

# Guide des services À domicile



Coopérative de services à domicile  
Lac-Saint-Jean-Est

ORDRE DU RÉSEAU DES **ÉCSAD** ENTREPRISE  
SOCIALE EN AIDE À DOMICILE  
Crédit - Compétence

[www.cooplsje.com](http://www.cooplsje.com)  
SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK !



**20** ANS  
1997 | 2017



## **Cher client,**

Nous sommes heureux de vous accueillir en tant que membre, ou utilisateur de la Coopérative de services à domicile Lac-St-Jean-Est. Sachez que notre équipe met tout en œuvre afin de vous offrir des services répondant à nos standards de qualité.

Vous trouverez, dans le présent document, la liste de nos services offerts ainsi que d'autres informations utiles et pertinentes.

## **Présentation de notre coopérative**

### ***Notre mission***

Offrir à la population du territoire de la MRC Lac-Saint-Jean-Est des services d'aide à domicile et en résidence. Nos services s'adressent aux aînés, aux personnes à mobilité réduite, aux ménages actifs et aux familles présentant des besoins spécifiques, et ce, en collaboration avec les partenaires du milieu.



## Sommaire

---

### **Nos services à domicile**

Entretien ménager	p.4
Grand ménage	p.7
Préparation de repas	p.8
Soins d'hygiène	p.8
Présence et surveillance	p.8
Accompagnement/transport	p.9
Entretien extérieur	p.10

<b>Coûts de services et aide financière</b>	p.11
---	------

### **Particularités**

Adhésion à titre de membre	p.12
Affectation des employés	p.12
Insatisfaction	p.12
Droits et responsabilités	p.13
Notes	p.19

<b>Nos coordonnées</b>	p.20
------------------------	------





## Services offerts

### Entretien ménager

---

Le préposé à l'entretien ménager léger est affecté au nettoyage et au maintien de la propreté dans le domicile.

#### **Salon, entrée, corridor et escalier**

- ✓ Ramasser les revues, les journaux, les livres, les vêtements, divers articles et les ranger.
- ✓ Épousseter les meubles, les boiseries, les lampes, etc.
- ✓ Passer l'aspirateur ou le balai sur les tapis, les planchers, les tentures et les meubles.
- ✓ Passer l'aspirateur dans l'escalier, épousseter et laver la rampe et les marches.
- ✓ Secouer les carpettes.
- ✓ Laver les miroirs.
- ✓ Nettoyer les portes, les cadres de portes et les poignées, les interrupteurs, les plinthes chauffantes, les lampes.
- ✓ Passer la vadrouille sur les planchers.
- ✓ Vider les cendriers et les laver, s'il y a lieu.

#### **Cuisine :**

- ✓ Laver la vaisselle, récurer les chaudrons ou les placer dans le lave-vaisselle, le faire fonctionner et le vider.
- ✓ Ranger les produits alimentaires, les accessoires de cuisine, etc.
- ✓ Laver les portes d'armoires.
- ✓ Nettoyer les comptoirs.
- ✓ Nettoyer les petits électroménagers (grille-pain, four à micro-ondes, bouilloire, etc.).
- ✓ Nettoyer le dessus de la cuisinière incluant les ronds, l'extérieur de la hotte, etc.
- ✓ Laver l'extérieur du réfrigérateur.
- ✓ Laver le dessus de la table, les chaises et le dessous des pattes.
- ✓ Laver l'évier et les robinets.
- ✓ Vider la poubelle et la laver.
- ✓ Passer l'aspirateur puis la vadrouille sur le plancher.
- ✓ Laver l'extérieur du luminaire.
- ✓ Laver la porte-patio à l'intérieur.



