



**Maredsous**  
ABBAYE-ABDIJ

# CENTRE D'ACCUEIL MAREDSOUS

## CHARTRE – ETUDIANTS

28.05.2021

**Le fait d'accepter un travail d'étudiant à l'ASBL Abbaye de Maredsous entraîne obligatoirement certaines contraintes que vous devez accepter et respecter. Un contrat d'étudiant est un engagement « professionnel ». Celui-ci n'est pas comparable aux engagements et aux obligations que vous avez dans votre établissement scolaire. Les problèmes que nous rencontrons principalement sont la disponibilité et les absences. Nous vous demandons de lire attentivement les points suivants et de les appliquer rigoureusement. Le non-respect de ces consignes de base pourra faire l'objet de sanctions.**

### 1. Disponibilité et demandes de congés

La disponibilité des étudiants est **primordiale**. Le travail à Maredsous peut être cumulé avec d'autres activités pour autant que la **PRIORITE** soit donnée au travail au centre d'accueil. Ceci constitue la **condition principale de l'engagement de nos étudiants**. Nous devons pouvoir compter sur notre équipe. Il n'est pas envisageable de demander des jours de congés réguliers ou de demander à terminer plus tôt les journées, ni de ne travailler qu'une partie de l'année. Il est apprécié aussi de répondre présent pour des prestations qui n'étaient pas forcément prévues à l'horaire, comme des manifestations exceptionnelles ou une demande de renfort en cas de beau temps par exemple.

Voici les règles à respecter :

- L'étudiant peut se mettre indisponible pour **1 samedi et 1 dimanche par mois au maximum**.
- Pour les vacances de Noël et de Pâques, il peut remettre au maximum 1 semaine complète de congé sur les 2.
- Pour les vacances de carnaval et de Toussaint, chaque étudiant est tenu de préciser s'il est disponible ou pas en fonction de son établissement scolaire. Nous ne sommes pas au courant de

la situation de chaque étudiant et donc nous ne pouvons pas savoir s'il a cours ces semaines ou pas.

- Pour les vacances d'été, nous fonctionnons aussi différemment : l'étudiant peut remettre une période de 30 jours de congés maximum (par périodes de semaines, pas des jours aléatoires). Pour le reste, il sera susceptible de faire partie de l'horaire.
- Une fois l'horaire sorti, il reste la possibilité de céder (et pas échanger) son jour à quelqu'un de la **même catégorie, et avant le 28 du mois précédent** – au-delà de cette date, aucune modification ne sera acceptée. Pour faire une modification, l'étudiant doit envoyer un mail à **etudiant.modification@maredsous.com**. Si la demande est valable, il recevra par mail une confirmation du changement.  
L'étudiant qui cède son jour reste cependant responsable de la prestation d'origine et c'est à lui de s'assurer que son remplaçant sera bien présent.

Evidemment, des cas exceptionnels pourront faire l'objet d'une demande (par exemple : stages, voyages scolaires, incapacité, ...) et d'un accord.

Le nombre de prestations sur le mois dépend de la saison, des vacances scolaires et des jours fériés. Malgré la demande de disponibilité qui peut paraître contraignante, les étudiants ne travaillent pas tous les week-ends, le maximum d'heures prestées sur l'année ne pouvant pas dépasser **475**.

A l'inverse, les étudiants qui n'auront pas presté au moins 150 heures sur l'année complète pourront se voir supprimés de la liste des étudiants. (à partir de l'année 2018)

## 2. Horaire

- L'horaire est affiché après le 20 du mois précédent sur le site internet du centre d'accueil.

**[www.tourisme.maredsous.be](http://www.tourisme.maredsous.be)**

> onglet « se connecter » sur la droite de l'écran d'accueil

> mot de passe = **planning**

- Le chiffre qui apparaît dans la grille d'horaires est l'heure de début du travail, toujours prévu jusqu'à la fin de la journée. Les heures qui apparaissent en bas de la grille sont les heures de fermeture de la cafeteria et du restaurant. En fonction de la saison et du travail lié à la fin de la journée et au rangement, la fin de la prestation peut dépasser parfois largement l'heure de fermeture du centre d'accueil pour les clients.
- Quand le planning indique « res », cela signifie que l'étudiant est « réserve », c'est-à-dire qu'il est en stand-by pour cette journée : il doit alors téléphoner personnellement (pas les parents) (et jusqu'à obtention d'une réponse) au **082 / 698 343** à 11h00 le jour même. Le responsable du jour lui signifie à ce moment-là s'il aura besoin de lui ou pas. Si oui, il lui précise l'heure à laquelle il est attendu, si non, l'étudiant est libéré pour la journée.
- Toutes les demandes de congés doivent être remises avant le 15 du mois précédent. L'unique possibilité étant de les remettre par e-mail à l'adresse **etudiant.conge@maredsous.com**. De cette façon, vous recevez une preuve de la réception de la demande et la confirmation que le congé a été pris en compte. Attention, si le congé ne répond pas aux conditions, il sera automatiquement refusé.

