Règlement général

MAISON DES GÉNÉRATIONS

TREFF AAL SCHOUL

33A, Grand-Rue
L-8372 HOBSCHEID

I. Informations générales et détails administratifs

A. ***Détails administratifs***

Dénomination	Treff Aal Schoul
Adresse	33A, Grand-Rue L-8372 Hobscheid
Téléphone	39 01 33 501
Courriel	treff@habscht.lu
Site internet	www.treffaalschoul.lu
Facebook	Treff Aal Schoul
Heures d'ouverture administrative	Lundi-Vendredi de 08.00-12.00 et 13.00-16.00 (sauf mercredi après-midi)
Jours et heures d'ouverture	Le Treff Aal Schoul est ouvert au public en principe 5 jours sur 7, de 08.00-12.00 et de 13.00-16.00. L'ouverture de samedi et du dimanche se fait suivant les activités. Si pendant certaines périodes de l'année, le Treff Aal Schoul sera fermé au public, ces périodes de fermeture seront communiqués à la clientèle.

B. Description générale du « Treff Aal Schoul » de Hobscheid

1. Objectifs du Treff Aal Schoul

Le Treff Aal Schoul est une structure qui offre ses prestations dans le cadre très large des mesures visant l'autonomie, l'indépendance et le bien-être de la population cible dont il favorise l'intégration et la participation active à la vie sociale. Il favorise son épanouissement personnel et stimule ses intérêts en lui offrant une grande panoplie d'activités.

Il prévient l'isolement, il contribue à la prévention de la santé psychique et physique.

Il favorise la participation active des usagers en les encourageant à s'investir eux-mêmes pour exploiter et développer leurs ressources et pour faire part de leur savoir ou de leurs compétences particulières aux autres usagers.

2. Situation géographique

2.1. La commune de Habscht

La commune de Habscht a pris naissance le 1er janvier 2018 et est issue de la fusion des anciennes communes de Hobscheid et de Septfontaines. La Commune de Habscht se compose des localités de Eischen, Hobscheid, Septfontaines, Greisch et Roodt Eisch. En font également partie les Lieux-dits : Gaichel, Klaushaff, Kreuzerbuch, Lauterbur, Leesbach, Simmerfarm et Simmerschmelz.

Elle est une des 10 communes du canton de Capellen au Grand-Duché de Luxembourg.

La commune compte environ 5100 habitants. (Janvier 2024)

2.2. Les infrastructures du Treff Aal Schoul

De 1850 à 2011, l'école primaire de la commune de Habscht se trouvait dans l'actuelle Maison des Générations. En septembre 2014, les travaux de transformation et de rénovation de l'ancienne école en « Maison des Générations » ont débuté. Il était prévu d'y installer le Treff Aal Schoul, un lieu de rencontre pour jeunes et moins jeunes, ainsi que le restaurant Aal Schoul. Dans l'esprit de la « Maison des Générations », c'est-à-dire du rassemblement de personnes de tous âges, le restaurant n'est pas seulement ouvert pour les visiteurs du Treff Aal Schoul, mais également à toute autre personne.

Le projet a été achevé en 2016.

Le Treff Aal Schoul se trouve donc dans la Maison des Générations, 33A, Grand-Rue au centre de Hobscheid. Les locaux du Treff Aal Schoul s'étendent sur deux étages et sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.

L’entrée principale pour les visiteurs du Treff Aal Schoul se trouve à l’arrière du bâtiment et est munie d’une sonnette. Au rez-de-chaussée se trouve l'entrée par laquelle on accède au bureau et à la bibliothèque. Le premier et le deuxième étage, utilisés exclusivement par le Treff Aal Schoul, sont accessibles par la cage d'escalier ou par l'ascenseur.

Au premier étage se trouvent les installations sanitaires, ainsi que deux grandes salles et une cuisine, qui sont utilisées pour des conférences, des activités et des cours créatifs, sociaux, sportifs ou culinaires. Une salle est équipée d'un grand écran.

Une grande terrasse et une petite terrasse sont également accessibles par le 1er étage.

Une autre salle spacieuse se trouve au 2ème étage. Cette salle est utilisée principalement pour des cours créatifs.

