



Coopérative de solidarité

Aide Chez Soi
des Pays-d'en-Haut

Document d'accueil du membre



TABLE DES matières

Message de bienvenue	3
Un peu plus sur Aide Chez Soi	4
Mission et valeurs	5
Services	6
L'équipe et conseil d'administration	7
Code d'éthique	8
Avantages du membre utilisateur	19
Risques du travail au noir	20
Mécanismes du traitement des plaintes	21
Coordonnées.....	23

Formulaire et signature (document joint)

MESSAGE DE bienvenue

D



Chers membres,

En tant que Directrice générale de la Coopérative de solidarité Aide Chez Soi des Pays-d'en-Haut, je suis profondément touchée par l'opportunité de m'adresser directement à vous.

Depuis notre création, nous avons pris l'engagement de servir nos aînés et toutes les personnes en quête d'assistance, en leur offrant un accompagnement empreint de compassion, de respect et d'intégrité. Aujourd'hui, en vous ouvrant les portes de notre coopérative, nous savons que notre capacité à honorer cette mission s'en trouve renforcée.

La Coopérative Aide Chez Soi n'est pas seulement un prestataire de services ; nous sommes une famille élargie, bâtie sur la confiance et le respect mutuel, animée par la volonté de faire une différence positive dans la vie de ses membres. En tant que membres utilisateurs, votre participation active et votre contribution sont au cœur de notre dynamique de groupe et de notre projet commun.

Chez nous, votre confort et votre satisfaction sont importants. Sachez que nous sommes là pour vous aider en cas de besoin. Pour toute question ou besoin d'assistance, vous pouvez compter sur notre disponibilité. N'hésitez pas à faire appel à nous, nous sommes là pour vous accompagner.

Au nom de toute l'équipe, nous vous souhaitons la bienvenue en tant que membre et vous remercions de contribuer à la vitalité de notre Coopérative.

Avec toute ma considération,

A handwritten signature in blue ink that reads "Catherine Sévigny".

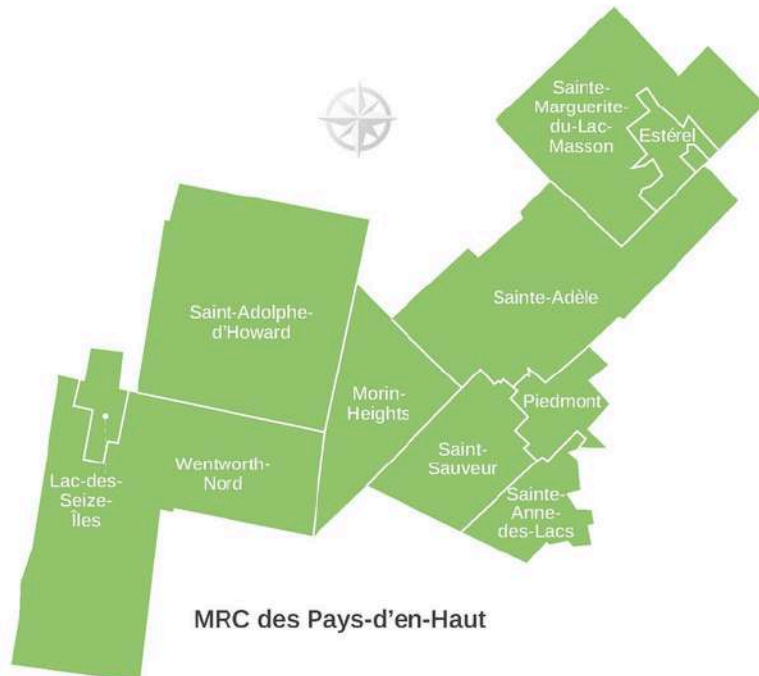
Catherine Sévigny
Directrice générale
Coopérative de solidarité Aide Chez Soi des Pays-d'en-Haut

UN PEU PLUS sur Aide Chez Soi

Nous sommes une entreprise d'économie sociale reconnue dans le cadre du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD). Grâce à ce programme, les citoyennes et citoyens peuvent bénéficier d'une aide financière en fonction de leurs revenus lorsqu'ils font appel à nos services d'aide domestique.

