

Guide «Droits et responsabilités» À l'intention des employés



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

MEMBRE DU RÉSEAU DES **ÉCSAD** ENTREPRISE
D'ÉCONOMIE SOCIALE EN AIDE À DOMICILE
Crédit | Compétence

www.cooplsje.com
SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK !



20 ANS
1997 | 2017

Guide « Vos droits et vos responsabilités »

À l'intention des employés **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 employés, 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 nos employés sur notre façon de fonctionner. Il explique nos attentes dans vos relations avec la Coopérative et la clientèle.

Le guide vise aussi à partager avec nos clients 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 concernant vos interventions ou vos relations avec la clientèle.

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 assujettie aux « *Travailleurs unis de l'alimentation et du commerce* (TUAC Local 501) ».

1. Directive générale

- L'employé est embauché et dirigé par la Coopérative et non par le client.
- L'employé doit garder son numéro de téléphone et son adresse personnelle confidentiel auprès du client.
- L'employé doit aider le client à définir ses besoins et à s'assurer que ceux-ci soient inclus au plan de service. L'employé a l'obligation d'appliquer le plan de service, de le maintenir à jour et d'aviser la Coopérative de tout changement à celui-ci.

2. Information

- L'employé doit orienter le client vers la Coopérative pour toute information ou question en lien avec le fonctionnement d'entreprise.
- L'employé doit prendre connaissance des communiqués qui lui sont transmis, soit avec l'expédition des documents de la paye, soit par boîte vocale, courriel ou autres modalités.
- L'employé, préposé à domicile, doit prendre ses messages vocaux quotidiennement afin de connaître les affectations qui lui sont attribuées ou qui pourraient avoir été modifiées, et ce, selon la fréquence suivante :
- Deux fois par jour du lundi au vendredi, entre 12h00 et 13h00 et en soirée, à partir de 17h00. Celui-ci doit confirmer ces affectations reçues ou modifiées immédiatement à la Coopérative, soit par téléphone, par boîte vocale, par courriel ou autres modalités.

3. Compétence

- L'employé doit se comporter de façon responsable et cordiale envers le client envers ses collègues et envers le personnel administratif de la Coopérative.
- Il se doit d'être honnête, intègre, fiable ainsi que d'agir avec compétence et respect. L'employé doit participer à toutes les réunions, rencontres et formations convoquée par la Coopérative.
 - Exemples de réunion, rencontre : réunion annuelle des employées; réunion de secteur ou réunion d'équipe; rencontre d'évaluation ou de mesure disciplinaire; etc.
 - Exemples de formations : réanimation cardio-respiratoire (RCR) principes de déplacements sécuritaires des bénéficiaires (PDSB) gestionnaire d'établissements alimentaires (MAPAQ) etc.

4. Présentation et langage

- L'employé doit être ponctuel et s'identifier, à ce titre, dès son arrivée chez un nouveau client.
- Il désigne le client par son nom de famille et le vouvoiement est de rigueur. En cours de service, il doit avoir une apparence soignée et une bonne hygiène corporelle. Il lui est interdit de fumer, il doit être sobre sur son temps de travail, quelque soit la nature de la substance (alcool, drogues, barbituriques, etc.)
- Il doit, en tout temps, faire usage d'un langage courtois et respectueux. Aucune manifestation de violence verbale par les employés envers le client n'est tolérée. Dans un tel cas, des mesures pourraient être appliquées pouvant aller jusqu'au congédiement.
- L'employé qui subit de la violence verbale venant d'un client doit demander poliment mais fermement au client de cesser immédiatement ce comportement inacceptable. En cas de non-collaboration du client, l'employé doit quitter les lieux et aviser aussitôt la Coopérative de la situation.

5. Courtoisie, respect et loyauté

- L'employé doit traiter le client avec attention, courtoisie et respect. Il lui accorde le même traitement, les mêmes égards qu'il souhaiterait recevoir pour lui-même ou ses proches, en toute égalité et équité. L'employé doit respecter les valeurs et les opinions personnelles véhiculées par le client.
- L'employé doit agir avec loyauté. Agir avec loyauté, c'est manifester la fierté d'appartenance et avoir à cœur les intérêts de la Coopérative. Faire preuve de loyauté, c'est aussi tenir des propos positifs envers la Coopérative.
- L'employé doit avoir les mêmes égards envers ses collègues de travail que ceux qu'il a avec les clients.

6. Discrimination

- L'employé doit agir sans aucune discrimination envers le client ou collègue de travail, 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 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

- L'employé est tenu à la discrétion et à la confidentialité en regard des informations obtenues dans l'exercice de ses fonctions (maladie, famille, etc.). Cependant, il doit informer la Coopérative s'il constate des changements importants dans l'état du client (santé, dépression, violence, perte d'autonomie, etc.). Il est strictement interdit de discuter du dossier et de l'état du client à l'extérieur du cadre du travail.

8. Vie personnelle

- L'employé s'abstient de discuter de sa vie personnelle (problèmes personnels, familiaux, état de santé, etc.) avec le client.