### 3. Présentation

Le travailleur doit avoir une présentation générale et une attitude correcte. (+ voir point 21 sur les règles d'hygiène)

- La tenue vestimentaire doit être propre et sobre. Le polo (ou le tee-shirt blanc pour la cuisine) est fourni. Il vous est demandé de prendre votre tenue adéquate dans l'étagère près des vestiaires et de respecter l'ordre de celle-ci, de ne pas déplier plusieurs vêtements. Pour les filles, il n'est pas autorisé de porter des jupes, le pantacourt (sous les genoux) est cependant autorisé. Pour les garçons, le pantalon long est obligatoire.
- Il est interdit de reprendre les vêtements de travail chez soi. Le nettoyage est assuré par nos services.
- Les piercings sont interdits, ils doivent obligatoirement être retirés avant le début du travail.
- Les boucles d'oreilles sont autorisées pour les filles (sauf pour le travail en cuisine) pour autant qu'elles restent discrètes et de taille raisonnable.
- Les chaussures de sécurité sont fournies pour les travailleurs de la cuisine et doivent obligatoirement être portées.

### 4. Arrivée

Le travailleur doit arriver 10 minutes en avance afin d'être efficace à son poste à l'heure prévue sur l'horaire. Durant ces 10 minutes, il est prévu de se mettre en tenue, de saluer ses collègues et de se tenir au courant des informations qui pourraient être affichées. Le pointage se fait juste avant de commencer le travail proprement dit.

### 5. Bonjour aux collègues

Il est important de prendre le temps de saluer ses collègues à l'arrivée afin d'entretenir un climat sympathique et respectueux. Ceci concerne tous les secteurs du centre d'accueil: aussi bien la cafeteria que le magasin de souvenirs, la librairie, les sanitaires et l'accueil. Nous formons tous la même équipe.

### 6. Cigarette

La cigarette est autorisée, aux pauses uniquement, et à l'extérieur des bâtiments, hors de la vue des clients. Il est interdit (c'est la loi) de fumer à l'intérieur des bâtiments (toilettes, vestiaires, salles...).

## 7. Argent / objets de valeur

Il est déconseillé d'emmener sur le lieu de travail de l'argent et des objets de valeur. Les sacs et les vêtements laissés au vestiaire ne sont pas surveillés. **Le centre d'accueil ne peut pas être tenu pour responsable en cas de vol ou de détérioration.**

Il est cependant possible d'obtenir un casier, moyennant une caution pour la clé. (S'adresser au responsable de la cafeteria)

## 8. Utilisation du GSM

L'utilisation du GSM durant les heures de travail est **INTERDITE**. L'étudiant est cependant autorisé à avoir son GSM sur lui mais ne peut pas s'en servir durant les heures de travail, **uniquement** durant ses pauses. Si l'étudiant garde son GSM sur lui, celui-ci ne peut pas être visible.

**Attention : le centre d'accueil ne peut pas être tenu pour responsable en cas de casse, de perte ou de vol.**

## 9. Pauses

Des pauses sont prévues pour le personnel en fonction des heures d'arrivée :

- Une pause de  $\frac{1}{4}$  h vers 10h00 pour le personnel qui a commencé à 9h ou avant
- Une pause de  $\frac{1}{2}$  h durant le temps de midi pour le personnel qui a commencé avant midi
- Une pause de  $\frac{1}{4}$  h vers 16h.

Les pauses sont obligatoires et doivent être dépointées dès l'arrêt du travail. Les pauses seront cependant toujours prises avec l'accord du responsable, en fonction du moment le plus opportun pour le service. Il est hors de question de s'arrêter sans l'accord de son responsable direct.