Nous avons à cœur de répondre aux besoins particuliers de la population de la MRC des Pays d'en Haut en offrant des services de soutien à domicile. Ceux-ci sont réservés aux aînés dont la santé est fragile ou qui sont en perte d'autonomie, afin de leur garantir un environnement sûr et confortable.

Nous sommes fiers de jouer un rôle essentiel dans le maintien de la dignité et de la qualité de vie des personnes que nous servons.





Notre mission

Composée d'une équipe dynamique, professionnelle et compétente, la mission d'Aide Chez Soi est d'offrir un service impeccable, personnalisé et adapté aux besoins de notre clientèle.



Nos valeurs

Respect



Le respect crée des liens forts, inspire la confiance et favorise une coexistence harmonieuse, en honorant la dignité de chaque individu, qu'il soit client ou employé.

Intégrité



L'intégrité est le pilier de la confiance, la boussole morale qui guide nos actions avec honnêteté et éthique indéfectibles.

Engagement



L'engagement des employés crée des liens solides, renforce l'équipe et garantit un service exceptionnel, plaçant les clients au cœur de notre succès.

Bienveillance



La bienveillance est notre priorité. Elle guide notre respect envers les employés, l'harmonie en équipe et la satisfaction des clients.

Service de qualité



La valeur d'un service de qualité réside dans sa capacité à dépasser les attentes, à fidéliser les clients et à inspirer la confiance.

Nos services

SOUTIEN À DOMICILE

Que vous soyez une personne avec une incapacité temporaire ou permanente, nous offrons :



Service d'entretien ménager régulier

Y compris la préparation de repas ou les emplettes.



Service de répit

Prise en charge de la personne permettant au proche aidant de se reposer.



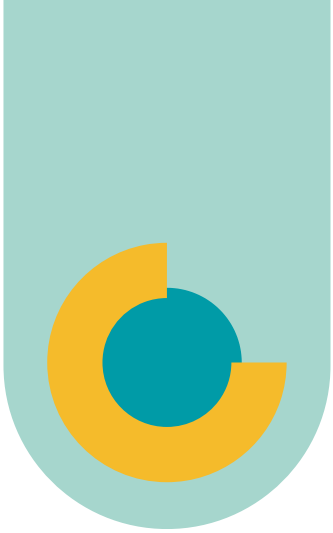
Service d'accompagnement et de transport

Présence rassurante et sécuritaire lors de déplacements.



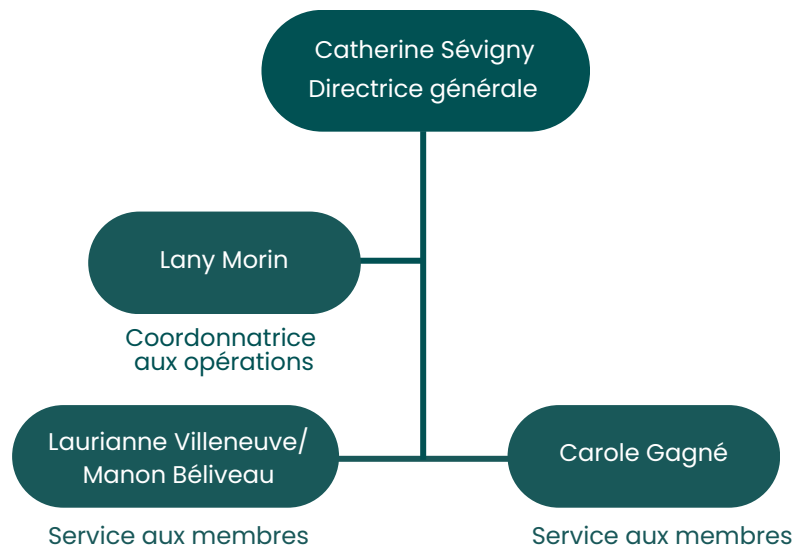
Service d'assistance personnelle à domicile





