

CIPA Gréngewald
8, Routscheed
L-6939 Niederaanven

Règlement d'ordre interne

Article 1. Généralités

Le règlement d'ordre interne fait partie intégrante du contrat d'hébergement. Le client a l'obligation de respecter les dispositions du règlement d'ordre interne en vigueur.

Il a pour but de fixer les droits et obligations du client et du prestataire. Les prestations qui sont dispensées au client doivent sauvegarder la dignité humaine, favoriser l'autonomie et promouvoir l'intégration sociale.

Article 2 : L'hébergement

Le logement à disposition du client est exclusivement réservé à son utilisation privée, hormis l'entretien et tout acte d'assistance. Le prestataire se réserve le droit d'imposer des restrictions dans la décoration des fenêtres et balcons afin d'assurer une vue homogène de l'immeuble.

L'installation et l'utilisation d'équipements supplémentaires dans le logement tels que notamment chauffages électriques, couvertures chauffantes, thermoplongeurs, fours etc. ne sont possibles qu'avec l'autorisation écrite du prestataire. Cette autorisation peut être révoquée à tout moment.

En cas de présence d'une armoire amovible, le prestataire tolère son utilisation privée par le client aussi longtemps que les besoins du service ne s'y opposent pas.

Le client peut aménager sa chambre de quelques objets personnels. Cependant, ces objets ne doivent pas entraver l'occupation normale des lieux. Seul le service technique est habilité à accrocher la décoration murale. En cas de détérioration de la chambre (meubles,...) causée par le client, les réparations sont à charge de celui-ci.

Pour des raisons de sécurité tout aménagement et déménagement doit être réalisé en présence du service technique du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00. Tout meuble dépassant 120 cm de hauteur doit être autorisé par le service technique. Le cas échéant, le meuble sera fixé par le service technique contre un paiement forfaitaire de 35 € par meuble.

Après signature du contrat d'hébergement les clés nécessaires sont remises au client. En cas de perte d'une clé, la direction du CIPA doit immédiatement être avertie ; le remplacement de la clé se fait aux frais du client. La transmission des clés à un tiers est seulement autorisée avec l'accord écrit de la direction. Seul le service technique de l'institution est habilité à faire reproduire une clé.

La porte de l'institution est fermée de 21⁰⁰ à 8⁰⁰ heures. Toutefois, l'entrée tardive est possible en avertissant le personnel présent sur place. Les visites sont possibles à toute heure, sous réserve des restrictions qui sont imposées par la direction dans l'intérêt des clients et du bon fonctionnement de l'établissement.

L'article 6 de la loi relative à la lutte antitabac entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2006, « interdit de fumer dans les locaux à usage collectif des institutions accueillant des personnes âgées à des fins d'hébergement, y compris les ascenseurs et corridors ». Pour des mesures de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les chambres.

Il est autorisé de fumer à l'extérieur du bâtiment ainsi que sur les balcons des chambres des clients.

Lors de l'entrée dans le logement un inventaire détaillé ainsi qu'un état des lieux seront signés entre parties.

Article 3 : Soins et encadrement

Le prestataire respecte le droit du client quant au libre choix du médecin. En principe, le prestataire conclut un contrat d'agrément-type avec les médecins pratiquant dans son enceinte.

Sur avis du médecin traitant et de l'équipe multi-disciplinaire, des repas diététiques ou de consistance adaptée peuvent être servis.

L'établissement se conçoit comme une institution ouverte et refuse en conséquence d'utiliser des moyens de contentions à l'encontre des clients.

Le client pourra convenir avec le prestataire d'un projet de fin de vie. Ce projet de fin de vie devra être déterminé à un moment où le client dispose encore de toutes ses facultés mentales, et devra trouver l'accord de deux proches désignés par le client ainsi que du médecin traitant du client.

Le prestataire s'engage à assurer au client des soins palliatifs et un accompagnement social, humain et psychologique jusqu'à sa mort sans acharnement thérapeutique.

Article 4 : Polices d'assurances

- 4.1. Le prestataire dispose de différentes polices d'assurances couvrant, dans les limites de ses obligations, les risques suivants : Responsabilité Civile Exploitation, Responsabilité Civile Intoxications Alimentaires, Responsabilité Civile Professionnelle, Responsabilité Civile Familiale des Pensionnaires et Assurance risque locatif.
- 4.2. La responsabilité civile du client ainsi que les dégâts que le client pourrait occasionner accidentellement aux bâtiments et à leur contenu, sont inclus dans les risques couverts par les polices souscrites par le prestataire dans certaines limites.
- 4.3. Les assurances souscrites couvrent également les biens personnels du client dans certaines limites en termes de montants et de types de biens. Les véhicules, objets de valeur, moyens de paiement, ne sont par exemple pas couverts.

Article 5 : Nettoyage

- 5.1. Déchets et ordures sont à collecter exclusivement dans les poubelles correspondantes. Des déchets encombrants p.ex. des cartons doivent être jetés dans les poubelles. Les déchets ne doivent jamais être jetés dans les toilettes. Dans le cas d'une obstruction des canalisations, les frais de remise en état sont à charge du client.
- 5.2. Le prestataire s'engage à nettoyer régulièrement, suivant le plan d'hygiène en vigueur, le logement du client.
- 5.3. Il est interdit de déposer des objets sur les balcons, de même qu'il est interdit de jeter des objets (y compris nourriture pour animaux) par-dessus les balcons ou par les fenêtres.

- 5.4. Le prestataire offre un service de nettoyage du linge privé. Le linge privé nettoyé par les services du prestataire doit être doté d'une nominette apposée par les soins du prestataire. Le prestataire décline toute responsabilité en cas de perte ou de mauvaise manipulation du linge.

Article 6 : Sécurité

- 6.1. Les entrées de l'immeuble, de la cour, de la cage d'escaliers et des couloirs doivent être dégagées à tout moment. Il est strictement interdit d'entreposer des objets dans les couloirs, cages d'escaliers etc.
- 6.2. Il est interdit aux clients de détenir à l'intérieur de l'institution des produits facilement inflammables et/ou explosifs.
- 6.3. Tout feu ouvert est interdit.
- 6.4. Les clients s'engagent à respecter scrupuleusement les instructions d'utilisation fournies par la direction de l'établissement pour l'usage de l'appel-malade. Le client s'engage à informer immédiatement la direction de l'établissement en cas du dysfonctionnement de l'appel-malade. Tout dégât causé à l'appel-malade par une utilisation inappropriée par le client est à charge de ce dernier.
- 6.5. Un emplacement de parking peut être loué. Cette place est exclusivement utilisée pour le stationnement de la voiture du résident. Il est strictement interdit d'y entreposer du matériel inflammable.
Pour des raisons de sécurité, le résident est tenu de fournir le numéro de sa plaque d'immatriculation à la réception.

Article 7 : Moyens de communication (téléphone, internet, antennes collectives, etc.)

- 7.1. Le prestataire permet, dans la mesure du possible, l'accès des clients aux moyens de communication. Aucun branchement ne peut être fait par le client, mais sera uniquement réalisé par le prestataire.
- 7.2. Le prestataire refacture les frais de branchement et les frais relatifs à l'utilisation du téléphone et de l'antenne collective au client.
- 7.3. Il est interdit d'installer des antennes paraboliques.

Article 8 : Animaux domestiques

Il est permis de tenir des animaux domestiques sous condition que la prise en charge de l'animal soit garantie par le client ou par un membre de la famille au cas où le client ne serait plus à même de gérer la prise en charge de l'animal. En outre, il doit être garanti que l'animal ait ses vaccinations à jour, qu'il soit propre et ne dérange pas les autres clients.

L'animal doit être suivi au moins une fois par an par un vétérinaire.

Le prestataire se réserve le droit de garder des animaux pour des raisons socio-éducatives.

Article 9 : Fin du contrat

Le logement occupé par le client est à rendre au prestataire après expiration du contrat d'hébergement dans un état adéquat. La garantie remise par le client peut être utilisée par le prestataire pour payer les frais de remise en état en cas de fortes dégradations causées par le client.



