



## **MANUEL DU PRÉPOSÉ**

- **CONSIGNES ET EXIGENCES**

### **DES PRÉPOSÉS EN AIDE DOMESTIQUE <sup>(1)</sup>**

- **CODE D'ÉTHIQUE**

Adoptés par le conseil d'administration  
à la séance régulière du 30 septembre 1999  
Mise à jour – juin 2004

*(1) Note du CSMO-ÉSAC : le titre officiel est maintenant « Préposé(e) d'aide à domicile »*

## CONSIGNES / EXIGENCES ET CODE D'ÉTHIQUE

### TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	3
<b>LA MISSION</b>	3
<b>LES OBJECTIFS</b>	4
<b>BREF HISTORIQUE</b>	4
<b>LA CLIENTÈLE VISÉE</b>	5
<b>LES SERVICES OFFERTS</b>	5
<b>CONSIGNES ET EXIGENCES</b>	6
LA PREMIÈRE VISITE	6
LES VISITES SUBSÉQUENTES	7
PRINCIPALES ÉTAPES D'UN ENTRETIEN MÉNAGER	7
LES RÈGLES D'OR DU PRÉPOSÉ EN AIDE DOMESTIQUE	9
<b>CODE D'ÉTHIQUE</b>	15
LES OBLIGATIONS DE SERVICES WEST-NETTE	15
OBLIGATIONS DES TRAVAILLEURS	17
LES RESPONSABILITÉS DU CLIENT	21
GESTION DES PLAINTES	25

***Note : Il est entendu dans le texte que les termes et les mots employés au masculin indiquent également le féminin.***

### INTRODUCTION

*Services West-Nette*, organisme sans but lucratif, dans le cadre des nouveaux programmes d'économie sociale, se spécialise en entretien ménager.

Le désir d'offrir, à la population desservie par *Services West-Nette*, des services conformes aux besoins exprimés par la clientèle elle-même et de nombreux organismes, a motivé l'adoption du présent code d'éthique où sont consignés les devoirs de l'organisme, ceux de ses travailleurs, et les ententes que s'engage à respecter la clientèle.

Pour sa part, l'organisme doit être en mesure de s'assurer que :

- les services soient de qualité;
- les services rendus répondent aux besoins des personnes qui les reçoivent (en tenant compte des contraintes du programme d'économie sociale quant à la nature des dits services);
- les services sont conformes au contrat signé entre la corporation et l'utilisateur;
- les usagers peuvent formuler des plaintes.

Pour ce fait, ce document présente les consignes et les exigences que devront respecter chaque employé, lors de chacune des séances de travail chez un client.

Ainsi, *Services West-Nette* se dénotera comme une entreprise de services recherchée pour sa fiabilité, l'excellence des services offerts, l'efficacité et l'amabilité de son personnel.

### LA MISSION

#### **Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens**

*Services West-Nette* offre des services d'aide domestique complémentaires aux services publics et communautaires déjà existants, tout en favorisant la création d'emploi.

*Services West-Nette* est géré par un conseil d'administration, qui a comme principal objectif d'offrir aux aînés de 65 ans et plus, des services d'aide domestique favorisant leur autonomie et leur maintien à domicile, ainsi qu'à la grande population de l'Ouest de l'Île de Montréal.

### AMBITION

#### **Être une entreprise de qualité dont les services sont reconnus sur tout le territoire**

### OBJECTIFS

*Services West-Nette* a également comme objectifs :

- ❑ De soutenir, momentanément ou de façon permanente, toute personne en perte d'autonomie ou de disponibilité, rendant difficile l'exécution des travaux domestiques courants.
- ❑ De travailler en complémentarité aux services offerts par les organismes publics et communautaires déjà existants dans la région de l'Ouest de l'Île de Montréal.
- ❑ D'offrir à la population en général de l'Ouest de l'Île de Montréal, des services en aide domestique de qualité et répondant à des besoins bien précis.
- ❑ De favoriser la création d'emplois locaux de qualité et permanents.

### BREF HISTORIQUE

L'idée de ce projet d'aide domestique est née dans le cadre des projets d'économie sociale, proposés lors du Sommet socio-économique de l'automne 1996.

***Les partenaires suivants :***

- Le CSSS DE L'OUEST DE L'ÎLE (CLSC Lac-Saint-Louis et CLSC Pierrefonds)
- La ville de Beaconsfield
- La ville de Dollard-des-Ormeaux
- Le Fonds de dépannage du Nord-Ouest de Montréal
- Le Service bénévole de l'Ouest de l'Île
- Le West Island Senior Entreprise « WISE »
- Le Carrefour des aînés de Pierrefonds
- Le Club d'âge d'or de l'Île-Bizard
- Le Conseil de développement d'affaires West Island
- Le Carrefour jeunesse emploi de l'Ouest de l'Île

ont uni leur force, afin de créer cet organisme sans but lucratif « ***Services West-Nette*** ».

