



# Règlement d'ordre intérieur des Résidences Seniors

Chère résidente,  
Cher résident,

La direction de la société Päiperléck ainsi que son personnel vous souhaite la bienvenue.

En tant qu'entreprise familiale luxembourgeoise, nous attachons une grande importance à la perception globale du client. C'est la raison pour laquelle toutes nos activités visent à maintenir et, si possible, à améliorer le bien-être de nos clients grâce à un large éventail de services de qualité.

Nous veillons toujours à offrir la meilleure qualité possible dans toutes les activités et afin de garantir cela, certaines règles et lignes directrices sont nécessaires. Celles-ci sont définies dans le règlement interne suivant et s'appliquent à chaque résident/résidente de notre société.

## 1 Article : Personne de contact

Le Responsable Résidence est la personne de contact principal. Il est à l'écoute des résidents pour toute question relative au bien-être et à l'organisation générale de la Résidence.

A ce titre, il veille au respect du présent règlement d'ordre intérieur.

En revanche, le Responsable Résidence ne saurait être tenu pour responsable des agissements des pensionnaires et des troubles ou dommages résultant du non-respect par un pensionnaire du présent règlement d'ordre intérieur.

Le personnel de la Résidence est au service des pensionnaires dans la limite de ses attributions professionnelles.

## 2 Article : Admission du pensionnaire

**2.1** A l'admission, le résident reçoit un badge ou clé pour son appartement ainsi qu'une clé pour la boîte aux lettres. En cas de perte du badge ou de la clé, les frais de remplacement sont à la charge du résident selon les tarifs en vigueur.

Chaque résident dispose d'un bracelet Téléalarme. Grâce à ce bracelet, le résident peut contacter à tout moment le personnel soignant. En cas de perte et/ou de détérioration volontaire de ce bracelet, les frais de remplacement sont à la charge du résident selon les tarifs en vigueur.

**2.2** La date de l'admission est fixée d'un commun accord :

\_\_\_\_\_

**2.3** Toute demande introduite ou information reçue de l'Assurance Dépendance, en vue de la prise en charge du résident, doit être transmise aux Responsable Infirmerie Résidence, ceci afin de permettre la meilleure prise en charge du résident.

**2.4** Tous les documents nécessaires à l'admission et à la prise en charge du résident (contrat de logement, contrat de prise en charge, ordre de domiciliation, anamnèse, ...) doivent être remis **au plus tard le jour de l'admission** au / à la Responsable Résidence.

## 3 Article : Sécurité au sein de la Résidence

**3.1** Le personnel soignant est sur place 24hrs/24 et 7jrs/7.

- 3.2** Toute forme de surveillance audiovisuelle et vidéo est interdite. Un non-respect engendra immédiatement une déclaration au Commissariat de Police et fera l'objet d'une poursuite en justice.
- 3.3** Il est interdit de fixer toute sorte d'objet sur les murs de la chambre sans l'autorisation du Responsable Résidence. En cas d'accord, ces travaux seront réalisés par notre conciergerie.
- 3.4** Il est déconseillé au résident de mettre des tapis dans l'appartement pour éviter les risques de chute.
- 3.5** Il est également interdit de porter ou d'être en possession de toute sorte d'armes et/ou munitions. Cette interdiction vaut pour l'ensemble du site.
- 3.6** Tous les locaux sont équipés de détecteurs de fumée. En cas d'alarme incendie les résidents sont tenus de suivre strictement les instructions données par le personnel.
- Des exercices et des formations incendies sont régulièrement organisés.
- 3.7** Il est interdit de fumer dans les appartements ainsi que dans l'intégralité de l'immeuble<sup>1</sup>.
- 3.8** Il y a également interdiction absolue d'y installer tout type de plaque chauffante, tapis chauffant, etc.
- 3.9** Il est également interdit d'allumer des bougies ainsi que tout élément pouvant s'enflammer / prendre feu (par exemple : chauffer sur la plaque de cuisson des aliments sans matériel approprié).
- 3.10** Il est interdit d'installer sur les balcons tout autre objet à l'exception des meubles de jardin.

#### **4 Article : Heures d'ouverture**

- 4.1** Toutes nos résidences sont généralement ouvertes au public en accédant par la porte principale aux horaires suivants :
- de lundi à vendredi entre 8h00 et 18h00
  - le samedi entre 9h00 et 17h30
  - le dimanche et les jours fériés des horaires particuliers sont applicables.

Les horaires particuliers peuvent être consultés dans la structure respective.

Un numéro d'appel est affiché à la porte d'entrée.

- 4.2** En dehors de ces horaires, les portes sont fermées et l'accès sera garanti moyennant utilisation de la sonnette.
- 4.3** En cas de non-réaction, il faudra appeler le numéro affiché à la porte d'entrée.

#### **5 Article : Vie sociale au sein de la Résidence**

- 5.1** Le résident s'engage à porter une tenue de ville dans les parties communes de la résidence et dehors de l'appartement / chambre, ainsi qu'un comportement adapté tout au long de son séjour.

---

<sup>1</sup> Dans la résidence Am Park Bissen, les résidents sont autorisés de fumer dans la salle fumeurs au deuxième étage.

- 5.2** Si le résident **omet de se conformer au présent règlement** (et en dehors de toute explication médicale-pathologie), cela peut provoquer la rupture du contrat de logement. Des faits sérieux et préjudiciables peuvent ainsi motiver une décision de résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité.

Si ce comportement est en lien avec une pathologie, une concertation avec le Responsable Résidence est nécessaire afin de trouver une structure plus adaptée. L'établissement actuel peut ne plus répondre aux besoins du résident.

- 5.3** Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer le personnel ou le / la Responsable Résidence pour que des mesures adaptées soient prises.

## **6 Article : Nettoyage**

- 6.1** L'équipe de nettoyage s'occupe quotidiennement du nettoyage de l'appartement, sauf les dimanches et jours fériés. Elle vide les poubelles, change les serviettes, les gants de toilette et les draps du lit au besoin.
- 6.2** Le changement des draps de lit se fait 1x par semaine. Celui des serviettes et des gants de toilette est journalier (sauf cas exceptionnel).
- 6.3** Selon le désir du pensionnaire, un service de lingerie est garanti une fois par semaine. Ce service est facturé au pensionnaire selon les tarifs en vigueur.

## **7 Article : Restauration**

- 7.1** Les repas sont servis au restaurant. Un buffet est prévu les matins et soirs, un service à trois plats est servi à midi, ainsi qu'un goûter l'après-midi.
- 7.2** Les menus sont établis pour être équilibrés et les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte si tel est communiqué au chef de cuisine.
- 7.3** Il est strictement interdit d'apporter des repas préparés soi-même ainsi que toute sorte de boissons alcoolisées à la salle de restauration.
- 7.4** Un service en chambre est possible et sera facturé selon le tarif en vigueur (sauf en cas de maladie du résident).
- 7.5** Des consommations en extra ou repas supplémentaires peuvent être directement mis sur la facture du résident au restaurant.
- 7.6** Les résidents peuvent inviter des invités et visiteurs à déjeuner en prévenant le service du restaurant de préférence la veille voire le jour même jusqu'à 10 heures du matin. Les repas seront facturés directement au visiteur qui les réglera sur place ou bien ils seront rajoutés, avec l'accord du résident, sur sa facture.

