von Anfang an ist ein Familienmitglied väterlicherseits sehr präsent und kann so zunehmend eine Bindung zu dem Kind aufbauen. Schnell kristallisiert sich der Wunsch heraus, das Kind ganz bei sich zu Hause aufzunehmen. 2020 wird dieser Plan zunehmend konkret und die Präsenz bei der Großmutter zu Hause langsam gesteigert : Anfangs nur tagsüber, dann über das Wochenende und schließlich eine ganze Woche. Die Übermittlung der benötigten Informationen und Daten, die Termine mit den neuen Strukturen/Diensten, die in der Familie intervenieren sollen übernimmt der Sozialdienst, das Team und die Teamleitung. Im Oktober ist es dann so weit. Alles ist vorbereitet und die Rückführung findet statt. Das Kind besucht jetzt 5-mal in der Woche eine Kinderkrippe. Es kommt weiterhin 2 Wochenenden im Monat ins Foyer Emile Künsch, um so den Kontakt zu halten und die Familie zu unterstützen. Die Termine bei verschiedenen Ärzten werden im Moment zusätzlich von uns begleitet.

### Einschulung von zwei Kindern

Im September beginnt für zwei unserer Kinder der Schulalltag.

Ein Junge geht in Walferdange in den Kindergarten mit einer, für ihn angefragten, zusätzlichen Begleitperson. Er ist erst im August aus einer anderen Einrichtung zu uns gekommen und dann kommt nur einige Wochen später die Integration in die Schule hinzu. Dank einer intensiven pädagogischen, therapeutischen sowie psychologischen Begleitung meistert er all diese Herausforderungen gut.

Eine weitere kleine Bewohnerin wird im Centre pour le développement moteur in Strassen integriert. In den ersten 3 Monaten findet eine Beobachtung statt, nach welcher eine Bilanz darüber gezogen wird, ob diese Schule an ihre Bedürfnisse angepasst ist. Aus dieser Beobachtung geht hervor, dass eine teilweise Integration in eine Regelschule förderlich ist. Leider können wir dieser Empfehlung im Schuljahr 2020-2021 nicht nachkommen, da aufgrund der Pandemie der Besuch einer weiteren Einrichtung und somit zusätzlicher Kontakte nicht planbar ist.

#### Ziel für 2021:

- Eine enge Zusammenarbeit mit den Schulen und zuständigen Gremien sicherstellen, um so eine bestmögliche Förderung der Kinder zu erreichen.

### Änderungen in den Gruppen

Außer der Rückführung des Kindes in die Familie, haben 2 weitere Bewohnerinnen des Foyer Emile Künsch den Wohnort gewechselt. Eine Bewohnerin äußert den Wunsch in eine neue Wohnstruktur außerhalb des Tricentenaire zu ziehen. Sie wird vom Personal in ihrem Wunsch unterstützt und ein Wechsel findet schließlich im Juli 2020 statt. Eine andere Bewohnerin wechselt intern in die Résidence Nico Kremer. Ihr Hauptanliegen für den Wechsel ist es, unter erwachsenen Personen leben zu können, mit denen Sie mehr Gemeinsamkeiten und Interessen verbindet. Eine langjährige Besucherin des SAJ und Nutzerin der Teilzeitaufnahme wechselt in den Wohnheimbereich, zwei neue Bewohner von außen werden auf Anfrage aufgenommen. So sind die drei freien Plätze schnell wieder besetzt.

#### Ziel für 2021:

- Die Aufteilung der Gruppen und Gruppenräume neu überdenken.

## Fortbildung PECS

Eine Fortbildung der PECS (Picture Exchange Communication System) findet im Januar bei der Fondation Autisme Luxembourg (FAL) statt. Sie wird über das Netzwerk Pyramid PECS angeboten. Ziel der Fortbildung ist es, Menschen die sich nicht, nicht mehr, oder noch nicht mit Worten ausdrücken können, eine Möglichkeit zu geben sich mitzuteilen und somit aktiv über Ihren Alltag mitzubestimmen. Die Kommunikation läuft über den Austausch von Bildern und Objekten. Die Methode kann schon ab einem Alter von 18 Monaten erlernt werden. Vor allem Menschen, die sich nur wenig verbal ausdrücken, lernen mit der Methode gezielt sprechen. Im Foyer Emile Künsch nutzen bislang zwei Bewohner regelmäßig die PECS-Methode, um sich mitzuteilen: Einer nutzt die Methode als Sprachersatz, ein anderer zur Vervielfältigung seines Vokabulars und als Hilfe, sich besser mitzuteilen. Vier weitere Bewohner sind dabei die Methode zu erlernen, um sich künftig leichter mitteilen zu können. Eine kleine Fortbildung zur Einführung in die Methode gibt es im Tricentenaire schon. Jedoch hat die Erfahrung gezeigt, dass die Teilnahme an der großen Fortbildung von Vorteil ist, um das nötige Hintergrundwissen zu erwerben. Dies hilft dabei sich der Wichtigkeit der Kommunikation bewusst zu werden und die praktische Umsetzung zu erlernen.

### Ziele für 2021:

- Das gesamte Team nach und nach in Bezug auf PECS formieren.
- Die kontinuierliche Nutzung und Erweiterung von PECS mit den Bewohnern welche die Methode schon kennen.
- Die Einführung der PECS-Methode bei weiteren Bewohnern, um ihnen mehr Kommunikation zu ermöglichen.

## Kommunikation in und mit dem Team

Der komplette Lockdown im März hat uns vor neue Herausforderungen gestellt was die Kommunikation im Team angeht. Es finden keine Versammlungen mehr statt; im Teamleiterbüro ist jeweils nur eine Person anwesend, die zweite arbeitet von zu Hause aus. Telefon, Zoom und Teams werden zu den neuen Kommunikationsmedien. In der Übergabe ist jeweils nur eine Person aus jeder Gruppe anwesend, die Informationen werden danach an die anderen Teammitglieder weitergeleitet. Die pluridisziplinäre Versammlung kann unter den geforderten Hygienevorschriften nicht mehr stattfinden.

Anstelle dessen organisieren wir Mini-Besprechungen in unterschiedlichen Konstellationen, um die wichtigsten Informationen auszutauschen und vor allem um Fragen/Unklarheiten bezüglich der aktuellen Situation zu besprechen/erläutern.

### Ziele für 2021:

- Die Versammlungen in ihrer Häufigkeit und Form überarbeiten, Alternativen ausprobieren.
- Die Versammlungen zusammen mit dem Team evaluieren.

Monika SCHOMMERS, Chef d'équipe éducative

Nicole SPINDLER, Chef d'équipe soignante

Nicole SCHEER, Responsable des Foyers Walferdange et Prettingen

Homeschooling während dem Lockdown



## LA RÉSIDENCE WALFERSCHLASS - WALFERDANGE



La Résidence Walferschlass a ouvert ses portes en novembre 2017. Elle se compose de 4 appartements pouvant accueillir 2 personnes et de 2 studios prévus pour un résident. Le groupe de résidents reste inchangé par rapport à la fin d'année 2019.

### Les collaborateurs au 31.12.2020

- 1 chef d'équipe
- 4 éducateurs/trices
- 7 aides-soignants/es
- 2 infirmiers/ières

### Projets, objectifs et activités pédagogiques en 2020

#### Thèmes abordés au Conseil des résidents durant l'année 2020

Les réunions du conseil de cette année ont été perturbées par la COVID19. Une partie de celles-ci ont été organisées en Zoom, d'autres en présentiel. Il faut garder à l'esprit que le conseil des résidents est l'un des seuls moments à la Résidence Walferschlass au cours duquel les habitants ont l'occasion de se rencontrer et d'échanger sur des thèmes les concernant au quotidien.

#### Beaucoup de points ressortant de ces réunions nous ont occupés en 2020 :

##### Conditionnement des repas :

Sur demande des résidents et dans l'optique d'utiliser moins d'emballages à usage unique, plusieurs propositions et tests ont été réalisés : station à induction, récipients en plastique ou en verre à compartiments

(réutilisables), box de plats en porcelaine. Vu les différentes demandes des résidents vis-à-vis du système et les pratiques au quotidien, une solution n'a pas encore pu être trouvée.

##### Création d'un groupe de travail « suivi conseil des résidents » :

Il se compose de 2 résidentes, de la déléguée à l'expression des usagers et de l'éducateur désigné. L'objectif est d'avancer sur des propositions concrètes qui seront abordées lors des Conseils des Résidents suivants.

##### Sécurité incendie :

Il est prévu de faire une petite formation avec les résidents et le travailleur désigné. Celle-ci aura lieu lorsque la nouvelle centrale incendie sera installée et que le nouveau protocole sera rédigé.

##### Communication - visualisation :

Un tableau du plan de travail de l'équipe a été installé à la demande des résidents dans l'entrée de la résidence pour leur permettre de voir qui est présent sur les différents temps de travail de la semaine. Une évaluation sera faite lors des prochains Conseils des Résidents pour éventuellement l'adapter à de nouvelles demandes.

**Le projet d'une boîte à idées est abandonné**, les demandes seront faites directement à l'éducateur désigné, et ce, oralement ou par email.

##### Questionnement autour du COVID et de la situation particulière à la Résidence Walferschlass :

2020 a vu le Tricentenaire faire face à une situation sanitaire imprévue qui l'a forcé à prendre de nombreuses mesures. Les résidents et les collaborateurs ont dû faire, et font encore, preuve de patience et de flexibilité pour assurer un quotidien le plus serein possible tout en gardant un niveau de protection élevé contre le virus. Suite au premier déconfinement, des membres de l'équipe, des résidents ainsi que la direction se sont rencontrés pour exprimer leurs souhaits et trouver des pistes pour une réouverture vers l'extérieur (faire des courses, rendez-vous chez le coiffeur, repas au restaurant) tout en conservant une sécurité sanitaire maximale.

##### Finitions du bâtiment Résidence Walferschlass :

L'entrepreneur est venu dans le courant de l'année pour achever quelques finitions manquantes. En ce qui concerne l'aménagement des terrasses des appartements supérieurs par des protections solaires, des autorisations seront demandées et des devis, attendus. Un devis est aussi en cours d'élaboration afin de créer un espace de rencontre extérieur accessible aux chaises roulantes au rez-de-chaussée, derrière la maison.

Tableau du plan de travail

## Entrée à l'école d'un résident

Cette année a été marquée par l'entrée en fondamental de notre plus jeune résident, ce qui a demandé pour lui comme pour nous quelques aménagements.