Règlement d'ordre intérieur du CIPA Gréngewald



CIPA Gréngewald

8, Routscheed L-6939 Niederaanven

Tél: 34 72 70 1

Fax: 34 72 70 9000

Mail: info.grengewald.lu@sodexo.com

Table des matières

1. OBJECTIF	4
2. ATTITUDES ENVERS LE RESIDENT	4
3. SECRET PROFESSIONNEL, DISCRETION ET LOYAUTE	5
4. HARCELEMENT MORAL ET SEXUEL, VIOLENCE, EGALITE ENTRE HOMMES ET FEMMES	5
4.1. Déclaration de principe	5
4.2. Définition du harcèlement sexuel	6
4.3. Définition du harcèlement moral.....	7
4.4. Définition de la violence au travail	7
4.5. Egalité entre hommes et femmes	7
4.6. Charte de prévention et de gestion du harcèlement sur le lieu de travail	7
5. POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES.....	9
6. LANGUE LUXEMBOURGEOISE	10
7. COMPORTEMENT ET REACTION PAR RAPPORT AUX FAUTES	10
8. ACCES AUX LOCAUX.....	11
9. POURBOIRES ET CADEAUX.....	11
10. SANTE/SECURITE.....	11
11. ALCOOL/DROGUES/TABAC.....	12
12. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	13
13. HORAIRES DE TRAVAIL.....	13
14. TEMPS DE PAUSE	13
15. REPAS.....	14
16. VOLS.....	14
17. PARKING	14
18. SERVICE TECHNIQUE	15
19. RESPONSABILITE ECONOMIQUE ET ECOLOGIQUE.....	15
20. NOTES DE SERVICE ET PROCEDURES.....	15
21. DELEGATION DU PERSONNEL	16
22. SANCTIONS.....	16
23. INCAPACITE DE TRAVAIL	16
23.1. Déclaration d'incapacité de travail	16
23.2. Contrôles / Sorties	18
23.3. Reprise du travail.....	19
23.4. Accident de travail	19
23.5. Conduite inacceptable	19
24. CONGES	20
24.1. Congé annuel de récréation.....	20
24.2. Congé extraordinaire	21
24.3. Congé social (uniquement CCT-SAS).....	22
24.5. Congé pour raisons familiales	22
24.5. Congé de maternité.....	22
24.6. Congés divers	22

25. TENUES VESTIMENTAIRES	23
25.1. Dispositions générales.....	23
25.2. Personnel soignant, personnel de l'équipe soutien.....	23
25.3. Personnel du Service technique	Error! Bookmark not defined.
25.4. Personnel de Service cuisine	Error! Bookmark not defined.
25.5. Personnel de service	Error! Bookmark not defined.
25.6. Personnel de nettoyage.....	Error! Bookmark not defined.
26. CHARTE INFORMATIQUE.....	23
26.1. Objet.....	23
26.2. Messagerie électronique	24
26.3. Internet	25
26.4. Moyens de contrôle	25
26.5. Médias sociaux	25

1. OBJECTIF

La convention collective SAS ainsi que les règlements juridiques et les lois en vigueur règlent en grande partie les relations entre l'employeur et le salarié. Un prestataire de services de notre ampleur nécessite des notes de services et des procédures pour garantir une satisfaction maximale des résidents et une organisation harmonieuse du travail.

La Direction du CIPA Gréngewald s'engage à créer un climat de travail favorisant la créativité et la motivation des collaborateurs. Les moyens requis sont mis à disposition afin d'atteindre un bon niveau de qualité et de satisfaction tout en tenant compte d'un certain équilibre écologique et économique. Notre institution évolue constamment. Ce processus d'apprentissage est un défi pour nous. Toutes suggestions et critiques s'avèrent stimulantes et riches en apprentissage. Elles sont indispensables au développement d'un travail de qualité axé sur la dignité de la personne.

Dans ce sens, il est nécessaire de fixer un certain nombre de notes de services et de procédures qui doivent être suivies par l'ensemble des collaborateurs afin de garantir des relations de travail harmonieuses.

- Annexe 1 – Nos Missions
- Annexe 2 – Charte du CIPA Gréngewald

2. ATTITUDES ENVERS LE RESIDENT

Le résident se trouve au centre de nos préoccupations et activités ; c'est la personne la plus importante de notre établissement. Contrairement aux idées reçues, le résident n'est pas totalement dépendant de nous, mais bien au contraire, nous dépendons de lui, le résident ne nous dérange pas dans notre travail, mais bien au contraire, il lui confère tout son sens.

Notre objectif premier est de satisfaire dans la mesure du possible les désirs et les besoins individuels de chaque résident. La compétence professionnelle dans les différents domaines et un encadrement chaleureux constituent notre ligne directrice. Nous mettons l'accent sur la dignité individuelle et l'autodétermination du résident. Nous nous engageons pour que le résident puisse continuer, dans la mesure du possible, son style de vie habituel, qu'il reste autonome et responsable de lui-même, en dépit des déficits physiques ou intellectuels dus au vieillissement et aux différentes pathologies.

Les collaborateurs sont tenus d'être polis et courtois avec les résidents, leurs familles et avec leurs collègues de travail.

Tous les collaborateurs sont appelés à garantir la meilleure qualité de soins aux résidents, à respecter leurs demandes et à veiller à leur bien-être.

Le CIPA Gréngewald est avant tout le lieu de vie des résidents. Les conversations privées entre le personnel en présence du résident et du visiteur sont à éviter. En aucun cas, les collaborateurs ne sont autorisés à tutoyer ou à appeler les résidents par leur prénom ou un petit nom, même si ceux-ci les y encouragent ou le leur demandent.

Dans les cas de symptomatologie avancée de troubles cognitifs sévères, des exceptions peuvent être envisagées. Celles-ci doivent être dûment argumentées et décrites dans le dossier de soins informatisé du résident après validation de la Direction.

Afin de veiller au respect et à la dignité du résident et ceci peu importe l'état physique ou cognitif de celui-ci, il est impératif de frapper à la porte respectivement de sonner et d'attendre avant d'entrer dans sa chambre, et de respecter le Panneau indicateur qui se trouve devant la chambre.

Toute forme de violence vis-à-vis du résident est interdite. Il est absolument interdit de recourir à des rapports de force tels que crier, frapper, enfermer ou attacher. Il en est de même pour toute insulte ou forme de violence morale ou physique.

3. SECRET PROFESSIONNEL, DISCRETION ET LOYAUTE

Lors d'une visite de personnes étrangères à l'établissement (presse, visiteurs,.....), seule la Direction est autorisée à répondre à des questions et/ou à permettre la prise de photos, d'enregistrements, de filmer etc....

Tous les membres du personnel de l'établissement sont liés au respect du secret professionnel, ils ne sont pas autorisés à donner à des tiers des informations au sujet du résident ni de l'activité interne à l'établissement.

La loyauté entre les salariés, les responsables hiérarchiques et l'employeur constitue une condition fondamentale pour toute collaboration. Chaque collaborateur de chaque service doit remplir consciencieusement les devoirs et charges qui lui sont confiés et respecter les instructions émanant de son supérieur hiérarchique.

4. HARCELEMENT MORAL ET SEXUEL, VIOLENCE, EGALITE ENTRE HOMMES ET FEMMES

4.1. Déclaration de principe

Tout salarié, sans distinction de sexe, d'âge, d'origine, de statut ou de fonction, a le droit d'être traité avec dignité.

L'employeur et le travailleur s'engagent à s'abstenir de tout fait de violence ou de harcèlement moral ou sexuel à l'occasion des relations de travail.

L'employeur veille à ce que tout harcèlement sexuel ou moral ou tout fait de violence dont il a connaissance cesse immédiatement. En aucun cas, les mesures destinées à mettre fin à ces faits ne peuvent être prises au détriment de la victime.

L'employeur prend les mesures de prévention nécessaires, et notamment l'information, pour assurer la protection de la dignité de toute personne à l'occasion des relations de travail.