## 10. Repas et boissons

Une collation est prévue lors des pauses, un forfait est d'ailleurs prélevé sur la fiche de salaire :

- Pause de 10h : une tartine OU une galette, une boisson chaude OU de l'eau, pas d'alcool.
- Pause de midi : Tous les plats à la carte sauf le steak et la truite. L'étudiant doit alors se présenter à la caisse, muni de sa carte du personnel afin que le caissier puisse lui commander le repas. (pas nécessaire pour les tartines) Un dessert ainsi qu'une boisson au choix accompagnent le repas, pas d'alcool.
- Pause de 16h : une pâtisserie OU une tartine, de l'eau ou du café, pas d'alcool. Les desserts et les goûters ne peuvent pas être réservés (au détriment de notre clientèle).

Durant la journée, le personnel peut se servir en eau (plate ou pétillante) ou en café, mais de façon **raisonnable. Le gaspillage est interdit.** Les vidanges doivent être remises en place, il ne faut rien laisser traîner.

**Les boissons alcoolisées sont interdites durant la journée.**

Le soir, après le dépointage, **1 seule** boisson de fin de journée est offerte.

## 11. Pointages

Le pointage se fait de façon digitale. Chaque minute pointée est payée. La fiche de salaire est établie sur base de ces pointages. **La règle est donc simple : dès qu'on se pointe, le travail doit commencer et on se dépointe dès que le travail s'arrête.** Chaque pause doit être dépointée. La mise en tenue de travail, le bonjour aux collègues et l'attente de son plat en cuisine par exemple, ne doivent pas faire partie des périodes pointées.

## 12. Absences au travail

Les absences au travail doivent être obligatoirement justifiées par un certificat médical. Il est important de prévenir le responsable dès le début de l'incapacité et ne pas attendre le dernier moment pour en faire part afin que nous puissions nous organiser au mieux.

**Le certificat est à faire parvenir à l'administration (exclusivement) dans les 48h qui suivent l'absence.**

Par courrier (Abbaye de Maredsous - Administration, rue de Maredsous 11 à 5537 DENEÉ),  
OU par e-mail à l'adresse **administration@maredsous.com**.

Un simple mot des parents ne nous suffit pas comme justificatif.

## 13. Modifications

Le personnel nous transmet tous les renseignements administratifs le concernant dès son engagement. Il est tenu de nous informer de tout changement, que ce soit sur son adresse, numéro de compte, adresse e-mail, situation (fin des études), numéro de GSM, ... afin que nous ayons des données correctes et à jour.

## 14. Statut d'étudiant

Vous travaillez à Maredsous sous statut d'étudiant. Si vous travaillez ailleurs (tout en gardant la priorité à Maredsous), vous êtes tenus de nous communiquer le nombre d'heures travaillées chez un autre employeur. En effet, le nombre d'heures maximum qui peuvent être prestées par un étudiant sur l'année est **475**, si ce nombre est dépassé, Maredsous ne pourra pas être tenu pour responsable.

Le montant maximum annuel de rémunérations est aussi à vérifier pour que l'étudiant reste à charge des parents (les montants indexés sont communiqués chaque année par le service du personnel). Maredsous ne pourra pas non plus être tenu pour responsable en cas de dépassement.

## **15. Evaluations**

Des évaluations du personnel sont faites régulièrement par les responsables de la cafeteria et mises en commun avec la direction. Si un mauvais rapport est fait sur un travailleur, il en sera averti officiellement par courrier, sous la forme d'un avertissement. En fonction de l'évaluation de la faute par la direction, la fin de la collaboration avec l'étudiant peut être signifiée directement.

## **16. Fin de contrat**

Lors de la fin du contrat, nous vous demandons de nous signifier par un écrit envoyé à la direction du centre d'accueil (Centre d'accueil Saint-Joseph - Direction, rue de Maredsous 11, 5537 DENEÉ) que vous arrêtez de travailler. Vous rendez alors votre carte du personnel, celle-ci sera désactivée.

Lorsqu'un étudiant fait part de son souhait d'arrêter de travailler tout au long de l'année, il arrête définitivement et ne sera pas repris pour travailler uniquement un mois pendant les vacances d'été.

Lorsqu'un étudiant demande une longue période de congé pour raisons scolaires (par exemple échange Erasmus), il pourra être réintégré uniquement après avoir revu la direction afin de réévaluer sa motivation et sa disponibilité.

## **17. Panneaux d'information**

Des informations sont affichées sur un tableau (au bas des escaliers menant aux vestiaires). Le personnel est tenu de lire les notes de services et les informations diverses à chaque fois qu'il vient travailler.