En amont, il y a eu l'organisation du transport : dans un premier temps, il était prévu un retour tous les temps de midi afin de pouvoir profiter de séances thérapeutiques. Vu la difficulté de trouver un transport le midi, cette solution a été abandonnée.

### En dehors des heures scolaires, sont planifiés :

- les thérapies (kiné, ergo, psychologue, etc.),
- des après-midis au Service d'activités de jour du Foyer Emile Künsch, d'autres à la Résidence Walferschlass,
- des repas de midi à la maison relais.

La coordinatrice des projets personnalisés a eu des contacts avec le Centre de compétences ainsi qu'avec le Ministère de l'éducation, dans le but de bénéficier d'un accompagnement individuel pour le jeune résident et du matériel spécifique (iPad).

Dans le programme scolaire, une sortie à la piscine était prévue deux fois par mois. Le médecin de rééducation ainsi que l'équipe ont insisté sur l'importance de cette activité. Des membres de l'équipe d'accompagnement de la Résidence Walferschlass et un thérapeute ont suivi les premières séances pour faire la transition avec l'accompagnateur individuel scolaire. La thérapeute a poursuivi son accompagnement lors de l'activité piscine.

L'éducateur référent s'est, pour sa part, occupé des achats du matériel scolaire.

Et une fois l'enfant rentré à l'école, l'équipe a participé à des réunions avec l'institutrice et le soutien scolaire pour, de manière conjointe, mettre tout en place pour une bonne intégration de l'enfant et une bonne communication entre les parties engagées. Les retours sont positifs, l'enseignante a remarqué des évolutions dans les apprentissages. Le contact avec les autres enfants de la classe est très bon.

Nous avons rencontré le personnel de la maison relais pour montrer l'accompagnement spécifique pendant les repas et les méthodes de transfert pour les toilettes.

L'école et le Centre pour le développement moteur (CDM) ont mis du matériel spécifique pour les apprentissages à disposition : un iPad et une adaptation des feuilles d'exercices donnés en classe. Nous avons organisé un temps pour les devoirs car l'enfant étant déjà fort occupé par ses diverses thérapies et rendez-vous médicaux, il nous a semblé important de ne pas le surcharger de travail et de garder des moments de détente et de jeu. La différence de rythme entre la précoce et



le fondamental se font moins sentir après les premières semaines à l'école.

Enfin, nous avons prêté une attention particulière à l'inclusion de la mère de l'enfant dans le processus d'accompagnement et de prise de décisions, tant au niveau du travail scolaire que des réunions avec l'institutrice.

## Le suivi de l'équipe

**Conversion du dossier papier en version informatisée Ideomed.** En 2020, une mise à jour des dossiers papier et la vérification des données qu'ils contiennent a dû être faite par les référents afin de créer les dossiers informatiques Ideomed. La mise en place de ces dossiers a été précédée par des formations pour tous les collaborateurs concernés. La personne responsable de cette transition a assuré une présence à la Résidence Walferschlass pendant plusieurs semaines afin de répondre au plus vite aux demandes des collaborateurs.

**Conversion du calendrier papier sur version informatisée Outlook.** Dans le même temps, l'agenda papier utilisé jusque-là par l'équipe pour le suivi des rendez-vous, commandes, etc. a, lui aussi, été remplacé par une version digitale : le calendrier Outlook.

Ces deux supports devront désormais être utilisés par l'équipe pour assurer la transmission d'informations. Ces nouvelles habitudes demandent un peu de temps d'adaptation pour se mettre en place et gagner en efficacité.

### Les objectifs pour 2021

- Assurer le suivi des points du conseil des résidents par l'éducateur désigné.
- Trouver la solution pour les repas qui répond au mieux à la demande des résidents.
- Assurer une transmission d'informations efficace à l'aide des outils informatiques Ideomed et Outlook.

Eric VERITER, Chef d'équipe

Christophe AGNESSEN, Educateur désigné

Nicole SCHEER, Responsable des Foyers Walferdange et Prettingen

## LA RÉSIDENCE NICO KREMER - HEISDORF



### Les collaborateurs au 31.12.2020

- 2 chefs d'équipes éducatives
- 2 chefs d'équipes soignantes
- 6 éducateurs/ices
- 1 éducateur en formation
- 1 aidant social et éducatif
- 6 aides socio-familiales /  
aides socio-familiales en formation
- 12 infirmiers/ières
- 12 aides-soignants/es
- 1 aide-soignante en formation
- 2 aides aux soins

Das Wohnheim Nico Kremer wurde im Jahre 1996 in Heisdorf eröffnet. Es bietet 38 Bewohnern mit einer physischen Behinderung ein Zuhause. Die Krankheitsbilder der Bewohner sind hauptsächlich Folgeschäden durch Unfälle (Schädel-Hirn-Trauma, Querschnittslähmung, ...), degenerative Erkrankungen (Multiple Sklerose, ...) oder infantile/erworbene Zerebralpareesen. Die meisten Bewohner verfügen über ein eigenes Zimmer mit angrenzendem Badezimmer und Duscmöglichkeit. Der große Aufenthaltsraum wird gemeinschaftlich genutzt. Im Untergeschoss befinden sich die Therapieräume.

Einige Bewohner arbeiten die Woche über in verschiedenen betreuten Werkstätten.

Die Bewohner werden von einem interdisziplinären Team begleitet, das sich aus Erziehern, Helfern, Gesundheits- und Krankenpflegern, Physio- und Ergotherapeuten sowie auch einer Psychologin zusammensetzt. Ein Referenzarzt kann zweimal wöchentlich von den Bewohnern konsultiert werden. Eine Logopädin kann per Verordnung mit den Bewohnern arbeiten. Zwei erzieherische und zwei pflegerische Teamleiterinnen kümmern sich um die Koordination der alltäglichen Organisation. Priorität ist die Wünsche, Ziele und Gewohnheiten der Bewohner in ihrem alltäglichen Leben im Wohnheim umzusetzen und dies in regelmäßiger Absprache und im Austausch mit den Bewohnern, ihren Familien, ihrem sozialen Umfeld und den zuständigen Diensten.

Die Referenten der Bewohner sowie auch der Koordinator unterstützen den Bewohner in seinem personalisierten Projekt. Aufgabe des Koordinators ist es den Bewohner in der Ausführung seines Projektes sowie in dessen Umsetzung zu begleiten.

### Nos activités en 2020 : une année très spéciale

#### Les réunions d'information des résidents avec la direction au sujet de la pandémie

À la Résidence Nico Kremer, comme dans les autres maisons du Tricentenaire, les résidents ont bénéficié de temps d'informations et d'échanges en visio-conférence avec des membres de la direction, à compter du mois de mai 2020. Il s'agissait notamment d'échanger sur la situation pandémique et d'être informé au fur et à mesure des nouvelles informations gouvernementales transmises. Cette initiative a pu voir le jour grâce au soutien de la Déléguée à l'expression des usagers.

La 1<sup>ère</sup> réunion « Zoom » s'est tenue le 14 mai 2020 dans la grande salle de restauration de la résidence pour échanger sur la situation de confinement, puis des tables-rondes ont ensuite eu lieu en juin et juillet concernant les visites des familles, la réouverture des structures et le déconfinement. À compter du mois de septembre 2020, les tables-rondes permettant les échanges entre la direction, la Déléguée à l'expression des usagers et les résidents sur la vie quotidienne et les activités en temps de pandémie ont été poursuivies en présentiel.

Ces temps d'échanges se sont tenus en complément des habituels conseils des résidents de la Résidence Nico Kremer.

#### Kontaktpflege der Bewohner zu Familienangehörigen oder Freunden während COVID-19 Zeiten in der Résidence Nico Kremer und im Pavillon Heisdorf

Ab dem 16. März 2020 waren in den Wohnheimen einerseits keine externen Besucher mehr zugelassen und andererseits konnten die Bewohner ihre Familien nicht mehr tagsüber oder übers Wochenende besuchen. Die Bewohner und deren Familien wurden über diesen einschneidenden Schritt in Kenntnis gesetzt. Dokumente in leichter Sprache visualisierten und erklärten die getroffenen Entscheidungen.

Um den Kontakt zu den Familien während des Lock-Downs weiterhin aufrechtzuerhalten, kamen digitale Medien zum Einsatz. Ein Tablet sowie ein Smartphone wurden pro Wohnheim angeschafft. Mit dem Tablet konnten die Bewohner per Skype, Zoom oder Teams mit ihren

Familienangehörigen kommunizieren. Das Smartphone wurde für Facetime-Telefonate benutzt und per WhatsApp fand ein interessanter Austausch mit einzelnen Familien statt, indem Fotos und Nachrichten verschickt wurden, um so die Familienangehörigen in den Alltag der Bewohner, trotz physischer Distanz, einzubeziehen.

Am 15. Mai wurde ein Besucherbus gemietet, um erste Besuche zwischen Bewohnern und ihren Angehörigen organisieren zu können. Der Bus war mit einer Plexiglasscheibe versehen. Die Angehörigen konnten auf der einen Seite des Busses Platz nehmen, und der Bewohner via Rampe auf der anderen. Viele Bewohner und deren Familien griffen auf diese erste Möglichkeit eines direkten Treffens zurück. Der Bus wurde nach jedem Besuch desinfiziert und gelüftet. Bei jedem Besuch war das Tragen des Mund-Nasen-Schutz Pflicht sowie das Eintragen in das Besucherregister und das Unterzeichnen der „Charte de bonne conduite des visiteurs“.

Mitte Juni konnten Besuche im Park vorgesehen werden. Da wir im Sommer 2020 wenig Regen und überwiegend sehr gutes Wetter hatten, profitierten viele Bewohner von Spaziergängen im Park mit ihren Familienangehörigen. Ein vorgesehener Besucherraum im Untergeschoss des Wohnheimes wurde daher wenig benutzt. Besuche bei Familienangehörigen zu Hause auch übers Wochenende hinaus, waren zu diesem Zeitpunkt ebenfalls wieder möglich.

Ende Oktober wurde der Besucherraum vom Untergeschoss auf das Erdgeschoss verlegt. Vorteil dieses Raumes ist, dass Angehörige das Wohnheim direkt durch eine Terrassentür betreten können, so dass sie nicht in Kontakt mit anderen Bewohnern kommen.

Auch in schwierigen Zeiten ist es uns sehr wichtig, dass die Bewohner ihre sozialen Kontakte zu ihren Angehörigen oder Freunden weiter pflegen können, sei es mithilfe neuer Medien oder der Umsetzung neuer Ideen. Die Anzahl der Besuche zeigt uns, dass das Angebot gerne und oft in Anspruch genommen wurde.



