



DANS CE NUMÉRO

Retour sur l'assemblée générale	1
Louise Bédard Savoir qu'on est à la bonne place	2
Vacances estivales	2
L'intimidation et l'agressivité face à notre personnel On en parle	3
Et si la préposée brise un objet chez moi	4
Pitou et minou en liberté. Attention!	4
Ma préposée, j'en prends soin	4

Retour sur l'assemblée générale des membres

La Coopérative tenait récemment son assemblée générale où elle a pu présenter devant ses membres les résultats de la dernière année.

La présidente, madame Roseline Alric, a présenté l'année 2012 comme une année d'effervescence sous le signe de l'intensité, du développement et de l'aboutissement en ce qui concerne les services aux membres, les ressources humaines ou les partenariats.

La trésorière, madame Louise Auger, a présenté pour sa part des états financiers très positifs.

Dans son rapport d'activité, la directrice générale, Céline Ouellette, a fait part du dossier prioritaire de 2012, soit le recrutement de la main-d'œuvre.

Depuis quelques années, la Coopérative est confrontée à des défis importants, soit l'attrait et la fidélisation des ressources humaines. Plusieurs membres ont déjà vécu cette problématique lorsque nous ne pouvions offrir les services d'une préposée suite au départ ou à l'absence de leur préposée habituelle. Nous devons gérer une liste d'attente, de nouvelles demandes de services et des dossiers de membres en réaffectation.



Les membres du conseil d'administration : M. Paul-Émile Bilodeau, Mmes Louise Auger, Lucie Lessard, Roseline Alric, Flore Gosselin, Doris Roy Paré et Sylvie Spénard. Ci-contre : M. Karl Lussier et Mme Murielle Langlois Choquette.



Ce défi a été pris en main par l'administration avec l'objectif d'assurer une augmentation significative du taux horaire afin que la Coopérative demeure un employeur de choix. Aussi, il fallait faire reconnaître financièrement l'importance du travail quotidien de préposée d'aide à domicile auprès de nos membres. Beaucoup de travail et plusieurs réunions furent nécessaires pour arriver à l'adoption d'une nouvelle échelle salariale qui est entrée en vigueur en avril 2013.

Quelques questions et commentaires ont bonifié le tout et c'est avec confiance que tous les membres du conseil d'administration ont été réélus pour un nouveau mandat.

Scènes de ménage est publié à 1200 copies et s'adresse aux membres de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie.

Direction : Céline Ouellette

Rédaction : France Denis

554, rue Dufferin
Sherbrooke QC J1H 4N1
819 823-0093

Louise Bédard

Savoir qu'on est à la bonne place

Cette rubrique vise à vous présenter un portrait des préposées de notre coopérative.

Entrée à la Coopérative en 2008, Louise Bédard avait quitté son emploi deux ans plus tard pour faire un retour aux études et prendre soin de son enfant. Elle a occupé un autre emploi ailleurs puis est revenue à la Coopérative en mars dernier. « Ce qui me motive le plus, c'est la mission de la Coopérative; ça rejoint mes valeurs. Je crois profondément à l'importance pour les personnes âgées de rester dans leur domicile le plus longtemps possible. Il y a tellement de monde dans les centres de soins de longue durée et c'est forcément moins confortable qu'à la maison. Les personnes âgées ont travaillé fort toute leur vie; elles méritent d'avoir une vieillesse agréable et heureuse. »

Ses études l'ont amenée à développer des projets et à toucher à d'autres domaines. « Même si j'ai d'autres intérêts et d'autres projets, je ne souhaite pas quitter mon emploi à la Coopérative. Ça m'apporte un contact humain que je trouve important. Comme em-

ployeur, la Coopérative m'offre la latitude de faire moins d'heures pour pouvoir consacrer du temps à d'autres éléments. On ne retrouve pas ça ailleurs. Avec mon emploi à la Coopérative, je peux me tricoter une vie à mon goût. »



Avec un regard très positif, Louise trouve aussi beaucoup de gratification dans son travail. « C'est une question de perception. Pour certaines personnes, mon travail se résume à laver des toilettes. Mais c'est tellement plus que ça! Mon travail consiste à rendre des gens heureux et à faire une différence pour eux. Je sais que quand ils rentrent à la maison après mon passage, ils peuvent apprécier mon travail. Je suis à l'aise dans ce que je fais. Je sais que je suis à la bonne place. »

Vacances estivales

L'été nous arrive à grands pas et nous réjouit. Les préposées ont hâte à leurs vacances, qui atteindront 3 semaines pour certaines.