## **18. Information aux clients**

Les clients qui posent des questions doivent recevoir une réponse correcte. Si l'étudiant ne peut pas répondre à une question, il doit s'adresser directement au responsable ou à un membre du personnel permanent. Afin de répondre au mieux aux questions générales, une visite guidée pour les nouveaux étudiants est prévue, pour mieux comprendre l'ensemble de l'Abbaye et la disposition des lieux.

## 19. Débarrassage

Nous donnons une importance particulière à la qualité du travail au débarrassage des tables. En effet, ceci constitue la carte de visite du centre d'accueil lors des premiers coups d'œil du client en arrivant sur place. Le fait de débarrasser au fur et à mesure permet aussi de diminuer la quantité de chopes volées.

Chaque travailleur doit se sentir impliqué dans l'image que nous voulons donner, et cela passe d'abord par des tables propres et débarrassées.

## 20. Hygiène

Il est important de respecter une hygiène rigoureuse dans notre secteur de l'Horeca. Voici une liste des bonnes pratiques et des consignes à **appliquer rigoureusement**.

### VOTRE TENUE DE TRAVAIL



#### PORTEZ UNE TENUE PROPRE ET RESERVEE AU TRAVAIL !

- ✓ Pantalon, chemise fournie pour la salle, tee-shirt fourni pour le personnel de cuisine, tablier éventuel à disposition
- ✓ Cheveux attachés **obligatoirement quel que soit le poste**, complètement recouverts par un couvre-chef (charlotte pour les filles, calot pour les garçons) pour la cuisine.
- ✓ Chaussures confortables et adaptées – Pour le personnel de cuisine, chaussures de protection propres et réservées au travail fournies.

#### CHANGE ET RANGEMENT DES TENUES !

- ✓ Changez-vous dans les vestiaires avant de prendre votre service
- ✓ Rangez séparément les vêtements de ville et les tenues de travail
- ✓ Rangez vos effets personnels à l'endroit prévu (pas en cuisine ni en zone de stockage)

#### PAS DE BIJOUX SI VOUS MANIPULEZ

#### LES DENREES ALIMENTAIRES !

- ✓ Pas de bracelet, montre, collier, bague, boucles d'oreille, broche...
- ✓ Pas de piercing visible

## VOS MAINS

**VOS ONGLES DOIVENT  
ÊTRE COURTS, NON  
VERNIS ET PROPRES !**



### LAVEZ-VOUS SOUVENT LES MAINS !

- ✓ à la reprise du travail
- ✓ après passage aux toilettes
- ✓ après avoir toussé, éternué ou vous être mouché...
- ✓ après avoir touché des objets souillés (cartons, portes, poubelles, matériel souillé...)
- ✓ après avoir manipulé les produits crus, les œufs frais et avant de travailler les produits pour la finition ou la garniture

### SOIGNEUSEMENT !

- ✓ Mouillez-vous les mains
- ✓ Appliquez le savon liquide et frottez-vous les mains (attention aux zones souvent oubliées)
- ✓ Rincez soigneusement à l'eau courante claire
- ✓ Séchez-vous les mains avec le papier jetable (à jeter dans la poubelle immédiatement)

**Lors de l'utilisation des toilettes, veillez à respecter le travail de notre personnel d'entretien afin de garder des toilettes propres et agréables.**

## VOS BLESSURES

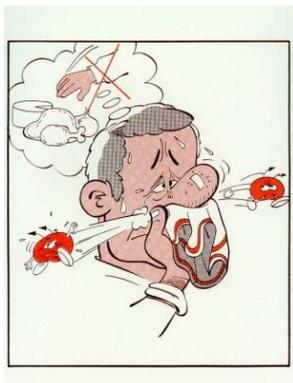


### SOIGNEZ ET PROTEGEZ VOS BLESSURES !

(matériel disponible à l'infirmierie)

- ✓ Nettoyez et désinfectez immédiatement toute blessure
- ✓ Couvrez-la par un pansement occlusif imperméable
- ✓ Mettez un gant jetable que vous changerez régulièrement

## COMPORTEMENT AU TRAVAIL



### RESPECTEZ LES REGLES DE BONNES PRATIQUES

- ✓ Lavez après chaque utilisation les cuillères et fourchettes utilisées pour goûter les préparations
- ✓ Ne vous essuyez pas les mains sur votre tablier
- ✓ Ayez un usage rationnel de l'essuie
- ✓ Ne pas manger, fumer, mâcher du chewing-gum lors de la manipulation des denrées alimentaires
- ✓ Respectez les règles de bonnes pratiques d'hygiène qui vous seront communiquées et qui s'appliquent aux tâches qui vous sont demandées.