Besucherraum in der Résidence Nico Kremer

## Gesundheitserziehung Hygiene

Die Gesundheitserziehung in punkto Hygiene war dieses Jahr gefordert. Nicht nur das Begleitetteam wurde in die strengen hygienischen Maßnahmen eingewiesen, um das Risiko einer Kontamination und so einer Infektion mit dem Corona Virus zu vermeiden. Die Nutzer haben auch eine Einweisung in diese strengen hygienischen Maßnahmen erhalten. Diese Einweisung wurde an ihre Kognition angepasst. Am Anfang der Pandemie, waren die Nutzer durch den kompletten Lockdown weitestgehend geschützt. Sie mussten sich daran gewöhnen, dass das Personal Gesichtsmasken trug und dass sie das Gebäude nicht verlassen durften. Nach den Auflockerungen der Maßnahmen, zur Eindämmung der Infektionsrate mit dem Corona Virus durch die Regierung, konnten die Nutzer wieder ihre Familien besuchen bzw. die Familien konnten sie, unter strengen hygienischen Vorschriften, in einem dafür vorgesehenen Raum besuchen. Zu diesem Zeitpunkt mussten die Nutzer lernen auch Masken zu tragen und die Distanz zu ihren Angehörigen einzuhalten. Zudem erhielten die Angehörigen eine Einweisung in die Hygienerichtlinien. Die Hygienemaßnahmen mussten immer wieder an die neuesten Erkenntnisse angepasst werden. Während der letzten Monate mussten die Hygienevorschriften bei den Nutzern, ihren Angehörigen sowie beim Begleitetteam immer wieder wiederholt werden und die Maßnahmen erklärt werden.

## Confinés, mais ensemble

L'annonce du confinement a résonné comme un coup de tonnerre sur le Grand-Duché. Il était surtout le présage pour nous, personnel de la Résidence Nico Kremer, d'un changement soudain et rapide de nos habitudes et le début d'une toute nouvelle façon de concevoir l'accompagnement des résidents : sorties et visites interdites, plus de possibilité de se rendre dans les ateliers d'inclusion professionnelle.

Tous les résidents se sont retrouvés dans l'obligation de devoir rester à l'intérieur du bâtiment. On peut aisément imaginer le stress et l'angoisse ressentis par ceux souffrant d'un handicap physique ou intellectuel, quand ils se sont soudain retrouvés confinés, sans la présence à leur côté de leurs familles durant ces moments difficiles.

Il nous a fallu, à tous, personnels et résidents, plusieurs jours pour prendre nos marques et nous adapter à cette situation inédite. Nous avons accueilli le personnel du Service d'activités de jour à Bissen et nous avons mis en place une nouvelle organisation du quotidien en prenant en compte les mesures-barrières.

Malgré cette situation exceptionnelle, nous avons relevé le défi : offrir aux résidents la possibilité de vivre ce moment dans un environnement respectueux des contraintes sanitaires, en leur offrant toute l'attention, la compréhension, le réconfort et la présence qui leur était nécessaire. Tout d'abord en leur donnant la possibilité de renouer le contact avec leurs familles respectives par la mise en place d'un compte Whatsapp et d'appels Facetime. Ainsi, les parents ont pu voir et entendre leur enfant, frère ou sœur, mais également recevoir des photos. Ensuite, et surtout, nous avons proposé aux résidents un programme d'activités varié et adapté aux besoins de chacun. Le beau temps aidant, de nombreuses promenades ont été organisées dans les environs de la résidence ainsi que de très fréquentes sorties en vélo adapté. Chaque personnel a dû être le plus imaginatif possible pour pouvoir proposer chaque jour des activités nouvelles et enrichissantes, avec comme unique objectif le bien-être des résidents : travail de la céramique, créations en bois, peinture et autres expressions artistiques, sport adapté, jeux de société et lecture de conte ou de livres en luxembourgeois, etc. De nombreuses activités furent mises en place pour motiver, travailler la mobilité, entretenir les capacités motrices et cognitives ou tout simplement pour passer du temps ensemble, discuter, rire, partager ..., toujours dans le respect des mesures sanitaires.

Tout au long de cette période, et malgré les angoisses légitimes ressenties par chacun, nous avons fait notre possible pour préserver la santé physique et morale des résidents.

De cette période de confinement, il restera le souvenir d'un temps où nous avons encore plus partagé de moments ensemble. Un temps qui restera pour longtemps gravé dans nos mémoires.

## Summerfest et loisirs

Si la traditionnelle kermesse du Tricentenaire, qui se tient toujours au mois de juin à Heisdorf, n'a pas pu avoir lieu cette année, les résidents et les collaborateurs de la Résidence Nico Kremer, malgré les nombreuses restrictions, ont tout mis en œuvre pour organiser quelques événements plus festifs pendant la période estivale.

Lors d'une chaude journée d'été, et après un projet soigneusement préparé ensemble, résidents et collaborateurs ont pu se retrouver à l'ombre, pour déguster quelques cocktails et bières sans alcool assortis d'un buffet. La programmation musicale, habituellement animée par un partenaire externe, avait été conjointement organisée ce jour-là par l'équipe éducative et par les résidents, pour rendre le moment plus convivial.

Différentes activités sportives telles que du vélo, du tennis de table, du bocce (variante italienne du jeu de pétanque) et des jeux de balles ont été proposées aux abords de la résidence et dans le parc qui l'entoure. Des quizz, des lectures et diverses activités ludiques ont également été régulièrement organisées sur la terrasse de la résidence, permettant ainsi de pallier le manque d'activités externes et de retrouver une certaine normalité.

Si l'année a été difficile pour tous au sein de la résidence, l'investissement des équipes et des résidents dans l'organisation de ces moments de partage a permis de s'octroyer des temps de répit bien mérités malgré la pandémie.

## Nos réflexions et pratiques professionnelles en 2020

### LiN-Workshops

Seit 2016 wende ich die Lagerung in Neutralstellung (LiN) an den Bewohnern an. Als ich den Grund- und Aufbaukurs absolvierte, merkte ich schnell, dass ich mit diesem Lagerungskonzept den Bewohnern etwas Gutes tun kann. Und nicht nur dies, sondern ich freute mich, dass ich Praxisbegleiterin werden konnte, um nun auch meinen Kollegen dieses Konzept nahezubringen.

Dafür führte ich 2x monatlich einen Workshop von jeweils 1-1,5 Stunden durch. Wir übten nach kurzer Theorie-Einheit mit 3-4 Teilnehmern in bequemer Kleidung die 5 Grundpositionen in der Pflege (Rückenlage, 30°-Seitenlage, 90°-Seitenlage, Stabiler Sitz im Bett sowie Sitz im Rollstuhl). Wir konnten unser Praxiswissen und unsere Erfahrungen mit den Bewohnern rege austauschen und einige Tipps mit in die praktische Arbeit nehmen.

Im Laufe des letzten Jahres konnte ich mit Freude feststellen, dass LiN in der Résidence Nico Kremer gut umgesetzt wird und Lösungsansätze selbstständig erarbeitet werden. Damit konnte die Qualität der Pflege für unsere Bewohner verbessert werden.

Einige meiner Kollegen besuchten bereits einen internen LiN-Grundkurs. Für sie bieten wir ebenfalls einen Refresher-Kurs an, der auch schon einmal stattfinden konnte und sehr gut angenommen wurde.

Gerne möchte ich weiterhin meine Kollegen dabei begleiten, das LiN-Konzept in unseren Arbeitsalltag zu integrieren. Dieses Konzept erfordert konsequente Umsetzung und vor allem Übung, denn Übung macht den Meister !



## Arzttermine in Zeiten von Corona

Viele ärztliche Kontrolltermine der Bewohner bei den Fachärzten wurden wegen den Covid-bedingten hygienischen Vorschriften abgesagt oder verschoben. Mit dem zuständigen Referenzarzt der Bewohner wurde zudem auch analysiert welche Termine für die medizinische Begleitung der Bewohner wichtig und welche nicht dringend waren. Zwei Herausforderungen ergaben sich für die Gesundheits- und Krankenpfleger : Zum einen, den Bewohnern erklären, warum der Arzttermin ausfällt bzw. auf einen späteren Zeitpunkt verschoben wurde, und zum anderen, den Überblick auf die Organisation der Arzttermine zu halten.

Die Termine bei den Fachärzten fanden auch teilweise über ein Telefonat statt. Der Gesundheits- und Krankenpfleger gab dem zuständigen Arzt alle Informationen zu dem Gesundheitszustand des Bewohners sowie über die aktuelle Medikation. Dieser entschied dann ob die einzunehmende Medikation geändert wurde oder ob weitere Untersuchungen unternommen werden müssten. Per Post kamen dann die zuständigen Rezepte und Papiere.

## Quand la pandémie permet d'engager une réflexion commune

La Résidence Nico Kremer, qui existe depuis 25 ans, est la plus grande des structures d'hébergement du Tricentenaire, avec 38 résidents en situation de handicap moteur et troubles associés, âgés de 20 à 75 ans.

De nombreux professionnels de disciplines distinctes s'y côtoient et y travaillent ensemble au quotidien pour accompagner les résidents.

Avec l'arrivée de nouveaux collaborateurs et de nouveaux résidents ces deux dernières années, mais aussi face aux défis associés à la pandémie en 2020, il est apparu nécessaire pour tous d'engager une réflexion sur le travail en équipe interdisciplinaire et sur l'organisation de la vie quotidienne au sein de la résidence.

S'appuyant également sur les remarques formulées par les résidents lors des Conseils des résidents ou au sein de groupe de travail, la directrice et la directrice adjointe des structures d'hébergement, avec le soutien du comité de direction, ont pris la décision de s'engager, selon une approche co-productive, dans un diagnostic partagé avec toutes les parties prenantes : managers, collaborateurs, résidents ; l'idée principale étant de prendre du recul, de favoriser des temps d'écoute et d'analyser la situation selon tous les points de vue.

Les objectifs communs poursuivis sont les suivants : améliorer le travail réalisé ensemble, améliorer la vie quotidienne des résidents, améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs.

De premières rencontres, avec le soutien de la directrice des ressources humaines, ont eu lieu en fin d'année 2020 avec la direction, les managers de proximité (chefs d'équipe) et les services supports (service social, service thérapeutique, déléguée à l'expression des usagers, coordinateurs de projets personnalisés, psychologue) pour partager la situation actuelle au sein de la résidence, pour faire émerger ses points forts, mais aussi les défis à relever pour l'avenir.