## **Entretien ménager (suite)**

---

### **Salle de bain :**

- ✓ Ramasser les articles de toilette, les serviettes de bain, etc.
- ✓ Épousseter et nettoyer le mobilier.
- ✓ Laver le comptoir, le lavabo ainsi que les accessoires.
- ✓ Laver le miroir.
- ✓ Laver le bain ou la douche, les cloisons et les carreaux ainsi que les équipements.
- ✓ Essuyer le rideau de la douche.
- ✓ Laver la toilette : siège et couvercle, l'intérieur et l'extérieur de la cuvette et l'extérieur du réservoir (dessus et dessous).
- ✓ Laver l'extérieur de la laveuse et de la sècheuse à linge.
- ✓ Vider la poubelle et la laver.
- ✓ Passer la vadrouille sur le plancher.
- ✓ Regarnir le support à papier hygiénique, le porte-savon, etc.
- ✓ Essuyer la toile de la fenêtre.

### **Chambre à coucher :**

- ✓ Remplacer la literie au besoin.
- ✓ Faire le ou les lits.
- ✓ Épousseter les meubles.
- ✓ Laver les miroirs.
- ✓ Passer l'aspirateur, le balai ou la vadrouille



## Entretien ménager (suite)

---

### Buanderie

- ✓ Séparer les vêtements par couleur (pâles et foncés).
- ✓ Interpréter les étiquettes, trier les articles à laver et, en cas de doute concernant le type d'entretien, les mettre de côté.
- ✓ Vider les poches des vêtements.
- ✓ Frotter les vêtements ou les articles tachés et les faire tremper.
- ✓ Laver certains vêtements ou articles à la main et les étendre pour les faire sécher.
- ✓ Charger la laveuse à linge, la régler, ajouter le détergent et mettre l'appareil en marche.
- ✓ Charger la sècheuse à linge, la régler et mettre l'appareil en marche.
- ✓ Plier les vêtements ou les articles séchés.
- ✓ Repasser les vêtements ou les placer sur des cintres.
- ✓ Ranger les articles lavés selon les directives du client.
- ✓ Après utilisation, laver la laveuse et la sècheuse sans oublier de nettoyer le filtre (charpie) de la sècheuse.



## Grand ménage

---

Le préposé à l'entretien ménager lourd est affecté au nettoyage et au maintien de la propreté dans le domicile.

- ✓ Laver les murs, les plafonds (à sec), les portes, l'intérieur des armoires, les placards;
- ✓ Laver les toiles vénitiennes ou les rideaux.
- ✓ Nettoyer les tapis à l'aide d'un appareil fourni par le client ou par tout produit chimique demandant un brossage.
- ✓ Laver les vitres intérieures qui impliquent une manipulation des châssis
- ✓ Laver les vitres extérieures.
- ✓ Déplacer les objets lourds selon la capacité de l'employé et les équipements mis à leur disposition.
- ✓ Nettoyer l'intérieur et l'extérieur du réfrigérateur/congélateur (incluant les côtés, le dessus, passer la balayeuse derrière).
- ✓ Nettoyer le four (incluant l'intérieur et passer la balayeuse derrière le four).
- ✓ Laver les luminaires suspendus et les ventilateurs.
- ✓ Laver la hotte et les trappes de ventilation.
- ✓ Faire des boîtes de déménagement.
- ✓ Nettoyer l'ameublement extérieur (ensemble patio, balançoire, etc.)

N.B. Le client est responsable de s'assurer que les pattes de meubles soient coussinées afin de protéger les planchers.



## **Préparation des repas**

---

Le préposé voit à la préparation des repas en respectant les directives du client selon la disponibilité des produits sur place.

- ✓ S'assurer de la propreté des lieux, faire la vaisselle, nettoyer les accessoires et appareils ménagers (avant, au besoin, et après).
- ✓ Planifier à l'avance les repas (avec ou sans diète en respectant les goûts du client).

N.B. il est de la responsabilité du client de voir à l'approvisionnement des aliments nécessaires à la préparation d'un ou plusieurs repas.

## **Soins d'hygiène**

---

Le préposé voit, de façon générale, à l'hygiène de base du client.