# INFORMATIONS GENERALES

## SUR L'ABBAYE

L'abbaye, dans laquelle vit actuellement une communauté monastique (env 30 moines), fut fondée en 1872.

Maredsous est une association sans but lucratif.

Plus ou moins 570.000 personnes visitent l'Abbaye de Maredsous chaque année.

Elle compte 86 travailleurs permanents dont 28 rien qu'au centre d'accueil, et fait appel à une équipe d'environ 150 étudiants durant l'année.

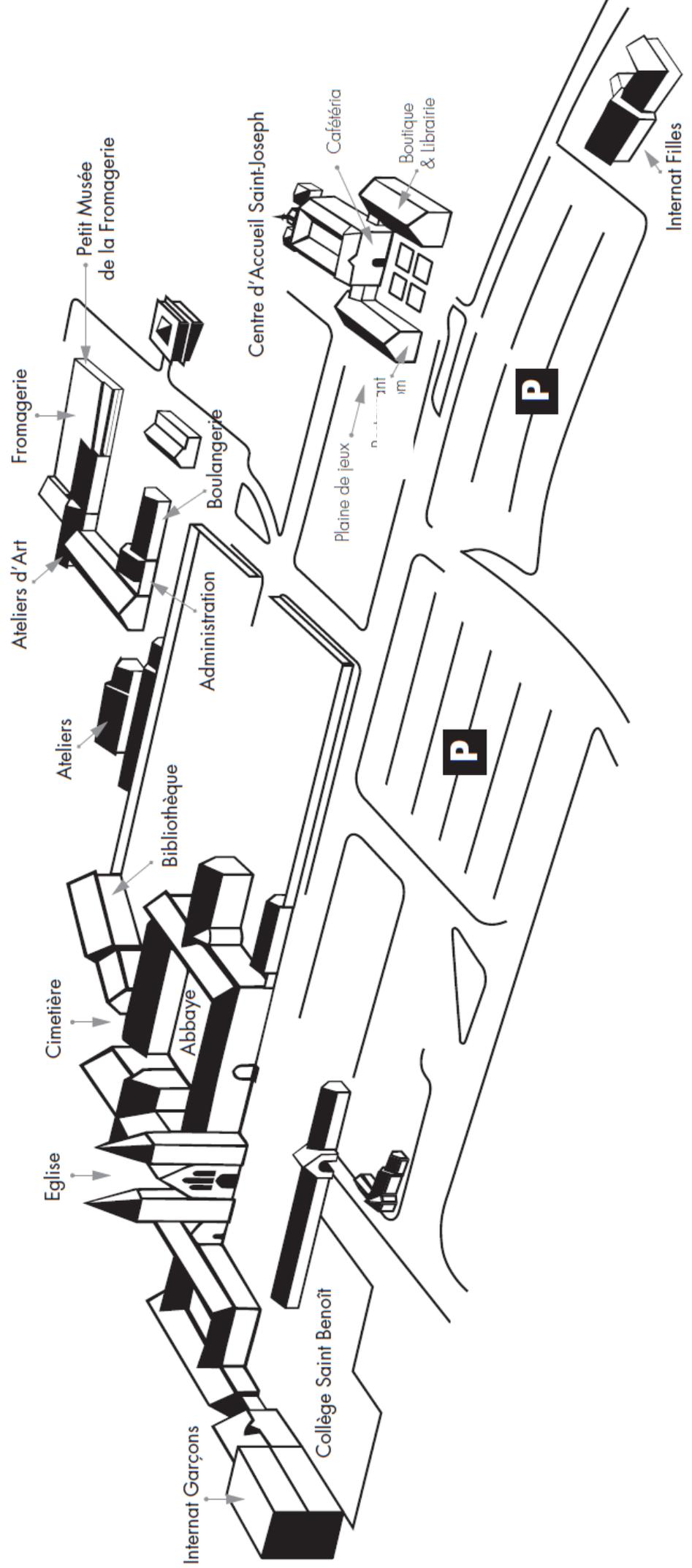
Le plateau de Maredsous comprend :