NOTRE ÉQUIPE

Le personnel administratif



CONSEIL d'administration

Présidente	Dominique Pradel - Membre de soutien
Vice-présidente	Christine de Sève - Membre utilisateur
Secrétaire	Marival Gallant - Membre
Trésorier	Gilles Boivin - Membre de soutien
Administratrice	Patricia Lafond - Membre
Administratrice	Carole Gagné - Membre travailleur
Administratrice	Sylvie Bombardier - Membre utilisateur

Administration :

Catherine Sévigny, Directrice générale

Lany Morin, Coordinatrice aux opérations

Service à la clientèle :

Carole Gagné

Service aux membres et à la clientèle

Manon Béliveau et Laurianne Villeneuve

Service aux membres et à l'affectation



Heures d'ouverture

Lundi au vendredi : 8 h à 16 h

COMMUNIQUEZ avec nous!



1332, boulevard de Sainte-Adèle

Bureau 170

Sainte-Adèle (Québec) J8B 0J7



450 229-6677



affectation@aidechezsoipdh.ca



www.aidechezsoipdh.ca

CODE D'éthique

TABLE des matières

1. Devoirs de la Coopérative 10

2. Droits de la Coopérative 11

3. Devoirs du membre utilisateur 11

4. Droits du membre utilisateur 13

5. Devoirs en santé et sécurité au travail 16

6. Droits du membre travailleur 17

7. Normes et consignes 18

Annexes

Risques du travail au noir 19

Mécanisme de traitement des plaintes 21

Formulaire de plainte 23

1 DEVOIRS de la Coopérative

Article 1 :

Le territoire d'intervention d'Aide chez Soi PDH est celui de la MRC des Pays-d'en-Haut.

Article 2 :

Aide Chez Soi PDH s'engage, selon les limites et les ressources disponibles, à offrir des services d'aide à domicile et tout autre produit et service connexes à l'ensemble de la population du territoire de la MRC des Pays-d'en-Haut.

Article 3 :

Aide Chez Soi PDH offre des services d'aide à domicile et non des services d'assistance personnelle (soins d'hygiène, soins corporels et autres).

Article 4 :

Aide Chez Soi PDH évaluera les besoins en aide à domicile de la clientèle qui fait appel à ses services. Une entente sera conclue avec le membre utilisateur pour vérifier s'il est satisfait des services rendus et apportera les modifications nécessaires, s'il y a lieu.

Article 5 :

Aide Chez Soi PDH doit aviser le membre utilisateur dans les meilleurs délais possibles si les services ne peuvent être rendus.

Article 6 :

Pour des raisons de sécurité, Aide Chez Soi PDH procédera à la vérification des antécédents judiciaires des nouveaux préposés, selon la politique en vigueur.

Article 7 :

Aide Chez Soi PDH s'engage à encadrer et à former les préposés, afin d'offrir des services de qualité au membre utilisateur.

Article 8 :

La direction d'Aide Chez Soi PDH aura la responsabilité de voir à l'application du présent code et de faire rapport régulièrement au conseil d'administration.

2

DROITS de la Coopérative

Article 9 :

Aide Chez Soi PDH a le droit de refuser ou de cesser d'offrir les services à un membre utilisateur qui ne se conforme pas aux exigences et règlements de la Coopérative.

Article 10 :

Aide Chez Soi PDH a le droit de congédier un préposé qui ne se conforme pas aux exigences de la Coopérative en vertu du code d'éthique, des règlements et du code de mesures disciplinaires établis.

3

DEVOIRS du membre utilisateur

Article 11 :

Dans le cadre de ses rapports avec les préposés d'Aide Chez Soi PDH, agir selon les règles normales de civisme et de politesse.

Article 12 :

Il est interdit de solliciter les préposés pour obtenir des services en dehors des heures de travail. Le membre utilisateur doit toujours communiquer avec la Coopérative pour toute demande de service.

Article 13 :

Le membre utilisateur doit respecter l'entente de service conclue avec la Coopérative. Pour toute demande de changement, il est tenu de communiquer avec le service aux membres et non pas le préposé.