Un arrêt de bus et des places de parking se trouvent juste devant la Maison des Générations. Certaines activités qui, pour des raisons pratiques, ne peuvent se dérouler dans la Aal Schoul, sont délocalisées.

2.3. Facilités d’accès au Treff Aal Schoul

- Le Treff Aal Schoul se trouve au centre de Hobscheid et est donc joignable à pied par de nombreux clients.
- Un arrêt de bus se trouve juste devant la Maison des Générations. Le bus est utilisé par nos clients habitant en-dehors de Hobscheid et constitue une facilité pour nos excursions pour lesquelles nous utilisons les transports publics.
- Des places de parking non payantes se trouvent près de la Maison des Générations. Un autre grand Parking non-payant se trouve en face à 200m.
- Pour les habitants de la Commune de Habscht, une « Navette » peut être organisée pour se rendre aux activités du Treff Aal Schoul.

2.4. Facilités et lieux pour organiser des activités

- Le Centre Polyvalent à Hobscheid avec ses 2 salles où différents de nos cours de sport ont lieu.
- La Salle Union à Hobscheid, complètement rénovée fin 2023, qui peut désormais être utilisée à de diverses fins : conférences, soirées cinéma, représentations théâtrales, tables rondes, etc.
- Le Centre Culturel Jean Wolff à Eischen.
- Des circuits pédestres se prêtent pour des randonnées et promenades.
- Un parcours fitness.
- Des pistes de pétanque à Eischen, Septfontaines et Greisch.

3. Public cible

Le Treff Aal Schoul ne s'adresse pas à une clientèle fixe et régulière mais ouvre ses locaux à toute personne intéressée.

Si le Treff Aal Schoul adapte ses prestations en priorité aux personnes qui préparent leur retraite ou qui sont déjà retraitées, pour ce qui est de la nature, du degré de difficulté et de la vitesse d'apprentissage, les personnes plus jeunes sont également les bienvenues.

Le Treff Aal Schoul ouvre également ses portes largement à toute personne de nationalité étrangère et veille à ce que les informations au sujet des activités soient accessibles à tous du point de vue linguistique. Outre la langue luxembourgeoise, l'accent est principalement mis sur la langue française car la commune de Habscht se situe directement à la frontière belge.

Le Treff Aal Schoul s'engage donc à représenter un lieu de rencontre pour toute personne qui :

- recherche le contact et la compagnie d'autrui
- désire participer activement à la vie culturelle et sociale
- ressent le besoin d'acquérir ou de parfaire ses connaissances
- veut entretenir sa forme physique ou psychique
- souhaite transmettre son savoir à autrui
- désire offrir son aide sous différentes formes de bénévolat

Description de la clientèle actuelle (2024) :

- Le Treff Aal Schoul compte parmi ses clients de nombreuses femmes aux foyers et des femmes veuves qui ont passées toutes leur vie dans la commune de Habscht. Tout en poursuivant la prévention de l'isolement social, le Treff Aal Schoul répond aux demandes de leur offrir l'occasion de se retrouver entre eux pour échanger, pour s'activer et pour passer du bon temps ensemble. Cette clientèle devient de plus en plus grande.

- Toute en favorisant la poursuite du Life long Learning, le Treff Aal Schoul cherche à proposer une grande panoplie d'activités et de cours divers qui visent à attirer un maximum de personnes intéressées. Puisque l'offre existante dans la région n'est pas très étendue le Treff Aal Schoul bénéficie d'une clientèle de tous âges. Ainsi le Treff Aal Schoul accorde une grande importance à la mixité des générations qui s'influencent et s'entraident mutuellement. Pour faciliter le passage de la vie active à la retraite il faut atteindre les gens avant qu'ils ne partent à la retraite puisque la planification de la retraite commence bien avant l'âge ordinaire de la retraite. Pour atteindre les personnes plus jeunes le Treff Aal Schoul propose entre autres ses services à des horaires flexibles.

- Dans ce même ordre d'idées, le Treff Aal Schoul cherche à favoriser le dialogue intergénérationnel qui joue aussi un rôle en faveur du rapprochement de générations, ceci en prenant contact avec les institutions pour enfants et jeunes et en initiant des actions et projets communs. La collaboration avec l'école Montessori situé à Hobscheid est ici particulièrement adaptée. De nombreux étudiants sont nés à l'étranger et n'ont pas de grands-parents/ membres de famille au Luxembourg et profitent ainsi d'activités partagées.