Maintenant, il nous appartient (travailleurs en aide domestique et équipe administrative), en collaboration avec les membres du conseil d'administration, de relever ce défi et de permettre la réalisation de ce grand projet d'économie sociale.

Le projet *Services West-Nette* a été retenu par le Comité-bipartite de l'Île de Montréal et rendu possible grâce à la participation financière des organismes suivants :

- Le ministère de l'emploi et de la solidarité (Centre local d'emploi)
- Le service d'aide financière d'hébergement et d'aide domestique (**SAFHAD**) devenu aujourd'hui le **PEFSAD** Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestiques.
- Le fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (FLP)

### LA CLIENTÈLE VISÉE

Nous visons à desservir prioritairement les personnes de 65 ans et plus et les personnes référées par les CLSC. Nos services sont également offerts à l'ensemble de la population résidant sur les territoires de Baie d'Urfé, Kirkland, Senneville, Beaconsfield, Pointe-Claire, Sainte-Anne-de-Bellevue, Dollard-des-Ormeaux, Pierrefonds, Sainte-Genève, Île Bizard et Roxboro.

### LES SERVICES OFFERTS

Travaux légers :	-époussetage -aspirateur -lavage de planchers -lavage de la salle de bain -nettoyage des électroménagers (extérieur) -lavage intérieur des vitres -lavage de la vaisselle -lavage du four et du réfrigérateur (intérieur).
Travaux lourds :	-lavage des murs et des plafonds -lavage des fenêtres et des vitres intérieures et extérieures -lavage des stores verticaux et des vénitiens

**\*\* EN AUCUN TEMPS, NOUS NE DONNERONS DES SOINS CORPORELS OU SOINS D'HYGIÈNE**

### Consignes et exigences

#### LA PREMIÈRE VISITE

La toute première visite du client qui ne peut pas se déplacer sera faite par le représentant désigné de l'entreprise qui a comme responsabilité :

- d'identifier clairement les services requis, en complétant une grille de travail et d'évaluer le temps nécessaire à l'exécution de ces travaux,
- de compléter la documentation requise par le **PEFSAD** « Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestiques ».
- de déterminer la tarification (service subventionné ou non),
- d'expliquer le mode de paiement par chèque,
- de présenter le document : "Guide du client",
- d'expliquer le processus à suivre pour remplir le rapport de bris ou déposer une plainte.

La grille des services requis sera remise au préposé en aide domestique avant la première visite chez le client.

Une copie de cette grille sera laissée en permanence chez le client, l'autre copie sera conservée en filière au siège social.

### PRÉPOSÉ EN AIDE DOMESTIQUE

Avant sa visite chez le client , le travailleur devra :

- contacter ses clients (48) heures à l'avance pour confirmer leur service, et ce, en tout temps; s'il y a des problèmes de communications, référer au siège social;
- vérifier auprès du client que la bonne adresse est bien notée (code d'entrée);
- valider auprès de la clientèle son trajet de transport, en confirmant l'arrêt d'autobus le plus près de sa résidence;
- s'assurer qu'il a les accessoires nécessaires pour travailler (ex. : gants, guenilles, livret de facture, agenda...);
- s'assurer du tarif horaire à appliquer, et de la durée exacte du service.

Lors de la première visite chez un client, le travailleur devra :

- se présenter comme étant préposé de *Services West-Nette* en présentant sa carte d'identification,
- confirmer la demande de service,
- faire le tour de l'appartement avec le client afin d'identifier les tâches à accomplir tel que mentionnées sur la grille de service remise par le chef d'équipe,
- vérifier les produits et les équipements à utiliser,
- s'informer des exigences particulières (objets à ne pas toucher, autre...).

### LES VISITES SUBSÉQUENTES

**Le préposé devra :**

- vérifier son travail,
- remettre en place chaque objet déplacé,
- remettre à leur place les appareils et les produits utilisés,
- facturer le client (lui remettre une copie de la facture),
- rappeler au client qu'il doit préparer son chèque à l'attention de *Services West-Nette* en date du jour,
- rapporter un chèque au siège social,
- refuser tout pourboire ou cadeaux,
- s'assurer que le client est satisfait.