Aucun travailleur ne peut faire l'objet de représailles:

- en raison de ses protestations ou refus opposés à un acte ou comportement de harcèlement de la part de son employeur ou tout autre supérieur hiérarchique, de collègues de travail ou de personnes extérieures en relation avec l'employeur;
- pour avoir témoigné d'agissements violents ou assimilés à du harcèlement sexuel ou moral, ou pour les avoir relatés.

Le/la délégué(e) chargé(e) de l'égalité entre hommes et femmes est chargé(e) de veiller à la protection du personnel salarié contre le harcèlement sexuel ou moral ou faits de violence à l'occasion des relations de travail et est habilité(e) à assister et à conseiller les victimes tout en étant tenu(e) de respecter la confidentialité des faits qui lui sont rapportés sauf avis contraire de la victime.

Tout salarié qui se rend coupable de fait de violence ou d'harcèlement moral ou sexuel ainsi que des propos racistes ou xénophobes sera susceptible d'encourir une ou plusieurs des sanctions suivantes:

- un avertissement écrit;
- une mise à pied;
- une mutation vers un autre site d'exploitation;
- un licenciement avec préavis;
- un licenciement immédiat pour motif grave.

4.2. Définition du harcèlement sexuel

Constitue un harcèlement sexuel à l'occasion des relations de travail, au sens de l'article L.245 du Code du Travail, tout comportement à connotation sexuelle ou tout autre comportement fondé sur le sexe dont celui qui s'en rend coupable sait ou devrait savoir qu'il affecte la dignité d'une personne au travail, lorsqu'une des trois conditions est remplie:

- le comportement est intempestif, abusif et blessant pour la personne qui en fait l'objet;
- le fait qu'une personne refuse ou accepte un tel comportement de la part de l'employeur, d'un travailleur, d'un client ou d'un fournisseur est utilisé explicitement ou implicitement comme base d'une décision affectant les droits de cette personne en matière de formation professionnelle, d'emploi, de maintien de l'emploi, de promotion, de salaire ou de toute autre décision relative à l'emploi;
- un tel comportement crée un climat d'intimidation, d'hostilité ou d'humiliation à l'égard de la personne qui en fait l'objet.

Le comportement visé peut être physique, verbal ou non-verbal et l'élément intentionnel du comportement est présumé.

4.3. Définition du harcèlement moral

Par harcèlement moral au travail, il faut entendre : toute conduite illégitime ou répétée, externe ou interne à l'entreprise, qui se manifeste notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

4.4. Définition de la violence au travail

Par violence au travail, il faut entendre : toute situation de fait où le travailleur ou une autre personne est importuné, menacé ou agressé psychiquement ou physiquement dans le cadre de son travail.

4.5. Egalité entre hommes et femmes

Conformément à l'article L.251 du Code du Travail, l'employeur s'engage à respecter le principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes concernant les conditions de travail et de rémunération ainsi que l'accès à l'emploi, à la promotion professionnelle, à l'orientation et à la formation.

4.6. Charte de prévention et de gestion du harcèlement sur le lieu de travail

Le 19 juin 2008, les Membres du Comité Mixte, réunissant à la fois des Représentants de l'Employeur et des Salariés, ont signé une Charte de Prévention et de Gestion du harcèlement sur le lieu de travail. Ce point a pour objectif de vous informer sur les engagements qui ont été pris pour garantir un environnement de travail où tous les salariés sont traités avec respect et dignité.

Définition du harcèlement: «Toute conduite abusive, de tout supérieur hiérarchique ou collègue, qui pendant une durée certaine se manifeste par des comportements, des actes, des paroles, des écrits, répétés, visant systématiquement la (les) même(s) personne(s), portant ainsi gravement atteinte à sa personnalité, son intégrité physique ou psychique, tendant à rendre impossible le maintien de son emploi en dégradant volontairement ses conditions de travail».

Quelques manifestations de harcèlement:

- Faire des remarques grossières, dégradantes ou offensantes.
- Poser des gestes d'intimidation, de représailles.
- Déconsidérer la personne: répandre des rumeurs, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée, la harceler sexuellement, simuler des fautes professionnelles.
- Empêcher la personne de s'exprimer: hurler, la menacer, l'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres.
- Isoler la personne : ne plus lui parler du tout, nier sa présence, l'éloigner.

Conséquences du harcèlement:

Le harcèlement est une réalité dans le monde du travail, susceptible de causer des préjudices aux personnes qui le subissent tant dans leur vie professionnelle que personnelle. Les effets négatifs sur la qualité du travail, la productivité, la motivation, le taux d'absentéisme ou la rotation du personnel pénalisent également gravement l'entreprise.

Les faits de harcèlement moral ou sexuel sont interdits par la loi. Ils constituent un délit susceptible d'engager la responsabilité juridique de leur auteur devant les juridictions pénales et civiles ainsi que des sanctions disciplinaires, pouvant aller de l'avertissement oral ou écrit jusqu'au licenciement avec effet immédiat selon la gravité des faits.

Engagements de la Direction:

Dans le but de garantir un climat serein au travail, d'améliorer la gestion des ressources humaines et de favoriser le bien-être du personnel, la Direction de Sodexo conjointement avec la Délégation du Personnel, s'engagent à mettre en œuvre une démarche articulée autour de trois objectifs visant à:

- Prévenir les conduites de harcèlement de toute nature en communiquant sur le harcèlement, en promouvant le respect de la personne et en répondant aux besoins des Managers sur la gestion des relations difficiles au travail;
- Fournir aux personnes victimes de harcèlement les moyens de s'informer, de se défendre et de faire appel à une procédure de prise en charge de leur cas;
- Ne tolérer aucune forme de harcèlement, quel que soit le statut de l'auteur, et prendre des initiatives pour faire stopper et éventuellement sanctionner les conduites délictueuses avérées.

Que faire face à une situation de harcèlement?

- Ne niez pas le problème, il ne se résoudra pas de lui-même.
- Dites clairement que vous n'acceptez pas d'être traité de la sorte et que vous souhaitez que la personne change d'attitude.
- Essayez de résister à la pression, soyez irréprochable et ne répondez pas à la provocation.
- Parlez-en à d'autres victimes potentielles, collectez des exemples et cherchez des témoins.
- Adressez-vous à la personne de confiance de votre choix, en toute confidentialité pour lui demander d'intervenir auprès de la Direction de Sodexo. Il/elle peut être un membre du Comité Mixte ou de la Délégation du Personnel, la Déléguée à l'Égalité, la Directrice des Ressources Humaines ou le Travailleur Désigné à la Sécurité, le Médecin du Travail, un membre d'une organisation syndicale ou d'une association active dans ce domaine ou son Supérieur Hiérarchique.
- La Direction de Sodexo Luxembourg s'engage à ce que son intervention soit impartiale, respectueuse et équitable envers les personnes concernées.

Engagements des salariés:

La Direction de Sodexo considère qu'il est de la responsabilité de chaque salarié de contribuer par sa conduite à un milieu de travail sain et exempt de toute forme de harcèlement.

Chaque salarié s'engage donc à adopter un comportement respectueux vis-à-vis de ses collègues, ainsi qu'une conduite conforme aux principes de cette charte en évitant les comportements qui provoquent mal-être au travail, crainte, sentiment d'insécurité ou discrimination de toute nature.

Contacts:

- Sodexo Luxembourg SA
39, ZA Bourmicht L-8070 Bertrange
- Cipa Gréngewald
8, Routsched L-6939 Niederanven
- Délégation du Personnel
30, rue de l'Industrie, bureau 3A, L-8069 Bertrange
Tél / Fax: +352 / 26.12.33.08
- E-mail: delegation.fms.lu@sodexo.com
- Salarié Désigné, Responsable sécurité
+352 / 26.109.235
- Directrice Ressources Humaines
+352 / 26.109.231
- Service de Santé au Travail
+352 / 40.09.42-1
- Association Mobbing ASBL
+352 / 49 94 24 888
www.mobbing.lu
- Sodexo Supports You

5. POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

En tant que prestataire de services, il nous est impératif de composer notre effectif sur un capital humain diversifié. Nous considérons nos collaborateurs comme des vecteurs de compétences et de savoir, ayant une influence primordiale sur la qualité et la valeur de notre travail. Le but de notre politique des ressources humaines est de soutenir cette diversité des compétences et de l'utiliser de façon optimale. Des formations variées visent à garantir un niveau de compétence homogène et à la pointe du progrès.

