

CODE ETHIQUE



Introduction

1. Présentation du code éthique comme reflet des principes fondamentaux d'Elevate Gym SA. Ce code sert de guide pour assurer un environnement basé sur le respect, la solidarité communautaire et la quête de la performance.

Adhésion aux Valeurs Fondamentales

2. Respect:

- 2.1 Culture du Respect: Créer une culture où le respect mutuel est primordial. Cela inclut le respect des différences individuelles, la prévention du harcèlement et la promotion de l'égalité des chances.
- 2.2 Valorisation de la Diversité: Encourager la diversité au sein de la salle de sport. Reconnaître et célébrer les différentes perspectives et expériences comme une force qui enrichit l'environnement.
- 2.3 Communication Respectueuse: Promouvoir une communication ouverte, honnête et respectueuse entre tous les employés, les clients et les partenaires. Cela inclut l'écoute active, le respect des opinions diverses et la gestion constructive des conflits.
- 2.4 Reconnaissance des Contributions: Valoriser et reconnaître les contributions de chaque personne, indépendamment de leur rôle ou statut. Encourager l'appréciation mutuelle pour renforcer le moral et la motivation.
- 2.5 Interactions Professionnelles: Maintenir un niveau élevé de professionnalisme et de respect dans toutes les interactions. Cela inclut la communication honnête, le respect des engagements et la gestion équitable des différends.
- 2.6 Respect des Accords: Honorer tous les accords, contrats et engagements pris, et s'attendre à la même réciprocité.

3. Esprit Communautaire:

- 3.1 Environnement Inclusif et Accueillant: Créer un environnement où tous les clients, quel que soit leur niveau de forme physique, leur âge ou leur origine, se sentent les bienvenus et soutenus dans leurs objectifs de santé et de bien-être.
- 3.2 Travail d'Équipe, Collaboration et Soutien: Encourager la collaboration entre membres et entre professionnels pour atteindre des objectifs communs. Promouvoir un environnement où l'entraide est une norme, renforçant ainsi l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance.
- 3.3. Participation et Engagement Communautaire: Inciter le personnel ainsi que les membres à participer activement à la création d'une communauté inclusive et accueillante au sein de la salle de sport.
- 3.4 Contribution Communautaire: Reconnaître que le respect de la confidentialité et l'intégrité contribue positivement à la réputation de la salle de sport au sein de la communauté et renforce les relations avec les clients et les partenaires.
- 3.5 Communication Ouverte: Favoriser une communication ouverte et transparente à tous les niveaux. Encourager le partage d'idées, les feedbacks constructifs et la résolution collaborative des problèmes.

4. Performance:

- 4.1 Excellence Personnelle: Encourager chaque personne à viser l'excellence et à atteindre ses objectifs les plus ambitieux. La salle de sport représente un lieu où l'apprentissage et le développement de soi, autant physique que mental, est encouragé.
- 4.2 Amélioration Continue: Promouvoir une culture d'amélioration continue où les feedbacks sont utilisés pour l'apprentissage et l'évolution. Encourager les personnes à chercher des opportunités de développement personnel et professionnel continu pour s'assurer qu'elles restent informées des meilleures pratiques.

Normes de comportement

5. Intégrité et Responsabilité

- 5.1. Conduite Éthique: S'attendre à ce que tous les employés, collaborateurs et membres agissent avec intégrité, honnêteté et transparence. Ceci inclut le respect des règles, des politiques internes et des lois applicables.
- 5.2 Responsabilisation: Encourager les employés et les membres à prendre la responsabilité de leurs actions et décisions. Promouvoir une culture où l'auto-évaluation et la réflexion sur le comportement personnel sont valorisées.
- 5.3 Pratiques Commerciales Éthiques et Transparentes: S'engager à maintenir les normes les plus élevées d'intégrité dans toutes les pratiques commerciales et financières. Cela inclut l'honnêteté dans la publicité, la transparence dans la tarification, la clarté dans les termes du contrat et l'équité dans les transactions avec les clients et les partenaires.
- 5.4 Conflits d'Intérêts: Encourager les collaborateurs à éviter les situations où leurs intérêts personnels pourraient entrer en conflit avec ceux de l'entreprise ou des clients. Les collaborateurs doivent déclarer tout conflit d'intérêts potentiel aux gérants d'ELEVATE Gym.
- 5.5 Ouverture et Honnêteté: Promouvoir une culture de transparence où tout le monde se sent à l'aise de discuter ouvertement des préoccupations éthiques et de signaler tout comportement inapproprié sans crainte de représailles.
- 5.6 Réponse aux Préoccupations: Mettre en place des mécanismes clairs pour répondre efficacement aux préoccupations liées à la confidentialité et à l'intégrité, y compris les violations potentielles de ces principes.
- 5.7 Prévention de la Corruption: Adopter une politique de tolérance zéro envers la corruption, les pots-de-vin ou toute autre forme de malversation financière. Ceci est crucial pour maintenir l'intégrité et la réputation de l'entreprise.
- 5.8 Droit à l'image et retrait des contenus visuels: Elevate Gym SA se réserve explicitement le droit de demander à tout collaborateur, partenaire, prestataire externe ou client le retrait immédiat de tous les contenus visuels (photos, vidéos, publications, etc.) réalisés au sein de ses installations, et ce, à tout moment pendant ou après la durée du contrat, dès lors que l'utilisation desdits contenus n'est plus conforme aux intérêts d'Elevate Gym SA ou à l'esprit de partenariat mutuel. Cette demande devra être exécutée dans un délai maximum de 72 heures à compter de sa notification écrite.