Article 14 :

Dans toutes les ententes de services, une période de pause est incluse, soit 10 minutes pour un service de 3 heures, et 15 minutes pour un service de 3,5 heures et plus. Ces pauses font partie du temps prévu sur la facture.

Article 15 :

Le membre utilisateur ne doit pas demander que les planchers soient lavés à genoux, car cette méthode est formellement interdite en vertu de notre code de gestion de la santé et sécurité au travail.

Article 16 :

Le membre utilisateur doit informer l'administration de la Coopérative de toute insatisfaction quant au service rendu et cela, dès qu'il le constate. La Coopérative se réserve le droit d'aller observer sur place les manquements au chapitre de la qualité des services.

Article 17 :

Le membre utilisateur doit fournir les équipements nécessaires (aspirateur, vadrouille, chiffons, escabeau, produits de nettoyage) et s'assurer qu'ils sont en bon état, adéquats et sécuritaires pour les services demandés.

Article 18 :

Les brusqueries ou les brutalités d'ordre verbal ou physique sont interdites et peuvent faire l'objet d'un refus de service.

Article 19 :

Le membre utilisateur doit connaître les politiques en vigueur et les respecter.

Article 20 :

Pour annuler un service, le membre utilisateur doit aviser Aide Chez Soi PDH dans un délai minimum de 48 heures ouvrables, faute de quoi il devra déboursier le montant du service même s'il n'a pas été accompli.

Article 21 :

Le membre utilisateur doit aviser Aide Chez Soi PDH dans les meilleurs délais de tout changement d'adresse et/ou de numéro de téléphone.

Article 22 :

Le membre utilisateur doit s'assurer que son domicile est sécuritaire (éviter tout encombrement dans l'escalier, par exemple) et accessible.

Article 23 :

L'hiver, le membre utilisateur doit s'assurer que le préposé puisse avoir libre accès à son domicile. L'entrée doit être déneigée et des abrasifs doivent être épandus sur les surfaces glissantes.

Article 24 :

Le membre utilisateur doit déplacer lui-même les objets fragiles et de valeur pour éviter les bris.

Article 25 :

Si le membre utilisateur décide de remettre ses clés au préposé sans en aviser officiellement le bureau administratif de la coopérative, il dégage automatiquement Aide Chez Soi PDH de toute responsabilité concernant les clés.

4 DROITS du membre utilisateur

Article 26 :

Le membre utilisateur a le droit d'obtenir une copie du code d'éthique et de faire partie du mécanisme de traitement des plaintes.

Article 27 :

Le membre utilisateur a le droit d'être traité avec empathie, courtoisie, respect et dignité.

Article 28 :

Le membre utilisateur a le droit de voir considérée son individualité, c'est-à-dire sa personnalité, ses croyances et ses valeurs.

Article 29 :

Le membre utilisateur a le droit d'obtenir le respect de son statut et de sa perception des convenances sociales, notamment en ce qui a trait à l'usage de ses nom et prénom et à la pratique du vouvoiement selon les critères généralement reconnus.

Article 30 :

Le membre utilisateur a le droit à la vie privée.

Article 31 :

Le membre utilisateur a le droit à l'autonomie.

Article 32 :

Le membre utilisateur a le droit de participer aux décisions relatives à sa personne, d'être respecté dans ses choix et d'exprimer librement ses goûts, opinions et suggestions.

Article 33 :

Le membre utilisateur a le droit d'exiger la confidentialité.

Article 34 :

Le membre utilisateur a le droit de porter plainte conformément au mécanisme de traitement des plaintes en vigueur.

Article 35 :

Le membre utilisateur a le droit à un traitement équitable et objectif.



DEVOIRS du membre travailleur

Article 36 :

Le membre utilisateur a le droit d'être informé du mécanisme de traitement des plaintes.

Article 37 :

Tout malentendu, désaccord ou incompatibilité avec des personnes bénéficiaires de services doit être rapporté à la directrice d'Aide Chez Soi PDH afin que la situation soit rectifiée.

Article 38 :

En vertu du Code civil, les renseignements personnels sont confidentiels et ne peuvent être communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée ou sans que la loi l'autorise.

