

Règlement d'ordre interne pour les clients et pour le personnel du Club Haus beim Kiosk

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 à l'entrée.
- L'accès au Club peut être refusé 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.
- La participation aux activités est sous la propre responsabilité des clients.
- Les inscriptions se font par téléphone, courriel ou au Club même. Les clients sont tout de suite informés s'il y a une place libre ou bien s'ils seront inscrits sur la liste d'attente.
- Si une place a été assurée oralement ou par courriel aux clients, ils sont invités à virer au plus tard endéans les 7 jours le prix de l'activité exacte avec la mention respective. Aucun courrier particulier ou de facture afin de régler leur inscription, ne leur sera adressé.

- L'inscription est un engagement de la part du client.
- Si un problème de santé contraint les clients à annuler, il faudrait en informer tout de suite les responsables du Club. La place ainsi libérée pourra éventuellement être occupée par une personne sur la liste d'attente. Le Club ne peut pas rembourser les frais qui incombent au Club à la suite d'une annulation.
- En cas de désistement d'un cours, sans ordonnance médicale, le Club ne peut pas rembourser le prix du cours entamé.
- Avant toute inscription à une activité sportive, le client s'engage à clarifier avec son médecin si celle-ci est adaptée pour lui.
- Il faut informer le responsable de l'activité en cas de problème de santé éventuel. Ceci pour des raisons de sécurité. Ces informations sont évidemment confidentielles.
- Un équipement de base correct est indispensable pour chaque activité sportive devra être apporté par les soins du client. S'hydrater lors d'activités physiques est de toute importance.
- Des photos sont prises lors de nombreuses activités. Ces photos sont publiées sur notre site Internet, Luxsenior, Gero, etc et peuvent éventuellement figurer sur des affiches etc. Si le client refuse la publication de sa photo, il lui incombe d'avertir les responsables du Club Haus beim kiosk.

2. Règlement d'ordre intérieur pour le personnel

Règlement interne

La qualité, un concept pour les collaborateurs des Club Houses des Foyers Seniors

Asbl

Amabilité, ponctualité, courtoisie, respect, sens de l'ordre, caractérisent la qualité du personnel des maisons Foyers Seniors Club, qui accomplit son travail de manière autonome, mais n'oublie pas, par sa tolérance, sa flexibilité et sa discrétion, de respecter les souhaits et l'intimité des visiteurs.

1. L'apparence professionnelle

L'attitude professionnelle se caractérise par l'apparence personnelle, ainsi que par une tenue vestimentaire soignée.

1.2. L'apparence personnelle en général

- Coiffure - soigné
- Ongles - court, le vernis à ongles discret est toléré
- Maquillage, bijoux - discret

1.3. Les vêtements

1.3.1. Dans le domaine de la cuisine et de l'entretien des locaux

- Blouse de travail - doit être portée lors de la préparation des repas
- Protection des cheveux
- Chaussures confortables, adaptées aux règles de sécurité
- Hygiène des mains
- se laver soigneusement les mains, resp. les désinfecter selon les prescriptions.
- Gants jetables si nécessaire
- Ongles des mains courts, propres
- Protège-dents en cas de rhume

1.3.2. Dans le domaine du service

Manches courtes, resp. retroussées, veiller à une propreté embarrassante.

1.3.3. Lors d'activités en général

Tenue vestimentaire adaptée, notamment lors d'activités sportives, pour servir de modèle aux participants.

2. L'attitude professionnelle

2.1. Attitude professionnelle envers les visiteurs

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

2.2.1 Respect

- * 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 avec patience

2.1.2. honnêteté et loyauté

- * 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 en ce sens)
- * reconnaître une erreur ou un oubli, s'excuser et tenter d'excuser le comportement fautif par un geste.

2.1.3 Neutralité

- * donner des informations précises, exemptes de tout jugement de valeur. Éviter de donner des conseils sur le choix d'autres professionnels ou services ou sur l'utilité d'un traitement ou d'une prescription.
- * ne pas prendre position en cas de problèmes entre visiteurs, resp. entre visiteurs/membres de la famille

2.1.5. distance

Garder une distance pleine de tact, tout en manifestant de la chaleur, de l'intérêt, de la compréhension et de la sympathie.

2.1.7. les pourboires

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 offensé par la non-acceptation, le membre du personnel peut accepter le pourboire, mais doit indiquer qu'il le verse dans une caisse commune de la maison.

2.1.8. téléphone portable

Sauf situation personnelle inhabituelle, le téléphone portable est éteint pendant les heures de travail, car il dérange et détourne l'attention du travail.

2.2 Attitude professionnelle vis-à-vis des supérieurs, des collègues de travail et des 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.

2.2.1 Coopération et travail en équipe

- * Loyauté envers les supérieurs et les autres membres de l'équipe.

- * Affirmation de la planification individuelle et collective du travail.
- * l'appartenance et la 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.

2.2.2 Respect

- * de la manière personnelle de travailler des collègues, de la diversité de chacun.
- * de la vie privée des collègues de travail (ne pas mentionner au visiteur leurs problèmes personnels).
- * Faire preuve de neutralité et de tolérance à l'égard 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 représentant de la direction).

2.3 Attitude professionnelle personnelle

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

- * Il est indispensable de garder ses distances et de ne pas s'impliquer soi-même.
- * d'éviter de parler de ses propres problèmes et difficultés, quels qu'ils soient.

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 par hasard, ainsi que les confidences dont le secret est demandé.

3.1. Confidentialité commune

3.1.1. *partagés avec d'autres travailleurs*

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

3.1.2. *partagés avec des proches*

Après une journée particulièrement difficile, il se peut que l'on ressente le besoin de se confier à une personne proche. Dans ce cas, il est impératif de ne parler que de soi-même 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 domaine d'activité

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

Une collaboration honnête entre les collaborateurs 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, inventivité
- Agir de manière responsable
- 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 de la nourriture et contribuer au respect des règles d'hygiène :

- Vérifier les dates de péremption des boissons ou des aliments
- Nettoyage régulier des réfrigérateurs, congélateurs, espaces de rangement....

4.3. Mesures de sécurité

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

4.4. Utilisation soigneuse et économique des matériaux

4.5. Possibilités de transport

4.5.1. *Transports en voiture privée pour le club*

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

Pour indemniser les trajets, le personnel doit

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

4.5.2. *Minibus, si disponible*

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 :

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

4.6. La planification du travail

Une certaine flexibilité quant au 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 doivent 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 tenu d'informer le plus rapidement possible le délégué de 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 en matière de congés. Le responsable de la direction établit un premier planning annuel. Le personnel se réunit ensuite pour trouver un accord qui assure une organisation normale des activités.

4.7. Réunions et formation

Les réunions ont pour but l'échange d'informations, la formation ou l'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 des heures de travail.

Les formations continues 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 en ce qui concerne sa personnalité que son mode de vie.