6. Sécurité et Bien-être

- 6.1 Environnement Sécuritaire: Assurer un environnement sûr pour tous les collaborateurs, employés et clients. Cela comprend le respect des normes de sécurité et la prise de mesures proactives pour prévenir les accidents ou incidents.
- 6.2 Promotion du Bien-être: Encourager des pratiques qui soutiennent le bien-être physique, mental et émotionnel des membres de la communauté.

- 6.3 Standards d'Hygiène: Maintenir des normes élevées d'hygiène et de propreté dans toutes les installations. S'assurer que le matériel et les espaces sont régulièrement nettoyés et désinfectés pour garantir un environnement sûr, propre et bien entretenu. Cela comprend le respect strict des normes de sécurité, la fourniture d'équipements adéquats et la maintenance régulière des installations.
- 6.4 Protocoles de Sécurité: Mettre en œuvre et maintenir des protocoles de santé et de sécurité pour protéger à la fois les clients et le personnel. Cela comprend la conformité avec les réglementations relatives à l'équipement de fitness, les premiers secours et les procédures d'urgence.
- 6.5 Audits Réguliers: Effectuer des audits réguliers de sécurité pour identifier et corriger les risques potentiels. Encourager un environnement où le personnel est conscient et proactif dans la gestion de la sécurité.

7. Confidentialité

- 7.1 Confidentialité des Données Clients: S'engager à protéger la confidentialité des données personnelles des clients. Cela comprend le respect strict des lois sur la protection des données. Les informations personnelles ne doivent jamais être partagées sans consentement explicite, sauf si requis par la loi.
- 7.2 Sécurité des Données: Mettre en œuvre des mesures de sécurité robustes pour protéger les informations sensibles contre l'accès non autorisé, la perte ou la divulgation. Cela inclut des protocoles de sécurité informatique et une formation régulière du personnel sur les meilleures pratiques de sécurité des données.
- 7.3 Politiques de Confidentialité: Maintenir des politiques de confidentialité transparentes et accessibles, informant les clients de la manière dont leurs données sont traitées et de leurs droits concernant leurs informations personnelles.

Procédures de travail avec les clients

8. Respect des Normes Professionnelles

- 8.1 Normes Élevées de Professionnalisme: Maintenir des normes professionnelles élevées dans toutes les interactions et opérations. Cela inclut l'adéquation des 3 qualifications des employés, le respect des protocoles professionnels et le maintien d'une attitude professionnelle en tout temps.
- 8.2 Confiance des Clients: Travailler activement à gagner et maintenir la confiance des clients en respectant scrupuleusement leur vie privée et en traitant toutes les informations avec le plus grand soin et respect.
- 8.3 Accueil Chaleureux: Assurer un accueil amical et professionnel pour tous les nouveaux clients. Leur fournir une visite guidée des installations et une présentation des services offerts.
- 8.3 Qualité du Service: S'engager à fournir un service client d'exception à chaque interaction. Cela inclut la compréhension des besoins individuels, la fourniture de conseils experts et la garantie que chaque client se sente valorisé et respecté.
- 8.4 Réactivité et Disponibilité: Assurer une réponse rapide et efficace aux demandes des clients, qu'il s'agisse de questions, de préoccupations ou de feedbacks. Maintenir des canaux de communication ouverts et accessibles pour faciliter les échanges et fournir des mises à jour régulières.