## **8 Article : Animaux domestiques**

- 8.1** Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés, à l'exception que le résident souffre d'un handicap tel qu'une cécité et que le chien est indispensable à sa vie quotidienne. Dans ces cas, après l'accord explicite du Responsable Résidence et une analyse complète de la situation avec la famille du résident, un contrat animal domestique doit être conclu pour définir le cadre juridique de la gestion de l'animal de compagnie.

- 8.2** Sur demande et avec l'accord préalable du / de la Responsable Résidence, lors des visites, les animaux de compagnie sont les bienvenus dans la mesure où ils ne gênent pas ou n'incommodent pas par leur comportement les autres pensionnaires et résidents.

Ils n'ont pas le droit de circuler librement dans les couloirs et les parties communes de la Résidence.

- 8.3** Une hygiène rigoureuse de l'animal est nécessaire et s'impose par ce fait.
- 8.4** L'accès à la salle de restauration est interdit aux animaux.

## **9 Article : Respect et libertés fondamentales**

- 9.1** Le pensionnaire est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales, qui s'exprime dans le respect réciproque :
- des intervenants extérieurs
  - des salariés
  - des autres résidents
  - les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni gêner le fonctionnement du service
  - la consommation raisonnable des boissons alcoolisées est tolérée. Un comportement inadapté suite à l'abus est sanctionné (refus accès restaurant et locaux communs, résiliation du contrat, ...).
- 9.2** Ces libertés fondamentales se traduisent par :
- le respect de la vie privée
  - la liberté d'opinion
  - la liberté de culte
  - le droit à l'information
  - la liberté de circulation (sauf contre-indication médicale)
  - le droit aux visites (en commun accord avec la famille ou tuteur)
  - libre choix du médecin traitant.
- 9.3** Les résidents circulent librement. En cas d'absence et afin d'éviter toutes inquiétudes et perturbations d'organisation du service au restaurant et des soins, le résident est tenu à informer le(a) Responsable Infirmerie Résidence ou le / la Responsable Résidence.
- 9.4** Dans le but de préserver le repos de chacun, les résidents veilleront à ne pas faire de bruit entre 22h00 et 6h00, ni dans leur appartement / chambre, ni dans la Résidence. Ils éviteront d'utiliser tout appareil bruyant (TV, radio, etc...) sauf équipement particulier adapté (casque) ou son modéré.
- 9.5** Le résident est responsable des dégâts et des détériorations provenant de son fait (engorgement des tuyaux de WC, bris divers, etc.).  
Il est cependant strictement interdit de jeter quoi que ce soit dans les toilettes ou par les fenêtres. Les frais de réparation et de nettoyage lui seront facturés.

## **10 Article : Services**

- 10.1** Le courrier entrant est distribué quotidiennement par notre personnel.
- 10.2** La levée des courriers sortants est réglementée différemment par chaque maison. Votre Responsable Résidence vous renseignera sur les horaires de levée.
- 10.3** Le service de la préparation et distribution des médicaments est à charge du résident, s'il a opté pour le forfait de préparation « Pillbox », selon les tarifs en vigueur<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Pas applicable à la Résidence Seniors Eisknippen à Wiltz et la Résidence Am Park Bissen (sauf appartements seniors).



L'équipe soignante tient à jour, sur demande et contre paiement, la prescription, le renouvellement des ordonnances nécessaires au bien-être du résident et procède également à la commande auprès de la pharmacie à la distribution des médicaments.

Bien évidemment ce service est uniquement proposé au cas où le résident consulte un médecin exerçant son activité au sein de la résidence.

Le personnel ne peut être tenu pour responsable si la commande ou la livraison est refusée en raison d'une circonstance imputable au résident.

Il en est de même des demandes et d'organisation des séances de kinésithérapie ainsi que de la commande de couches qui se fera ou bien par le personnel ou bien par le résident ou bien par sa famille.

Les frais y relatifs sont bien évidemment intégralement en charge du résident.

- 10.4** Des petites emplettes peuvent se faire par le biais de notre personnel et cela selon leur disponibilité. Ce service peut être pris en charge par l'Assurance Dépendance ou sera facturé au pensionnaire.
- 10.5** L'accompagnement chez un médecin est possible et sera facturé au résident selon les tarifs en vigueur (par minutes et km).
- 10.6** Les frais supplémentaires relatifs aux excursions ou sorties proposées par l'équipe éducative ne sont pas inclus dans les tarifs de location et constituent des coûts supplémentaires au contrat de logement.
- 10.7** Le parking « Visiteurs » est strictement réservé aux visiteurs. Les résidents ne sont pas autorisés à s'y garer<sup>3</sup>.
- 10.8** Le règlement interne à l'immeuble et le règlement de voirie du site sont également à respecter et sont affichés au sein de la résidence.
- 10.9** Toute revendication/réclamation éventuelle en relation avec le contrat de logement voire avec le présent règlement d'ordre intérieur est à présenter de manière écrite à le / la Responsable Résidence.

**Ce règlement d'ordre intérieur est non exhaustif et peut être, à tout moment, modifié et adapté.**

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

---

Nom et prénom du Résident / de la Résidente :

Date : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

---

<sup>3</sup> Pas applicable à la Résidence Ronnwiss à Rodange. Les places parking de la ville sont à utiliser en cas de besoin.

## REGLEMENT INTERIEUR CONSIGNES DE SECURITE POUR FAMILLES ET VISITEURS

**Chers visiteurs, bienvenus chez Päiperléck, afin d'assurer votre sécurité, celle de nos habitants et collaborateurs, nous vous demandons de bien vouloir respecter les règles suivantes :**

### **Accès au bâtiment :**

Afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, merci de planifier votre visite aux horaires d'ouverture pour le public. En dehors de ces horaires, les portes seront fermées et l'accès sera garanti via l'utilisation de la sonnette.

Pour vous rendre dans le bâtiment, merci de passer par la porte d'accès principale et de vous inscrire dans le registre visiteurs, qui se trouve à l'accueil de la résidence.

### **Sécurité dans le bâtiment :**

Il est strictement interdit de fumer dans le bâtiment et dans les chambres.

Afin de garantir la sécurité de tous, les issues de secours et les chemins d'évacuation doivent rester libres et accessibles à chaque instant. Il est interdit d'encombrer les chemins d'évacuation ou les issues de secours.

Les portes coupe-feu doivent rester libres de tout obstacle.

Les accès aux moyens de secours (extincteurs, RIA, etc.) doivent être garantis en permanence.

Il est interdit d'introduire des équipements d'appoint (chauffage, appareils de cuisson, etc.) dans la résidence et dans les chambres.

Il est strictement interdit de détériorer les dispositifs de sécurité tels que les extincteurs, les boîtiers d'urgences, les portes coupe-feu, etc.

Il est également interdit d'allumer des bougies dans la résidence et dans les chambres.

Pour votre sécurité, nous vous demandons de ne pas courir dans vos déplacements. Il est également préférable d'utiliser l'ascenseur pour aller d'un étage à l'autre. Lorsque vous empruntez les escaliers, nous vous demanderons de tenir la main courante.

### **Urgences :**

En cas d'urgence, veuillez garder votre calme et suivre les instructions du personnel en poste.

En cas d'incendie, si vous le pouvez, rendez-vous au point de rassemblement en utilisant l'issue de secours la plus proche ne présentant pas de danger.



En cas de situation sanitaire exceptionnelle, nous nous réservons le droit d'appliquer des mesures de prévention et de protection additionnelles.

### **Restauration :**

En cas de souhait de prendre un repas à notre restaurant, il est demandé de prévenir la réception ou au restaurant 24h avant la date souhaitée.



