

Règlement interne

I. REGLEMENT INTERNE POUR LES PARTICIPANTS AUX ACTIVITES

L'accès au club se fait sans distinction de race, de religion ou d'ethnie. Priorité est donnée aux personnes de + de 50 ans et à celles qui veulent se préparer à la retraite ou à celles qui désirent une transition positive de la vie professionnelle à la période de vie après le travail.

Les intéressés sont informés de règles de participation suivantes :

- L'inscription aux activités choisies se fait au bureau, par téléphone ou par courriel
- Une participation aux frais est le plus souvent demandée pour couvrir les frais d'organisation ou de rémunération des chargés de cours. Dans ce cas le prix d'entrée et/ou les conditions de participation sont indiqués lors de la publication de l'offre
- Le montant de ces frais doit être viré sur le compte du club dès que les intéressés ont reçu une réponse positive à leur demande d'inscription
- Les personnes inscrites, empêchées de prendre part à une activité sont priées d'en informer le responsable dans les meilleurs délais. Lors d'une annulation faite à temps, la place est disponible pour un autre candidat de la liste d'attente. Les frais dus à un désistement sont facturés.
- Aucun remboursement ne sera fait lors de l'interruption d'un cours entamé ou d'une absence non motivée
- Les photos de participants peuvent être publiées pour illustrer des activités, des manifestations ou des événements. La personne qui ne veut pas être photographiée est priée de le signaler par écrit au club
- La ponctualité et l'exactitude sont demandées pour les inscriptions et les participations aux activités ou événements
- La participation est au risque et péril de l'intéressé. Pour les activités physiques il est indiqué de voir avec le médecin s'il n'y a pas de contre-indication.
- Au cas où il y a des restrictions, le chargé de cours doit en être informé au début de l'activité
- Les efforts physiques absorbent beaucoup de liquide, il est donc important de boire beaucoup et d'emporter p.ex. des boissons lors d'excursions ou de promenades

2. REGLEMENT INTERNE POUR LES COLLABORATEURS

Gentillesse, ponctualité, courtoisie, respect, sens de l'ordre, caractérisent la qualité du personnel des Clubs Aktiv Plus gérés par Foyers Seniors asbl, 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

1.1 L'attitude professionnelle envers les 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 :

1.1.1 *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.

1.1.2 *Honnêteté et loyauté*

- * ne pas participer à l'achat ou à la vente d'objets, de meubles, de bijoux du client (même s'il demande une faveur en ce sens)
- * reconnaître une erreur ou un oubli, s'excuser et tenter d'excuser par un geste le comportement fautif.

1.1.3 *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.

1.1.4 *Distance*

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

1.1.5 *Pourboire*

Les collaborateurs/trices sont rémunérés pour le travail qu'ils effectuent. Il est donc normal qu'ils n'acceptent pas de pourboire.

1.1.6 *Téléphone portable*

Sauf situation personnelle inhabituelle, le téléphone portable est éteint ou mis en mode silencieux pendant les heures de travail.

1.2 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.

1.2.1 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.

1.2.2. Respect

- * de la manière personnelle de travailler des collègues, de la diversité de chacun.
- * de la vie privée des collègues de travail (ne 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 le chargé de direction).

1.3 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 :

- * 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.

2. 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.

2.1 Obligation de secret professionnel partagée

2.1.1. partagé avec d'autres salariés

Le partage d'informations entre le responsable de la 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.

2.1.2. 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-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.

3. Le champ d'action

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 des salariés dans tous les domaines, y compris dans le domaine administratif, favorise un bon climat de travail.

3.1 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 participants, 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