- 8.7 **Transparence:** Être transparent sur les méthodes d'entraînement, les tarifs et les politiques de la salle du sport pour éviter toute confusion ou malentendu.
- 8.8 **Suivi des Progrès:** Mettre en place des systèmes pour suivre et célébrer les progrès des clients. Cela peut inclure des évaluations régulières, des retours constructifs et la reconnaissance des réalisations.
- 8.9 **Programmes Personnalisés:** Offrir des programmes d'entraînement et de bien-être personnalisés qui correspondent aux objectifs individuels des clients, en soulignant l'importance de la performance personnelle et de l'amélioration continue.
- 8.10 **Respect de la Vie Privée:** Traiter toutes les interactions avec les clients avec le plus haut niveau de respect et de discrétion. Cela inclut le respect de leur espace personnel, de leurs choix et de leur vie privée.
- 8.11 **Conséquences en Cas de Non-Respect:** Tous les collaborateurs et partenaires d'Elevate Gym SA sont tenus d'adopter en tout temps un comportement respectueux, approprié et professionnel envers les membres, les collègues et la direction d'Elevate Gym SA. Toute attitude impulsive, inappropriée, agressive ou portant atteinte à l'intégrité physique ou morale d'une personne sera considérée comme une faute grave. En cas de faute grave, Elevate Gym SA se réserve le droit de résilier immédiatement et sans préavis le contrat du collaborateur ou du partenaire concerné. Cette mesure pourra être prise de manière unilatérale et sans compensation.

9. Gestion des Plaintes et des Feedbacks

- 9.1 **Gestion des Attentes et Établissement d'Objectifs Réalistes:** Aider les clients à fixer des objectifs réalisables et mesurables. Fournir une orientation claire sur ce à quoi ils peuvent s'attendre et dans quels délais.
- 9.2 **Processus de Plainte Efficace:** Mettre en place un processus clair pour gérer et répondre aux plaintes des clients. Assurer une résolution rapide et juste des problèmes soulevés.
- 9.3 **Amélioration Basée sur les Retours:** Encourager les clients à partager leurs impressions et leurs feedbacks. Utiliser les feedbacks des clients comme un outil pour améliorer continuellement les services et l'expérience client.
- 9.4 **Gestion des Retours:** Prendre tous les feedbacks et plaintes des clients au sérieux et y répondre de manière constructive. Voir chaque feedback comme une opportunité d'améliorer nos services et de renforcer les relations avec les clients.

10. Reconnaissance et Fidélisation

- 10.1 **Programmes de Fidélisation:** Mettre en place des programmes de fidélisation pour récompenser les clients réguliers et engagés. Cela peut inclure des réductions, des avantages exclusifs ou des offres spéciales.
- 10.2 **Célébration des Succès:** Reconnaître et célébrer les réalisations des clients, grandes ou petites, pour les motiver et les encourager dans leur parcours de fitness et de bien-être.

- 10.3 **Appréciation des Employés:** Reconnaître et récompenser les contributions et les performances des employés. Cela peut inclure des programmes de reconnaissance, des bonus ou des promotions.
- 10.4 **Feedback Positif:** Encourager le feedback positif et la reconnaissance entre collègues et collaborateurs, créant ainsi un environnement motivant et valorisant.

11. Développement Professionnel et Personnel

- 11.1 **Opportunités de Croissance:** Offrir des opportunités de formation et de développement professionnel pour aider les employés à améliorer leurs compétences et à progresser dans leur carrière.
- 11.2 **Équilibre Vie Professionnelle / Vie Personnelle:** Soutenir un équilibre sain entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Encourager des horaires flexibles et une approche compréhensive des besoins individuels.
- 11.3 **Amélioration Continue:** Utiliser les retours des clients pour orienter l'amélioration continue des services, des installations et des programmes proposés, assurant ainsi une expérience client de qualité supérieure.

12. Sélection et Évaluation des Partenaires

- 12.1 **Critères de Sélection Éthiques:** Choisir des partenaires et fournisseurs qui partagent les valeurs d'Elevate Gym SA, notamment le respect, la responsabilité sociale et l'engagement envers la qualité. Cela inclut l'évaluation de leur éthique de travail, de leur réputation et de leur conformité aux normes légales.
- 12.2 **Processus de Vérification:** Mener des vérifications approfondies et régulières pour s'assurer que les partenaires et fournisseurs respectent ces critères tout au long de la relation.

13. Collaboration et Synergie

- 13.1 **Partenariats Mutuellement Bénéfiques:** S'efforcer de créer des relations de partenariat où les deux parties bénéficient d'une valeur ajoutée. Cela peut inclure le partage de connaissances, l'innovation collaborative et le soutien mutuel pour atteindre des objectifs communs.
- 13.2 **Communication et Résolution de Problèmes:** Encourager une communication ouverte pour résoudre rapidement et efficacement les problèmes ou les malentendus. Favoriser une approche de collaboration plutôt que conflictuelle.

14. Développement Durable et Responsabilité Sociale

- 14.1 **Engagement Écologique:** Favoriser des relations avec des partenaires et fournisseurs qui démontrent un engagement envers la durabilité et la responsabilité environnementale. Cela peut inclure l'utilisation de produits éco-responsables ou la participation à des initiatives écologiques.