## **Prestations diverses :**

Les prestations diverses non prestées par Päiperléck doivent être réalisée dans la chambre de l'habitant



# REGLEMENT INTERIEUR POUR LES COLLABORATEURS

---

Chers collaborateurs,

La Direction de Päiperléck et Päiperléck Services vous souhaite la bienvenue.

En tant qu'entreprise familiale luxembourgeoise, nous attachons une grande importance à l'écoute et à la satisfaction de nos clients. Pour cette raison, toutes les activités de Päiperléck et Päiperléck Services sont conçues pour maintenir et, si possible, améliorer le bien-être de nos clients grâce à un large éventail de services de qualité.

Nous veillons toujours à offrir la plus haute qualité. Afin de la rendre possible dans tous nos secteurs d'activités, certaines règles et directives sont nécessaires. Celles-ci ont été définies dans le règlement intérieur suivant et s'appliquent à l'ensemble de nos salariés.

## **Article 1 - OBJET**

Le présent règlement intérieur a pour objet de rappeler à l'ensemble du personnel de « Päiperléck » et « Päiperléck Services » ses droits et ses devoirs afin d'organiser une bonne collaboration dans l'intérêt de tous.

Il fixe notamment :

- les règles de discipline ;
- les principes généraux à respecter en matière d'hygiène et de sécurité ;
- la réglementation du temps de travail ;
- le respect de confidentialité.

Chaque salarié recevra un exemplaire de ce présent règlement intérieur lors de la signature de son contrat de travail.

## **Article 2 - CHAMP D'APPLICATION**

Le présent règlement s'applique à tous les salariés, sans réserve, ainsi qu'à toutes les personnes effectuant un stage, un apprentissage, un job étudiant ou toute autre personne sous contrat intérimaire ou freelance au sein de la société.

## **Article 3 - EXECUTION DU CONTRAT DE TRAVAIL**

Le salarié est tenu d'exécuter en bonne et due forme le travail tel qu'il est stipulé dans les descriptifs de fonction. Les salariés doivent exécuter les travaux qui leurs sont confiés par leur responsable hiérarchique, en respectant les ordres et directives qui leurs sont donnés, cette liste n'est pas exhaustive.

L'employeur se réserve le droit d'affecter le salarié à une autre fonction et / ou à un autre service, et ce, selon ses besoins tout en respectant son niveau de qualifications et sa





formation.

#### **Article 4 - HORAIRE DE TRAVAIL**

Les horaires de travail varient en fonction des besoins de la société. La durée normale du travail est de 8 heures par jour, à laquelle vient se rajouter une demi-heure de pause obligatoire mais non rémunérée, celle-ci peut être modifiée selon les besoins du service.

Pour le bien être du salarié, la durée de pause est de 45 minutes dès lors que la durée de travail journalière dépasse 9 heures de travail.

Les horaires de travail planifiés au préalable doivent être respectés, une arrivée anticipée sur le lieu de travail ne sera prise en compte par le compteur des heures. Tout dépassement des heures planifiés sera à justifier et à approuver par le supérieur hiérarchique pour qu'il soit validé.

Le salarié n'est pas autorisé d'être présent sur le lieu de travail en dehors de ses heures planifiées sauf autorisation préalable auprès du supérieur hiérarchique

Tout salarié est tenu de pointer ses heures de début et de fin de travail à l'horloge pointeuse. Chaque manque de pointage est à justifier auprès du responsable hiérarchique.

**Tout salarié qui pointe à la place de son collègue commet une faute grave, passible d'un licenciement sans préavis .**

#### **Article 5 - ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL**

Le plan d'organisation de travail du mois suivant sera distribué 7 jours avant la fin de chaque mois par le responsable hiérarchique.

Les horaires et les jours de repos peuvent varier chaque mois en fonction des besoins du service.

De la même manière, à des fins organisationnelles, le planning peut être modifié en cours de mois.

Les desideratas des salariés doivent parvenir, par écrit et dûment signés, au responsable hiérarchique pour le 5 du mois précédant celui auquel ils se rapportent. Un maximum de 3 desideratas par mois est accordé, en fonction des possibilités. Si deux collaborateurs veulent changer de poste pour des convenances personnelles, ils doivent faire la demande via le formulaire "demande de changement du plan de travail", demande soumise à l'accord du responsable hiérarchique.

Les heures de dépassement du PTI ( planning de travail individuel ) résultant de convenances personnelles d'un salarié ou entre salariés ne donnent droit à aucune majoration pour travail supplémentaire.

#### **Article 6 - ATTESTATIONS D'HEURES**

Chaque salarié est tenu de consulter ses prestations mensuelles et de vérifier ses attestations d'heures. Un double de cette fiche doit être remis signé au responsable hiérarchique.



## **Article 7 - FICHES DE SALAIRES**

Chaque salarié est tenu de consulter l'exactitude des informations indiquées sur sa fiche de salaire. Pour toute question ou incohérence sur la fiche de salaire, le salarié est tenu de se renseigner auprès de son supérieur hiérarchique et le cas échéant de contacter le service des Ressources Humaines via l'adresse mail [Payroll@paiperleck.lu](mailto:Payroll@paiperleck.lu)

Les suppléments pour travail de nuit, pour travail du dimanche et pour travail de jour férié légal sont payés lors du versement du salaire du mois suivant celui au cours duquel ont été effectuées les heures correspondantes pour tout salarié du secteur d'aide et de soins et du secteur social (CCT SAS). Les suppléments pour travail des jours fériés légaux sont payés de la même façon pour les autres salariés non soumis à la convention CCT SAS.

Les fiches de paie sont envoyées mensuellement aux employés par envoi postal. Pour garantir une livraison réussie, tout changement de résidence doit être notifié immédiatement au département Ressources Humaines via remise du nouveau certificat de résidence.

## **Article 8 - HEURES SUPPLÉMENTAIRES**

Les heures supplémentaires sont à éviter et devront être justifiées auprès du responsable hiérarchique. Sans son accord ces heures ne seront pas prises en compte. Il est obligatoire de respecter la procédure administrative.

## **Article 9 - TEMPS DE REPOS ET PAUSES**

Le temps de pause est planifié par le responsable hiérarchique dans le plan de travail et doit être respecté.

Dès lors que la durée de travail journalière dépasse 6 heures, une demi-heure de pause non rémunérée est obligatoire, elle est de 45 minutes quand la durée de travail journalière dépasse 9 heures.

Fumer est autorisé uniquement aux endroits prévus à cet effet et en tenue civile (à l'abri des regards du public) et durant le temps de pause. Aucune pause supplémentaire n'est prévue sur la journée pour fumer.

Le non-pointage des pauses fait preuve d'abus du temps de travail et fera l'objet d'avertissements.

## **Article 10 - RETARDS**

Chaque retard sera à justifier auprès de son responsable hiérarchique. Les retards répétés seront passibles d'avertissements.

## **Article 11 - ABSENCES**

Le salarié incapable de travailler pour cause de maladie ou d'accident, s'oblige, le jour même de l'empêchement et ceci avant le début de son service, d'informer son supérieur hiérarchique ainsi que l'équipe travaillant sur place (dans les plus brefs délais).

La 2ème obligation sera que l'employeur soit en possession du certificat de maladie en version originale (volet employeur) au plus tard le **3ème jour ouvrable (lundi au vendredi) de la maladie**, l'adresse de l'envoi postal est :

**Päiperléck Services S.à r.l.**



**Département des Ressources Humaines  
64, Hiel  
L-5485 Wormeldange**

Une copie / photo envoyée par e-mail en avance est acceptée mais ne remplace cependant pas la version originale, qui doit être envoyée dans le délai indiqué ci-dessus.