Nous essayons continuellement de créer une atmosphère où les compétences et la responsabilité de chacun soient valorisées. Nous favorisons une communication ouverte et un feedback constructif.

Un de nos objectifs est de remplir de vie le CIPA Gréngewald; ceci n'est possible qu'avec la participation de tous, tant dans la vie quotidienne que lors d'événements spéciaux tels que Summerfest, fêtes d'anniversaires des résidents, Noël...

6. LANGUE LUXEMBOURGEOISE

La langue maternelle de la plupart des résidents vivant au CIPA Gréngewald est le luxembourgeois. Dans ce sens, il est essentiel que chaque membre du personnel travaillant en contact avec le résident puisse parler le luxembourgeois avec ou en présence de celui-ci et lors des réunions de service. Les collaborateurs ne maîtrisant pas le luxembourgeois sont donc tenus de suivre des cours ou de développer toute autre forme d'efforts afin de maîtriser cette langue.

7. COMPORTEMENT ET REACTION PAR RAPPORT AUX FAUTES

Le travail avec les personnes âgées, physiquement et/ou psychiquement dépendantes, demande des efforts considérables. Nous devons tous posséder des ressources humaines et des compétences professionnelles importantes pour faire face à ces exigences. Nous avons tous de grandes responsabilités par rapport à tous les résidents qui nous sont confiés, mais aussi par rapport à nos collègues de travail. Quand une erreur est produite, notre objectif n'est pas de pénaliser la personne mais de chercher la cause de la faute et d'apprendre par ce biais à les réduire à l'avenir.

Il est indispensable d'en parler ouvertement afin de pouvoir les éviter à l'avenir et – si nécessaire – proposer de l'aide.

L'erreur est humaine.

- ❑ Tout le monde peut se tromper ou oublier quelque chose.
- ❑ Tout le monde peut avoir un mauvais jour, ne pas être au top de sa forme.
- ❑ Tout le monde peut être en surmenage ou être dépassé par les événements, de sorte qu'il fait quelque chose qu'il ne ferait pas en temps normal ou même qu'il réproouve.

Pour qu'on puisse apprendre de ses fautes, il faut d'abord en être conscient ou en être rendu attentif par autrui.

La Direction a pour principe l'aide avant la sanction.

- ❑ Chaque faute commise peut être discutée et corrigée de manière respectueuse et constructive.
- ❑ Si une mauvaise conduite est plus grave (et a, p.ex., des répercussions sur le bien-être d'un résident), ou ne peut pas être résolue entre collègues de travail, le supérieur hiérarchique, ou son remplaçant, doit en être informé. Ce comportement ne relève pas de la trahison ou du cafardage, mais du sens des responsabilités envers le résident et les collègues de travail. Cette responsabilité et conscience professionnelle doit être portée par tous, en dépit du désagrément éventuel qui peut en résulter. Celui qui passe sous silence des fautes graves se rend lui-même coupable.
- ❑ Le supérieur hiérarchique doit trouver, ensemble avec son équipe, une solution pour que cette faute puisse être évitée dans le futur.
- ❑ En cas de faute grave (violence envers un résident, mauvais soins lourds de conséquences...) le supérieur hiérarchique doit en informer la Direction qui porte la responsabilité de tout ce qui se passe à l'intérieur de l'établissement.
- ❑ La Direction doit alors prendre une décision et envisager des solutions afin d'éviter qu'une telle faute ne se reproduise dans le futur. S'il ne s'agit pas d'un cas isolé ou s'il s'agit d'une faute d'une gravité importante, la Direction peut

prendre des sanctions de par sa responsabilité envers les personnes dépendantes qui ne peuvent guère se défendre elles-mêmes.

Les sanctions peuvent aller d'un avertissement oral ou écrit au licenciement avec préavis ou même au licenciement pour faute grave. Bien que ceci ne constitue pas le mode de fonctionnement que nous souhaitons adopter, le licenciement s'avère parfois inévitable, il est de notre devoir commun d'encadrer et de protéger le résident de manière optimale. Si nous ne le faisons pas, nous nous rendons coupables.

Nous désirons développer, avec tous les collaborateurs, une relation de confiance et une culture de communication qui permet à chacun d'émettre des critiques sans que celles-ci soient prononcées ou ressenties comme un dénigrement de l'autre, mais comme une occasion de s'améliorer.

8. ACCES AUX LOCAUX

L'accès aux locaux de travail des différents services est interdit à toute personne qui n'y est pas appelée par son occupation.

9. POURBOIRES ET CADEAUX

Chaque collaborateur s'abstiendra de toute forme de relations commerciales directes ou indirectes avec les résidents et leurs familles. Il est interdit aux collaborateurs d'accepter à titre personnel des cadeaux, ainsi que de l'argent. Tout collaborateur qui reçoit un don ou pourboire doit en informer son supérieur hiérarchique et le lui remettre en main propre au comptable, respectivement au responsable d'unité. L'argent ainsi récolté est utilisé de manière équitable pour faire profiter tous les collaborateurs sous une forme ou une autre.

Toute infraction à cette règle pourra être considérée comme faute grave du collaborateur.

10. SANTE/SECURITE

Dans les limites de ses responsabilités, le personnel doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour préserver sa santé et sa sécurité, ainsi que celles des résidents et des collègues de travail.

Par respect de nos résidents et pour des raisons de sécurité et d'hygiène, il est impératif de respecter les consignes suivantes lors de l'exercice de votre fonction.

- ❑ La sécurité de tous passe par un effort de chacun pour éviter tout ce qui pourrait provoquer un incident ou un accident.
- ❑ En cas d'alarme incendie, chaque collaborateur s'engage à s'occuper de la mise en route des mesures nécessaires - appel du 112 – localisation de l'incendie – confirmation ou annulation du signal d'alarme par rapport au 112 – engager éventuellement la procédure d'évacuation et/ou d'extinction. Dans tous les cas, le ou les infirmiers de service sont responsables pour la mise en marche et l'exécution de la procédure susmentionnée.
- ❑ Des formations régulières et obligatoires informent les collaborateurs en matière de sécurité et d'incendie
- ❑ Afin de savoir exactement qui se trouve à l'intérieur de l'établissement en cas d'incendie, tous les collaborateurs qui entrent ou sortent du CIPA sont priés de pointer, les sociétés/fournisseurs externes sont priés de s'inscrire sur une liste auprès de la réception et le dossier des résidents doit toujours être à jour.
- ❑ Avant de commencer le service, le personnel des soins doit s'inscrire impérativement sur la liste des téléphones se trouvant à la réception.
- ❑ Une trousse d'urgence ou un coffre de secours est déposé dans chaque unité et à la réception.
- ❑ Tout le personnel engagé doit s'engager à observer une bonne hygiène corporelle et vestimentaire.
- ❑ Le personnel de chaque service doit veiller au bon ordre et à la propreté rigoureuse de son lieu de travail.
- ❑ Les toilettes et les installations sanitaires sont à maintenir en permanence en parfait état de propreté.
- ❑ Le personnel doit se conformer à toute autre consigne d'hygiène propre à son service et non reprise spécialement ici. Avant de commencer le service, il est impératif de se laver les mains et de mettre sa tenue de travail (collaborateurs concernés).
- ❑ Les salariés doivent informer l'employeur, respectivement la Médecine du Travail, d'éventuelles maladies contagieuses ou soumises à déclaration.
- ❑ Il est interdit aux collaborateurs de fumer en dehors de l'endroit spécialement prévu à cet effet et en dehors de leur pause régulière.
- ❑ Par mesure de sécurité, des chaussures fermées devant et derrière assurant une bonne tenue du pied (sans talons), avec une semelle antidérapante et de couleur discrète doivent être portées. Ces chaussures, faciles d'entretien, sont réservées exclusivement au lieu de travail.
- ❑ Chaque collaborateur doit obligatoirement porter le badge mis à sa disposition comportant son nom et sa fonction.
- ❑ Il est interdit d'allumer des bougies dans l'ensemble du bâtiment.