Plusieurs membres partent aussi en vacances pour une bonne période. Tout cela amène son flot de complications dans la gestion.

Les préposées sont informées de leur période de congé et elles vous préviendront deux semaines avant leurs vacances en vous laissant un avis pour indiquer leur période d'absence et la marche à suivre pour obtenir un remplacement si vous le désirez. Si vous n'en voulez pas, il n'est pas nécessaire de nous appeler.

Les remplacements, une bonne idée!

Au moment de planifier cette période, nous souhaitons vous rappeler que nos préposées continuent d'a-

voir besoin d'un revenu stable pendant l'été. Pour pallier les vacances de votre préposée, c'est toujours

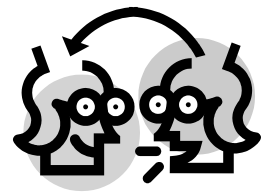


une bonne idée de nous contacter pour demander du remplacement : d'autres préposées seront très heureuses de combler leur horaire. De plus, ayez une pensée pour la santé-sécurité de votre préposée. En maintenant le service d'entretien pendant les vacances de votre préposée, vous réduisez les risques de surcharge à son retour.

Pour notre part, nous serons ouverts tout l'été, en coordonnant les vacances de notre personnel de bureau. Nous vous souhaitons à tous un très bel été!

L'intimidation et l'agressivité face à notre personnel

On en parle



Nous observons depuis quelque temps une hausse des situations d'agressivité de la part de certains de nos membres ou de leur entourage. Tant les préposées que le personnel administratif subissent trop souvent la colère, les attentes exagérées ou l'impatience de membres.

Lors d'une série de rencontres organisées récemment avec toutes nos préposées, nous avons reçu certains témoignages assez troublants. Plusieurs préposées se disent craintives ou stressées d'aller chez des membres colériques ou éternellement insatisfaits ou chez des gens qui les traitent de façon non respectueuse en leur donnant des ordres. Dans un contexte où nous manquons de personnel, c'est une situation qui commande une attention de notre part.

Le personnel administratif n'est pas épargné, avec des appels agressifs, des membres qui se pointent au bureau et qui crient, des messages désobligeants laissés sur leur boîte vocale, des écarts de langage, des gens qui leur raccrochent au nez, etc.

D'abord, soyons clairs, vous avez parfaitement le droit d'être déçu d'une situation ou de porter plainte si vous êtes insatisfaits d'un service. La Coopérative est une entreprise de service et nous travaillons constamment à améliorer nos façons de faire.

Cela dit, il y a certains éléments que nous ne contrôlons pas. Nous ne sommes pas responsables de la pénurie de main-d'œuvre qui nous empêche de répondre à toutes les demandes. Nous ne pouvons rien faire si une préposée est malade, sauf de lui dire de se reposer et de prendre soin d'elle.

Aussi, dans un souci d'équité, nous avons adopté des façons de faire qui peuvent vous sembler questionnables mais qui ont leur raison d'être. Nos politiques et procédures ont toutes été adoptées par un conseil d'administration formé par des membres de la Coopérative, comme vous. Si toutefois celles-ci vous semblent ridicules, sachez qu'elles ont trouvé fondement dans différentes situations déjà vécues et qu'il est de notre devoir de les faire respecter.

Répondre aux besoins collectifs

Nous avons plus de 2000 membres et une centaine de préposées. Nous ne pouvons pas faire des exceptions pour toutes les situations de la vie. Nos conseillères se font reprocher de manquer d'humanisme lorsqu'elles ne peuvent pas accommoder des personnes âgées ou des gens qui ont à vivre des périodes d'hospitalisation. C'est le lot de 80% de notre clientèle!

Il faut voir les attentes de certains membres pour comprendre notre difficulté à satisfaire tout le monde. Quand un membre exige d'avoir son service le vendredi matin, ne ramasse pas les besoins de ses animaux de compagnie et traite les préposées de façon hautaine, il est difficile de répondre à ses attentes.