- Le centre administratif
  - Service comptabilité
  - Service du personnel
  - Guichet central et poste
- CASJ (Centre d'accueil St-Joseph)
  - Cafétéria
  - Magasin souvenirs et librairie
  - Accueil et visites guidées
- L'atelier d'art (céramique)
- Le collège Saint-Benoît (externat, internat filles et garçons)
- Les ateliers d'entretien (électricité, maçonnerie, menuiserie...)
- Le service général nettoyage (Sgnet)
- La boulangerie
- La buanderie
- Sociétés extérieures
  - Fromagerie Schreiber Foods
  - SPAF (Service Provincial d'Aide Familiale)
  - CGF (Centre Grégoire Fournier)

**Au sein de l'Abbaye se trouvent aussi (voir plan à la page suivante):**

- La revue bénédictine
- L'hôtellerie
- L'infirmierie
- La bibliothèque
- La cuisine centrale  
(Société BD Food)

# Abbaye de Maredsous



## Numéros de téléphones et e-mails utiles pour les étudiants du centre d'accueil

### CENTRE D'ACCUEIL

NUMERO D'APPEL POUR LES RESERVES OU INCAPACITES POUR L'HORAIRE PREVU	CAFETERIA	082 / 698 343
	MAGASIN DE SOUVENIRS	082 / 698 281
Directeur commercial.....	Bernard TORLET.....	082 / 698 330
Chargé d'affaires.....	Emmanuel GILOT.....	082 / 698 344
Attachée de direction.....	Wivine MIRGAUX.....	082 / 698 273
Responsables de la cafeteria.....	Guy Ghioffo / Sandrine Antoine.....	082 / 698 343
Responsable magasin .....	Eric Gauthier .....	082 / 698 281
Cuisine cafeteria.....		082 / 698 335
Comptoir cafeteria.....		082 / 698 332
Horaires.....	Zoé le Boulangé.....	082 / 698 302
Concierge.....	David Rubens.....	082 / 698 328
Boulangerie.....		082 / 698 316
Sanitaires.....		082 / 698 329
Numéro général centre d'accueil.....		082 / 698 284

### ADMINISTRATION

Administrateur Délégué.....	P. Jean-Marie.....	082 / 698 215
Directeur du personnel.....	Marc Mafisse.....	082 / 698 304
Comptabilité et service du personnel.....	Dimitri Gilot.....	082 / 698 305
Gestion pointages.....	Jadot Jean-Jacques.....	082 / 698 399
Secrétariat – assurances .....	Zoé Le Boulangé.....	082 / 698 302
Resp. interne prévention et protection.....	Pierre Eischen.....	082 / 698 319
Porterie.....		082 / 698 211
Personne de confiance.....	Zoé Le Boulangé.....	082 / 698 302
Délégués syndicaux.....	CSC Emmanuel Gilot.....	082 / 698 344
	CSC Fabrice Piron .....	082 / 698 343
	CSC Nathalie Warnant.....	082 / 698 317
	CSC Anouar Barqaj .....	082 / 698 343

## Document à remettre complété et signé lors de l'entretien

Même si tous les points de ce document ont leur importance, celui qui doit vous interpeller d'abord est celui sur la disponibilité. Avant toute autre question, si vous pensez ne pas pouvoir assumer d'être disponible comme demandé, ou si vous avez des activités régulières qui ne vous permettront pas d'assumer votre horaire ou que celles-ci vous amèneraient à vous faire remplacer régulièrement, ce type de travail n'est peut-être pas adapté à votre situation et vous devriez rechercher dans un autre domaine, avec d'autres contraintes.

### Important également

- Lors de l'entretien, une photo de l'étudiant sera prise afin de compléter le dossier personnel.
- Votre présence à la journée « découverte » qui sera programmée un samedi matin suite à l'entretien sera obligatoire. Il s'agira d'une matinée découverte au cours de laquelle des explications sur l'ensemble de l'Abbaye, la disposition des lieux au centre d'accueil, les règles générales et le travail en lui-même seront données. Cette journée, en vue de l'engagement sous contrat d'étudiant (475 heures/an max.) est non rémunérée.
- La participation à la réunion du personnel annuelle est obligatoire et rémunérée. Celle-ci a lieu le deuxième mercredi des vacances de Pâques à 19h. Une éventuelle absence à cette réunion doit être justifiée soit par un certificat médical soit par une attestation de l'école ou d'une agence de voyages.

**« J'ai bien lu la charte concernant le travail d'étudiant à Maredsous  
et je m'engage à respecter les différents points de celle-ci »**

Nom et prénom de l'étudiant .....

Date .....

Signature de l'étudiant .....

Mention « lu et approuvé » .....

Signature des parents .....

Mention « lu et approuvé » .....