- ✓ Effectuer les soins d'hygiène appropriés (selon les spécifications mentionnées au plan d'AVQ).
- ✓ Aider au coucher et au lever.
- ✓ Aider le client à se vêtir, se dévêtir et s'installer confortablement.
- ✓ Effectuer les déplacements de façon sécuritaire
- ✓ Accompagner le client dans ses soins d'hygiène.
- ✓ Savoir se servir des instruments nécessaires pour effectuer le service demandé.

## **Présence et surveillance**

---

Le préposé, de façon générale, assiste le client dans sa vie au quotidien.

- ✓ Dialoguer, accompagner et répondre adéquatement aux besoins du client.
- ✓ Sécuriser et apporter un réconfort en inspirant confiance.
- ✓ Faire la lecture.
- ✓ Aider à l'habillement.
- ✓ Déplacer les objets nuisibles lors de déplacements.
- ✓ Aider le client à effectuer un appel téléphonique.
- ✓ Préparer le bain et surveiller la personne.
- ✓ Utiliser la trousse d'activités au besoin.



## **Accompagnement/transport**

---

Le préposé, assure une aide au client lors de ses déplacements.

- ✓ Assurer le transport du client, si besoin est, pour une visite à l'institution financière, à la pharmacie et à l'épicerie.
- ✓ Aider le client à se déplacer.
- ✓ Apporter une surveillance accrue du client lors de ses déplacements.
- ✓ Aider le client lors de ses commissions, emplettes nécessitant le transport de sacs tels l'épicerie, l'aide au déplacement du client, l'aide à la compréhension des étiquettes, l'aide pour effectuer des transactions.

Le client s'engage à assumer les frais relatifs à l'utilisation du véhicule du personnel de la coopérative lorsque les déplacements se font dans le cadre des activités d'accompagnement/transport.

N.B. :

- Le véhicule utilisé est celui de l'employé de la coopérative de services à domicile.
- Prévoir les frais de kilométrage en plus de la tarification horaire.
- Il est impossible pour les préposés d'assumer le déplacement des fauteuils roulants. L'utilisation des chaises disponibles dans les lieux publics est suggérée.



## **Entretien extérieur**

---

Le préposé effectue tout travail situé à l'extérieur d'un domicile.

Subventionné :

- ✓ Déblayer la neige de l'accès principal du domicile.

Non subventionné :

- ✓ Ranger les objets dans un cabanon.
- ✓ Couper le gazon.
- ✓ Ramasser les feuilles.

Services disponibles après évaluation et disponibilité de main d'œuvre

Note : Tous travaux nécessitant l'utilisation d'une échelle sont proscrits.



## Coûts de services et aide financière

Les coûts de services de la Coopérative de services à domicile Lac-St-Jean-Est sont facturés mensuellement.

De cette facturation, est déduite une aide financière subventionnée par le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) du gouvernement du Québec sur certains de nos services (voir la tarification en vigueur). Cette aide financière varie selon le revenu (avant impôt) du client (individuel ou en couple) indiqué au dernier rapport d'impôt traité par le gouvernement.

S'ajoute à cette aide financière la possibilité de recevoir, par anticipation, un crédit d'impôt mensuel pour maintien à domicile pour personne âgée (70 ans et plus). Un organisme mandaté s'occupe de produire la demande de versement anticipé (*veuillez vous référer à la supervision de votre secteur pour connaître la marche à suivre pour bénéficier de ce service*).

**Noter que pour les clients de 65 ans et plus ainsi que pour les personnes orientées par le CIUSSS les services sont non taxables.**



## Particularités

### Adhésion à titre de membre

---

Nous encourageons le client de la coopérative à devenir membre et à défrayer les parts sociales exigées. Le paiement des parts sociales (cinq parts de dix (10) dollars) peut se faire soit en argent comptant, chèque ou paiement préautorisé. Le paiement peut être fait en globalité ou encore par paiements postdatés.