Toute absence non motivée est considérée comme absence non justifiée et sera déduite du salaire.

En cas d'absences non justifiées répétées, un licenciement avec ou sans préavis sera possible.

Toute absence pour cause de maladie, même inférieure à 3 jours, doit être justifiée par un certificat médical, car l'employeur peut toujours exiger du salarié que ce dernier justifie son absence de 1 ou 2 jours. Le salarié doit toujours être en mesure de justifier ses absences quelle qu'en soit la durée.

Les mêmes obligations d'information sont à appliquer en cas de prolongation de la maladie, le salarié est tenu d'informer dès que possible son supérieur hiérarchique de ladite prolongation et de la durée envisagée.

Lorsque l'employeur a des doutes quant à la réalité de la maladie du salarié, il peut demander un contre-examen médical auprès d'un médecin de son choix. Le salarié ne peut pas, même durant la maladie, et sans motif valable, refuser de se présenter auprès du médecin choisi par l'employeur.

Le salarié est tenu d'envoyer le 2ème exemplaire du certificat de maladie à la :

Caisse nationale de santé

Service Contrôle et gestion des certificats d'incapacité de travail

L-2979 Luxembourg

**Sorties et Contrôle pendant l'arrêt de maladie**

Durant la période d'incapacité de travail, aucune sortie n'est permise les 5 premiers jours de l'incapacité de travail.

A partir du 6e jour d'incapacité de travail (pour les sorties non contre-indiquées par le médecin traitant), les horaires de sortie autorisées sont fixés entre 10h00 et 12h00 et entre 14h00 et 18h00.

La personne incapable de travailler ne peut :

- Participer à des activités sportives (sauf indication médicale) ;
- Exercer une activité incompatible avec son état de santé ;
- Fréquenter un débit de boissons ou établissement de restauration, sauf pour la prise d'un repas dès le 1er jour d'incapacité de travail et sous réserve d'une information préalable à la CNS, qui peut se faire via le formulaire spécifique ou par téléphone, fax ou mail.

La société procède régulièrement à des contrôles administratifs.

**Article 12 - CONGÉ**



La demande de congé doit se faire via le formulaire « Demande de congé » auprès du responsable hiérarchique avant l'absence. Si la feuille de congé n'est pas validée, le congé n'est pas valable.

Le congé non encore pris à la fin de l'année civile (maximum 5 jours) peut être reporté au maximum jusqu'au 31 mars de l'année suivante, si l'employeur n'a pas été en mesure de lui accorder.

L'employeur peut refuser d'accorder une suite favorable à la demande du congé, si celle-ci est incompatible avec les besoins de service.

La majorité des congés (25 jours de congé) est à planifier pour toute l'année jusqu'au 15 novembre de l'année précédente pour les salariés sous convention collective SAS. Le délai de réponse pour les demandes de ces 25 jours de congé est jusqu'au 31 décembre de l'année précédente.

Les demandes de congés des jours restants peuvent être faites courant l'année, le délai de réponse sur ces demandes de congé est de six semaines.

17 jours de congés sont à planifier jusqu'au 15 novembre de l'année précédente pour les salariés hors convention collective SAS.

Un maximum de 3 semaines et 3 week-ends peut être accordé en fonction des disponibilités du service.

### **Article 13 - CONGÉ EXTRAORDINAIRE**

Toute demande de congé extraordinaire doit être faite avec **la remise simultanée du certificat attestant** l'évènement (ou dans les plus brefs délais si celui-ci est remis le jour de l'évènement).

### **Article 14 - CARTES D'IMPOT**

Dès réception de la fiche de retenue d'impôt, chaque salarié doit, après vérification, remettre la fiche à l'employeur dans les plus brefs délais. Dans le cas d'un non dépôt de la FRI, l'employeur est obligé d'appliquer le taux d'imposition de 33 % pour l'année en cours. Chaque année, le salarié reçoit une nouvelle carte d'impôt qu'il doit vérifier et remettre dans les plus brefs délais au service RH.

### **Article 15 - PROTECTION DES DONNEES**

Nous assurons que les données suivantes de nos salaires seront collectées et traitées d'une manière strictement confidentielle :

#### Données d'identification

Nom de naissance, nom d'époux(-se), prénom, sexe, date et lieu de naissance, nationalité, coordonnées (adresse, numéro de téléphone personnel, adresse électronique et nom et numéro de téléphone de la personne à contacter en cas d'urgence), copie d'une pièce d'identité, copie de l'attestation de sécurité sociale, copie de votre carte d'identité, copie de votre permis de conduire (si cette information est pertinente dans le cadre du poste), photos, données bancaires...



### Données sociales

Numéro de permis de travail, numéro de sécurité sociale et, le cas échéant, taux d'invalidité...

### Situation familiale

Etat civil, nom, prénom et date de naissance de votre époux(-se) ou partenaire, nom, prénom et date de naissance des enfants, informations en matière d'assurance, de retraite et de bénéficiaire en matière de prévoyance...

### Formation et carrière

Diplômes et certificats de formation, langues étrangères parlées, curriculum vitae (détaillant votre expérience professionnelle et le cas échéant, la formation continue), situation en termes de mobilité et gestion du plan de carrière, suivi de l'évaluation annuelle des performances...

### Vie professionnelle

Contrat à durée déterminée, contrat à durée indéterminée, emploi à temps partiel ou à temps plein, date d'embauche, date de résiliation du contrat, département, numéro d'identification du salarié, intitulé du poste, numéro de téléphone et adresse électronique, horaires de travail, absence (notamment, congés maladie, congés ou absences spéciaux, congés maternité, congés parentaux), congés payés (le cas échéant) et RTT, justificatifs pour absences autorisées (acte de décès, mariage, facture pour déménagement, certificat médical pour enfants malade, feuille d'arrêt de travail)...

### Situation économique et financière

Déductions fiscales et retenues à la source, niveau de salaire, suivi du salaire et autres éléments de rémunération, paiements afférents, cotisations à la caisse de retraite, coordonnées bancaires, avis à tiers détenteur...

Lors de la collecte et du traitement des données personnelles, nous informerons nos salariés de la finalité du traitement, des destinataires des données, des transferts éventuels, de la durée de conservation de vos données et de vos droits. En outre, seules les données nécessaires au traitement sont collectées. Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour tenir à jour les données et pour que les données inexactes soient effacées ou rectifiées. Nous conserverons les données pendant la période nécessaire aux fins du traitement des données, conformément aux dispositions légales.

Dans le cadre de la mise à jour des données personnelles, les salariés doivent signaler toute modification (changement d'adresse, téléphone, état civil etc.) au service des Ressources Humaines dans les plus brefs délais. Chaque salarié doit être détenteur d'un titre de séjour, d'une carte d'identité valable et d'un lieu de résidence valable.

Pour toute question éventuelle, n'hésitez pas à contacter la Déléguée à la Protection des Données.

## **Article 16 - LA RELATION CLIENTELE**



## DONS, CADEAUX ET DONATIONS

Ce paragraphe se base sur l'article 493 du Code pénal, sanctionnant pénalement l'abus de faiblesse d'une personne vulnérable, ainsi que sur l'article 909 du Code civil qui interdit aux personnes traitant une personne mourante de bénéficier des dispositions testamentaires faites par cette dernière pendant le cours de cette maladie ou de sa dépendance.

Chaque salarié travaille dans un cadre très spécifique demandant une certaine vigilance.