11. ALCOOL/DROGUES/TABAC

Il est interdit de consommer de l'alcool ou autres drogues sur le lieu du travail.

La consommation d'alcool durant les heures de travail est strictement prohibée, à l'exception des repas et des fêtes préalablement autorisées par la Direction. Dans ces cas, la consommation ne pourra pas dépasser les limites légales du code de la circulation routière. De même, l'accès au travail sera refusé à toute personne se présentant en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogues. Il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement sans préjudice des dispositions légales (Loi du 11 août 2006 relative à la lutte antitabac).

12. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Charte d'information relative aux conditions de traitement de données à caractère personnel fait partie intégrante du règlement d'ordre intérieur du CIPA Gréngewald.

- Annexe 3

13. HORAIRES DE TRAVAIL

Les collaborateurs sont tenus de respecter les horaires fixés par la Direction de l'établissement pour les différents services.

Les horaires de travail sont fixés dans le contrat de travail du collaborateur ou dans un plan général d'organisation du travail et peuvent changer selon les besoins du service.

Les retards doivent rester exceptionnels et être dûment justifiés auprès du supérieur hiérarchique. Les retards sont notés sur le plan de travail et seront déduits du décompte d'heures mensuelles du salarié à la fin du mois.

Pour les départs précoces ou tardifs ainsi que pour la récupération des heures supplémentaires, le collaborateur demande l'autorisation à son supérieur hiérarchique.

Le CIPA Gréngewald Niederaanven dispose d'un système électronique de pointage. Chaque entrée et sortie du personnel (pause incluse) doit être pointée avec le badge personnel.

14. TEMPS DE PAUSE

Chaque collaborateur, dont le temps de travail journalier est supérieur à 6 heures par jour, et selon le règlement de temps de travail, a droit à une pause non-rémunérée de 30 respectivement de 60 minutes.

Les pauses de travail de 30 respectivement 60 minutes incluent la pause-café et la pause cigarette.

La pause se prend de façon décalée selon l'organisation du service déterminée avec le responsable de service et elle n'est pas fractionnable.

15. REPAS

Les collaborateurs ont la possibilité de manger au CIPA Gréngewald.

Il est rappelé que les collaborateurs ne sont pas autorisés à consommer des aliments destinés aux repas des résidents. De même, il est défendu d'emporter des restes alimentaires de quelque nature que ce soit à la maison.

En ce qui concerne les repas thérapeutiques, communs aux soignants et aux résidents, ils ont lieu à l'intérieur d'un cadre réglementé. En dehors des repas thérapeutiques, il est interdit au personnel de manger dans l'unité de vie des résidents.

Les repas du personnel peuvent être pris selon procédure interne:

- ❑ à la cafétéria: «soupe – salade» ou «menu du jour»
- ❑ dans la salle du personnel: «sandwich» ou repas apporté par le collaborateur.

Nous demandons aux collaborateurs de quitter leur lieu de repas propre et bien rangé.

16. VOLS

Pour prévenir d'éventuels vols d'objets de valeur (argent, bijoux,.....), le collaborateur est appelé à enfermer ses affaires personnelles dans son armoire vestiaire.

Le fait d'emmener à la maison ou d'utiliser à des fins privées des matériaux appartenant au CIPA Gréngewald ou aux résidents (p. ex les médicaments...), est considéré comme vol.

17. PARKING

Comme les places sur le parking sont limitées en nombre, nous avons décidé du règlement suivant:

- le parking au garage est réservé pour la direction du CIPA Gréngewald,
- un nombre restreint de places de parking peut être attribué par la direction à des collaborateurs,
- la Commune de Niederanven met à disposition des places de parking bien signalées au personnel du CIPA Gréngewald. Ces parkings se trouvent à côté du centre sportif à l'extérieur. Les places de parking en dessous du hall sportif ne peuvent être occupés que si les parkings à l'extérieur sont tous occupés.
- Les salariés du CIPA Gréngewald ne sont pas autorisés à se garer sur les parkings de la piscine Syrdall, du Loisi et du Syrdallheim.

Les 7 emplacements devant le CIPA Gréngewald sont strictement réservés aux visiteurs.

Les passages pompiers et les voies d'évacuation ne doivent en aucun cas être encombrés par des voitures. Les places réservées aux personnes handicapées ne doivent pas – même pas pour de courtes périodes – être utilisées par des collaborateurs non autorisés.

Afin de pouvoir protéger notre parking de personnes étrangères au CIPA Gréngewald, les collaborateurs sont tenus de communiquer les plaques d'immatriculation de leurs voitures au bureau des ressources humaines.

Ces règles doivent être observées chaque jour de la semaine, week-end et jours fériés compris.

18. SERVICE TECHNIQUE

Des «fiches techniques» sont à votre disposition sur l'ordinateur dans le serveur « commun ».

Si vous avez une demande à formuler, veuillez remplir une fiche en mentionnant le nom de la personne qui a rempli la fiche, le nom de la personne qui a demandé l'intervention, la date, l'heure et le travail à effectuer.

Les commandes de matériel médical ainsi que de matériel de nettoyage se font aux jours et heures prédéfinis.

19. MATERIEL DE BUREAU

Des « fiches commande de matériel de bureau » sont à votre disposition sur l'ordinateur dans le serveur (commun).

Si vous avez une demande de matériel de bureau à formuler, veuillez remplir le fichier avec le nom, le service, la date, combien de matériel et quel matériel de bureau

20. RESPONSABILITE ECONOMIQUE ET ECOLOGIQUE

Chaque collaborateur est responsable de l'utilisation économique et écologique du matériel de travail. En tant que prestataire de services sociaux, nous sommes contraints de travailler de manière économique pour garantir la pérennité de nos emplois. Vu l'état de notre environnement, une démarche écologique s'impose tout naturellement.

21. NOTES DE SERVICE ET PROCEDURES

En cas de besoin, des notes de service ou des procédures peuvent compléter certaines des règles présentées dans le ROI du CIPA Gréngewald. Les notes de service et procédures en vigueur peuvent être consultées par les salariés dans le classeur de leur unité ou sur le serveur «commun».

22. DELEGATION DU PERSONNEL

La délégation du personnel des salariés de Sodexo défend les intérêts des salariés par rapport à l'employeur. Elle peut conseiller les salariés au sujet de questions relevant du droit du travail, peut les assister dans des situations de conflit et travaille en collaboration avec la Direction pour améliorer constamment la situation de travail dans le CIPA Gréngewald.

La sollicitation de la délégation par des membres du personnel ne doit pas déranger le bon déroulement du service.

La liste des délégués peut être consultée sur l'intranet de Sodexo.

23. SANCTIONS

En cas de manquements répétés à la déontologie professionnelle, aux prescriptions et/ou règles en vigueur dans l'établissement, le collaborateur est passible de sanctions disciplinaires. Ces sanctions seront adaptées à la gravité de la faute. Celles-ci se rapportent à la législation en vigueur (et à l'article 33 de la Convention Collective de Travail).

Les sanctions pouvant être appliquées:

- ❑ un rappel à l'ordre
- ❑ un avertissement
- ❑ une retenue de salaire ne pouvant pas dépasser un dixième du salaire de la journée ou des journées de travail où le manquement s'est produit
- ❑ le refus des augmentations de salaire
- ❑ le déclassement dans un grade d'ancienneté inférieur
- ❑ le licenciement avec préavis pour motif réel et sérieux selon les dispositions légales
- ❑ le licenciement immédiat pour motif grave selon les dispositions légales

Pour les deux dernières sanctions, il y a lieu de respecter les dispositions légales relatives à l'entretien préalable.

24. INCAPACITE DE TRAVAIL

24.1. Déclaration d'incapacité de travail

Le collaborateur qui ne peut pas travailler pour cause de maladie doit informer son employeur (supérieur hiérarchique ou représentant) au plus tard une heure avant la prise de poste ou idéalement la veille si cela est possible.