4. Organisme gestionnaire

L'organisme gestionnaire du Treff Aal Schoul est l'asbl Foyer Seniors. L'asbl a été constitué en 1987 avec le but d'initier des projets en faveur des seniors de la société luxembourgeoise.

Le 15 septembre 2016, une convention a été signée entre la commune de Habscht et Foyer Seniors asbl, qui assure la gestion administrative du Treff Aal Schoul qui a été officiellement inauguré le 12 décembre 2016.

La collaboration entre la commune de Habscht et Foyer Seniors asbl est régie par un "contrat de collaboration".

Foyers Seniors asbl gère entre autres encore 7 autres Clubhaiser (état fin 2023) sur le territoire luxembourgeois.

5. Personnel

5.1. L'équipe professionnelle

L'équipe se compose de 1,5 ETP, répartis sur 2 personnes physiques. 1 personne occupe, à raison de 0,75 ETP un poste en tant qu'éducatrice diplômée et 1 personne en tant que chargé de direction à raison de 0,75 ETP.

II. Projet d'établissement

1. Modalités d'élaboration et d'exécution du programme

1.1. Objectifs généraux

Le Treff Aal Schoul est un lieu de rencontre qui offre un éventail d'activités dans les domaines les plus divers. Le Treff Aal Schoul vise en premier lieu d'offrir à chaque usager un cadre d'accueil agréable et à souhaiter la bienvenue à chaque personne, peu importe l'âge, la nationalité, le sexe ou l'appartenance religieuse. La qualité de l'accueil et surtout celle du premier accueil est essentiel. Le personnel du Treff Aal Schoul valorise une atmosphère conviviale et chaleureuse et il nous est important de donner à tous les intéressés la possibilité de passer des heures agréables dans une atmosphère amicale et relaxante au Treff Aal Schoul.

Le Treff Aal Schoul proposant en priorité ses prestations aux personnes qui préparent leur retraite ou qui sont déjà retraitées a pour but de permettre à chaque personne intéressée :

- de participer et de s'intégrer activement à la vie sociale
- de ne pas glisser dans l'isolement social
- de rester autonome et indépendant
- de rester en bonne forme physique et mentale
- de s'engager pour autrui sous différentes formes de bénévolat
- de préparer son départ de la vie active

Afin de promouvoir ces objectifs, le personnel est toujours à l'écoute des usagers et tient compte des besoins et désirs spécifiques des clients et les intègre dans la mesure du possible dans l'organisation et de la réalisation des programmes et activités.

En outre le travail intergénérationnel et donc la collaboration avec différentes organisations tel que les écoles fondamentales et les commissions consultatives nous est très importante.

1.2. Objectifs spécifiques

Le Treff Aal Schoul est une structure qui offre ses prestations dans le cadre très large des mesures visant l'autonomie, l'indépendance et le bien-être des usagers, dont il favorise l'intégration et la participation active à la vie sociale. Il favorise son épanouissement personnel et stimule ses intérêts en lui offrant une grande panoplie d'activités.

Pour l'équipe du Treff Aal Schoul il est incontournable :

- D'analyser la situation de la population à laquelle il s'adresse et de prendre connaissance des offres déjà existantes
- De proposer des activités variées, sporadiques ou régulières, susceptibles d'intéresser tous les citoyens

- D’être à l’écoute des intéressés qui peuvent à tout moment soumettre des suggestions d'activités au personnel
- D’engager des chargé(e)s de cours qualifiés et compétents
- De proposer des horaires flexibles
- De fournir le matériel nécessaire aux activités et de s’occuper de la préparation des locaux et de la décoration
- D’offrir une écoute active et de remplir une fonction de conseil pour les personnes qui sont à la recherche de solutions pour un problème personnel ou de les orienter vers des professionnels spécialisés en cas de besoin
- D’encourager les usagers à s’investir eux-mêmes pour exploiter et développer leurs ressources
- D’encourager les usagers à développer leurs ressources et de faire part de leur savoir ou de leurs compétences particulières aux autres clients
- De favoriser les contacts sociaux et de promouvoir le contact intergénérationnel et interculturel
- De favoriser la poursuite du « Life Long Learning »
- De proposer ses prestations à toute personne qui désire préparer son départ de la vie active
- De collaborer avec les responsables communaux, les institutions et les associations communales, régionales et nationales

2. L’offre de prestations et de services du Treff Aal Schoul

Lors de l'élaboration du programme trimestriel, l’équipe du Treff Aal Schoul tient compte des besoins et désirs spécifiques des clients et les intègre dans la mesure du possible dans l’organisation et la réalisation des programmes et activités.