Quotidiennement, les collaborateurs dans l'exercice de leur fonction, aident les clients qui en retour leur en sont reconnaissants.

Cette gratitude et l'état de faiblesse des clients ne peuvent en aucune façon et à aucun moment être exploités par les collaborateurs et c'est pour cette raison que la société prescrit à ses collaborateurs les règles suivantes :

- Le collaborateur n'est pas supposé aborder le sujet « succession » avec le client ;
- Le cas échéant, si un collaborateur devait être intégré dans le testament d'un client, il devrait refuser sa partie successorale ;
- Le collaborateur est informé qu'en acceptant sa partie successorale, il risque d'être licencié ;
- Il est interdit de se faire inviter par un client pendant et en dehors de son temps de travail pour des sorties qui pourraient représenter des sommes importantes ou conséquentes. Les visites privées à titre exceptionnel sont soumises à l'accord du responsable hiérarchique ;
- Le salarié peut accepter un pourboire du client, mais il doit le déposer dans la caisse du service instaurée à cet effet. La personne qui accepte un pourboire doit inscrire le montant dans le livre « Pourboire ». Le pourboire n'est pas redistribué en espèces aux salariés ;
- Il est censé contribuer au bon climat de l'équipe, comme par exemple :
  - Profiter d'un repas entre collègues ;
  - Cadeaux pour événements (Naissances, Mariages, etc. pour les collègues) ;
  - Achats pour les besoins du service tel que : machine à café, café, sucre, machine à soda, sucreries, etc...
- Les petits présents offerts par le client en dessous de 20 € sont tolérés ;
- Un cadeau de valeur supérieure à 20 € est à refuser impérativement. Au-delà de cette somme, la Direction doit donner son accord ;
- Les objets appartenant au client décédé, peuvent faire objet de donation, avec l'accord préalable des membres de la famille ou du représentant légal ainsi que de la Direction respectivement du département juridique. Toute donation doit être documentée et signée par les différentes parties ;
- Chaque abus, profit ou vol est considéré comme faute grave et fera l'objet d'un licenciement immédiat.

## SECRET PROFESSIONNEL ET COMMUNICATION

Durant sa période d'occupation au sein de l'entreprise, chaque salarié est confronté à de nombreuses questions de la part de la famille, des visiteurs, des amis, ou des colocataires. Il est strictement interdit de divulguer ou de communiquer des informations sur le client, à savoir par exemple son état de santé ou sa situation privée ainsi que des informations concernant la société comme la situation financière, les projets en cours, les prix et/ou conditions avec les partenaires ainsi que toute information concernant le personnel.



Les seules personnes autorisées à communiquer ce type d'information sont les responsables hiérarchiques.

Chaque salarié est aussi tenu de ne pas communiquer sur les procédures internes ou toute autre information recueillie en dehors du cadre professionnel.

De même que les responsables hiérarchiques ne sont pas tenus de transmettre des informations à leur équipe tant que cette information n'est pas officielle respectivement tant qu'ils n'ont pas reçu l'accord pour le faire.

En cas de manquement à la déontologie professionnelle, ou au règlement intérieur, le salarié est passible de sanctions disciplinaires.

Dans le même contexte, il est défendu aux salariés d'allouer leurs services, sous quelque forme que ce soit, à une entreprise concurrente.

Il est strictement interdit de tutoyer les clients. Une telle pratique sera sanctionnée.

Il est interdit de poster des photos des clients ou des informations internes à la société sur des réseaux sociaux tels que FACEBOOK, INSTAGRAM, MESSENGER etc.... De même, les enregistrements audios sont strictement interdits.

De manière générale, il est interdit de photographier les clients en dehors du contexte professionnel.

Dans le cas où des clichés sont pris dans un but purement professionnel, ils doivent être intégrés dans le dossier du client et ensuite supprimés sur les outils informatiques.

### **Article 17 - VISITES MEDICALES OBLIGATOIRES**

En application du règlement Grand-Ducal du 17 juin 1997, le salarié est tenu de se soumettre aux visites d'embauche, périodiques ainsi que lors d'une reprise après une longue phase de maladie. Le temps passé à ces différentes visites, étant pris sur les heures de travail, est rémunéré au total d'1h30.

Ces examens sont obligatoires, (Art.L.326-1) le refus de s'y soumettre constitue donc une faute. Renouvelée après une mise en demeure, elle prend un caractère de gravité justifiant un licenciement.

Si le salarié a été déclaré inapte à l'occupation envisagée par l'employeur lors de l'examen d'embauche, le contrat se trouve en conséquence résilié de plein droit.

Pour la sécurité des salariés et par rapport à leur fonction, les vaccins sont conseillés et sont à la charge du salarié.

### **Article 18 - ACCIDENT DU TRAVAIL ET/OU DE TRAJET**

Tout accident, survenant pendant le temps de travail et sur le trajet d'aller et de retour entre le domicile et le lieu de travail est à déclarer à son responsable, dans les plus brefs délais ou au plus tard à la fin de poste le jour de la survenue de l'accident, le cas échéant accompagné du certificat médical. La déclaration d'accident sera complétée par le travailleur désigné.





Les frais matériels sont pris en charge sous condition. Consultez le site internet [www.aaa.lu](http://www.aaa.lu).

## **Article 19 - UTILISATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE ET TÉLÉPHONE PRIVÉ**

L'usage du téléphone privé est interdit durant le temps de travail.

Pour le personnel travaillant en structure, le téléphone portable est rangé au vestiaire.

L'utilisation du téléphone privé, pour le personnel travaillant au domicile des clients, peut être envisageable seulement si dysfonctionnement du téléphone professionnel.

Sauf autorisation particulière, le matériel informatique est exclusivement réservé aux activités professionnelles. L'employeur dispose de ce fait d'un droit de contrôle et de visite du réseau de l'entreprise des données ou des programmes à caractère personnel sans autorisation.

Tout salarié est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour l'exécution de son travail.

Il est interdit, de télécharger des documents depuis le réseau de l'entreprise et de les stocker. Une exception est faite pour des documents dont l'utilisation est nécessaire dans le cadre de l'activité professionnelle. Il en est de même pour les copies des fichiers informatiques et/ou l'utilisation du papier de l'entreprise à des fins personnelles.

Toute infraction à cette règle fera l'objet d'une sanction.

Nous attirons particulièrement l'attention sur le fait que les consultations, téléchargements, transmissions et/ou le stockage des documents illicites, pornographiques seront immédiatement sanctionnés par une procédure de licenciement, ainsi que d'un dépôt de plainte pénale auprès des autorités de police.

Les communications électroniques (y compris le courrier et l'accès Internet) sont réservées aux activités professionnelles. L'employeur est néanmoins disposé à tolérer un usage raisonnable à des fins privés, à condition que cet usage ne nuise pas à la productivité du salarié, ne soit pas susceptible de causer un dommage à l'infrastructure informatique de la société ou d'en altérer le fonctionnement, par exemple en saturant le réseau et que cet usage soit en conformité avec les instructions données par la société.

Le salarié est informé que :

- Les communications électroniques sont enregistrées et archivées à travers le backup ;
- L'employeur peut, conformément à la législation en vigueur et aux dispositions du présent règlement intérieur, procéder aux contrôles périodiques sur l'usage de la messagerie électronique du salarié dans le cadre de son activité professionnelle.

Tout ce qui n'est pas identifié comme « privé » ou « personnel », est réputé être professionnel, de sorte que l'employeur peut y accéder.