En cas d'accident, le collaborateur doit informer son employeur (supérieur hiérarchique ou représentant) le jour même de l'accident.

Le collaborateur doit informer l'employeur de la durée prévisible de l'absence dans le courant de la journée.

Il doit le faire lui-même ou par personne interposée (par exemple membre de sa famille). La responsabilité quant à la transmission correcte de ce message incombe au collaborateur.

Le troisième jour d'absence au plus tard, le collaborateur doit remettre à l'employeur un certificat médical attestant l'incapacité de travail, même si celle-ci ne dépasse pas une journée, ainsi que sa durée prévisible.

Le bureau des ressources humaines du CIPA Gréngewald doit être en possession de ce certificat d'incapacité de travail à la fin du 3^e jour (heures de travail de l'administration) au plus tard.

Depuis le 1^{er} mai 2005, TOUT salarié doit également déclarer son incapacité de travail à la caisse de maladie en envoyant un certificat médical à la Caisse nationale de santé (CNS) au plus tard le 3^e jour de l'incapacité de travail.

Si le collaborateur tombe malade pendant son congé légal, et si les jours de maladie sont reconnus comme tels par un certificat de maladie, ces jours ne sont pas considérés comme jours de congé, mais comme jours de maladie. Même si le collaborateur se trouve en vacances à l'étranger, il doit immédiatement informer l'employeur de sa maladie (téléphone, Sms, WhatsApp, lettre, télécopie ou e-mail) pour que le certificat de maladie remplace le congé.

Certificat d'incapacité de travail (feuille de maladie) du Luxembourg

Le salarié doit transmettre un volet aussitôt à l'employeur qui doit l'avoir en sa possession au plus tard à la fin du 3^e jour. Le salarié garde une copie pour lui-même et envoie la troisième copie à la CNS.

Les salariés résidant en Allemagne envoient la petite souche à l'employeur et la plus grande souche directement à la Caisse nationale de santé. A l'intérieur du Luxembourg, cet envoi se fait gratuitement. Ce n'est pas à la réception ou au secrétariat d'envoyer ce certificat. Les salariés doivent utiliser leurs enveloppes personnelles.

Les salariés résidant en Allemagne doivent respecter les mêmes délais que leurs collègues résidant au Luxembourg. Même en cas d'hospitalisation en Allemagne (ou en France), un certificat régulier d'incapacité au travail mentionnant la durée prévisible doit être délivré dès le premier jour (il ne suffit pas de mentionner «stationnaire» ou «jusqu'à nouvel ordre!»). La Caisse nationale de santé n'accepte aucune autre forme de certificat.

Comme l'envoi par la poste dure souvent plus de trois jours, il est recommandé de faire remettre le certificat médical par un membre de la famille, par un collègue de travail ou faire une photo du certificat de maladie et l'envoyer par Sms, WhatsApp, lettre, télécopie ou e-mail. Si vous n'avez pas la possibilité de faire remettre le certificat et si vous devez l'envoyer par la poste, le délai peut tout de même être respecté par l'envoi simultané du certificat de maladie par Sms, WhatsApp, lettre, télécopie ou e-mail (avec avis de réception).

24.2. Contrôles / Sorties

Comment sont contrôlées les incapacités de travail?

Les personnes déclarées incapables de travailler peuvent être soumises à un contrôle par la CNS.

Pendant les 5 premiers jours de l'incapacité de travail, ce contrôle peut être effectué entre 8h00 et 21h00 à leur domicile ou au lieu où ils séjournent pendant l'incapacité de travail. Le contrôle peut avoir lieu sans aucune restriction d'horaire dans les lieux ouverts au public ainsi que dans les établissements où la personne protégée reçoit des soins de santé à charge de l'assurance maladie.

En cas d'arrêts de travail fréquents et de courte durée, le comité de la CNS, sur avis du contrôle médical, peut obliger la personne protégée à se présenter au contrôle médical pour examen, soit le premier jour, soit au plus tard le deuxième jour de chaque absence motivée pour incapacité de travail.

Si l'employeur estime que les certificats médicaux versés par le collaborateur constituent des certificats de complaisance, il peut combattre la force probante de ces certificats par tous moyens, notamment en demandant au salarié de se présenter chez un autre médecin désigné par l'employeur.

Quelles sont les obligations du salarié pendant la durée de l'incapacité de travail?

Durant la période d'incapacité de travail, aucune sortie n'est permise les 5 premiers jours de l'incapacité de travail et ce malgré toute indication contraire figurant sur le certificat médical d'incapacité de travail. A partir du 6^e jour d'incapacité de travail (pour sorties non contre-indiquées par le médecin), les horaires de sortie autorisée sont fixés entre 10h00 et 12h00 et entre 14h00 et 18h00 et ce malgré toute indication contraire figurant sur le certificat médical d'incapacité de travail.

La restriction des horaires de sortie ne s'applique pas aux personnes bénéficiant d'un congé de maternité, d'un congé d'accueil, d'une dispense de travail pour femme enceinte ou allaitante, d'un congé pour raisons familiales, d'un congé d'accompagnement et auxquelles un congé thérapeutique à mi-temps a été accordé.

Remarque

Dans la pratique, certains certificats médicaux mentionnent une autorisation de sortie dès le 1^{er} jour de maladie. D'après les statuts de la CNS, la sortie est seulement autorisée après le 5^e jour. Le collaborateur doit donc se conformer aux dispositions contenues dans les statuts de la CNS.

Pendant la durée de l'incapacité de travail et tant qu'il n'y a pas reprise du travail par la personne protégée, il lui est interdit sous peine d'amende

1. d'exercer une activité incompatible avec son état de santé
2. de fréquenter un débit de boissons ou un établissement de restauration, sauf pour la prise d'un repas et sous réserve d'une information préalable à la caisse
3. de participer de manière active à une compétition sportive.

Le salarié est tenu de fournir à la CNS son adresse exacte (lieu, rue, numéro, étage) où il séjourne pendant son incapacité de travail.

L'inobservation de ces règles peut entraîner des amendes.

Ces dispositions sont également valables pour les salariés frontaliers.

Comme ils sont affiliés en premier lieu à la CNS, les dispositions luxembourgeoises s'appliquent.

24.3. Reprise du travail

Le collaborateur est tenu d'informer son employeur à temps et avant l'expiration de son incapacité de travail, si son arrêt est prolongé et si oui, pour combien de temps, ou si non et quand il reprend le travail.

Au cas où un collaborateur était en incapacité de travail pour une période de plus de 6 semaines, un rendez-vous sera demandé, par le bureau des ressources humaines de Sodexo auprès de la Médecine du Travail (STM).

Dans ce cas, le bureau des ressources humaines de Sodexo, doit être informé aussitôt, afin que les formulaires requis puissent être remplis.

Chaque collaborateur doit se présenter après son arrêt auprès de son supérieur et un document « entretien de convalescence » doit être rempli.

24.4. Accident de travail

Tout collaborateur victime d'un accident de travail ou de trajet, même s'il s'agit d'un accident léger qui n'entraîne pas d'incapacité de travail, doit en aviser immédiatement son employeur et le bureau ressources humaines.

Le collaborateur doit remplir la Fiche Complémentaire de Déclaration d'accident sans omettre aucune rubrique.

Le collaborateur doit retourner le document complété dans les plus brefs délais au bureau ressources humaines.

Le bureau ressources humaines se charge de l'envoi de la déclaration au siège.

Est uniquement reconnu en tant qu'accident de trajet, l'accident que subit l'assuré sur le chemin direct de sa demeure habituelle à son lieu de travail ainsi que sur le chemin du retour, il est limité au trajet direct effectué sur la voie publique.

Les formulaires internes de SODEXO se trouvent sur le lecteur commun du CIPA Gréngewald (U:\Formulaires).

24.5. Conduite inacceptable

Les absences qui n'ont pas été communiquées dans les délais ou pour lesquelles aucun certificat médical n'a été remis, sont considérées comme absences non autorisées. Elles seront comptabilisées en tant qu'absences injustifiées et pourront avoir pour conséquence au moins un avertissement écrit. Des sanctions

supplémentaires peuvent être envisagées conformément à l'article 23 du présent règlement.