Ce travail devrait être poursuivi en début d'année 2021 avec l'ensemble des équipes et des résidents dans divers focus-group ou tables-rondes pour étendre la réflexion à tous, pour partager le diagnostic et mieux envisager, ensemble, les solutions d'avenir.

Au Tricentenaire, face aux difficultés, nous favorisons toujours l'approche co-productive, qui permet d'analyser une situation à 360° degrés. C'est forts de cette approche que nous croyons que cette réflexion a des chances d'aboutir en 2021 avec de nouvelles solutions, au profit de tous.

### Projets et objectifs 2021

- Poursuivre et renouveler les projets et activités pédagogiques.
- Poursuivre les réflexions engagées avec l'équipe sur le travail pluridisciplinaire et accompagner le travail collectif.
- Engager et accompagner la réflexion avec les résidents sur le vivre ensemble/le collectif.
- Poursuivre le travail avec les référents sur les fiches AVJ.
- Compléter le dossier ciblé de l'usager par une documentation relative aux habitudes de vie, goûts et préférences des usagers, notamment pour ceux qui connaissent des difficultés d'expression.

Christophe DALSTEIN, Éducateur  
Nancy KLEINE, Infirmière  
Patricia KREMER, Coordinatrice des projets personnalisés  
Patricia NOËL, Chef d'équipe soignante  
Marianne ORIGER, Directrice adjointe des services  
d'hébergement / Responsable des Foyers de Heisdorf

## LE PAVILLON - HEISDORF



### Les collaborateurs au 31.12.2020

- 1 chef-d'équipe éducative
- 1 chef d'équipe soignante
- 6 éducateurs/rices
- 6 infirmiers/ières
- 6 aides socio-familiales / aides socio-familiales en formation

### 10 ans du Pavillon Heisdorf dans un contexte très particulier

Tous, résidents et collaborateurs du Pavillon Heisdorf, attendent impatiemment de voir sortir de terre le projet Heisdorf II, nouvelle structure d'hébergement du Tricentenaire, dans laquelle les résidents du Pavillon Heisdorf - lieu de vie « provisoire » - seront hébergés dans le futur.

Il en aura fallu de l'énergie, de l'enthousiasme et de la créativité pour permettre aux résidents de vivre une vie personnelle et collective sereine, joyeuse et chaleureuse. Le défi a été relevé et on sent aujourd'hui que la petite taille et le travail des équipes ont permis de créer un véritable lieu de vie avec ses habitudes individuelles, collectives, ses routines et ses moments festifs.

Car le Pavillon Heisdorf, structure d'hébergement « provisoire », fêtait ses 10 ans en septembre 2020, dans le contexte très particulier de la pandémie de covid-19 !

Pour célébrer cet anniversaire, résidents et professionnels ont réfléchi ensemble à ce qui pourrait être organisé, sachant que des visiteurs externes ou des familles ne pourraient malheureusement pas y participer. Il a conjointement été décidé de mettre l'accent tout au long de la journée sur les envies et souhaits des résidents, comme un remède à ces temps de restrictions.

Ainsi, un apéritif composé de cocktails de fruits frais et une grillade ont été organisés sur la terrasse, accompagné d'une play-list musicale préalablement sélectionnée. Des tasses illustrées par une photo du Pavillon ont été offertes à chacun des résidents et un diashow présentant les photos et moments festifs de la structure, les 10 dernières années, a été projeté. Tous ont pu s'y reconnaître, un peu vieilliss, mais forts de ces moments chaleureux passés ensemble.

### Les activités au Pavillon Heisdorf en temps de pandémie

Au moment du confinement, mais également tout au long de l'année, les habitudes et activités de loisirs, sportives et culturelles ont été mises à mal, en plus du fonctionnement quotidien particulièrement bousculé par les nouvelles règles sanitaires et de distanciation sociale. Cela a généré beaucoup d'anxiété pour les résidents et de stress pour les collaborateurs.

Il a donc fallu pallier ces temps difficiles et dès que la période de confinement a été levée, et avec les belles journées de printemps, quelques activités ont pu reprendre :

- Promenades dans les parcs à Heisdorf, Echternach, Mersch, etc.,
- Soirées estivales autour du four à pizza pour tester différentes recettes de pains et de pizzas,
- Grillades,
- Sorties « shopping » pour se réapprovisionner en denrées et objets personnels dans les magasins dans le respect de toutes les consignes sanitaires préalablement rappelées à tous avant chaque sortie,
- Organisation d'une kermesse en lieu et place de la traditionnelle kermesse du Tricentenaire n'ayant pas pu avoir lieu avec la préparation de cocktails et apéritifs, l'organisation d'une grillade, la tenue de stands de jeux de balles et d'animations ludiques,
- Travail et jardinage dans le potager qui a donné cette année des concombres, des tomates, des choux et des herbes aromatiques qui ont agrémenté les salades estivales.

### De nouvelles habitudes prises pendant le confinement

Avec le confinement et les restrictions sanitaires, quelques nouvelles habitudes qui pourront être conservées à l'avenir, ont pu voir le jour.

Les résidents, qui pour certains avaient peu l'habitude d'utiliser des smartphones ou tablettes, ont pu, grâce à de nouveaux outils mis à disposition, garder le contact visuel avec leurs proches et entretenir ainsi une relation à distance.

Alors même que les visites ont pu reprendre au sein de la structure, les applications de visio-conférences continuent désormais à être utilisées.

Avec ces mêmes outils, certains résidents qui suivaient une activité sportive de cyclo-danse en présentiel au hall omnisport de Hamm, dans le cadre des activités proposées par les Special Olympics Games, ont pu poursuivre l'activité en visio-conférence, à raison d'une fois par semaine.

Enfin, comme dans de nombreux foyers luxembourgeois et pour soutenir un secteur de l'Horesca fortement touché par la crise, plusieurs soirées « restaurant » ont été organisées et des commandes ont ainsi été passées aux restaurateurs italiens et asiatiques locaux. Pour le régal de tous et un certain goût de normalité !

### Optimierung der Abläufe im Pavillon Heisdorf

Um den morgendlichen Ablauf im Pavillon Heisdorf zu optimieren, wurde im Sommer 2019 die Arbeitsgruppe „Organisation“, bestehend aus vier Personalmitgliedern (Helfer, Erzieher, Krankenpfleger und Teamleiter), zusammengestellt.

Der Pavillon Heisdorf teilt sich in zwei Etagen, dem Erdgeschoss und der 1. Etage, mit jeweils acht Bewohnern, auf. Seit Bestehen des Pavillons war es so, dass jede Etage für sich war, heißt Pflege und Frühstück getrennt voneinander. Der Hilfspfleger war für die Bewohner im ersten Stock zuständig und der Hilfserzieher für Jene im Erdgeschoss. Ziel der Umstrukturierung sollte jetzt sein, dass alle Bewohner innerhalb der Woche im Erdgeschoss frühstücken.

Wir starteten das Projekt im September 2019. Es wurde festgelegt, dass alle Mitarbeiter der Frühschicht, bestehend aus einem Krankenpfleger, einem Erzieher und zwei Helfern, nach der Übergabe, bei der morgendlichen Pflege der Bewohner mithelfen. Diese wurde so aufgeteilt, dass bereichs- bzw. etagenübergreifend gearbeitet wird. Ausnahme ist der auf der Schicht arbeitende Krankenpfleger, der zuerst die Medikamente der Bewohner kontrollieren muss und dann im Anschluss um 6:30 Uhr zur Pflege dazu stößt. Jeder Personalgruppe wurden Bewohner zugeteilt, was auf dem Tagesplan des Pavillons einzusehen ist. Ab 7:15 Uhr ist ein Erzieher für den Kaffeetisch und für die ankommenden Busse nach Bissen zuständig. Ab 7:30 Uhr unterstützen einige Helfer den Kaffeetisch um Essen anzureichen.

Mit dieser Umstrukturierung ist eine durchgehende Betreuung der Bewohner gewährleistet.

Auch wenn dieses System anfangs bei einigen Bewohnern und auch beim Personal auf Misstrauen stieß, hat man sich damit arrangiert und konnte dem Ganzen doch viel Positives abgewinnen.

Dann kam Corona und wir mussten zwangsläufig im Frühjahr 2020 wieder zum alten System zurückkehren, um die vorgegebenen hygienischen Maßnahmen einhalten zu können. Um die Bewohner zu schützen und das Infektions- und Ansteckungsrisiko so gering wie möglich zu halten, mussten von einem Tag auf den anderen alle auf ihrem Stock bleiben, Abstand halten und in zwei Gruppen (auch getrennt vom Personal) essen. Maskenpflicht galt fortan für Jeden, der den Pavillon betrat. Die aufgeteilten Berufsgruppen durften nur noch auf der jeweiligen Etage arbeiten (Ausnahme war der Krankenpfleger, der bereichsübergreifend für die Medikamentenvergabe, Verbände, ... verantwortlich war).

Oftmals stellten uns diese Einschränkungen vor große Herausforderungen, da nicht alle Bewohner die Notwendigkeit dieser Maßnahmen verstanden haben. Mit Hilfe von Plakaten und Erklärungen in leichter Sprache haben wir versucht die Situation verständlich darzustellen.

So wurde beispielsweise erklärt, dass Ausflüge nur noch mit Maske möglich waren, oder dass man noch eindringlicher auf Händewaschen und -desinfizieren achten musste.

Durch die Zusammenarbeit und Unterstützung im multidisziplinären Team (Sozialarbeiter, Ergotherapeut, Physiotherapeut, Koordinator der persönlichen Projekte, ...) haben wir Maßnahmen umgesetzt, die es uns und den Bewohnern auch heute noch angenehmer machen, mit der momentanen Situation umzugehen.

#### Objectifs 2021 :

- Poursuivre et renouveler l'offre de loisirs et les projets pédagogiques au sein de la structure.
- Retrouver de la normalité dans le fonctionnement quotidien.
- Poursuivre la formation continue des collaborateurs.
- Poursuivre la promotion du travail interdisciplinaire.
- Préparer doucement un déménagement futur vers Heisdorf II à travers différents projets.
- Implémenter le Dossier Unique Informatisé IDEO-MED au sein du pavillon.