L’offre de prestation est divulguée sous forme de brochure qui apparaît trimestriellement, de janvier-mars, d’avril-août et de septembre-décembre.

2.1. Types d’activités

Le Treff Aal Schoul propose des activités autour des piliers suivants :

- Sport, mouvement et relaxation
- Créativité
- Nouvelles technologies et formation à la digitalisation
- Culture
- Bien-être et santé
- Informations et conférences
- Cours de langues
- Convivialité
- Activités intergénérationnelles
- Excursions et petits voyages

Ces activités variées, sporadiques ou régulières sont organisées sous forme de cours d’initiation ou d’entraînement à des connaissances ou techniques définies, d’ateliers créatifs, de groupes de discussion, de conférences, de rencontres, de repas en commun, de fêtes, de promenades, de visites guidées, d’excursions et de voyages organisés.

2.2. Projets ponctuels et collaborations

Le personnel du Treff Aal Schoul est ouvert à tout moment pour de nouvelles idées et projets. Ainsi des projets spécifiques s’ajoutent régulièrement au programme proposé. Ces projets sont maintenus avec différents partenaires et des thèmes variés.

D’autre part, le Treff Aal Schoul maintient diverses activités depuis des années car elles se réjouissent d’une clientèle fidèle.

Certaines activités sont organisées en collaboration avec d’autres associations :

- La Commission de la culture
- La Commission des Générations et de la cohésion sociale
- La Commission de la Jeunesse, du Sport et de la Santé
- L’école préscolaire de Hobscheid
- L’école Montessori de Hobscheid
- Le SICONA kids

2.3. Activités caritatives

Le Treff Aal Schoul participe occasionnellement à des activités à caractère caritatives visant à soutenir des associations avec des dons issus des bénéfices de certaines activités ou avec des dons en nature :

- 2023 - Organisation d'une conférence dont les recettes ont intégralement été donné à la Fondatioun Kriibskrank Kanner.
- 2024 - Le personnel ainsi que des bénévoles du Treff Aal Schoul ont soutenu l'édition 2024 du Télévie étant donné qu'un centre de promesse a fonctionné dans la commune de Habscht.

3. Les modalités d'inscription et de désinscription

Les modalités d'inscription, respectivement de désinscription, sont communiqués aux clients, par le biais de la brochure trimestrielle :

- Pour toute activité proposée, une inscription au préalable est obligatoire.
- Toute inscription est contraignante.
- Une inscription est seulement possible pour l'intégralité d'un cours et l'intégralité des frais de participation est à payer.
- Une inscription se fait par téléphone, courriel ou au Treff Aal Schoul même.
- Si une place a été confirmée oralement ou par courriel, le client est prié de virer le montant dû. Il ne reçoit pas de facture de notre part.
- La participation aux activités est sous leur propre risques et périls.
- En cas où le client est empêché de participer à une activité ou il s'est inscrit, il faut en informer dans les meilleures délais le personnel du Treff. Le cas échéant, une personne sur la liste d'attente pourra prendre la place. Cependant, si le désistement entraîne des frais, le Treff Aal Schoul ne peut pas rembourser les frais.
- Une fiche de renseignement sera remplie par chaque visiteur dès son inscription à un cours ou une activité. Cette fiche contient les informations de base sur le client, telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone etc. et demande dans un même temps l'autorisation du client,
    - pour la prise de photos et leur diffusion
    - pour l'envoie de la brochure (par voie postale ou par courriel)
    - pour l'utilisation des données personnelles dans le but d'envoyer une newsletter par courriel contenant des informations sur les offres du Treff Aal Schoul

  Les informations demandées sur ce formulaire sont bien entendu confidentielles.