25. CONGES

25.1. Congé annuel de récréation

Les collaborateurs bénéficient d'un **congé annuel de récréation payé** conformément aux dispositions légales en vigueur.

Les collaborateurs qui tombent sous le champ de la convention collective de travail du Secteur d'Aide et de Soins et du Secteur Social (CCT-SAS), bénéficient d'un congé annuel de récréation payé conformément à la convention collective en vigueur.

Ce congé est accordé au collaborateur dans le but de protéger sa santé et de lui permettre de **se reposer**. Pour cette raison, la loi interdit au collaborateur d'effectuer un travail rémunéré durant son congé. De même, la loi interdit de remplacer le congé par une indemnité (sauf en fin de contrat).

Selon la loi, le congé doit être accordé et pris dans le courant de l'année civile (1.1. – 31.12.). Sodexo permet exceptionnellement, sur base d'une demande écrite et une justification valable, aux collaborateurs de reporter 5 jours de congé jusqu'au 31 mars de l'année suivante. La décision exceptionnelle du report de jours de congés dans l'année suivante est prise par les membres de la direction du CIPA Gréngewald.

Aucun droit au congé ne naît pendant une absence injustifiée du collaborateur, pendant une interruption du contrat de travail (congé sans solde) ou pendant le congé parental.

En cas d'absence justifiée du collaborateur (dispense de travail pour cause de grossesse, congé de maternité, congé de maladie, ...), son droit au congé payé lui reste acquis si ce congé peut être pris avant le 31.12. de l'année civile en cours.

Pendant les 3 premiers mois d'embauche, l'employeur est en droit de refuser d'accorder la prise du congé au salarié.

L'employeur peut refuser d'accorder le congé tel qu'il a été souhaité par le collaborateur si les besoins de l'entreprise ou les désirs justifiés d'autres collaborateurs l'exigent.

Il est du devoir du collaborateur de demander du congé. Selon la note institutionnelle «Congés» du 15.10.2018, le collaborateur doit inscrire, au plus tard pour le 6 décembre de chaque année, **les jours de congé qu'il souhaite prendre** pour l'année à venir sur un formulaire prévu à cet effet. **Les demandes de congé** sont à remplir par le collaborateur, le responsable du service les contresigne et les transmet au bureau des ressources humaines. La contre-signature du responsable du service signifie acceptation de la demande.

Si les besoins du service le permettent, les critères suivants sont appliqués

- alternance d'année en année

- ❑ priorité aux personnes ayant des enfants de moins de 15 ans
- ❑ priorité aux personnes ayant le plus d'ancienneté dans l'établissement

En cas de force majeure ou de nécessité absolue, l'employeur se réserve le droit d'annuler l'accord d'un congé ou de le reporter.

Le collaborateur a droit à un **week-end libre par semaine de congé**, soit le week-end au début du congé, soit le week-end à la fin du congé (et bien sûr les week-ends tombant à l'intérieur du congé).

Cette règle ne peut être contournée par le fait que le collaborateur demande congé pour le vendredi précédant son congé ou le lundi suivant son congé afin de bénéficier de deux week-ends pour une seule semaine de congé.

Les vacances d'été sont du 1^{er} juillet au 15 septembre. Chaque personne a droit à 12 jours de congé consécutifs pendant cette période, ou bien de 2 périodes de 1 semaine.

Pour des raisons administratives, **il est indispensable de faire signer un formulaire de congé** au moins deux jours précédant le départ en congé.

Interruption du congé de récréation pour cause de maladie. Lorsque le collaborateur tombe malade pendant le congé annuel de récréation de façon à ne plus pouvoir jouir d'un congé, les journées de maladie ne sont pas considérées comme jours de congé. Ces journées doivent être reconnues comme telles par certificat médical. La nouvelle fixation du congé doit être convenue d'un commun accord entre le salarié et l'employeur.

25.2. Congé extraordinaire

La loi accorde au collaborateur obligé de s'absenter de son travail pour des raisons d'ordre personnel un droit à un congé extraordinaire avec pleine conservation de son revenu

- ❑ 1 jour pour le décès d'un parent ou allié au second degré, grands-parents, petits-enfants, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur
- ❑ 1 jour pour le mariage d'un enfant
- ❑ 1 jour pour la déclaration du partenariat (pacs) du collaborateur
- ❑ 2 jours pour déménagement (sur une période de 3 ans auprès du même employeur)
- ❑ 3 jours pour le mariage du collaborateur
- ❑ 3 jours pour le décès du conjoint
- ❑ 3 jours pour le décès d'un parent ou allié du premier degré, partenaire, père, mère, enfants, belle-fille, beau-fils, beaux-parents
- ❑ 5 jours pour le décès d'un enfant mineur
- ❑ 10 jours pour la naissance d'un enfant légitime ou naturel
- ❑ 10 jours pour l'adoption d'un enfant de moins de 16 ans

Ce congé ne peut être pris qu'au moment de l'événement, cela signifie qu'il ne pourra être reporté sur le congé ordinaire. Toutefois, si le congé extraordinaire coïncide avec un dimanche, un jour férié légal, un jour ouvrable chômé ou un jour de repos compensatoire, la loi permet de le reporter sur le premier jour ouvrable qui suit.

Le collaborateur est tenu d'en informer l'employeur à l'avance, afin que ce dernier puisse prendre les mesures nécessaires (sauf en cas d'événement non prévisible tel qu'un décès...). Les pièces justificatives (certificat de mariage, de décès, de naissance, certificat de changement d'adresse...) sont à déposer dans les meilleurs délais au bureau des ressources humaines.

25.3. Congé social (uniquement CCT-SAS)

La demande doit en outre fixer le début et la durée de la période pour laquelle le congé social est demandé. Pour des cas dûment motivés, l'employeur peut accorder un délai supplémentaire suite à la présentation des pièces justificatives requises.

Pour les détails, il convient de voir l'article relatif de la convention collective SAS.

En tout état de cause, le collaborateur doit d'abord demander le congé pour raisons familiales auquel il a droit en vertu de la loi et qui est remboursable à l'employeur par la caisse de maladie compétente. S'il est remboursé, il ne sera pas imputé sur la durée du congé social. Dans le cas contraire, il y aura imputation.

25.5. Congé pour raisons familiales

Le congé pour raisons familiales, réglé par loi, permet au collaborateur de s'occuper de son enfant souffrant d'une maladie ou d'un accident et nécessitant la présence d'un parent.

Le collaborateur doit informer son employeur au plus tard le premier jour de son absence. En plus, le collaborateur doit justifier son absence moyennant un certificat médical attestant la maladie de l'enfant et la nécessité de la présence d'un parent.

Par exception, la CNS peut, sur base d'un rapport médical, prolonger la durée du congé pour raisons familiales en cas de maladie particulièrement grave (cancer...). L'employeur est obligé d'avancer le salaire pendant les jours de congé pour raisons familiales, les montants en question lui sont remboursés par la CNS a posteriori (d'où l'importance d'une attestation médicale correcte).

25.5. Congé de maternité

La collaboratrice enceinte est tenue d'informer son employeur de son état de grossesse moyennant un certificat médical. Ce certificat, informant l'employeur quant à la date présumée de l'accouchement, est à envoyer par lettre recommandée à l'employeur ou à lui remettre en mains propres.

Suivant le travail qu'elle occupe, la collaboratrice enceinte peut en être dispensée ou être affectée à un travail compatible avec son état.

Le congé de maternité est réglé par loi.

25.6. Congés divers

Le bureau des ressources humaines vous fournit, en cas de besoin, des informations concernant les autres congés, à savoir le congé parental, le congé politique, le congé-formation, le congé jeunesse, le congé sans solde.....