Ingo HEROLD, Infirmier  
Kelly ALMEIDA, Cindy DA SILVA GONCALVES, Chefs d'équipe  
Marianne ORIGER, Directrice adjointe des services  
d'hébergement / Responsable des Foyers de Heisdorf

## LA RÉSIDENCE A PULTZ - PRETTINGEN



Das Wohnheim A Pultz nimmt seit Juli 2006 zwölf Erwachsene mit mittlerer bis schwerer intellektueller Beeinträchtigung auf. Die Menschen leben dort in zwei Gruppen, die jeweils von einem Erzieher begleitet werden. Die Bewohner werden in ihrem personalisierten Projekt von einem interdisziplinären Team betreut. Zusätzlich zum Stammteam intervenieren punktuell der Koordinator, der soziale Dienst, das therapeutische Team, sowie ein Referenzarzt und andere externe Dienste. Mittlerweile gehen nur noch vier Bewohner einer beruflichen Tätigkeit in einer geschützten Werkstatt nach. Alle anderen Bewohner sind im Ruhestand. Sie bleiben tagsüber in einer Gruppe im Wohnheim.

### Die Mitarbeiter am 31.12.2020

- 2** Teamleiter
- 1** Gesundheitspflegerin
- 8** Erzieher
- 3** Pflegehelfer
- 1** Aide socio-familiale

### Der wohlverdiente Ruhestand

2020 gehen zwei Bewohner in ihren wohlverdienten Ruhestand.

Bedingt durch die gesellschaftlichen Umstände verläuft das „Abschied nehmen“ und der Übergang in den Ruhestand anders als geplant.

Geplant war eine gemeinsame Teilnahme von Bewohner und Begleitpersonal an einer Fortbildung zum Thema „Wie gestalte ich meine Freizeit“. Im Frühjahr wird diese erstmals in den Herbst verschoben. Im Herbst wird die Fortbildung kurzfristig erneut abgesagt.

Mittlerweile sind die interessierten Bewohner bereits im Ruhestand. Als Vorbereitung zur Umgestaltung der Freizeit kann die Fortbildung nun nicht mehr dienen.

Daher erfolgt die Neugestaltung im Rahmen der pädagogischen Referentenarbeit und in Zusammenarbeit mit der Koordinatorin. Die Ruheständler überlegen in einzelnen Versammlungen, was ihre Interessen sind und was in der aktuellen Lage umsetzbar ist. Gemeinsam mit ihrem Bezugserzieher erstellen zwei Bewohner einen Tages- und Wochenplan. Dieser soll ihnen weiterhin Struktur in ihrem Alltag geben.

Die Person, die erst im Oktober in Ruhestand geht, hat bisher noch keinen Plan erarbeitet. Sie freut sich im Vorfeld sehr auf ihr Rentendasein. Nach Eintritt wird jedoch auch deutlich, dass ihr ein routinierter Alltag mit Struktur fehlt.

Sie wünscht sich Ruhe und zeitgleich ist merklich, dass sie gebraucht werden möchte. Dieser Sinn ist verloren gegangen. Eine Neuorientierung lässt sie nur schwer zu. Die pädagogische Begleitung ist geprägt von Klarheit und Struktur und zugleich Herzlichkeit, Empathie. Dies stellt für das Begleiteteam eine neue Herausforderung dar. Der Spagat zwischen dem Verständnis-Haben und gleichzeitig der Aufforderung aktiv zu werden ist nicht immer einfach. Dies verlangt von jedem Teammitglied eine stetige Eigenreflexion im Hinblick auf die persönliche Grundhaltung.

### Arbeitsgruppe organisatorischer Ablauf im Haus

Die Arbeitsgruppe trifft sich bedingt durch die Kontaktbeschränkungen nur dreimal. Darüber hinaus arbeiten die Teilnehmer, soweit der zeitliche Rahmen dies zulässt, in Einzelarbeit. Die Auflistung der individuellen Gewohnheiten der Bewohner wird vervollständigt, diverse Dokumente in der Bewohnerakte aktualisiert. Dies soll neuen Mitarbeitern den Zugang zu den Personen und die Planung von gezielten Aktivitäten erleichtern. Zeitgleich soll somit den Bewohnern ein höheres Maß an qualitativer Begleitung gewährleistet werden. (Beispiel : Vorliebe für Aktivitäten im Wasser – Schwimmbadbesuche einplanen).

Weiterhin wird an der Informatisierung der organisatorischen Tätigkeiten gearbeitet.

### Zusammenleben in der Wohngemeinschaft

Das Zusammenleben in der Wohngemeinschaft wird durch die Veränderungen die die Pandemie mit sich bringt nicht einfacher. Während des Lockdowns sind alle Bewohner zu Hause. Keiner versteht so richtig, was gerade geschieht. Man soll sich aus dem Weg gehen, ob-



Fernsehplan



Pikto „Dialyse“

wohl man zusammenlebt? Und die eigenen Bedürfnisse gibt es ja auch noch.

Situationen zu Tisch, die 2019 noch zu Konflikten führen, gibt es schlichtweg nicht mehr. Die Mitbewohner einer Gruppe teilen sich nur noch zu dritt einen Tisch. Die Pandemie und die Kontaktbeschränkungen haben tatsächlich auch ihre Vorteile. Zu dritt ist die Kommunikation untereinander bzw. in Begleitung des pädagogischen Begleiteams einfacher. Man kann leichter Rücksicht aufeinander nehmen, Aussprechen lassen, Ruhe zulassen oder aber auch mal Gespräche und Unruhe aushalten.

Konflikte gibt es zu anderen Zeitpunkten: Zum Beispiel beim Fernsehen. Bedingt dadurch, dass alle zu Hause sind, wollen auch mehrere Personen gleichzeitig fernsehen. Einzelnen Bewohnern fällt es schwer, dieses Bedürfnis ihren Mitbewohnern zuzugestehen. Als Lösungsfindung dient nun eine Wochenübersicht. Die Bewohner können mittels Fotos / Logo der TV-Sendung / Piktogramm darstellen, wann und was sie im Fernsehen schauen möchten. Kompromisse eingehen, Bedürfnisse befriedigen und Zurückstecken wird zu Beginn des Plans täglich gelernt und auf ein Neues geübt.

### Gesundheitliche Veränderung – Vorbereitung und Begleitung eines Bewohners zur Dialyse

Anfang des Jahres 2020 verschlechtert sich der Gesundheitszustand eines Bewohners zunehmend. Eine bereits bekannte, degenerative Erkrankung nimmt ihren weiteren Verlauf und muss dementsprechend medizinisch begleitet werden. Viele verschiedene Fragen kommen auf, eine Anfrage an das Ethikkomitee wird gestellt: Wie und durch wen wird entschieden wie es weitergeht? Welches sind die Optionen? Wie kann der Bewohner in die Entscheidung einbezogen werden? Wie gehen die anderen Bewohner und das Team mit dieser Situation um?

Nach mehreren Gesprächen mit Ärzten, Team und Leitung gehen wir auf den Weg einer palliativen Dialyse.

Im Vordergrund stehen die Aufklärung und die Information in Leichter Sprache, sowie die individuelle Begleitung des Bewohners. Es entsteht eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Hausarzt, den Fachärzten, dem Dialyse-Personal der Klinik, der internen Referentin für palliative Pflege und der Gesundheits- und Krankenpflegerin der Résidence A Pultz. Gemeinsam wird Schritt für Schritt eine Aufklärung über die Erkrankung, Erklärungen zur Dialyse, aber auch Einschnitte/Einschränkungen für das weitere Leben dargestellt. Mit Hilfe des Koordinators und der Delegierten für die Meinungsäußerung der Nutzer werden neue Piktogramme entwickelt, wie zum Beispiel: PIKTO \*Dialyse.

Die Aufklärung findet in regelmäßigen Abständen mit dem Bewohner statt. Er bekommt Informationen über das, was mit ihm geschieht. Gleichzeitig gilt es, sein Zutrauen zu gewinnen und ihn so weit als möglich mit einzubeziehen. Er kann seine Fragen stellen, seine Bedenken äußern, sein Einverständnis und seine Ablehnung kundtun. Hierdurch entwickelt sich ein guter, vertrauensvoller Austausch zwischen Bewohner, Arzt und Begleitem. Auch wird schon im Vorfeld ein Kontakt mit anschließendem Besuch der Dialysestation, die der Bewohner nach seiner Operation 3-mal in der Woche besuchen wird, geplant.

Der Klinikaufenthalt zwecks Vorbereitung zur Dialyse verläuft ohne Probleme. Die ersten Wochen der Therapie werden noch sehr eng begleitet, so dass der weitere Verlauf schnell und sicher in den Alltag von Bewohner und Personal übergeht. Weiterhin werden Fragen, akute Veränderungen mit dem Bewohner besprochen und erklärt. Dies erleichtert ihm, sowie auch dem Team den Umgang mit dieser einschneidenden Lebenssituation.

## Dynamische Prozesse im Team

2020 ist ein turbulentes Jahr. Zu Beginn des Jahres wird schnell deutlich, dass unser Zusammenhalt im Team arg ins Wanken geraten ist. Wir haben unsere Basis verloren.

Eine ehemalige Mitarbeiterin der Tricentenaire-Gruppe, die uns als Team und unsere alltägliche Arbeit kennt, begleitet uns als externe Mitarbeiterin. An einem Nachmittag im Wald wird der Grundstein gelegt, um uns als Team „A Pultz“ zurück zu finden. Die folgenden Monate sind von dynamischen Prozessen geprägt. Zwei langjährige Teammitglieder orientieren sich neu. Neue Mitarbeiter werden willkommen geheißen. Wir befinden uns alle in einem Prozess, zu dem jeder, auch durch seine Arbeit an sich selbst, etwas beitragen kann.

Das Sprichwort „Ein Gewitter reinigt die Luft“ hat Parallelen zu dem, was wir als Team 2020 durchleben. Nach einer Art „Gewitter“ haben wir die Freude im Team wiedergefunden und schauen positiv in die Zukunft.

## Transparenz der Teamleiter

Zu Beginn des Jahres setzen sich die beiden Teamleiter mit ihrer Rolle und den dazu gehörigen Aufgaben auseinander.

Die Zuständigkeitsbereiche werden definiert und verschriftlicht. Die Umstände lassen einen Austausch mit dem gesamten Team im Rahmen einer Versammlung nicht zu. Im Laufe der Zeit wird deutlich, dass eine Transparenz der Aufteilung in der Zusammenarbeit aller Beteiligten für Klarheit sorgen kann.

Eine Visualisation und Vorstellung im kleinen Rahmen kann Ende des Jahres realisiert werden. Vielen Dank an die Künstlerin.