9. Tenue vestimentaire (sécurité et propreté)

- L'employé doit porter une tenue vestimentaire qui reflète le professionnalisme et le respect à l'égard du client. De façon générale, les vêtements et les chaussures doivent faciliter les mouvements afin d'éviter les blessures.
- L'employé doit porter une chaussure fermée et antidérapante, porter des gants lorsque la tâche l'exige, etc.
- Les vêtements doivent être en tout temps adaptés à la nature des tâches à effectuer et ceux-ci doivent éviter de heurter les valeurs des clients.
- L'uniforme de travail fourni à votre embauche est de mise.
- L'hygiène corporelle est aussi un aspect important au plan professionnel.
 - Les fragrances choisies, s'il y a lieu, doivent être délicates, discrètes et appliquées avec parcimonie.
 - Les odeurs corporelles, d'aliments ou de cigarettes sont à éviter.
- Pour les employés travaillant à la préparation des repas (préposées à domicile ou cuisinières en résidence), le port du filet à cheveux est obligatoire. Le vernis à ongle et les bijoux sont proscrits.

10. Santé et sécurité au travail

- L'employé doit appliquer obligatoirement les méthodes de travail sécuritaires prescrites par la Coopérative en conformité avec la CSST, les principes de déplacements sécuritaires du bénéficiaire (PDSB) et les capsules d'entretien ménager sécuritaires (EMS).
- L'employé qui se blesse au travail doit en aviser immédiatement la Coopérative, compléter un formulaire d'incident et se présenter le jour même chez un médecin avec les formulaires approprié (Voir «Manuel de l'employé»).
- Lors de sa visite chez le médecin, il doit aviser ce dernier que sa blessure s'est produite dans le cadre de son travail. Celui-ci complètera les documents requis par la CSST pour un accident de travail. Au besoin, l'employé doit aussi demander au médecin de compléter un formulaire d'assignation temporaire. Par la suite, il fait suivre rapidement tous les documents complétés à la Coopérative.

11. Respect de l'horaire et des tâches

- L'employé doit respecter rigoureusement son horaire de travail, soit les heures d'arrivée et de départ et réaliser les tâches inscrites au plan de service de son client.
- L'employé ne doit pas apporter de changement à son horaire (sauf en cas d'urgence) sans en avoir demandé et en avoir obtenu l'autorisation de la Coopérative.
- Il doit agir à l'intérieur de ses limites professionnelles concernant les tâches à réaliser au plan de service.
- Il doit communiquer avec la Coopérative avant de prendre toute initiative liée à son affectation (horaire et/ou plan de service).

12. Annulation et maladie

- L'employé doit prévenir la Coopérative de son absence (maladie, etc.) ou d'éventuels changements d'horaire le plus rapidement possible.
- En cas d'urgence exceptionnelle de dernière minute, l'employée doit aviser le client qu'il ne pourra se présenter pour donner son service. Immédiatement après, il doit aviser la Coopérative de ce fait. En dehors des heures régulières de bureau, ou si la ligne téléphonique est occupée, l'employée doit laisser le message sur la boîte vocale de la Coopérative.
- En cas d'absence d'un client (porte barrée), l'employé doit avertir immédiatement la Coopérative de la situation afin de vérifier si une autre affectation peut le lui être transmise.

13. Urgence

- En cas d'urgence, la Coopérative autorise l'employé à utiliser son téléphone personnel (ou celui du client) pour communiquer avec les services d'urgence et avec la Coopérative, et ce, le plus rapidement possible.
- Inversement, et toujours en cas d'urgence, la Coopérative peut communiquer avec l'employé par téléphone sur les lieux de son service.

14. Produit, matériel et équipement

- L'employé doit porter une attention particulière aux biens du client et doit faire bon usage des produits d'entretien, du matériel et des équipements mis à sa disposition pour la réalisation de ses tâches.
- L'employé doit également aviser le client et la Coopérative de tout défaut ou mal fonctionnement de ce matériel ou équipement, et ce, dans les plus brefs délais.
- Il doit aviser le client s'il manque de produits d'entretien, de matériel ou d'équipements afin que celui-ci s'en procure.

15. Bris

- L'employé ne doit jamais s'engager, au nom de la Coopérative, à faire un remplacement ou un remboursement (partiel ou intégral) suite à un bris.
- Lors d'un bris, l'employé doit compléter (avec le client) un formulaire de réclamation et doit le faire acheminer à la Coopérative dans les plus brefs délais.

16. Clé, système d'alarme

- L'employé doit signer une convention de clés avec le client et remettre ce document à la Coopérative. Pour tout départ que ce soit, vacances, maladie à long terme ou cessation d'emploi, il doit remettre les clés au bureau de la Coopérative immédiatement après le dernier service rendu.

17. Pause de travail

- Dans une même affectation de plus de trois (3) heures consécutives, l'employé a droit à une pause de quinze (15) minutes rémunérées. Il ne peut utiliser son temps de pause pour diminuer la durée du service (arriver plus tard ou quitter plus tôt). La pause est prise à l'intérieur du service prévu à l'horaire.