Article 39 :

Les préposés doivent cependant briser la confidentialité si la personne bénéficiaire est en danger ou si elle représente un danger pour autrui. Ils doivent aviser la directrice d'Aide Chez Soi PDH qui jugera des actions à entreprendre.

Article 40 :

Le membre travailleur ne doit pas accepter de pourboires, cadeaux ou biens matériels de la clientèle et il doit aviser la direction le cas échéant.

Article 41 :

Le membre travailleur doit éviter de toucher aux objets de valeur laissés à vue au domicile de l'utilisateur et, à titre de prévention, il exigera que le client range lui-même de tels objets.

Article 42 :

Le membre travailleur ne doit pas, sous aucun prétexte, transmettre ses coordonnées personnelles.

Article 43 :

Le membre travailleur doit informer la directrice de tout changement survenu dans l'état de santé physique et/ou mentale du membre utilisateur qu'il sert.

Article 44 :

Le membre travailleur doit respecter les convictions, les croyances et les valeurs du membre utilisateur sur les plans religieux, culturels et politiques.

Article 45 :

Le membre travailleur doit faire preuve d'esprit d'équipe en participant activement au développement d'Aide Chez Soi PDH et en maintenant des relations harmonieuses avec ses collègues de travail et les membres utilisateurs.

Article 46 :

Le membre travailleur doit faire preuve d'autonomie et de sens des responsabilités dans son travail tout en sachant reconnaître les limites de sa profession.

Article 47 :

Le membre travailleur doit mettre en pratique les connaissances acquises lors de la formation et maintenir ses connaissances à jour.

Article 48 :

Le membre travailleur a le devoir d'informer de la procédure à suivre lorsque les membres utilisateurs désirent formuler une plainte.

Article 49 :

Il est interdit de solliciter, de s'approprier ou d'emprunter des biens ou des sommes d'argent appartenant au membre utilisateur.

Article 50 :

Le membre travailleur effectuera les tâches décrites dans l'entente de service conclue avec le membre utilisateur et respectera l'horaire de travail établi par Aide Chez Soi PDH.

Article 51 :

Le tutoiement de la clientèle de même que l'attribution de sobriquet est à proscrire. Le tutoiement est cependant acceptable si le client en fait la demande.

Article 52 :

Les brusqueries ou les brutalités d'ordre verbal ou physique sont interdites et peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires allant jusqu'au congédiement.

Article 53 :

Par respect, l'usage du tabac est à proscrire au domicile de la clientèle.

Article 54 :

Le membre travailleur n'est pas autorisé à fumer en dehors des périodes de pause, en toute circonstance, et doit le faire à l'extérieur.

Article 55 :

Les pauses doivent être prises vers la mi-service. Une période de pause non prise ne doit, en aucun cas, être utilisée pour terminer plus tôt.

Article 56 :

Le membre travailleur doit éviter de discuter de ses problèmes personnels avec les membres utilisateurs.

Article 57 :

Les préposés d'Aide Chez Soi PDH s'engagent à respecter les membres utilisateurs en les traitants avec empathie, courtoisie, respect et dignité. Ils doivent en outre s'exprimer correctement et adopter une tenue vestimentaire appropriée ou soignée.

Article 58 :

Il est interdit de solliciter un membre utilisateur à des fins personnelles. En pareil cas, le préposé pourrait être congédié sur-le-champ et des poursuites pourraient être engagées contre lui.

Article 59 :

Le membre travailleur doit prévenir Aide Chez Soi PDH dans les meilleurs délais lorsqu'il est dans l'impossibilité d'offrir ses services à la clientèle. Il ne doit en aucun temps contacter directement le membre utilisateur pour des changements d'horaire ou autres, à moins d'avoir reçu l'approbation du bureau administratif de la Coopérative.

5**DEVOIRS
en santé et sécurité au travail**

Le membre travailleur s'engage à faire preuve de jugement et de prudence, notamment :

Article 60 :

En portant des chaussures antidérapantes et fermées en tout temps (le port de pantoufles, chaussettes, sandales et gougounes est interdit).