Visualisation der Arbeitsteilung zwischen den Teamleitern

Cindy RIBEIRO, Michaela ENGEL, Chefs d'équipe d'accompagnement  
Nicole SCHEER, Responsable des Foyer Walferdange et Prettingen

### Ziele für 2021 :

- Vermehrt Projekte für die Bewohner anbieten als sinnbringende rhythmisierende Aufgabe im Tages- und Wochenablauf.
- Eine Umstellung von einer Wochenplanung auf Papier hin auf eine Organisation über Outlook.
- Situativ auf die Entwicklungen in den Gruppen eingehen und auf das, was der Alltag im Zusammenleben mit sich bringt.
- Die vorgesehene Aufteilung umsetzen und evaluieren, aus den Erfahrungen lernen und gegebenenfalls Arbeitsprozesse anpassen.

# LES SERVICES D'ACTIVITÉS DE JOUR

## LE CENTRE JEAN HEINISCH - BISSEN



### Les collaborateurs au 31.12.2020

- 1** responsable du Service d'activités de jour
- 1** chef d'équipe
- 5** éducateurs/ices
- 3** aides socio-familiales

En 2020, le fonctionnement du Service d'activités de jour de Bissen a été fortement impacté par la crise sanitaire liée au Covid-19.

Après l'annonce gouvernementale d'un confinement généralisé en mars 2020, le Ministère de la Famille et de l'Intégration a donné la directive à l'ensemble des gestionnaires du secteur handicap de fermer - entre autres - les services d'activités de jour, dont celui de Bissen.

Cela a impacté fortement les usagers fréquentant le service ainsi que leurs familles. Dès lors que la situation d'urgence sanitaire a été clarifiée, la direction du Tricentenaire et la responsable du service d'activités de jour ont tout mis en œuvre pour garder le lien avec les usagers et les familles et pour réorganiser, lorsque cela été possible, de nouvelles aides au domicile.

Pendant cette période et pour répondre aux besoins d'organisation tenant compte des nouvelles mesures sanitaires, une partie de collaborateurs du service a été affectée aux structures d'hébergement du Tricentenaire, lieux de vie de personnes en situation de handicap, qui ont continué à fonctionner normalement. Par leur flexibilité, les collaborateurs du service ont ainsi contribué à faire face aux nouvelles mesures et aux besoins en ressources humaines générés par les nouveaux modes de fonctionnement.

Fin mai 2020, le gouvernement a annoncé la fin du confinement et le Ministère de la Famille et de l'intégration a invité les gestionnaires du secteur handicap

à préparer un plan de reprise progressive des activités. Le service d'activités de jour a pu rouvrir ses portes aux usagers à compter du 15 juin 2020, au grand soulagement des usagers et de leurs familles. À ce jour cependant, seuls 28 usagers ont retrouvé le chemin du service contre 52 habituellement, compte tenu de la diminution des espaces liée à la mise en place de la station d'isolement, et afin de respecter les nouvelles normes d'hygiène.

Depuis la réouverture du service, en complément de toutes les mesures d'hygiène et sanitaires strictement mises en place et respectées, l'organisation même des activités a connu des évolutions. Pour éviter la circulation potentielle du virus et le contact entre de trop nombreuses personnes en journée, la palette des activités journalières a été réorganisée en 5 salles, de même que les transports du matin et du soir. Chaque groupe d'usagers poursuit ainsi une même activité pendant une semaine dans une même salle avec un ou deux encadrants qui y sont affectés. Chaque encadrant change de salle et donc de groupe chaque semaine.

Ainsi, en plus de l'accompagnement thérapeutique individualisé, les activités proposées dans chaque salle depuis la réouverture au mois de juin sont les suivantes : jeux de société, quizz et activité culturelle, sport, stimulation basale, Imataki, massage et relaxation, construction de robot, promenade, etc.

Le service d'activités de jour a ainsi pu faire face, grâce au soutien et à la force de l'équipe, pour accompagner et rassurer les usagers à leur retour, mais également par leur adaptation face au changement.

Si la nouvelle organisation des activités mise en place pendant cette période semble bien convenir à tous et sera probablement poursuivie, chacun espère aujourd'hui une année 2021 qui verra petit à petit disparaître les contraintes liées à l'urgence sanitaire.

Eric VERITER, Chef d'équipe  
Mariette HAAN, Responsable Service d'activités de jour - Centre Jean Heinish  
Aline MAHOUT, Responsable qualité et innovation



## LE FOYER D'AIDE AUX FAMILLES EMILE KÜNSCH - WALFERDANGE



Die Tagesförderstätte (SAJ) bietet 6 Ganztagsplätze, die derzeit auf 7 Personen verteilt sind. Von Januar bis Mitte März kommen diese regelmäßig von Montag bis Freitag an verschiedenen Tagen zu verschiedenen Uhrzeiten. Acht weitere Kinder und Jugendliche profitieren überwiegend während der Ferien von dem Angebot der Chèque Service. Das Team der Tagesförderstätte steht in enger Zusammenarbeit mit dem Team des Wohnheims Emile Künsch und verschiedene Projekte werden gemeinschaftlich erarbeitet und umgesetzt.

### Anpassungen an die aktuelle Situation

Mit dem Einsetzen des Lockdowns am 16. März wird die Tagesbetreuung eingestellt. Dies geschieht vorrangig, weil die Räumlichkeiten zu dieser Zeit nicht vom Wohnheimbereich getrennt funktionieren. Infektionsquellen sollen so gering wie möglich gehalten werden. Erst ab dem 15. Juli können wir wieder Nutzer im SAJ empfangen, dies begrenzt auf 4 Personen. Auch diese 4 Personen sollen nicht in den Wohnheimbereich integriert werden. Die Räumlichkeiten des « Pavillon rouge » werden an die Bedürfnisse der Gruppe angepasst. Hier werden vorrangig Kinder und junge Erwachsene aufgenommen. Bis Ende des Jahres sind noch nicht alle Nutzer zurückgekehrt, die wir noch Anfang des Jahres empfangen haben. Die Anfragen der Familien haben ergeben, dass die Tagesförderstätte lediglich von Donnerstag bis Samstag und in den Ferien benötigt wird. Die zwei zur Verfügung stehenden Räume sind so aufgeteilt, dass in dem großen Saal Aktivitäten angeboten werden und die Mahlzeiten eingenommen werden können. Der kleinere Raum wird als Ruheraum und Rückzugsort genutzt. Über die Sommermonate finden viele Aktivitäten im Freien statt, dies gleich gegenüber vom Eingang des « Pavillon

rouge », wo ein Zelt vor der Sonne schützt und kreative Aktivitäten sowie Aktivitäten mit Wasser stattfinden. Auch im Freien funktionieren die Tagesförderstätte und der Wohnheimbereich getrennt voneinander.

### Anpassung des Konzeptes 2019-2021 :

2020 ist es soweit : wir überarbeiten unser erstes pädagogisches Konzept. Dies geschieht in Zusammenarbeit mit dem Erzieherteam. Die Erzieher teilen unter sich die Themen auf und arbeiten in kleinen Gruppen oder einzeln daran. Anschließend wird alles zu einem Text zusammengefügt und an das Ministerium zwecks Validierung geschickt. Die Themen die wir vorrangig aufarbeiten sind : die Bildungspartner, die Aktionsfelder, die Anpassung der Räumlichkeiten und die praktische Umsetzung der Vorgaben des Ministeriums für Bildung sowie des Service National de la Jeunesse in der Tagesförderstätte des Foyer Emile Künsch. Im Rahmen der non-formalen Bildung können die für 2020 vorgesehenen obligatorischen externen Fortbildungen nicht wie geplant stattfinden. Sie werden größtenteils abgesagt.

#### Ziele für 2021 :

- Fortbildungen im Rahmen der Möglichkeiten erneut planen.
- Dem Team das Konzept in deutscher Sprache zur Verfügung stellen, damit jeder Zugang dazu hat.
- Die Zusammenarbeit mit den Bildungspartnern (Schule, Eltern) neu überdenken.

Patricia KREMER, Koordinatorin der personalisierten Projekte  
Monika SCHOMMERS, Teamleiterin erzieherisches Team  
Nicole SCHEER, Verantwortliche der Häuser in Walferdange und Prettingen

# LE CENTRE DE PROPÉDEUTIQUE PROFESSIONNELLE

La formation au Centre de Propédeutique Professionnelle (CPP) est axée sur le learning by doing : créer, se tromper, recommencer, trouver, apprendre, sont les étapes-clés de cette méthode. Les atouts de celle-ci sont nombreux : pluridisciplinarité, entraide, innovation. Elle transforme un poste de travail en un lieu d'expérimentation.

Durant cette formation, les stagiaires vont également expérimenter leurs compétences et leurs connaissances acquises, ou en cours, dans les différents ateliers.

## Formation Atelier Chocolaterie :

- Préparation de la masse : praliné, ganache, massepain et caramel
- Fourrage (intérieur des pralines)
- Coupage : couper le praliné à l'aide d'une grille appelée « guitare »
- Enrobage : machine « Tunnel »
- Décor : faire des miettes avec le cornet
- Refroidissement : savoir transporter le moule au réfrigérateur
- Nettoyage
- Hygiène

## Formation Atelier Imprimerie :

- Avoir une bonne compétence pour calculer et compter
- Découvrir les machines à l'imprimerie et avoir une certaine endurance pour rester près des machines
- Connaître les différents programmes de l'imprimerie : In Design, Photoshop, Word, Excel
- Connaître les formats de papier : A3, A4, etc.
- Être capable de plier, de coller le double face
- Réaliser un travail exact et précis
- Termes professionnels / Définitions

## Formation Atelier Services :

- Les différentes tâches en atelier prestation de services
- Le matériel utilisé
- Exercices pratiques : travail avec cutter, pliage, montage des boîtes, conditionnement, emballage, décoration (réaliser des nœuds), étiquetage, triage, collage, création de boîtes, recherche de nouvelles idées créatives pour mariages, baptêmes, premières communions, etc.

## Formation Atelier Thé :

- Pesage du thé
- Triage du thé
- Couture des sachets de thé biodégradable
- Emballage du thé
- Découpage et collage d'étiquettes
- Fermeture des sachets de thé avec une languette
- Etiquetage des sachets de thé
- Nettoyage
- Hygiène

Le CPP est également chargé de former à la vente les stagiaires en situation de handicap. Pour cela, des stands promotionnels sont organisés dans les différents supermarchés Cactus. Ceux-ci nous permettent de présenter et de faire déguster les produits de la chocolaterie aux clients. Nos objectifs concernant les dégustations ne se résument pas seulement à l'axe publicitaire mais permettent aux personnes en situation de handicap de développer le lien social et l'ouverture vers l'extérieur.