18. Appel téléphonique, message texte et médias sociaux

- L'employé peut utiliser le téléphone du client ou son cellulaire à des fins personnelles seulement en cas d'urgence et en aucun autre temps pendant son service.
- La consultation de courriel, de message texte ou la consultation de «Facebook», «Twitter» ou autre type de média social à venir, sont strictement interdite pendant les heures de service.
- L'employé doit consacrer son temps de travail uniquement à la réalisation du plan de service prévu pour le client.

19. Rémunération

- L'employé doit fournir un relevé de temps qui respecte le nombre d'heures prévues à l'horaire et réellement effectué, sauf s'il y a eu des modifications autorisées par la Coopérative. Si tel est le cas, la correction doit s'effectuer sur le relevé de temps. Il reçoit donc une rémunération pour les heures de services effectivement travaillées, selon le taux horaire en vigueur.
- Toute modification à l'horaire doit être autorisée par la Coopérative et l'employé doit en inscrire les détails sur son relevé de temps. Pour de nouveaux clients ou de nouvelles tâches, l'employé doit compléter un relevé de temps vierge et l'annexer à son relevé de temps régulier.

20. Travail non-déclaré et sollicitation

- L'employé doit refuser toute offre de travail non-déclaré de la part du client. De plus, l'employé ne doit en aucun temps solliciter de travail non-déclaré auprès du client.
- Il doit informer immédiatement la Coopérative dans l'éventualité d'une offre de travail de ce type parvenant du client.

21. Facture

- L'employé doit suivre avec rigueur l'horaire établi ainsi que le plan de service puisque ces données servent à produire la paie et la facturation.
- L'employé doit compléter avec exactitude son relevé de temps qui témoigne des heures travaillées à facturer.

22. Transaction commerciale ou financière

- L'employé doit s'abstenir d'effectuer de transactions commerciales ou financières pour le client.
- Il doit s'abstenir d'agir comme mandataire, témoin ou chargée de pouvoir pour le client.
- Il doit s'abstenir de vendre ou acheter un bien propre au client.
- Il doit s'abstenir d'appliquer, à des fins personnelles, les points de fidélité de programmes de récompenses lors d'achats effectués pour le client (Ex: Air Miles, Optimum, Métro&moi, etc.).

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

- L'employé ne doit, en aucune circonstance, s'approprier des biens ou de l'argent du client pour ses fins personnelles, et ce, avec ou sans le consentement du client. Ce geste constitue, pour la Coopérative, un vol. Dans un tel cas, des mesures sont appliquées pouvant aller jusqu'au congédiement.
- L'employé qui présente un relevé de temps dont le temps n'a pas été réalisé commet une faute grave. Cela constitue du vol de temps et des mesures seront appliquées pouvant aller jusqu'au congédiement.

24. Cadeau

- L'employé doit refuser toute forme de reconnaissance matérielle, en bien ou en espèce, de la part du client (cadeau en gage de remerciement, don, pourboire ou autre).
- L'employé doit refuser d'être considéré dans le testament du client ou doit refuser un leg.

25. Insatisfaction du client

- L'employé doit être à l'écoute du client en ce qui a trait à ses insatisfactions et aux malentendus possibles. Il a la responsabilité d'aviser la Coopérative, qui veillera à traiter la situation adéquatement.

26. Insatisfaction de l'employé

- L'employé a le droit de porter plainte à propos d'un client ou d'un employé de la Coopérative. La plainte sera acheminée à la direction, qui la traitera avec diligence.
- L'employé a le droit de porter plainte à propos d'un membre de la direction de la Coopérative. La plainte sera acheminée à la direction générale (ou à la présidence), qui la traitera avec diligence.

27. Partenariat externe

- L'employé est à l'embauche de la Coopérative et son horaire de travail est planifié uniquement par la Coopérative.
- Les horaires ne sont donc pas planifiés par le partenaire externe, qu'il soit intervenant social, gestionnaire de cas, gestionnaire de résidence pour aînés, curateur public, médecin, etc. Sauf pour une urgence, l'employé ne peut accepter de modifications à son horaire ou à ses tâches, à moins que la demande ait été faite dans les délais et que la Coopérative ait donné son autorisation.
- En aucun temps, l'employé ne donne son numéro de téléphone personnel aux partenaires externes.
- Il ne doit en aucun temps assister à des rencontres organisées par le partenaire externe, ni représenter la Coopérative sans l'autorisation explicite de celle-ci.

28. Agir avec éthique

Pour la Coopérative, l'employé agit avec éthique lorsqu'il respecte l'ensemble des éléments ci haut mentionné dans le présent guide.

Il agit avec éthique lorsqu'il agit avec compétence, respect, loyauté et honnêteté.

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 l'employé de l'une ou l'autre des règles contenues dans le présent guide peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

29. Engagement

J'affirme avoir lu et compris chacun des principes décrits dans le présent document et m'engage à m'y conformer.

Nom de l'employé (lettres moulées): _____

Signature : _____ Date : _____



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

www.cooplsje.com

Le contenu de ce guide peut-être sujet à modification en tout temps.

Version mise à jour le 15 mai 2014