Le non-respect des règles citées ci-dessus constituent un motif de sanction pouvant aller jusqu'au licenciement.

## **Article 20 - UTILISATION DE LA VOITURE DE SERVICE**





Une voiture de société est mise à disposition dans le cadre de certaines fonctions. Il est rappelé que tout conducteur est responsable de la bonne conduite du véhicule, doit faire preuve de bonnes mœurs et est tenu de respecter le code de la route, ainsi que les remarques suivantes :

- l'usage du véhicule est strictement limité à l'utilisation professionnelle ;
- être titulaire d'un permis de conduire valable (justificatif demandé dès l'embauche) ;
- adopter une conduite prudente ;
- le salarié est seul responsable des amendes et infractions qui lui incombent ;
- si lors d'un d'accident, avec dégâts matériels, la responsabilité du salarié est mise en cause, la franchise de l'assurance du 1er accident dans une période de 24 mois sera réglée par l'employeur ;
- en cas d'un deuxième accident sur une période de 24 mois, dont le salarié lui-même est responsable, l'entièreté de la franchise sera à ses propres frais.

En cas d'accident dans lequel la responsabilité du salarié n'est pas engagée, les frais sont pris en charge par l'assurance de l'employeur.

Les procès-verbaux pour n'importe quelle infraction sont à payer par le salarié concerné. Une preuve de paiement doit être envoyée au Gestionnaire des Voitures de Service dans un délai de 3 jours ouvrables. Au cas où le paiement n'a pas été effectué, les amendes seront déduites du salaire du salarié, suivi par un avertissement, respectivement l'employeur se réserve de remplir le certificat de contestation et de transmettre les coordonnées du salarié conducteur au moment de l'infraction aux autorités de police.

L'employeur est autorisé - pour des cas exceptionnels-à demander au salarié de prendre son véhicule personnel pour effectuer les trajets requis au vu de son planning. À ce titre un courriel écrit sera adressé au salarié comprenant les horaires précis.

En cas d'urgence (et dans l'impossibilité pour le chargé de faire un courriel), ce dernier devra faire un récapitulatif par écrit dès que possible et au plus tard le lendemain de l'usage. Il appartiendra alors au salarié de répondre par écrit également.

Dans le prédit cas, le salarié confirme et s'engage expressément envers l'employeur que le véhicule utilisé (personnel ou d'un tiers) ainsi que les documents de bord sont conformes et valables à la législation actuellement en vigueur et qu'il dispose qu'un permis valable lui permettant de satisfaire ces trajets.

En tout état de cause, le salarié s'engage également à ceci pour tout ce qui concerne les trajets professionnels ainsi que les trajets effectués dans l'intérêt prouvé de la profession.

## **Article 21 - MAÎTRISE DE LA LANGUE LUXEMBOURGEOISE**

La langue d'usage au sein de « Päiperléck » et « Päiperléck Services » est le luxembourgeois.

Tout collaborateur est tenu d'apprendre la langue luxembourgeoise comme stipulé dans le contrat de travail. Afin de rendre accessible les cours, la société met à disposition des cours de luxembourgeois internes payants, organisés par un professeur sur les différents lieux de travail de la société.

Toute personne ne pratiquant pas le luxembourgeois est tenue de s'y inscrire. Le cas échéant



le salarié est obligé de s'inscrire auprès d'un organisme externe et de remettre une attestation.

Si la personne a déjà atteint le niveau B2, il est obligatoire de remettre un certificat de réussite au service Ressources Humaines.

A partir de la signature de ce règlement, le salarié doit atteindre le niveau B2 dans les 2 ans et demi au plus tard. Toute dérogation à la présente obligation requiert une autorisation écrite d'un membre de la Direction.

## **Article 22 - GESTION DES PLAINTES**

Afin de répondre à la demande du Ministère concernant la mise en place d'un mécanisme formalisé de gestion des plaintes, un document intitulé « Formulaire de réclamations » a été mis à disposition de nos bénéficiaires.

En tant que collaborateur, nous attendons de vous que vous restiez plus que jamais à l'écoute de nos clients.

Aussi si dans le cadre de la prise en charge vous êtes confrontés au mécontentement d'un de nos clients, il est de votre rôle de recueillir cette plainte, de la faire remonter à votre responsable hiérarchique et de proposer ce document, qui est à votre disposition sur le serveur Public.

## **Article 23 - REGLES D 'HYGIENE, REGLE DE SECURITE ET RESPECT DES PROCEDURES**

### **RESPECT DE LA LEGISLATION ET DES PROCEDURES INTERNE**

Il est strictement interdit d'agir de façon illégale, même dans l'intérêt de l'entreprise ou à la demande d'un supérieur hiérarchique.

Il incombe à chaque salarié d'assumer les responsabilités suivantes :

- Toujours se comporter conformément aux lois applicables, au présent règlement, ainsi qu'aux procédures internes à l'entreprise ;
- Se familiariser avec les règles et normes qui s'appliquent à votre fonction ;
- Solliciter l'aide de votre supérieur en cas de doute ou de question, appliquer le principe de précaution : s'arrêter, réfléchir et demander avant d'agir ;
- Signaler rapidement les éventuelles infractions ou demande d'infraction à une loi, à un règlement ou à une norme ;
- Coopérer pleinement aux enquêtes de l'entreprise relatives à d'éventuelles violations, infractions ou incidents.

### **REGLES EN MATIERE D'HYGIENE ET DE SANTE AU TRAVAIL**

Chaque salarié est tenu de maintenir dans un état de propreté impeccable, les lieux de travail, les vestiaires et les toilettes.

Les prescriptions en matière d'hygiènes doivent être respectées à chaque instant.

Tout manquement relatif à la propreté et à l'hygiène sera considéré comme une faute grave, le caractère particulier de notre activité exigeant une discipline absolue dans ces domaines.



## REGLES EN MATIERE DE SECURITE

Tous les salariés doivent collaborer avec la Direction, le travailleur désigné et le délégué à la sécurité afin de prévenir et limiter voire exclure les accidents de travail, les incendies ou tout autre incident pouvant se produire.

Le non-respect de n'importe quelle règle de sécurité par un salarié peut être considéré comme une faute pouvant entraîner une exclusion définitive.

## PREVENTION DES ACCIDENTS

Le salarié, victime d'un accident, d'un incident ou témoin d'une situation dangereuse est tenu, dans la mesure du possible, d'en avertir son supérieur et de donner une description écrite des faits. Le salarié doit signaler toute blessure, même légère, et se faire assister par le personnel qualifié, désigné par la Direction. L'inscription par un sauveteur secouriste du travail dans le registre des premiers soins est obligatoire.

Dans chacune de ses tâches de travail, le salarié est directement et personnellement responsable de sa propre sécurité ainsi que de la sécurité des autres personnes présentes. Tous les salariés sont tenus d'observer les règles suivantes :

- Connaître et observer les règles de sécurité ;
- Réaliser le travail de manière sécuritaire, en respectant les règles de sécurité et les procédures de l'entreprise ;
- Porter les Equipements de Protection Individuelles (EPI) ;
- Observer et signaler toute situation ou équipement dangereux à son responsable ou au travailleur désigné ;
- Appliquer le principe de vigilance partagée pour informer les collaborateurs d'une pratique ou situation peu sécuritaire ;
- Ne pas utiliser un équipement ou effectuer une tâche de travail pour lequel/laquelle le salarié n'a pas d'autorisation ou d'habilitation (exemple : travaux d'ordre électriques) ;
- Reporter tout accident, incident ou situation dangereuse à son responsable et au travailleur désigné ;
- Se référer aux procédures, fiches de postes et fiches de données de sécurité des produits chimiques utilisés ;
- Rappporter immédiatement à son responsable, tout défaut mécanique ou électrique, tout équipement ou outillage défectueux ainsi que toute situation dangereuse ;
- Les protections sur les machines ne doivent pas être retirées ;
- En cas de doute, appliquer le principe de précaution : s'arrêter, réfléchir, demander avant d'agir.