De même, si un membre crie et insulte le personnel administratif à chaque appel, il est possible que nous ne trouvions pas de préposée qui aura envie de subir le même traitement chaque semaine.

Une des plaintes qui revient le plus souvent concerne le délai de retour d'appel. Avec le flot d'appels que nous recevons à la Coopérative, il est possible que cette situation se présente, malgré notre désir de vous répondre le plus rapidement possible.

Des conséquences possibles

Face à des situations d'agression verbale ou de demandes déraisonnables, nous avons commencé à exclure des membres en leur retournant leur part sociale et en leur retirant la possibilité de recevoir nos services. Nous envisagerons de le faire devant des situations où un membre manque de respect face à notre personnel.

Nous insistons sur notre ouverture à recevoir vos commentaires et vos plaintes. Toutefois, le respect reste de mise : les insultes, l'intimidation, le ton colérique, le mépris, les ordres, les attaques personnelles et le défoulement ne font pas partie des comportements acceptables.

Nous en profitons pour remercier la grande majorité des membres qui ont toujours agi de façon respectueuse et chaleureuse avec nous.

Et si la préposée brise un objet chez moi?

Vous arrivez chez vous et vous constatez qu'un objet a été brisé lors du passage de la préposée. Quelle est notre politique dans cette situation et qu'est-ce qui est remboursable? Voilà une question qui revient régulièrement.

Certains membres s'imaginent que la Coopérative a des assurances qui remboursent automatiquement tous les bris. Nous avons des assurances responsabilité, mais la franchise s'élève à 500 \$ avant d'avoir le droit à un remboursement. La Coopérative n'a donc jamais utilisé ses assurances.

Les demandes pour les bris se comptabilisent à peu près à 50 par année. Il y en a de toutes sortes, que ce soit la vieille balayeuse qui a rendu l'âme au moment où la préposée l'utilisait, ou la statuette du Mexique qui se casse lors de l'époussetage, ou encore la surface endommagée par un produit de nettoyage non adéquat. Toutes les demandes de bris doivent être transmises par le document officiel à cet effet. Cha-

cune est soigneusement étudiée et des explications sont demandées à la préposée.

Il faut savoir que la Coopérative ne rembourse pas automatiquement tous les bris. Ainsi, il est évident que l'aspirateur rendra l'âme en présence de la préposée car elle en est souvent la seule utilisatrice. Or, un appareil brise lorsqu'on l'utilise, pas quand il est dans le placard. Donc, nous ne remboursons pas les bris d'usure.

Donc, à moins que vous ne constatiez une réelle négligence, merci de faire preuve de tolérance et de travailler avec nous. Même avec beaucoup de soin, des accidents peuvent survenir, comme il arrive quand on fait nous-mêmes le ménage.



Pitou ou minou en liberté. Attention!

Lors de la visite de la préposée, assurez-vous toujours que votre petit compagnon soit enfermé dans une pièce ou une cage ou attaché, si vous êtes absents.



Bien sûr, on pense spontanément aux animaux qui peuvent être agressifs en présence

d'un étranger et qui effraient les préposées.

Mais l'inverse peut aussi être dangereux. On a vu des Médor et des Chanelle tellement affectueux ou en besoin d'attention qu'ils rôdent constamment autour des préposées. Il y a un risque de trébucher et de faire une chute et c'est dérangement pour la préposée qui tente de faire le ménage.

De plus, si l'animal profite de l'arrivée de la préposée pour se faufiler dehors, elle n'a pas à avoir la responsabilité de le retrouver.

Ma préposée, j'en prends soin

Avec l'été qui s'en vient, nous vous invitons à porter attention à la santé-sécurité de votre préposée.

En période de grande chaleur, assurez-vous d'aérer votre domicile avant son arrivée. Si vous possédez un air climatisé, elle appréciera que vous le gardiez en fonction. Ainsi, votre préposée n'aura pas à travailler dans des pièces étouffantes. Offrez-lui un verre d'eau à son arrivée pour qu'elle ne souffre pas de déshydratation. La qualité du milieu de travail, c'est aussi votre affaire.