4. La communication interne et externe

4.1. Communication externe

L'offre du Treff Aal Schoul est publiée :

- Dans la brochure programme du Treff Aal Schoul, 3 fois par an. Cette brochure est distribuée à toute boîte dans la Commune de Habscht et envoyée aux clients inscrits au Treff Aal Schoul n'habitant pas la Commune de Habscht ainsi qu'à différents Club Activ Plus au Luxembourg.
- Sur le site internet Clubhaiser.lu et sur le site de la commune de Habscht.
- Dans la Newsletter mensuelle à tous les clients qui se sont inscrits.
- Sur les réseaux sociaux (facebook).
- Dans le journal « Landakademie ».
- Sur les panneaux électroniques de la Commune de Habscht.
- Un dépliant informant sur l'offre intergénérationnelle est également distribué une fois par trimestre à tous les élèves des écoles et de la crèche de la commune de Habscht.

4.2. Communication interne

Afin de garantir la communication interne, sont organisé :

- Des outils informatiques, dont chaque membre de l'équipe a la possibilité d'y accéder librement et en toute transparence.
- Un membre du comité exécutif de l'asbl Foyers Seniors est désigné en tant que personne de contact pour le Treff Aal Schoul. Cette personne sert de liaison entre l'asbl et le Treff Aal Schoul et simplifie de longs chemins administratifs.
- Chaque membre de l'équipe a la possibilité de participer à des supervisions, respectivement à des formations.

Un Comité de Gestion réuni les représentants communaux, de l'asbl Foyers Seniors et de la direction du Treff Aal Schoul au moins 3 fois par an.

5. La gestion des réclamations

La gestion des réclamations est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des services du Treff Aal Schoul. Elle permet de visualiser des problèmes qu'elle rencontre pour y remédier.

Le Treff Aal Schoul utilise la définition suivante d'une réclamation : *Toute expression écrite ou orale d'insatisfaction ou de mécontentement.*

Par conséquent ne sont pas considérée comme réclamation, les suggestions d'amélioration ou les expressions d'attentes. Il va de soi que ces préoccupations seront malgré cela prise en compte.

Chaque réclamation sera prise au sérieux et sera traitée dans les meilleures délais possibles et au sein de l'équipe.

Un client mécontent sera accueilli avec empathie en lui offrant la satisfaction d'être écouté et compris. On identifie chaque réclamation et l'objet de celle-ci et si possible, on propose une action corrective.

6. Autres

6.1. Système de la gestion de qualité au sein du Treff Aal Schoul

Une évaluation régulière se fait sous forme d'un rapport d'activités annuel.
Une évaluation trimestrielle interne se fait entre les professionnels, à la fin des activités proposées dans nos brochures.

6.2. Formateurs externes

Les formateurs externes, œuvrant au Treff Aal Schoul, sont sous contrat. Ce contrat règle le montant de leur prestations (fixé en collaboration entre les acteurs en question) et des détails de leurs prestations. Ces contrats sont rédigés en double exemplaire. Il faut en plus noter que les formateurs doivent se faire prévaloir d'un certificat/diplôme certifiant les compétences en la matière dispensée.

III. Règlements de sécurité et les plans d'intervention

La direction veille à l'observation des mesures de sécurité et d'hygiène à l'intérieur des locaux du Treff Aal Schoul et lors de l'organisation d'activités. A cet effet elle donne au personnel les instructions nécessaires et elle collabore avec les instances compétentes en la matière.

Les personnes fréquentant le Treff Aal Schoul sont priées de respecter les consignes d'hygiène et de sécurité ainsi que la propreté des lieux, sous peine de se voir refuser l'accès au Treff Aal Schoul.

Il est strictement interdit de fumer dans les locaux du Treff Aal Schoul.

Des informations de comportement en cas d'alarme incendie sont affichés bien lisiblement au sein des locaux du Treff Aal Schoul.

Un registre de sécurité local contenant entre autres les contacts des firmes d'entretien et/ou de dépannage et le livre d'entretiens se trouve dans la salle « Technique » au rez-de-chaussée.

Une procédure d'urgence/ d'évacuation (Annexe 1) ainsi qu'une procédure en cas d'absence (Annexe 2) ont été établies.