## PROTECTION INCENDIE

Tout le personnel doit s'abstenir de commettre des actes pouvant favoriser les départs de feu ou les incendies. Les salariés doivent manier avec précaution les matières dangereuses.

Chacun est tenu de respecter en particulier les points suivants :

- Les issues de secours, les chemins d'évacuation et le matériel de secours (extincteurs, RIA, etc.) doivent être libres et accessible à chaque instant ;
- Les équipements de lutte contre l'incendie sont localisés de manière stratégique et ne peuvent être utilisés que pour faire face aux risques ou aux incendies déclarées ;
- Toute utilisation d'un équipement de secours doit être signalée à son responsable
- Signaler immédiatement tout risque d'incendie à son responsable ;



- Connaitre l'emplacement des extincteurs, des issues de secours et du point de rassemblement.

## PRESENTATION PROFESSIONNELLE

Nous accordons une importance toute particulière à l'image que nos collaborateurs renvoient à nos clients. Afin que celle-ci soit le reflet de notre professionnalisme chaque salarié se doit de respecter les consignes suivantes :

- Hygiène personnelle irréprochable ;
- Port de la tenue de travail propre et non froissée et d'un pantalon uni, sobre, non troué pour les collaborateurs ne disposant pas du pantalon de travail ;
- Cheveux attachés (exception faite des postes administratifs) ;
- Couleurs de cheveux originales prohibées (vert, bleu, rose, violet, rouge) ;
- Pas de maquillage à outrance pour les femmes ;
- Barbe soignée pour les hommes et ne pas dépassant pas les 2cm ;
- Port de bijoux interdit (exception faite des postes administratifs) ;
- Piercing interdit (tolérance uniquement pour les boucles d'oreilles ne dépassant pas le lobe, les élargisseurs d'oreilles doivent être fermés) ;
- Les tatouages sur les parties visible du corps (avant-bras, mains et cou) ne sont pas autorisés ;
- Port de chaussures fermées, anti-dérapantes, maintenues au talon et n'excédant pas 4cm obligatoire (exception faite des postes administratifs) ;
- Ongles coupés court, sans vernis ni gel (exception faite des postes administratifs) ;
- Blessures recouvertes par un pansement occlusif et d'un gant (si situées au niveau des mains).

## Article 24 - ALCOOL ET PRODUITS STUPEFIANTS

Le salarié n'est pas autorisé à prendre son poste de travail en état d'ébriété ou sous l'emprise de stupéfiants ( y compris médicaments ayant une influence similaire ).

La consommation de boissons alcoolisées et de substances illicites sur les lieux de travail est strictement prohibée :

- Dépistage préventif :  
Le salarié marque son accord pour un dépistage préventif par l'employeur sur le lieu de travail dans le cadre d'une campagne de dépistage parfaitement bien déterminée quant aux sites et postes en question.  
En cas de résultat positif du test, le salarié est averti que les mêmes conséquences que celles renseignées en cas de dépistage (suspicion) sont applicables.
- Dépistage en cas de suspicion :  
En cas de doute de la part de l'employeur, le salarié s'engage à se soumettre à une prise de sang, voire tout autre test (à effectuer par un professionnel de santé ou l'employeur ) permettant de prouver la non présence/présence des substances mentionnées ci-dessus..  
En cas de refus non motivé, le salarié pourra faire l'objet de sanctions disciplinaires tel que prévu dans le présent règlement.

L'employeur se réserve, également le droit d'entamer toutes démarches nécessaires ( auprès des différentes autorités/administrations concernées) en cas de doute, voire en cas de problème.

Toute infraction à ces deux dispositions est passible d'un renvoi immédiat. L'attention du salarié est attirée sur le fait qu'en cas de dommages-dégâts-accidents en lien ( même indirect ), l'employeur pourra se retourner contre le salarié pour les questions de responsabilité et



réparation.

### **Article 25 - EFFETS PERSONNELS**

Le salarié est tenu de maintenir un ordre au sein des vestiaires. Les effets personnels doivent être enfermés dans les casiers prévus à cet effet.

La société décline toute responsabilité en cas de vol dans les vestiaires.

### **Article 26 - VÊTEMENTS PROFESSIONNELS ET OUTILS DE TRAVAIL**

L'employeur fournit des vêtements et outils de travail à qui de droit. Le salarié doit impérativement respecter l'outil de travail à sa disposition et doit particulièrement veiller à observer les directives et conseils d'utilisation des constructeurs de matériels, des responsables hiérarchiques et de la Direction.

Le salarié s'abstiendra de faire du matériel un usage non conforme à sa destination finale.

Chaque collaborateur est dans l'obligation de porter la tenue professionnelle mise à disposition lors de sa prise de fonction. Le modèle de tenue « été » prévu pour les collaborateurs soignant ne peut être porté que de juin à septembre.

Le salarié s'interdit de procéder à toute copie de fichier informatique et/ou papier interne à l'entreprise pour des utilisations ou applications personnelles.

Tous les biens mis à la disposition du personnel pour l'exercice de sa fonction sont à remettre en bon état. Le cas échéant les coûts relatifs lui seront facturés.

### **Article 27 - DEGATS CAUSES PAR LE PERSONNEL**

Bien que l'employeur supporte les risques engendrés par l'activité de l'entreprise, le salarié supporte les dégâts causés par ses actes volontaires ou par sa négligence grave. (Art.L.121.9.)

Les dégâts causés aux objets du salarié restent à sa propre charge, sauf en cas de dommages corporels.

### **Article 28 - CHARTRE DES BONNES RELATIONS HUMAINES AU TRAVAIL**

Toute personne de l'entreprise s'engage à adopter une attitude respectueuse vis-à-vis de l'autre, et d'être un bon coéquipier.

Chaque salarié participe activement aux bonnes relations humaines afin de créer un environnement professionnel adapté au bien-être au travail.

D'autre part, chaque salarié peut, sous le sigle de la confidentialité, adresser par écrit ou oralement en termes respectueux ses suggestions, réclamations ou demandes au responsable hiérarchique qui se chargera, au besoin de transmettre à la Direction.

Les dossiers seront traités avec bienveillance, confidentialité et objectivité.

### **Article 29 - HARCELEMENT MORAL**

L'employeur ne tolère aucune forme d'harcèlement moral.



Il est interdit par le code de travail et le code pénal de discriminer un salarié en raison de sa religion, ses convictions, son orientation sexuelle, son âge, son handicap, son appartenance ou sa non-appartenance vraie ou supposée à une race ou ethnie, et de son sexe.

Chaque salarié a la responsabilité de veiller à ce que de tels actes d'harcèlement ne se produisent pas sur le lieu de travail et de dénoncer chaque acte dont il aurait connaissance et ce sans aucun délai.

### **Article 30 - HARCELEMENT SEXUEL**

L'employeur et le salarié, de même que tout client ou fournisseur de l'entreprise, doivent s'abstenir de tout fait de harcèlement sexuel à l'occasion des relations de travail (Art.L.254-4.).

