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.