IV. Règlement d'ordre intérieur

1. Règlement d'ordre intérieur pour les usagers

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

L'accès au Club est réservé en priorité aux personnes de plus de 50 ans, sans distinction de race, de religion ou d'ethnie, qui désirent préparer leur départ de la vie professionnelle, ou leur passage d'une étape de la vie à une autre et/ou qui veulent participer à la vie sociale et culturelle de la société en y assumant des responsabilités et/ou en cultivant des relations d'échange et de coopération entre elles et entre générations.

La dimension intergénérationnelle du Club qui implique l'action d'enfants, de jeunes et de jeunes adultes requiert l'ouverture du club à l'ensemble de la population d'une région.

L'entrée des locaux du Club est gratuite, mais une participation aux frais est demandée lors de l'inscription ou de la participation à des activités ou des manifestations précises ponctuelles. Dans ce cas le prix d'entrée et/ou les modalités de participation sont indiquées lors de l'invitation et/ou bien ils sont affichés dans la brochure.

L'accès au Club peut être refusée à toute personne qui ne respecte pas les dispositions du présent règlement d'ordre interne ou qui perturbe le bon fonctionnement des activités du Club.

1. Règlement d'ordre intérieur pour le personnel

Le règlement d'ordre interne pour le personnel du Treff Aal Schoul se trouve en annexe du document. (Annexe 3)

V. Organigramme du Treff Aal Schoul

L’organigramme du Treff Aal Schoul se trouve en annexe du document. (Annexe 4)

Annexe 1 : Procédure d'urgence - Treff Aal Schoul

- Un plan d'évacuation est affiché sur chaque étage (r.d.ch., 1ière étage, 2ième étage).
    - Sur ces plans figurent :
        - les sorties de secours,
        - le point de rassemblement,
        - la voie de fuite et la voie de fuite secondaire
        - l'emplacement des extincteurs
        - l'emplacement de l'alarme incendie
        - l'emplacement des couvertures anti-feu
        - l'emplacement du désenfumage
        - l'emplacement des trousses de secours
        - l'emplacement du défibrillateur

    ➔ Tout est indiqué et signaler correctement au moyen de pictogrammes.

- Un exercice d'alerte d'incendie sera effectué une fois par an.

- Tout le personnel et tous les formateurs reçoivent la procédure d'évacuation qu'ils doivent suivre en cas d'urgence.

Procédure d'évacuation en cas d'incendie au Treff Aal Schoul

	De la fumée ou un feu est aperçue : Un témoin aperçoit de la fumée ou du feu et prévient le chargé de direction, son remplaçant* ou le formateur.
 	Le chargé de direction ou son remplaçant* prend la décision d'évacuer et le signal d'évacuation est déclenché (Appuyer sur le bouton alarme incendie le plus proche). Le chargé de direction ou son remplaçant* téléphone aux urgences **112** (Indiquer QUI appelle, CE QUI brûle, le NOMBRE de blessés, le LIEU de l'incendie puis ATTENDRE les instructions). Si un formateur se retrouve seul dans le bâtiment avec des clients/participants, c'est lui qui prend la décision d'évacuer, de déclencher l'alarme et de téléphoner aux urgences. S'il s'agit d'un feu naissant le chargé de direction, son remplaçant* ou le formateur essaie de combattre l'incendie avec l'extincteur le plus proche ou une couverture d'extinction, sans prendre de risques.
	L'Alarme incendie se déclenche (ou a été déclenchée) : Le personnel et les formateurs externes préparent et procède à l'évacuation a. Si un membre du personnel ou le formateur se retrouve seul dans le bâtiment avec des clients/participants, il demande aux clients/participants de prendre leur affaires personnelles et de sortir calmement par la voie de fuite. Il ferme les fenêtres et portes, éteint toute source de chaleur. Il s'assure lui-même que plus personne est restée dans le bâtiment, sort avec la liste de présence des participants du cours et se dirige vers le point de rassemblement. b. Si plusieurs membres du personnel et/ou un formateur sont dans le bâtiment : i. Le formateur sort ensemble avec les participants en emmenant la liste de présence avec lu et en se dirigent vers le point de rassemblement. ii. Le chargé de direction, ou dans son absence son remplaçant* s'occupe de fermer les fenêtres et portes, a éteindre toute source de chaleur et s'assure que plus personne est restée dans le bâtiment.
	Au point de rassemblement, le chargé de direction, son remplaçant* ou le formateur procède à l'appel des personnes. - Personnel et formateurs présents (pas de liste requise, il s'agit au maximum de 2-3 personnes) - Participants des cours (liste de présence) - Client ayant eu un Rendez-vous sur place (pas de liste requise, il s'agit au maximum de 1-2 personnes).