- 14.2 Contribution Communautaire: Encourager les partenariats qui bénéficient non seulement à l'entreprise, mais aussi à la communauté locale. Cela peut impliquer des projets communs de responsabilité sociale ou des initiatives de soutien communautaire.
- 14.3 Réseautage et Engagement Social: Offrir des occasions de réseautage social et d'engagement communautaire au sein de la salle de sport. Cela peut inclure des événements spéciaux, des groupes de soutien ou des initiatives caritatives.

Conformité avec les Lois et Réglementations

15. Respect des Lois en Vigueur

- 15.1 Connaissance des Lois: Assurer que tous les membres et collaborateurs sont informés et comprennent les lois locales, régionales et nationales qui affectent le fonctionnement de la salle de sport. Cela inclut les lois sur la santé et la sécurité, la protection des données personnelles, l'emploi et l'accessibilité.

16. Éthique Professionnelle et Bonnes Pratiques

- 16.1 Normes Professionnelles: Adhérer aux normes et codes de conduite établis par les associations professionnelles pertinentes pour le fitness et la santé. Cela garantit que les services fournis sont de la plus haute qualité et éthiquement responsables.
- 16.2 Partage des Meilleures Pratiques: S'engager à partager les meilleures pratiques et à apprendre des autres dans l'industrie pour continuellement améliorer la conformité et l'éthique professionnelle.

17. Relations avec les Autorités

- 17.1 Collaboration avec les Autorités: Travailler en collaboration avec les autorités locales et nationales pour assurer la conformité et adresser promptement toute question ou préoccupation réglementaire.
- 17.2 Transparence Réglementaire: Être transparent dans toutes les communications avec les autorités réglementaires et les organismes de certification. Cela inclut la soumission en temps voulu des rapports requis et la réponse aux demandes d'information.

18. Révision des Pratiques de Conformité

- 18.1 Évaluation et Amélioration: Évaluer régulièrement les pratiques de conformité pour s'assurer qu'elles sont efficaces et apporter des améliorations si nécessaire. Cela peut inclure la mise à jour des politiques internes ou la modification des procédures opérationnelles.
- 18.2 Responsabilité et Gouvernance: Assurer que la gouvernance de l'entreprise soutient la conformité avec les lois et réglementations. Cela inclut la mise en place de structures de gouvernance telles que des comités de conformité ou des rôles de responsabilité spécifiques

19. Mécanismes de Signalement

- 9.1.1 Canaux de Signalement: Mettre en place des canaux clairs et accessibles pour que les employés, clients et partenaires puissent signaler toute violation du code éthique. Cela peut inclure une ligne de signalement anonyme, un système de plainte en ligne ou un contact désigné pour les questions éthiques.

- 9.1.2 Protection des Lanceurs d'Alerte: Assurer la protection contre les représailles pour ceux qui signalent de bonne foi des préoccupations ou des violations. Cela encourage une culture de transparence et de responsabilité.

20. Gestion des Violations

- 20.1 Enquête et Action: S'engager à enquêter de manière approfondie et équitable sur toutes les allégations de violation du code éthique. Prendre des mesures appropriées en cas de non-conformité, qui peuvent aller de la formation corrective à des sanctions disciplinaires, selon la gravité de la violation.
- 20.2 Suivi et Résolution: Assurer un suivi approprié pour résoudre les problèmes identifiés et empêcher leur récurrence. Cela peut inclure la révision des politiques, la formation supplémentaire ou d'autres mesures correctives.

21. Formation et Sensibilisation

- 21.1 Éducation sur le Code Éthique: Fournir une formation régulière à tous les employés sur le code éthique, y compris ses principes et son application. Cela aide à garantir que tous les membres du personnel comprennent leurs responsabilités éthiques.
- 21.2 Ressources et Support: Offrir des ressources et un soutien continu pour aider les employés à comprendre et à appliquer le code éthique dans leur travail quotidien.

22. Responsabilité de la Direction

- 22.1 Exemple de la Direction: La direction doit montrer l'exemple en adhérant au code éthique et en le promouvant activement. Leur comportement et leur engagement envers les normes éthiques influencent fortement la culture de l'entreprise.
- 22.2 Engagement des Dirigeants: Les dirigeants doivent s'engager à évaluer régulièrement l'efficacité du code éthique et à l'adapter selon les besoins pour refléter les changements dans l'entreprise et l'environnement réglementaire.

23. Révision et Mise à Jour du Code

- 23.1 Processus de Révision: Mettre en place un processus pour réviser périodiquement le code éthique afin de s'assurer qu'il reste pertinent et efficace. Ceci inclut la prise en compte des retours d'expérience, des changements législatifs et des évolutions du secteur d'activité.
- 23.2 Amélioration Continue: Voir le code éthique comme un document vivant, sujet à amélioration et adaptation en fonction des leçons apprises, des feedbacks et des meilleures pratiques du secteur.