Chaque salarié a la responsabilité de veiller à ce qu'aucun acte d'harcèlement ne se produise sur le lieu de travail et de dénoncer chaque acte dont il aurait connaissance et ce sans aucun délai.

### **Article 31 - RESPECT DES LOCAUX DE L'ENTREPRISE**

Il est interdit au salarié d'introduire des personnes étrangères dans les locaux de la société, sauf autorisation expresse de la Direction et/ou du responsable hiérarchique.

Les anciens salariés sortants doivent demander l'autorisation de la Direction et/ou du responsable hiérarchique afin de pouvoir entrer dans les locaux de l'entreprise. Le personnel actif doit également demander une autorisation afin de pénétrer dans les locaux en dehors des heures de travail.

### **Article 32 - VOL ET COURAGE CIVIL**

Les matériaux ou marchandises empruntées sans autorisation de la Direction seront assimilés à un vol. Tout salarié pris en flagrant délit de vol sera immédiatement licencié pour faute grave selon la législation en vigueur.

Le fait de ne pas couvrir des personnes commettant des actes nuisibles à l'ensemble du personnel (vols, dégradation de matériel, etc.) ne sera pas considéré comme de la délation, mais plutôt comme un acte de courage civil. Ce courage est du devoir de chacun afin de protéger le droit et le bien de tout un chacun.

### **Article 33 - DISCIPLINE ET COMPORTEMENT**

Les salariés ont pour obligation de :

- Se conformer aux instructions de leur supérieur hiérarchique ou toute personne habilitée à organiser, diriger, surveiller et contrôler l'exécution du travail ;
- Respecter les collègues et les clients ;
- Respecter les différences de personnalité et culturelles des collègues ;
- Cultiver l'esprit d'équipe ;
- De manière générale, le salarié doit se comporter d'une façon qui ne nuit pas à l'intérêt ou à la renommée de l'établissement ;
- Remplir consciencieusement les devoirs et charges qui lui sont confiés.



## CHARTRE QUALITE INTERNE

- Les clients sont à traiter, comme nous souhaiterions l'être ;
- Le client est au centre des actions. Il doit être accepté et respecté dans toute son individualité. Ceci est une priorité. Pour acquérir une relation de confiance et de respect mutuel, il faut soutenir et améliorer les activités de la vie quotidienne de nos clients ;
- Les différences sociales, culturelles et/ou autres ne constituent pas une barrière. Le respect et la tolérance mutuelle marquent la relation entre le personnel soignant et le client ;
- Etant hôte dans les chambres des clients, le personnel doit respecter leur sphère privée ainsi que leur intimité. Cela implique le respect de l'environnement du client lors des soins ;
- L'être humain est à la base autonome et responsable de ses propres actes. Si la responsabilité et l'autonomie d'un client venaient à être réduites, il incombe de le conseiller, de le soutenir et de le motiver dans les actes de la vie quotidienne.

### Article 34 - DIFFERENTES SANCTIONS

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa gravité et/ou de sa répétition, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions classées ci-après par ordre d'importance :

- Observation écrite ou rappel à l'ordre ;
- Avertissement écrit ;
- Licenciement ;
- Licenciement pour faute grave sans préavis.

### Article 35 - FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL ET LICENCIEMENT

Les résiliations des contrats de travail se font d'après les dispositions et suivant les modalités de la loi modifiée du 24 mai 1989 sur le contrat de travail ainsi que dans le Code du Travail Luxembourgeois. Outre les cas déjà énumérés dans la présente, constituent une faute grave justifiant la résiliation pour motif grave suivant l'article 27 de la loi modifiée du 24 mai, notamment les faits suivants :

- L'accomplissement intentionnel ou par négligence grave d'un préjudice matériel et/ou moral, physique soit direct, soit indirect à l'entreprise ;
- L'accomplissement d'actes d'improbité, de voies de fait ou d'injures graves à l'égard de toute personne ;
- La corruption ;
- L'abus de confiance ;
- L'accomplissement d'actes d'atteinte à la pudeur ou à l'ordre public ;
- La consommation de boissons alcoolisées ou de substances illicites pendant les heures de travail ;
- La perturbation du bon fonctionnement de l'entreprise par le biais de propagandes ou d'agitations de toutes sortes ;
- Le refus d'exécution d'une tâche rentrant dans la fonction de travail contractuellement prévue ;
- Le manquement grave aux consignes de sécurité et/ou d'hygiène ;
- Emission d'une fausse déclaration
- Manque de transparence concernant sa capacité à exercer sa fonction





## À REMETTRE AU SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Le salarié reconnaît avoir reçu le Règlement Intérieur et s'engage à le respecter.

Les dispositions du Règlement Intérieur font partie intégrante du contrat de travail.

NOM : .....

Prénom: .....

Prière de signer avec la mention « Lu et approuvé(e) »

Signature: .....

Date: .....





## **ANNEXE SOINS ET FOYER**

### ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Les remplacements non prévus et les modifications du plan initial, seront compensés par les suppléments prévus dans la convention collective.

### TRANSMISSIONS

Les soignants doivent en début de chaque poste prendre connaissance des dernières transmissions relatives à l'état de santé des clients. Les informations doivent rester utiles et ciblées. Ce temps précieux doit servir à déceler des situations anormales ou non habituelles de l'état de santé du client. Il est strictement interdit de consulter son téléphone portable durant la transmission.

### PAUSES DE NUITS OU EN SOINS A DOMICILE

Afin de rester disponible pour les résidents, les heures de pauses peuvent être fractionnables. Quand les soins se font à domicile, le salarié prend sa pause au moment prévu sur sa planification (pause non prise forcément au bureau).

### COMMUNICATION AUX MEMBRES DE LA FAMILLE

L'IDE en poste a uniquement le droit de transmettre des informations sur le client à la personne de confiance. Le suivi et la prise en charge globale du client font l'objet d'une communication réservée au responsable hiérarchique (ou à défaut à son Back Up).



## ANNEXE RESTAURATION

### ORGANISATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Les salariés travaillant dans le secteur restauration sont régis par la convention collective HORESCA.

Les dimanches ne sont pas rémunérés. Leur compensation sera faite par 1 jour de congé supplémentaire par 10 dimanches travaillés.



## ANNEXE ADMINISTRATION

### ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

L'horaire mobile permet au salarié d'aménager son horaire et la durée de travail journalière selon ses convenances personnelles dans le respect toutefois des besoins du service et des souhaits justifiés des autres salariés (Art.L. 211.7).

La durée normale de travail est de 8 heures par jour et de 40 heures par semaine. Dans le cadre de l'horaire mobile, les plages sont déterminées comme suit :

Plage horaire fixe, présence obligatoire

09h00 à 11h30 14h00 à 16h00

Plage flexible, à aménager selon convenances avec l'accord du supérieur hiérarchique

entre 07h30 et 09h00 entre 16h00 et 18h30

La durée de travail maximale ne peut dépasser dix heures par jour, ni quarante-huit heures par semaine. (cf. Art.L.211-12)

La permanence téléphonique de l'accueil et secrétariat est à garantir entre 8h30 et 17h30.

### TEMPS DE PAUSES

Les jours de repos sont les samedis et dimanches.

Dans le cas où la durée de travail journalière est supérieure à six heures, le salarié doit faire une pause minimale de 30 minutes par jour (Art.L.211-16). Si les 30 minutes ne sont pas prises entièrement, elles seront décomptées automatiquement.

Chaque pause cigarette en dehors de la pause de midi doit être pointée.

**Les heures supplémentaires doivent être accordées et justifiées par le supérieur hiérarchique**