### Affectation des employés

---

Nous vous informons que l'affectation de nos employés à votre domicile est de la responsabilité du personnel administratif. Veuillez composer le 418 344-1555 poste 201 pour toute question relative à l'affectation.

Un préposé vous sera affecté selon ses compétences, et ce, sans égard à son sexe, à sa nationalité d'origine, son âge, sa religion ou son orientation sexuelle.

Nous affectons nos employés seulement sur des chemins et routes praticables et accessibles.

### Insatisfaction

---

L'utilisateur a le droit de signifier son insatisfaction à propos des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir. L'insatisfaction sera acheminée à la superviseure du secteur qui la traitera avec diligence et respect. En cas de litige, un suivi sera fait par la direction des services qui veillera à analyser la situation et à rendre une décision.

#### La supervision verra à :

- ✓ Vérifier le bien-fondé de l'insatisfaction;
- ✓ Apporter les correctifs nécessaires s'il y a lieu;
- ✓ Informer le client des mesures correctives s'il y a lieu.

Vous pouvez aussi porter plainte, par écrit ou verbalement, au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services au **1-877-662-3963**. Vous pouvez également composer le numéro sans frais de Services Québec : **1-877-644-4545**.

#### Adresse postale :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du S-L-S-J  
Hôpital de Chicoutimi 305, Saint-Vallier  
Chicoutimi (Québec) G7H 5H6



# **Vos droits et responsabilités» À l'intention des clients**

## **Coopérative de service à domicile Lac-St-Jean-Est**

Ce document ne remplace ni ne modifie aucune disposition légale, réglementaire ou déontologique pouvant s'appliquer aux clients, ni la convention collective. Il énonce des exigences minimales de conduite. Ainsi, une politique ou une procédure peut être plus précise et sévère que ce que ce guide prévoit.

### **Rédaction**

*Le texte rédigé au masculin a l'unique but d'alléger le texte. Il englobe toutefois avec autant de respect et d'égalité le genre féminin.*

### **Terminologie**

- L'employé, signifie toute personne agissant directement auprès du client au nom de la Coopérative.
- Le client, signifie toute personne (membre ou non-membre) qui reçoit un service offert par la Coopérative
- La Coopérative, signifie toute personne qui supervise et encadre directement (ou indirectement) le travail de l'employé, soit le personnel de coordination ou de direction.

## **Introduction**

Notre engagement est d'offrir des services de qualité, centrés sur le respect et la dignité des personnes, au meilleur coût et en conformité avec les valeurs coopératives (démocratie, égalité, équité, solidarité, etc.).

Ce guide vise à informer notre clientèle sur notre façon de fonctionner. Il explique ce à quoi vous pouvez vous attendre dans vos relations avec le personnel, ce qu'on attend de vous et ce que vous pouvez faire en cas de satisfaction ou d'insatisfaction.

Le guide vise aussi à partager avec nos employés notre vision de l'organisation afin qu'elle soit comprise et qu'ils puissent y adhérer.

Nous espérons que tous trouveront ici des réponses claires et précises. Si vous avez d'autres interrogations, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

### **La direction.**

## **La Coopérative de services à domicile Lac-Saint-Jean-Est**

Les initiateurs du « projet de services à domicile » ont choisi, en 1997, une forme juridique spécifique pour réaliser leurs objectifs, il s'agit du modèle «Coopératif». Les membres, le conseil d'administration et les employés adhèrent aux valeurs fondamentales coopératives qui sont : « prise en charge et responsabilité personnelle et mutuelle, démocratie, égalité et solidarité ».

De plus, ils adhèrent à une éthique fondée sur l'honnêteté, la transparence, la responsabilité sociale et l'altruisme.

Nos clients ont la liberté de choisir de devenir membre de la Coopérative. Ceux qui en ont le désir doivent en faire la demande auprès de cette dernière.

Ces membres sont en droit de recevoir toute information relative à la vie démocratique de la Coopérative (parts sociales, règlements de régie interne, convocations, etc.).