Article 61 :

En ayant une tenue vestimentaire appropriée, soit sobre, propre et confortable.

Article 62 :

En portant ses genouillères pour effectuer les travaux nécessitant de s'agenouiller.

Article 63 :

En prenant sa pause vers la mi-service.

Article 64 :

En utilisant un escabeau sécuritaire pour atteindre les objets placés en hauteur.

Article 65 :

En évitant d'utiliser du matériel endommagé présentant un danger potentiel, par exemple un fil électrique d'aspirateur coupé.

Article 66 :

En rapportant toute situation présentant un danger pour la santé des membres travailleurs et/ou utilisateurs au bureau de la Coopérative.

Article 67 :

En n'administrant pas de médicaments aux utilisateurs.

Article 68 :

En n'effectuant pas de transfert ou toute autre manipulation de personne.

Article 69 :

En évitant de déplacer des objets trop lourds.

Article 70 :

En évitant de transporter des membres utilisateurs dans leur voiture.

DROITS du membre travailleur

Article 71 :

Le membre travailleur a le droit d'être traité avec empathie, courtoisie, respect et dignité.

Article 72 :

Le membre travailleur a le droit de voir considérée son individualité, c'est-à-dire sa personnalité, ses croyances et ses valeurs.

Article 73 :

Le membre travailleur a le droit à la vie privée.

Article 74 :

Le membre travailleur a le droit d'obtenir une copie du présent code d'éthique.

Article 75 :

Le membre travailleur a le droit de porter plainte si un membre utilisateur ne se conduit pas convenablement.

Article 76 :

Le membre travailleur a le droit à une pause durant le service d'entretien ménager.

NORMES et consignes

Le membre utilisateur s'engage à se conformer aux normes, consigne, codes et règlements de la Coopérative.

J'ai reçu le document Code d'éthique et je m'engage à le lire et à communiquer avec la Coopérative afin de poser des questions si j'ai des difficultés à comprendre le contenu. J'accepte ensuite de m'y conformer.

LES AVANTAGES d'être membre utilisateur d'Aide Chez Soi

- Vous pouvez bénéficier du programme d'exonération financière de la RAMQ, qui offre une aide de base de 4 \$ ainsi qu'un montant additionnel pouvant aller jusqu'à 21,60 \$ de l'heure, selon votre revenu annuel, pour un total maximum de 25,60\$ de l'heure.
- Vous aurez une facture qui pourra être incluse au **Crédit d'impôt pour les personnes âgées de plus de 70 ans**, administré par le ministère du Revenu, et qui représente plus de 35 % d'économie.
- Vous faites partie d'une entreprise démocratique, dynamique et respectueuse de ses membres.
- Vous avez l'esprit tranquille puisque pour travailler pour Aide Chez Soi, les travailleurs doivent satisfaire à une enquête de sécurité rigoureuse, en plus de fournir une vérification des antécédents judiciaires.
- Vous aurez accès à du personnel formé et encadré par une entreprise sérieuse et reconnue existant depuis plus de 25 ans.
- Vous pourrez bénéficier d'une personne de remplacement temporaire lors de l'absence ou des vacances de votre préposé(e).



LES RISQUES pour l'utilisateur de services au noir

- Le(la) préposé(e) ou l'accompagnateur(-trice) se retourne contre l'utilisateur et demande à être déclaré. Il suffit pour cela qu'il fournisse la preuve de son travail (témoignage de personne l'ayant vu faire, par exemple). L'utilisateur a la responsabilité de vérifier que la personne est réellement enregistrée comme travailleuse autonome.
- Le(la) préposé(e) ou l'accompagnateur(-trice) chute dans l'escalier et se brise la cheville. Il pourra alors vous poursuivre puisqu'il n'a pas accès aux indemnités de la CNESST.
- Sans contrat, vous ne bénéficiez d'aucune garantie. Comme il n'y a pas de trace de ce que vous avez demandé, vous n'avez aucune assurance que les heures de travail sont respectées.
- Le(la) préposé(e) ou l'accompagnateur(-trice) n'a aucun préavis à respecter, notamment en cas de démission.
- Vous ne bénéficiez d'aucun remplacement pour les services lors des vacances ou d'absence.
- La personne n'est régie par aucun code d'éthique, disciplinaire ou autre.