Le CPP travaille en collaboration étroite avec les ateliers. Le CPP a ainsi participé à la réalisation de différentes commandes pour des clients. Le CPP est amené à effectuer des livraisons pour les ateliers. Lors de ces livraisons, les stagiaires sont présents pour aider et aussi pour voir la finalité de la production. Dans la continuité du travail en collaboration avec les ateliers, durant l'année 2020, 850 calendriers de l'avent « Let's Make it Happen » ont été réalisés.

En 2020, le CPP a travaillé sur des projets avec les différents ateliers, la création des ChocoBricks a connu un beau succès auprès des clients.

La boutique du Centre Jean Heinisch a été créée en collaboration entre le Service d'Accueil de Jour (SAJ) et le CPP. Le CPP a repris la gestion de celle-ci. En effet, les stagiaires et les éducateurs sont chargés de ranger la boutique, d'approvisionner certains produits, de réaliser des emballages décoratifs et de l'agencer au mieux. Chaque année, l'équipe du SAJ, du CPP et de l'hébergement décident ensemble un thème créatif dans le cadre du Créatri. Cette année, le thème « des saisons » a été retenu. Les personnes en situation de handicap du SAJ et du CPP réalisent différents produits qui sont mis à la vente en boutique.

### **Au sein de la boutique, vous retrouvez :**

- Des bougies confectionnées en activité « bougie » (SAJ)
- Des chocolats réalisés par l'Atelier Chocolaterie, des ChocoBricks réalisés par le CPP
- Du thé provenant de l'Atelier Thé
- Des cartes, des lampadaires, des lampes, créés en activité « Créatri » (SAJ)
- Des objets en céramique produits en activité « céramique » (SAJ)
- Des produits provenant de l'APEMH : huile, vinaigre, confiture, etc.
- Des ustensiles et des corbeilles en feutre produits par le CPP, et encore de nombreux autres produits, etc.

### **Au cours de l'année 2020 :**

En 2020, le CPP a accueilli 4 nouveaux stagiaires. Notons que l'année 2020 fut une année exceptionnelle qui n'a pas permis l'accueil davantage de stagiaires.

5 stagiaires ont quitté le CPP pour les raisons suivantes :

- 2 personnes ont été engagées au sein des Ateliers du Tricentenaire, dont 1 à l'Atelier « Thés » et 1 à l'Atelier Chocolaterie.
- 2 personnes ont effectué un stage scolaire de courte durée.
- 1 personne a effectué un stage qui n'a pas été concluant et poursuit son parcours dans une autre structure.

**LA FORMATION AU CPP EST DONC AXÉE SUR LE LEARNING BY DOING : CRÉER, SE TROMPER, RECOMMENCER, TROUVER, APPRENDRE, SONT LES ÉTAPES-CLÉS DE CETTE MÉTHODE**

### **Objectifs 2021**

- Maintenir un accueil de qualité et permettre l'intégration de nouveaux stagiaires au CPP.
- Maintenir une formation et une orientation professionnelle adaptée.
- Favoriser et maintenir l'autonomie professionnelle des stagiaires en situation de handicap.
- Elaborer et maintenir des techniques de formations adaptées et innovantes (pictogrammes, portfolio, ...).
- Proposer un perfectionnement des compétences des travailleurs en situation de handicap dans les ateliers.
- Proposer un projet pour l'Atelier Thés.

Jill FABER, Manu FARINELLE, Flora LE DORZA,  
Martine MEYERS et Geraldine RENAULD, Éducateur/trices.  
Jérôme COLSON, Directeur des Ateliers et du CPP.



## 321 Vakanz Tricentenaire

Après avoir fêté les dix ans du 321 Vakanz en 2019, qui aurait pensé qu'en 2020 quasiment toutes les activités du 321 Vakanz seraient annulées !

En effet, une seule sortie - spectacle a pu avoir lieu, début février 2020.

Le programme annuel de voyages proposé dès janvier 2020 a connu un grand succès auprès des clients ; 3 séjours ont même été tellement sollicités que nous avons décidé de les proposer deux fois. Un autre séjour a, par contre, dû être annulé assez rapidement faute de clients intéressés.

Cependant, avec le début de la pandémie du coronavirus et le confinement en mars, nous avons, par la suite, dû annuler les séjours prévus pour avril et mai, toujours en espérant que la situation sanitaire permettrait encore de voyager pendant l'été.

Malheureusement, au fur et à mesure de l'évolution de la situation, et toujours en réévaluant cette dernière en tenant compte des recommandations officielles, nous

avons été contraints d'annuler tous les voyages par mesure de précaution. Aucun programme d'été n'a donc pu être proposé.

Le focus de notre travail quotidien a alors été mis sur des tâches plutôt administratives, telles que, par exemples, la mise à jour du fichier client avec enquête, la préparation et distribution des notices sur la protection des données à caractère personnel des clients du 321 Vakanz et de leur entourage, ainsi que des bénévoles, ou encore, l'élaboration d'un livret d'accueil pour les bénévoles.

Pour l'année 2021, notre plus grand souhait est de permettre à nouveau à nos clients de vivre des moments de détente et de bien-être lors de leurs vacances.

Ainsi, le programme 2021 mettra le focus sur les destinations dans des régions rurales, en évitant les grandes villes et en essayant de trouver le bonheur dans les petits moments extraordinaires.

Danielle PETESCH, Coordinatrice service 321 Vakanz

# LE BÉNÉVOLAT AU TRICENTENAIRE

En 2020, la crise sanitaire a également affecté les activités régulières des bénévoles.

La kermesse annuelle, qui rassemble d'habitude plus de 150 bénévoles d'un jour, n'a pas pu être organisée, au grand regret des résidents, usagers et de leurs familles.

Au service 321 Vakanz, une seule sortie - spectacle a pu être réalisée avant le début de la pandémie en février. Les voyages et excursions prévus au cours de l'année ont été annulés, de même que les randonnées en Joëlette.

## **Certains bénévoles sont tout de même restés actifs pendant la pandémie, notamment :**

- en proposant un soutien à distance aux résidents/ usagers, et ceci en étant tout simplement à l'écoute, par téléphone ou par mail, et disponible pour chercher des activités pendant le confinement (mot croisé ou casse-tête en ligne, concerts en ligne, offres culturelles, etc.),
- en rendant visite aux personnes vulnérables, tout en respectant, soit les mesures sanitaires en place dans les différentes structures d'hébergement (du Tricentenaire ou d'autres associations), soit les recommandations émises par le service 321 Vakanz à l'attention des bénévoles,
- en étant disponible en tant que chauffeur bénévole,
- en acceptant de faire des courses pour les résidents/ usagers,
- en participant à distance aux séances de Cyclo-Danse,
- etc.

## **Pot du Nouvel An 2020 pour les bénévoles**

Le 20 janvier 2020, 25 bénévoles du Service 321 Vakanz et autres bénévoles actifs dans les différents services du Tricentenaire ont répondu présent à l'invitation du traditionnel Pot du Nouvel An. C'est dans une ambiance décontractée et conviviale que les bénévoles ont été remerciés lors d'un chaleureux discours ainsi que par la remise d'un cadeau.

## **Label de Qualité Bénévolat**

Après la signature de la Charte du bénévolat en 2014, et dans une recherche constante d'amélioration, nous avons candidaté en 2018 à la démarche de labellisation pour l'obtention du Label de Qualité Bénévolat.

La remise de ce label a dû être reportée à deux reprises en 2020 par l'Agence du Bénévolat en raison de la pandémie.

Nous avons profité de cette année particulière pour mettre en œuvre la majeure partie des recommandations qui nous ont été adressées : un livret d'accueil pour les bénévoles ainsi qu'un fascicule « Foire aux questions » ont été élaborés, une mise à jour de la convention de bénévolat a été réalisée et envoyée aux bénévoles sous forme d'avenant ainsi qu'une notice sur la protection des données à caractère personnel des bénévoles. Le Label nous sera officiellement remis en 2021.

## **Recherche et formation de nouveaux bénévoles**

Pour rechercher de nouveaux bénévoles, nous avons élaboré un plan d'action qui porte sur les années 2020/2021. Il a notamment été décidé de renforcer la communication vers l'extérieur, en utilisant différents moyens, tels que, par exemple, la publication de témoignages ou un spot publicitaire. Sur le site Internet du Tricentenaire, une page sera désormais dédiée au bénévolat.

En 2020 nous avons signé 5 nouvelles conventions de bénévolat.

La formation de base pour accompagnateurs bénévoles en collaboration avec Info-Handicap a eu lieu le 24 octobre dans des conditions particulières. 5 nouveaux bénévoles ont été formés, 4 personnes inscrites ont dû annuler leur participation. Les thèmes de la formation étaient le tourisme accessible, le "design for all", la connaissance des différents types de handicaps et la communication avec les personnes en situation de handicap. Grâce à des exercices pratiques et à des jeux de rôle, les participants ont pu enrichir leur expérience et découvrir, par exemple, ce que l'on ressent en étant assis dans un fauteuil roulant ou en étant malvoyant.

## **Les journées sociales**

Les journées sociales 2020 des firmes JP Morgan et la firme Franklin Templeton ont été reportées à l'année prochaine.

Trois autres entreprises - Ernst & Young, BGL BNP Paribas, Savills Investment Management - ont entrepris la démarche de promouvoir le bénévolat au sein de leur entreprise et d'inciter leurs collaborateurs à l'engagement solidaire. Les échanges en vue d'une collaboration future sont en cours.

Danielle PETESCH, Coordinatrice des bénévoles

## DIE ERINNERUNG IST EIN FENSTER, DURCH DAS ICH DICH SEHEN KANN, WANN IMMER ICH WILL.



LES USAGERS ET RÉSIDENTS,  
LES COLLABORATEURS,  
LA DIRECTION ET LE CONSEIL  
D'ADMINISTRATION DU  
TRICENTENAIRE

ont l'immense tristesse de vous faire  
part du décès de

**Madame  
Stéphanie Penning**

Chère Stéphanie,  
Tu viens de quitter ce monde en plein chaos... Nous garderons un souvenir intense de ces dernières années où tu t'es battue contre la maladie et ta situation de handicap toujours plus présente. Ton envie de partager, dans la joie, tes lectures, tes centres d'intérêt dont la culture, était d'un grand réconfort pour ceux qui te côtoyaient à Heisdorf. Nos pensées vont à ta maman et ton frère dont tu étais si proche.