***Dans ce cas le remplaçant est le collaborateur avec le plus d'années de service**

Annexe 2 : Procédure en cas d'absence - Treff Aal Schoul

A l'avance :

- lors de l'inscription :
  - demander un numéro de téléphone personnel
  - en cas de voyage :
    - copie de la carte d'identité
    - Demander un contact tiers

- pendant une activité :
  - donner son numéro de téléphone et son nom sur une petite carte
  - noter le lieu du rendez-vous

- pendant un voyage :
  - donner l'adresse et le numéro de téléphone de l'hôtel

Que faire si une personne ne se présente pas au lieu de rendez-vous convenu ?

- appeler directement la personne
- parcourir les chemins et chercher, demander ici de l'aide (former au moins des groupes de 2)

Si la personne n'est pas joignable :

- Se renseigner auprès d'autres personnes du groupe :
  - avec qui la personne était en contact et, le cas échéant, demander des informations auprès d'eux
  - où et quand a eu lieu le dernier contact
  - des anomalies ont-elles été observées ?

Prévoir un temps d'attente (combien de temps attendons-nous ?)

Si la personne ne se présente pas :

- lors d'une excursion : le groupe attend
- lors d'un voyage :
  - un accompagnateur (éventuellement un participant) reste sur place et attend ; garde le contact avec l'autre accompagnateur
  - Le groupe poursuit le programme (éventuellement retour à l'hôtel, etc.)
  - Y a-t-il une personne de contact ? Informer cette personne ?

Description de la personne :

Numéro de téléphone de la police locale - Contact avec le guide touristique

Informations détaillées sur la personne disparue :

- des photos récentes de la personne
- une liste de surnoms utilisés par la personne
- une description physique, comme la taille, le poids, l'âge, la couleur des cheveux, la couleur des yeux, la stature, etc.
- une description des vêtements et des chaussures que la personne a portés
- une liste des objets personnels que la personne pourrait avoir sur elle, comme des bijoux, des lunettes, des lentilles de contact, des accessoires, un portefeuille, un sac à main, des papiers d'identité, etc.
- une liste d'éventuelles cicatrices, tatouages ou autres signes distinctifs
- une liste des médicaments que la personne disparue prend régulièrement, ainsi que des informations concernant les allergies, des handicaps et autres restrictions de santé
- une liste des proches et amis de la personne disparue et leurs coordonnées
- Une description des circonstances dans lesquelles la personne a disparu

Annexe 3 : Règlement interne

La qualité, un concept pour les collaborateurs des maisons clubs des Foyers Seniors ASBL

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

1. L'attitude professionnelle extérieure

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

2. L'attitude professionnelle

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

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

2.1. Pourboire

Les collaborateurs/trices sont rémunérés pour le travail qu'ils effectuent. Il est donc normal qu'ils n'acceptent pas de pourboire. Si le visiteur insiste et se montre vexé de ne pas l'accepter, le membre

du personnel peut accepter le pourboire, mais doit indiquer qu'il le verse dans une caisse commune de l'établissement.

2.2 Attitude professionnelle envers les supérieurs, les collègues de travail et les autres professionnels

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

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

2.3 Attitude professionnelle personnelle

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

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

3. Le secret professionnel

Le respect du secret professionnel est impératif.

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

3.1 Obligation de secret professionnel partagée

3.1.1. partagé avec d'autres salariés

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

3.1.2. partagé avec des proches

Après une journée particulièrement difficile, il peut arriver que l'on ressente le besoin de se confier à un proche. Dans ce cas, il est impératif de ne parler que de soi et non du client. De plus, il faut être extrêmement prudent, c'est-à-dire ne pas donner d'indices qui permettraient d'identifier la personne.