Le travail au noir, qu'est-ce que c'est?

Ne pas déclarer la personne qui fait son ménage, donc ne pas lui faire de bulletin de salaire, c'est ce qu'on appelle du travail au noir, ou non déclaré.

Effectuer des ménages et de l'accompagnement sans fournir de facture ou recevoir un bulletin de salaire et sans le déclarer sur ses impôts en tant que revenu, c'est du travail au noir.

Ce type d'emploi est interdit et peut vous faire courir de gros risques. Cela apporte en général plus de contraintes et de risques que d'économies.

PLAINTES

Mécanisme du traitement des plaintes

La clientèle peut formuler des plaintes en ce qui concerne :

- Les services rendus ;
- Le personnel dispensateur de services ;
- Le personnel administratif ;
- Toutes autres raisons jugées valables.

Pour être conforme, la plainte doit parvenir au bureau de la Coopérative dès la constatation du problème :

- Dès la fin du service ;
- Dès que le client arrive et constate les manquements.

La Coopérative se réserve le droit d'aller sur place afin d'évaluer la plainte.



MÉCANISME du traitement des plaintes

Article 1 :

Toute plainte devra être acheminée à la direction d'Aide Chez Soi des Pays-d'en-Haut à l'aide du formulaire prévu à cet effet.

Article 2 :

Les plaintes reçues par la direction d'Aide chez Soi seront traitées avec diligence. Cette dernière devra établir le bien fondé de la plainte.

2.1 Si la plainte est fondée et maintenue :

- La direction contactera ou rencontrera la personne plaignante et remplira le formulaire de plainte ;
- La direction rencontrera aussi la personne faisant l'objet de la plainte.

2.2 Si la conciliation est possible :

La direction apportera les correctifs nécessaires :

- Informer la personne plaignante des mesures correctives qui ont été apportées ;
- Assurer un suivi auprès de la personne plaignante afin d'évaluer l'efficacité des mesures correctives.

2.3 Si la conciliation n'est pas possible ou si les mesures correctives ne sont pas efficaces :

La direction soumettra la plainte au conseil d'administration qui sera chargé d'évaluer ladite plainte et d'appliquer les mesures correctives et/ou disciplinaires nécessaires à sa résolution.

Article 3 :

Les plaintes concernant la direction devront être acheminées à la présidente du conseil d'administration qui informera les autres membres du conseil.

Article 4 :

Les plaintes formulées par un membre utilisateur, les mesures correctives et/ou disciplinaires prises pour rectifier la situation, ainsi que le suivi de ladite plainte sont consignés au dossier de la personne plaignante.

Article 5 :

Toutes plaintes concernant un membre travailleur (employé rémunéré, stagiaire), les mesures correctives et/ou disciplinaires prises pour rectifier la situation, ainsi que le suivi de la plainte seront consignés au dossier du membre travailleur visé par la plainte. Une copie du formulaire de plainte sera également annexée à son dossier.



Coopérative de solidarité

Aide Chez Soi
des Pays-d'en-Haut

Service à la clientèle

Agentes de service à la clientèle et
gestion des horaires, option 1

Nouvelles adhésions, option 2



Administration

Coordonnatrice aux opérations, option 3

Directrice générale, option 4

Services comptables, option 5

comptabilite@aidechezsoipdh.ca (virement Interac)

Heures d'ouverture

Lundi au vendredi : 8 h à 16 h

Samedi et dimanche : fermé

 450-229-6677 | Fax : 450-553-8194

 1332, boul. de Sainte-Adèle, bureau 170
Sainte-Adèle (Québec) J8B 0J7

 www.aidechezsoipdh.ca



Coopérative de solidarité

Aide Chez Soi
des Pays-d'en-Haut



450 229-6677



1332, boul. de Sainte-Adèle, bureau 170
Sainte-Adèle (Québec) J8B 0J7



www.aidechezsoipdh.ca