LES RESIDENTS,  
LES PROFESSIONNELS,  
LA DIRECTION ET LE CONSEIL  
D'ADMINISTRATION DU  
TRICENTENAIRE

ont l'immense tristesse de vous faire  
part du décès de

**Monsieur Da Costa Afonso Angelo**

Cher Angelo,  
C'est à l'âge de tes 4 ans, que nous avons eu le plaisir de faire ta connaissance. Nous t'avons vu grandir et avons partagé beaucoup de beaux moments avec toi.  
C'est trop rapidement que tu nous as quitté le jeudi, 17 décembre 2020. Tu resteras à jamais dans nos souvenirs.  
Pensées émues à tes parents et à ton frère, qui ont toujours été présents pour toi.  
*« Quand le cœur pleure sur ce qui a été perdu,  
l'esprit se réjouit de ce qui a été laissé. »*  
(Soufi Epigram)



D'BEWUNNER, D'PERSONAL,  
D'DIREKTIOUN AN DE  
CONSEIL D'ADMINISTRATION  
VUM TRICENTENAIRE

traueren em den Doud vum  
**Här Vincent Herber**

Léiwe Vincent,

Mir konnten et net faassen, dass du sou schnell aus onser Mëtt gerappt goufs. Den 26. Januar hues du ons fir ëmmer verlooss!

Zënter denger Kandheet wors Du reegelméisseg am Tricentenaire zu Walfer. Sait 1998 hues du an der Résidence Nico Kremer zu Heeschdref gewunnt. Iwwerall has Du vill Frënn, déi Dech vermessen wäerten!

Du wors en oppenen, respektvollen an gesellegen Mënsch, deen bei ons all immens beléift wor.

Äddi Vincent, mir wäerten Dech net vergiessen!

Eis Gedanken sinn bei Denger Schwester Vicky,  
Dengem Brudder an Dengem Neveu Max

XXXXXXXXX



D'BEWUNNER, D'PERSONAL,  
D'DIREKTIOUN AN DE  
CONSEIL D'ADMINISTRATION VUM  
TRICENTENAIRE

traueren em den Doud vun dem  
**Här Marcel Wealer**

Léiwe Marcel,

23 Joer hutt Dir an der Résidence Nico Kremer gelieft. Dir hat ëmmer Är besonnesch Platz an der Résidence an déi ass elo eidel!

Roueg Momenter hutt Dir gebraucht a gesicht souwéi och d'Gesellschaft mat Ären Matbewunner genoss. Besonnesch Äert Laachen wäert villen vun ons a gudder Erënnerung bleiwen.

Eis Gedanken sinn an dësen schwéieren Stonnen bei Ärer Fra,  
Ären Duechteren an der ganzer Famil.

# REMERCIEMENTS

## 2020-21, « les années de la co-production »

Cette année aura définitivement marqué un tournant pour notre société, et sans aucun doute encore, avec d'autres dimensions, pour toutes les personnes qui se sentent souvent déjà tellement confinées dans leur propre corps. Nous n'oublions pas celles et ceux qui les accompagnent au quotidien : entourage, famille, mais également professionnels des services. Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes qui, de près ou de moins près, contribuent à ce que le projet associatif du Tricentenaire puisse se développer et que nous puissions pérenniser les réponses apportées, et à apporter, aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap, ainsi qu'à ceux de leurs familles et entourages. Nous avons décidé de continuer en 2021, et bien au-delà, sur la voie de la co-production pour que chacun puisse s'approprier son domaine d'expertise vers une qualité de vie optimale pour tous.

**Madame Corinne CAHEN**, Ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région; **Mesdames Marie-France NENNIG** et **Sandy ZOLLER**, responsables de la division Personnes handicapées, ainsi que Monsieur **Pierre CHRISTEN** représentant dans la Plate-forme de coopération, **Monsieur Marc PLUMACHER**, en charge des agréments, le responsable du Service Infrastructures socio-familiales, **Monsieur Thierry WELTER** et **Madame Anouk NOSBUSCH** qui suivent nos projets de construction, ainsi que tous leurs collaborateurs, pour le soutien et l'accompagnement de notre Ministère de tutelle dans la gestion des services existants et dans le suivi des nouveaux services.

**Monsieur Dan KERSCH**, Ministres du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire. **Mesdames Isabelle MOUSSET**, Gestion des services Initiatives sociales et Handicap et **Alexandra MARCELET**, Appui administratif Ateliers protégés, **Monsieur Claude TREMONT**, Responsable du département "Emploi", **Monsieur Patrick LUCAS**, ainsi que **Monsieur Laurent FERY**, Service Handicap et reclassement professionnel de l'ADEM, pour leur soutien aux Ateliers du Tricentenaire.

Depuis mi-mars 2020, début de la crise sanitaire, notre association a été plus en contact avec le **Ministère de la Santé**, ce qui n'était pas le cas jusqu'ici, étant sous la tutelle du Ministère de la Famille. Nous tenons à remercier **Madame la Ministre Paulette LENERT**, ainsi que l'ensemble de la **Direction de la santé** pour la gestion de la pandémie au pays.

**Monsieur Marc CROCHET** et **Monsieur Gérard ALBERS**, vice-présidents, ainsi que **Monsieur Yves OESTREICHER**, de la **FEDAS**; **Monsieur Marc FISCHBACH**, président et Madame **Netty KLEIN**, secrétaire générale de la **COPAS** qui nous soutiennent au sein des ententes patronales.

**Messieurs les Bourgmestres**, **François SAUBER** de Walferdange, **Jean-Pierre KLEIN** de Steinsel, **Henri WURTH** de Lintgen, **David VIAGGI** de Bissen, ainsi que leurs échevins, conseillers et secrétaires communaux, pour l'accueil de

nos services dans leurs communes respectives, ainsi que pour leur souci de contribuer à la qualité de vie de leurs concitoyens en situation de handicap.

**Madame Christine PEGEL**, directrice de l'agence ANEF-FORE, pour son soutien dans l'investissement de notre association au sein des projets européens Erasmus+.

La **Congrégation de la Doctrine Chrétienne**, pour son soutien indéfectible envers nos projets depuis la création de notre œuvre.

**Monsieur Pierre BLEY**, président de l'Œuvre Nationale de Secours Grande Duchesse Charlotte, le Conseil et l'équipe, pour les différents soutiens financiers apportés à nos projets.

Les nombreux **donateurs**, clubs, associations, qui, avec confiance, soutiennent fidèlement nos actions et permettent le fonctionnement optimal des services actuels, ainsi que le développement de nouveaux projets ; que leur générosité, qui nous permet de répondre aux demandes des familles et des usagers, soit ici mise en avant et remerciée.

Les **bénévoles** d'un jour ou plus réguliers, qui s'engagent, avec beaucoup d'enthousiasme et de respect dans l'accompagnement des usagers, au sein des services d'hébergement et essentiellement au sein du service 321 Vakanz, ainsi que pour les ateliers.

Le **comité** et les **membres** des « **Frënn vum Tricentenaire** » qui soutiennent financièrement nos services en organisant, entre autres, la traditionnelle « Kiermes », festivité annuelle d'après Pentecôte qui rassemble plus de 2000 personnes durant une longue après-midi. Nous avons hâte de pouvoir à nouveau l'organiser.

Un **merci particulier** en cette année de pandémie au **Docteur Alain SCHAEFFER** et au cabinet médical de Walferdange pour la coordination des soins de santé dans les services.

Les **personnes accueillies, leurs familles et leur entourage**, pour leur courage, leur détermination et la confiance qu'elles nous témoignent depuis tant d'années. Le chemin vers la co-production est encore jalonné de défis communs. Mais nous y croyons plus que jamais !

L'ensemble des **collaborateurs** des différents services, aujourd'hui plus de 350 pour le groupe, qui, avec enthousiasme et courage, mettent leurs compétences au service de la qualité de vie des personnes accueillies et de leurs familles, ainsi que de leurs collègues.

Enfin, nos remerciements vont à nos **collègues des autres associations** du secteur (national et européen), pour leur engagement dans les partenariats et pour la richesse des échanges. La crise aura renforcé la solidarité.

L'équipe de rédaction vous donne rendez-vous l'année prochaine.

**Ensemble nous serons « La solution » !!!**

Christophe LESUISSE, Administrateur délégué









# Tricentenaire

a.s.b.l. reconnue d'utilité publique

CCPLLULL LU42 1111 0011 8016 0000  
ISSN 2354-5291

## SIÈGE & DIRECTION GÉNÉRALE

1, rue de la Gare  
L-7228 Helmsange / Walferdange  
Tél.: +352 33 22 33-1  
Fax.: +352 33 22 33-545  
direction@tricentenaire.lu

## ADMINISTRATION CENTRALE

2b, rue de la Gare  
L-7228 Walferdange  
Tél.: +352 33 22 33-1  
Fax.: +352 33 22 33-545

## RÉSEAU TRICENTENAIRE

3, rue de la Gare  
L-7228 Walferdange  
Tél.: +352 33 22 33-510  
Fax.: +352 33 22 33-544  
reseau@tricentenaire.lu

## FOYER D'AIDE AUX FAMILLES EMILE KÜNSCH

1, rue de la Gare  
L-7228 Helmsange / Walferdange  
Tél.: +352 33 22 33-1  
Fax.: +352 33 22 33-344

## RÉSIDENTIE WALFERSCHLASS

2a, rue de la Gare  
L-7228 Walferdange  
Tél.: +352 33 22 33-560  
Fax.: +352 33 22 33-344

## RÉSIDENTIE NICO KREMER

1c, rue de Mullendorf  
L-7329 Heisdorf  
Tél.: +352 33 40 04-1  
Fax.: +352 33 40 04-244

## PAVILLON HEISDORF

32a, route de Luxembourg  
L-7330 Heisdorf  
Tél.: +352 33 01 01-6940  
Fax.: +352 33 01 01-6644

## RÉSIDENTIE A PULTZ

9, rue de la Montagne  
L-7460 Prettingen  
Tél.: +352 26 32 30  
Fax.: +352 26 32 30-844

## CENTRE JEAN HEINISCH

14, z.a.c. Klengbousbiert  
L-7795 Bissen  
Tél : +352 26 88 67-1  
Fax : +352 26 88 67-744

## 321 VAKANZ

50, route de Diekirch  
L-7220 Walferdange  
Tél : +352 33 22 33-321  
321vakanz@tricentenaire.lu

## CHOCOLATS DU CŒUR

50, rte de Diekirch  
L-7220 Walferdange  
Tél : +352 26 33 07 71  
bar@chocolatsducoeur.lu