

## Règlement d'ordre interne du Club Haus Am Brill

Le présent règlement d'ordre interne est applicable pour tous les Clubs Seniors gérés par l'Asbl Foyers Seniors, ayant son siège au

Haus Am Becheler  
15 A ,am Becheler  
L-7213 BERELDANGE.

Il a été approuvé par les membres du conseil d'administration lors de leur réunion du 18 juillet 2000.

Un amendement au règlement d'ordre interne du 18 juillet 2000 a été approuvé par les membres du conseil d'administration lors de leur réunion du 8 octobre 2002.

### **1. L'accès aux « Clubhaiser »**

L'accès aux clubs 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 les 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.

L'usager accède aux clubs et participe aux activités proposées par les clubs à ses propres risques et périls. L'association sans but lucratif Foyers Seniors décline toute responsabilité en cas d'accident.

### **2. Les activités et les prestations du club**

Les « Clubhaiser » développent, en collaboration avec les intéressés, des programmes qui s'adressent à la population décrite sous 1.

#### 2.1. Types d'activités

Les activités organisées sur les plans récréatif, culturel, sportif, artisanal, artistique, social et autres sont organisées sous forme de rencontres informelles, de repas en commun, de fêtes à caractère familial, d'activités sociales de bénévolat et d'entraide, de groupes de discussion, de visites guidées, de promenades commentées, d'excursions ou de voyages organisés, de conférences, d'exposés, de séminaires, de cours d'initiation ou d'entraînement à des connaissances ou techniques définies.

Les intéressés peuvent à tout moment transmettre des propositions d'activité au personnel ou au secrétariat.

## 2.2. Modalités d'élaboration et d'exécution du programme d'activités

Les « Clubhaiser » affichent dans leurs locaux et/ou communiquent aux membres un programme périodique d'activités.

Lors de l'élaboration de ces programmes, les clubs tiennent compte des besoins et désirs spécifiques des clients et les intègrent dans la mesure du possible dans l'organisation et la réalisation des programmes et activités.

Ils collaborent étroitement avec les instances politiques locales (administration communale, Commission du 3ème Age,...).

Ils coopèrent de façon constructive aux initiatives des sociétés ou associations locales et/ou régionales.

Ils se concertent avec les professionnels qui interviennent sur les plans associatif, culturel, social, psychosocial, médical, médico-social, sportif et scolaire.

## 2.3. Modalités d'inscription

Toute personne souhaitant suivre une des activités proposées doit s'inscrire au secrétariat et le cas échéant payer le montant fixé pour l'activité.

### **3. Jours et heures d'ouverture**

Les heures d'ouverture sont affichées aux clubs.

L'ouverture du samedi ou dimanche se fera suivant les activités du programme et/ou suivant l'évolution des activités des clubs. L'ouverture pendant les jours fériés se fera exceptionnellement.

Si pendant certaines périodes de l'année, les clubs n'étaient pas ouverts au public, ces périodes de fermeture seraient affichées dans les locaux des Clubs.

### **4. Mesures de sécurité et d'hygiène**

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

Les personnes fréquentant les Clubs 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 aux clubs.

Il est interdit de fumer dans les locaux de tous les « Clubhaiser ».

### **5. Le personnel**

Le personnel est tenu de se présenter dans une tenue nette, soignée et de respecter la personnalité, l'autonomie ainsi que les opinions politiques ou religieuses des personnes qui fréquentent les clubs et ses activités et de veiller aux bonnes relations de ces personnes entre elles.

Le conseil d'administration désigne le représentant du personnel à la plate-forme de coopération.

## 6. La plate-forme de coopération

En cas de questions relatives à l'interprétation du présent règlement la plate-forme de coopération avisera.

## Règlement interne pour le personnel

### La qualité, un concept pour les collaborateurs des Clubs Activ+ de l'asbl Foyers Seniors

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'attitude professionnelle extérieure

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

### 1.2 L'apparence personnelle en général

- Coiffure - soignée
- -Ongles - courts, vernis à ongles discret toléré
- Maquillage, bijoux - discrets

### 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 - courts, propres
- Masque - en cas de rhume

#### 1.3.2 Dans le domaine du service

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

#### 1.3.3 Lors d'activités en général

Tenue adaptée, surtout pour les activités sportives, pour servir de modèle aux participants.

## 2. L'attitude professionnelle

### 2.1 Attitude professionnelle face aux visiteurs

Le professionnalisme 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 :

### **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 patiemment.

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

### **2.1.3 Neutralité**

- \* 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.

### **2.1.5 Distance**

Maintenir une distance empreinte de tact, tout en faisant preuve de chaleur, d'intérêt, de compréhension et de sympathie.

### **2.1.7 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 offensé par le fait qu'il ne l'accepte pas, le membre du personnel peut accepter le pourboire, mais doit indiquer qu'il le verse dans une caisse commune de l'établissement.

### **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 envers les supérieurs, les collègues de travail et les autres professionnels**

Un bon climat de travail, essentiel au 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.
- \* 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.

### **2.2.2 Respect**

- \* 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 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 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 chargé de direction et le personnel est 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. *partagé avec des proches***

Après une journée particulièrement difficile, il se peut 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 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 capacités de 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. Utiliser le matériel avec soin et parcimonie**

## **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 remboursés 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
- \* donner 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 chargé de 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 continue**

Les assemblées servent à l'échange d'informations, à la formation ou à 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 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.