26. TENUES VESTIMENTAIRES

26.1. Dispositions générales

- Une tenue vestimentaire décente, soignée et adaptée au cadre du travail est demandée à tous les salariés travaillant en tenue civile.
- Le temps de changement de tenue n'est pas compris dans le temps de travail.
- Le port du badge nominatif est obligatoire pour tous les membres du personnel.
- Hormis pour le personnel administratif, les cheveux longs doivent être attachés. La barbe doit être soignée.
- Le personnel d'encadrement des soins (responsables de service) porte la tenue de travail uniquement s'il travaille au contact du résident.
- Lors de sorties avec les résidents, la tenue civile est permise.
- Le psychologue et le diététicien portent une tenue civile.

26.2. Les règles des tenues de service des différents départements sont définies dans une note de service interne

27. CHARTE INFORMATIQUE

L'usage du téléphone à des fins privées n'est pas autorisé durant les heures de travail. L'emploi du GSM privé est interdit dans l'établissement. Quant aux communications venant de l'extérieur, le standard téléphonique prendra note des messages qui seront transmis aux collaborateurs concernés, afin qu'ils puissent rappeler durant leurs pauses. Uniquement les appels importants ou d'urgence seront directement transmis aux collaborateurs. Nous vous rendons attentifs au fait que la Direction exerce un droit de regard sur l'activité liée au téléphone et au fax, volume, durée, horaires, numéros d'appel, expéditeur, ...

Par mesure de sécurité du réseau informatique l'usage des outils informatiques est soumis à un contrôle pertinent. Tous les fichiers informatiques sont enregistrés et peuvent être consultés par la Direction ou éventuellement par l'administrateur du serveur informatique. De même, les systèmes de sécurité contrôlent et enregistrent le trafic entrant et sortant de la messagerie électronique, l'échange de fichiers et la navigation sur internet.

Le collaborateur s'engage à utiliser l'outil informatique de manière raisonnable et loyale, il ne peut utiliser le mot de passe d'un autre utilisateur et ne doit divulguer le sien, il doit verrouiller la station lors de son absence (même pour de courtes durées) et sauvegarder les données utiles.

27.1. Objet

- a) La mise en œuvre des outils informatiques (PC, intranet, internet, messagerie,...) répond à des finalités précises
 - assurer l'adaptation constante de Sodexo aux progrès technologiques, notamment afin de garantir notre compétitivité
 - faciliter les relations avec les clients, les partenaires et les interlocuteurs

- améliorer la communication interne.
- b) Toutefois, différents risques directs ou indirects sont liés à l'utilisation de ces moyens de communication électronique et notamment au niveau de la sécurité (transmission d'un virus), de la confidentialité des données transmises, de la productivité des salariés ainsi que de l'image de l'entreprise (données contraires aux bonnes mœurs).
- c) Dès lors, tout salarié qui, dans le cadre de ses fonctions, est amené à travailler avec ces moyens de communication doit y être préalablement autorisé par le service informatique. Tout utilisateur s'engage par ailleurs à travailler de manière loyale, raisonnable et responsable avec l'outil mis à sa disposition.
- d) Tout utilisateur doit notamment
- s'engager à n'utiliser ces outils qu'à des fins professionnelles dans le cadre de l'exercice normal de ses activités
 - s'identifier préalablement à toute utilisation
 - ne pas utiliser le mot de passe d'un autre utilisateur et ne pas divulguer le sien (plusieurs utilisateurs peuvent être amenés à travailler sur un même compte générique)
 - avertir le Service Informatique de tout dysfonctionnement technique constaté ainsi que de toute anomalie, comme par exemple des intrusions dans le réseau
 - archiver régulièrement les messages reçus
 - verrouiller la station de travail lors de chaque absence, même pour peu de temps
 - sauvegarder les données utiles.

27.2. Messagerie électronique

- a) L'usage de la messagerie, interne ou externe, est réservé à des fins professionnelles.
- b) Toutefois, Sodexo tolère une utilisation ponctuelle et modérée de la messagerie, interne et externe, à des fins personnelles pour autant que cela n'affecte pas le trafic normal des messages professionnels et que cela ne perturbe pas la bonne marche du service en général ni le travail confié au salarié en particulier.
- c) De plus, le salarié veillera à demander à ses contacts personnels de notifier «message privé» dans l'objet des mails qui lui sont adressés. En effet, si pour des raisons indispensables liées à la bonne marche de l'entreprise, l'Employeur devait accéder à la boîte mail du salarié pendant son absence, il ne lira que les mails non identifiés comme privés.
- d) Le salarié s'engage à ce que le contenu des correspondances échangées ne soit pas
- de nature à entraîner une atteinte à l'image de l'entreprise
 - de nature à engager la responsabilité de l'entreprise
 - de nature illicite, et notamment portant atteinte à la vie privée et aux bonnes mœurs
 - de nature diffamatoire
 - en violation avec les dispositions légales en vigueur.
- e) Pour des raisons de sécurité, les abonnements à des «newsletter» à caractère non professionnel sont interdits.

27.3. Internet

- a) Seuls les sites Internet qui présentent un lien direct et nécessaire avec l'activité professionnelle des salariés sont susceptibles d'être consultés.
- b) Toutefois, Sodexo tolère la consultation ponctuelle et modérée par les salariés, pendant leur temps de pause et pour un motif personnel, des sites Internet dont le contenu n'est pas contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs pour autant que cette navigation ne perturbe pas l'activité de l'entreprise en général ni n'interfère dans le bon fonctionnement du réseau informatique.
- c) Sont interdits la participation à des forums, même professionnels, ainsi qu'à des conversations en ligne («chat»).
- d) Sodexo se réserve le droit de bloquer temporairement ou définitivement l'accès de tous les internautes à des sites jugés non utiles à l'accomplissement du travail des salariés (type Facebook, YouTube, ...).

27.4. Moyens de contrôle

- a) La sécurité du réseau informatique impose, notamment, que soit mis en œuvre un contrôle pertinent et proportionné de l'usage des outils informatiques. De plus, les traces informatiques qui résultent de l'utilisation, par le salarié, des outils informatiques sont enregistrées.
- b) D'autre part, les systèmes de sécurité informatique contrôlent et enregistrent tant le trafic sortant de l'entreprise que le trafic entrant constitué de la messagerie électronique, l'échange de fichiers et la navigation sur Internet.
- c) Le contrôle mis en œuvre porte sur le volume des messages échangés, les expéditeurs et les destinataires, la taille des messages échangés, les pièces jointes, les heures et durées de connexion ainsi que les sites consultés et la nature des éléments téléchargés.
- d) Le service informatique est habilité à porter à la connaissance de l'employeur tout élément objectif qui est de nature à établir une utilisation abusive ou contraire au présent règlement par le salarié des moyens mis à sa disposition. L'employeur déterminera alors avec le salarié dans quelle mesure l'utilisation du matériel a été conforme ou non au contenu du présent règlement et prendra les mesures ou sanctions éventuelles qui s'imposent. Les représentants des salariés auprès du Comité Mixte seront informés de toute démarche entreprise en ce sens.
- e) L'employeur se réserve le droit d'établir une «charte informatique» complémentaire au présent règlement afin d'établir, de communiquer et de faire respecter des procédures informatiques spécifiques (voir point 27 «Charte informatique»).

27.5. Médias sociaux

Ce que vous n'êtes pas autorisé à faire sur Internet en tant que salarié Sodexo:

- ❑ Divulguer des informations confidentielles et donc interdites à la communication externe. Ceci comprend:
 - les informations financières
 - les informations relatives à la stratégie de Sodexo
 - toute information relative aux ressources humaines non communiquées sur www.sodexo.com ou sur www.sodexo.lu

- toute information relative aux acquisitions potentielles
 - toute information considérée comme «confidentielle» par l'entreprise
-
- ❑ Utiliser des données personnelles, photos comprises, sans autorisation préalable de la personne concernée.
 - ❑ Citer les clients, les consommateurs ou les collègues.
 - ❑ Ecrire des commentaires insultants, racistes, diffamatoires ou obscènes.
 - ❑ Ecrire au nom de Sodexo sur un des médias sociaux sans l'accord préalable du Service Marketing et Communication.
 - ❑ Répondre à des commentaires négatifs par des commentaires de même nature.