### **Obligations**



Être membre de la Coopérative comporte des obligations et des avantages : L'obligation d'acquérir des parts sociales et le devoir moral d'assister à l'assemblée générale annuelle sont les deux principales obligations.

### **Avantages**

Outre le fait de pouvoir bénéficier d'un taux horaire réduit, les avantages vont dans le sens de la participation à la vie démocratique. Avoir le droit d'être invité à l'assemblée générale annuelle (AGA), avoir le droit d'y émettre ses opinions, de voter sur toutes propositions et d'être élu au conseil d'administration en sont des exemples.

### **La coopérative, une entreprise syndiquée**

La Coopérative reconnaît le syndicat comme étant le seul et l'unique représentant de tous les salariés visés par l'accréditation syndicale émise le 22 mai 2003, par la Commission des relations du travail.

## **1. Directive générale**

- Le client a une entente de service avec la Coopérative et non avec l'employé.
- En conséquence, pour toute question ou information, le client a la responsabilité de contacter la Coopérative.
- Le client a la responsabilité de communiquer le plus d'informations possibles et de manière suffisamment précises pour que le plan de service élaboré réponde parfaitement à ses besoins.

## **2. Information**

- Le client est en droit d'être informé sur toute question relative au fonctionnement de la Coopérative et particulièrement sur la prestation de services prévue à son plan de service.

## **3. Compétence**

- Le client est en droit de recevoir des services à domicile, sur une base continue, par un employé qualifié, respectueux, honnête, fiable, loyal et ce, moyennant le prix exigé.
- Le client doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employé n'effectue pas le travail prévu au plan de services ou s'il ne l'exécute pas avec minutie.

## **4. Présentation et langage**

- Le client doit communiquer avec l'employé en utilisant un langage respectueux.
- Il doit être sobre en présence de l'employé et il doit favoriser un climat de travail sain et agréable.
- Aucune manifestation de violence verbale ne sera tolérée par le client envers les employés de la coopérative. Tout écart peut entraîner une interruption de services.
- Le client qui subit de la violence verbale venant du personnel se doit de le signaler à la Coopérative.



## **5. Courtoisie et respect**

➤ Le client doit toujours manifester une attitude de courtoisie et de respect envers l'employé. Il lui accorde le même traitement, les mêmes égards qu'il souhaiterait recevoir pour lui-même ou ses proches, en toute égalité et équité.

## **6. Discrimination**

➤ Le client doit agir sans aucune discrimination envers l'employé, qu'il s'agisse de paroles, d'actes ou de gestes répétés à caractère vexatoire ou méprisant, en raison d'un des motifs suivants: la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, la conviction politique, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale, le handicap, etc.

## **7. Confidentialité**

➤ Le client a droit à la confidentialité. Son dossier personnel ne pourra être divulgué en aucun cas, à moins d'une autorisation du client lui-même.

## **8. Vie personnelle**

➤ Le client doit éviter de discuter de ses problèmes personnels et doit être discret par rapport à sa vie personnelle ou à celle d'autres personnes, tels que des voisins, des connaissances, etc. Nous privilégions des communications d'ordre strictement professionnelles.

## **9. Tenue vestimentaire**

➤ Le client doit recevoir l'employé vêtu convenablement et décentement. Comme ces notions sont relatives nous invitons le client à y porter une attention particulière pour éviter toute ambiguïté.

## **10. Santé et sécurité au travail**

- Le client doit offrir à l'employé un milieu de travail sécuritaire et propice à l'accomplissement de ses tâches.
- Il doit s'abstenir de fumer lorsque l'employé est présent.
- Il doit tenir ses animaux domestiques en cage ou attachés lorsque l'employé est présent.
- L'employé n'est pas autorisé à laver les planchers à genoux.