4. Le champ d'action

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

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

4.1 Compétences personnelles

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

4.2 Règles d'hygiène

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

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

4.3 Mesures de sécurité

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

4.4 Manipulation soigneuse et économique du matériel

4.5 Moyens de transport

4.5.1 Transports en voiture privée pour le club

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

Pour être indemnisé, le personnel doit

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

4.5.2 Minibus, le cas échéant

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

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

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

4.6. Le planning de travail

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

4.6.1 Présence/absence au travail

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

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

4.6.2 Congés annuels

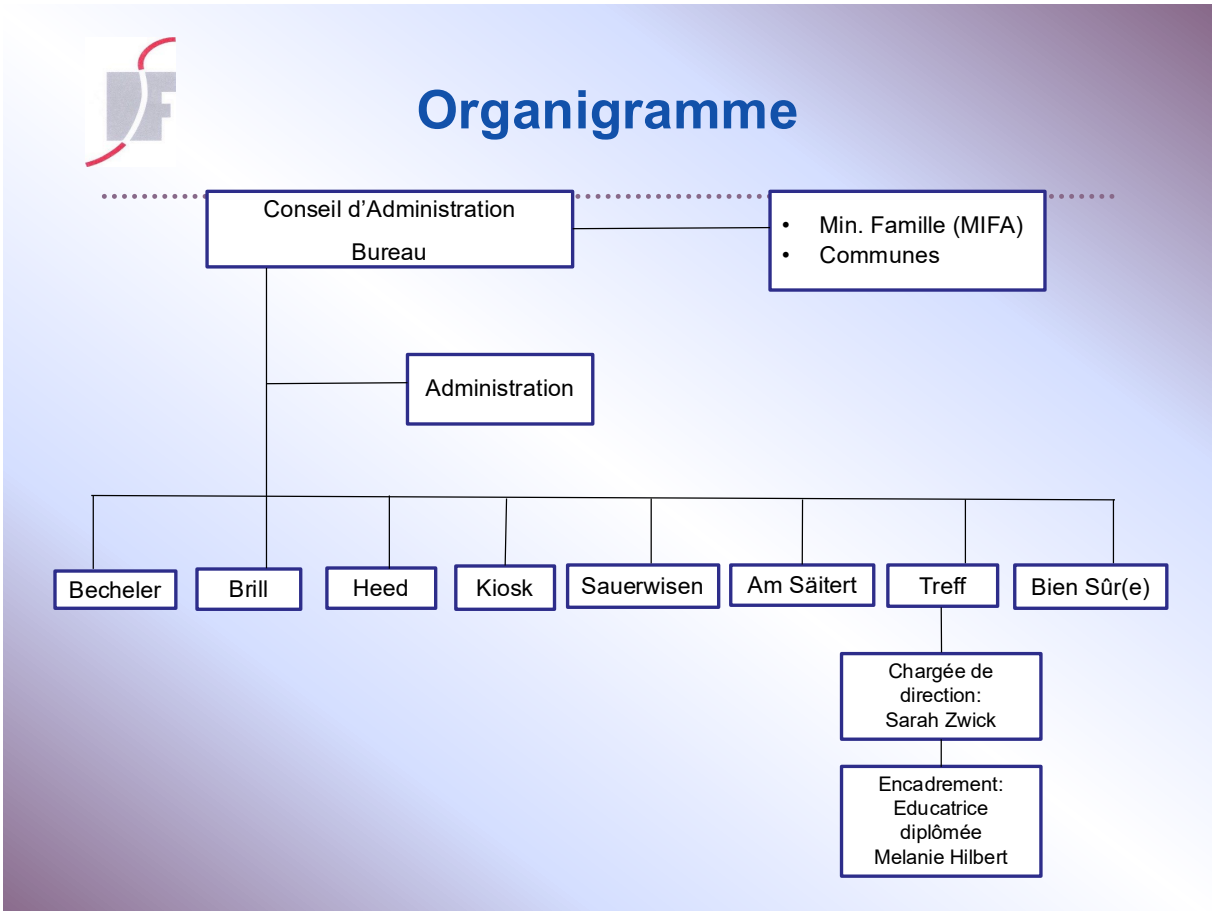
En début d'année, le personnel établit ses souhaits de congés. Le délégué de direction établit un premier planning annuel. Le personnel se réunit ensuite afin de trouver un accord pour assurer une organisation normale des activités.

4.7 Réunions et formation

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

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

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

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

Annexe 4 : Organigramme