## **11. Respect de l'horaire et des tâches**

- Le client doit utiliser et payer les heures stipulées à l'horaire tel que convenu au plan de service.
- Le client doit respecter l'horaire, les tâches, la durée et la fréquence prévue au plan de service.
- Un changement au plan de service n'est possible, sauf urgence, que si vous en faites la demande au moins 48 heures à l'avance (sans compter le samedi et le dimanche) et que ces changements soient autorisés par la Coopérative.



## **12. Annulation et maladie**

- Le client doit annuler tout service à la Coopérative dans un délai de 48 heures (sans tenir compte du samedi et du dimanche) précédant la prestation du service.
- Pour toute annulation hors délai, la Coopérative vous facturera la totalité des heures prévues initialement.
- Dans ces circonstances, puisque le service n'est pas rendu, le programme d'exonération financière ne peut être appliqué. Par exemple, si 2 heures d'aide ménagère devaient être rendues, le client devra payer 2 heures au tarif régulier.

## **13. Urgence**

- En cas d'urgence, le client doit autoriser la Coopérative à communiquer avec l'employé par téléphone sur les lieux de son service. Conséquemment, le client autorise l'employé à utiliser son téléphone au besoin.

## **14. Produit, matériel et équipement**

- Le client doit fournir les produits, le matériel et l'équipement nécessaires (aspirateur, vadrouille, torchons, escabeau, produits de nettoyage, etc.) à l'employé de la Coopérative.
- Il doit s'assurer qu'ils sont en bon état, adéquats et sécuritaires pour les services demandés.

## **15. Bris**

- En cas de bris matériel (meuble, équipement, vaisselle, etc.) par l'un des employés de la Coopérative, le client doit remplir et retourner le formulaire de réclamation prévu à cet effet s'il désire être dédommagé.
- La Coopérative pourra alors procéder à l'évaluation de la situation dans les meilleurs délais.
- Dans cette situation, le client doit demeurer compréhensif et courtois avec l'employé en question.
- Il est à noter que le remplacement du bien ne pourra être effectué par l'employé de la coopérative.

## **16. Clé, système d'alarme**

- Le client qui consent à remettre une clé de son domicile à l'employé doit signer une convention de clés et doit aviser la Coopérative de tout changement qui pourrait être effectué par la suite.
- Le client est responsable des frais encourus advenant le déclenchement de son système d'alarme.

## **17. Pause de travail**

- Le client doit offrir une pause de quinze (15) minutes à l'employé de la Coopérative pour chaque tranche de trois (3) heures de services continus.
- L'employé ne peut utiliser son temps de pause pour diminuer la durée du service (arriver plus tard ou quitter plus tôt). La pause doit être prise à l'intérieur du service prévu à l'horaire.



## **18. Appel téléphonique, message texte et médias sociaux**

➤ Le client a droit au temps de service tel que prévu au plan de service. Conséquemment, sauf urgence, il doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employé fait usage personnel du téléphone pendant son service.

## **19. Rémunération**

➤ Le client doit payer les services rendus directement à la Coopérative via la facturation, par conséquent, le client n'est pas autorisé à rémunérer l'employé directement ou indirectement (voir le point 20, *Travail non-déclaré et sollicitation*).

➤ La Coopérative se réserve donc le droit d'être le seul et l'unique intermédiaire pour encaisser les montants relatifs à la prestation de service des employés.

## **20. Travail non-déclaré et sollicitation**

➤ En aucune circonstance, le client a le droit de proposer du travail non-déclaré à l'employé.

➤ Le client ne peut solliciter l'employé pour tout travail hors de sa plage horaire sans que la demande ne soit faite et autorisée par la Coopérative (voir point 11, *Respect de l'horaire et de tâches*).

➤ Le client doit informer la Coopérative advenant une sollicitation directe de travail non-déclaré par l'employé.

## **21. Facture**

➤ Le client doit acquitter les frais des services reçus sur réception de la facture, selon les modalités en vigueur.

## **22. Transaction commerciale ou financière**

➤ Il est interdit par le client de demander à l'employé de faire des transactions commerciales ou financières en son nom et il ne doit, en aucun temps, lui transmettre de l'information confidentielle. (Ex : NIP bancaire, mot de passe, etc.).

➤ Le client ne peut vendre, ni acheter un bien propre à l'employé.

## **23. Vol de biens, d'argent et de temps**

➤ Le client ne doit pas laisser d'argent à la vue de l'employé et doit tenir son coffre-fort verrouillé. Il est strictement interdit de faire des prêts d'argent à l'employé.

➤ Le client doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employé ne réalise pas le plan de service dans les temps prévus ou s'il déclare le temps prévu à l'horaire sans l'avoir fait en réalité. (Ex. : faire 2 heures au lieu de trois inscrit à l'horaire et déclarer trois heures comme temps d'exécution.)

## **24. Cadeau**

➤ Le client doit s'abstenir d'offrir des cadeaux en gage de remerciement, des dons, des pourboires ou autres à l'employé. Il ne peut considérer l'employé dans son testament, ni faire de legs.

➤ Le client peut exprimer son appréciation de façon verbale ou écrite seulement.



## 25. Insatisfaction du client

- Le client doit aviser verbalement, ou par écrit via le formulaire d'insatisfaction, la Coopérative de toute insatisfaction concernant les services reçus ou qu'il aurait dû recevoir. L'insatisfaction sera acheminée à la direction des services qui la traitera avec diligence.
- Une plainte concernant l'attitude ou le comportement d'employé (incluant le personnel administratif) doit être acheminée à la direction générale (ou à la présidence) qui la traitera avec diligence.

## 26. Insatisfaction de l'employé

- Le client doit être à l'écoute de l'employé en ce qui a trait à ses insatisfactions et aux malentendus possibles.

## 27. Partenariat externe

- Pour le client de la Coopérative ayant une entente avec nos partenaires, qu'ils soient : intervenant social, gestionnaire de cas, curateur public, médecin, etc., cette entente est convenue avec la Coopérative et non avec l'employé offrant le service.
- En conséquence pour toute question ou information relative au plan de service en partenariat externe, le client doit diriger la demande à la Coopérative. En aucun temps, le client ne doit communiquer avec l'employé.

## 28. Agir avec éthique

Pour la Coopérative, le client agit avec éthique lorsqu'il respecte l'ensemble des éléments mentionnés dans le présent guide.

L'éthique exige aussi que le client agisse avec respect et honnêteté auprès de la Coopérative et ses employés.

Il s'agit là d'attentes légitimes et réciproques sur lesquelles repose la confiance mutuelle nécessaire pour réaliser notre mission de soutien à domicile.

Le non-respect par le client de l'une ou l'autre des règles contenues dans le présent guide peut entraîner une interruption des services.

## **Coopérative de services à domicile Lac-St-Jean-Est**

**[www.cooplsje.com](http://www.cooplsje.com)**

*Le contenu peut-être sujet à modification en tout temps.*

*Version mise à jour le 1 avril 2017*

\* Si un changement survient, vous avez l'obligation d'en informer la superviseure des services qui s'assurera de modifier le plan de services en conséquence.





## Nos coordonnées

---

### **Coopérative de services à domicile Lac-Saint-Jean-Est**

**Siège social**  
**297, rue Turgeon, Hébertville (Québec) G8N 1S5**

**Centre de services**  
**723, chemin du pont taché Nord Alma (Québec) G8B 5B7**

**Téléphone : (418) 344-1555**

**Téléphone : (418) 668-0854**  
**Télécopieur : (418) 344-4586**  
**Sans frais : (888) 349-5049**

[www.cooplsje.com](http://www.cooplsje.com)



**N.B.**

Dans ce document la forme masculine est principalement utilisée dans le seul but d'alléger le texte.  
**Le contenu de ce document est sujet à modifications, et ce, sans préavis.**

**Mise à jour le 1<sup>er</sup> avril 2017**

---