### PRINCIPALES ÉTAPES D'UN ENTRETIEN MÉNAGER

**Consignes générales**

- À chaque visite vérifier les priorités du jour auprès du client, avant de débiter.
- Porter vos équipements de protection en tout temps.
- Effectuer les tâches prioritaires au début, avant de vous attarder aux détails, à moins d'une demande contraire du client.
- Enlever les objets et bibelots sur les meubles avant de les épousseter.
- Ne pas bousculer les meubles, respecter la propriété.
- Replacer les meubles, les cadres, les bibelots au même emplacement.
- Suivre les consignes pour nettoyer les planchers et/ou les meubles de bois.
- Rincer, essorer et ranger les accessoires (produits et équipements) avant de quitter les lieux.
- Toujours débiter par le nettoyage du four lorsque demandé; ce travail est très long. Protéger le plancher avec du papier journal ou des serviettes, ainsi que l'ampoule intérieure.
-

**\*\*\*\*ATTENTIONS PARTICULIÈRES**

- ***Vous n'êtes pas autorisé à déplacer des meubles lourds seul .***
- ***Il est strictement défendu de faire des mélanges de produits. Cause : danger toxicité.***
- ***En tout temps, aérer immédiatement si vous vous sentez étourdi ou qu'il y a des risques de vapeurs nocives.***

**CUISINE**

- passer l'aspirateur et / ou le balai ;
- laver le plancher ;
- sortir les ordures ;
- laver la poubelle ;

**Nettoyer :**

- l'extérieur du réfrigérateur, poêle, lave-vaisselle, de la laveuse, de la sécheuse,
- l'évier, les comptoirs, les portes d'armoires, l'extérieur de la hotte du poêle, les filtres et le ventilateur,
- l'armoire **au-dessous** de l'évier de cuisine (occasionnellement),
- l'intérieur et l'extérieur du four à micro-ondes,
- le grille-pain, la bouilloire et autres appareils électriques visibles, le mobilier de cuisine.

**AUTRES PIÈCES, CORRIDORS, ENTRÉE D'ESCALIER**

**Épousseter :**

- les surfaces verticales et horizontales de l'ameublement,
- les cadres, les lampes, les boiseries, les plafonniers, les calorifères,
- les bibelots, les bords de fenêtres,
- les stores verticaux et horizontaux (occasionnellement) ;

**Laver les miroirs ;**

- Enlever les taches et les marques de doigts des portes, des cadrages et des interrupteurs
- Passer l'aspirateur et / ou le balai sur les planchers, tapis carpettes, dans les placards et garde-robes ;
- Passer l'aspirateur sur les meubles rembourrés.

**SALLE DE BAIN**

**Laver :**

- le lavabo et le comptoir,
- les murs à proximités du cabinet de toilette,
- l'intérieur et l'extérieur du cabinet de toilette,
- le bain et son contour,
- le miroir et les accessoires ;

**Nettoyer :**

- les tuiles des murs de douche.
- l'armoire sous le lavabo (occasionnellement) ;
- Passer le balai et/ou l'aspirateur ;

- Laver le plancher ;
- **Faire briller la robinetterie** (évier et bain, pomme de douche).

### TÂCHES SUPPLÉMENTAIRES (TRAVAUX LOURDS) :

#### Nettoyer :

- l'intérieur du réfrigérateur,
- l'intérieur de la cuisinière électrique (four et ronds),

#### CONSIGNES :

- Enlever les objets sur les meubles avant d'épousseter.
- Replacer les meubles, les cadres, les bibelots aux mêmes endroits.
- Rincer les linges, ranger les accessoires (aspirateur, savons, chaudières et autres).
- Effectuer les tâches primaires au début avant de s'attaquer aux détails.
- Ne jamais bousculer les meubles.
- Respecter les biens de la personne.

## LES RÈGLES D'OR D'UN PRÉPOSÉ EN AIDE DOMESTIQUE

### 1 - PONCTUALITÉ

- Respecter les heures inscrites sur l'horaire reçu.
- Arriver à l'heure précise, pas à l'avance et surtout **pas en retard**.
- Aviser le siège social de tout retard afin de pouvoir en informer le client.
- Vérifier l'horaire de travail à l'avance afin d'être en mesure de le respecter.

### 2 - PRÉSENTATION

- Être propre de sa personne en tout temps.
- Éviter les parfums (plusieurs clients souffrent de troubles respiratoires).
- Porter des vêtements propres, confortables et sécuritaires (pas de sandales, pantoufles, shorts, gros bijoux...).
- S'habiller sobrement de manière à ne pas mettre sa crédibilité en doute.
- Porter les ongles courts de préférence (évite de percer vos gants de caoutchouc).

### 3- ÉQUIPEMENTS - *À prévoir en toute circonstance :*

Votre sac à dos incluant :

- **une carte d'identification;**
- votre agenda, des crayons;
- la liste de vos clients avec leur adresses, no. Tél., le coût horaire du service et tâches;
- carte du réseau de la STCUM et de Montréal;
- des gants de caoutchouc (non percés);
- petit kit de nettoyage/dépannage (chiffons, éponges);
- livret de facture et un autre de rechange;
- un poncho (pluie) pouvant couvrir votre sac à dos;
- deux pièces de « 0.25\$ » en cas d'urgence
- un sac de poubelle pour y mettre vos vêtements et bottes (cas d'insectes nuisibles);
- une enveloppe pour les chèques des clients;
- savon anti-bactérien personnel et crème à mains;



- produits de santé si nécessaire
- (anti-histaminique, tampons, produits pour allergies, pansements...).

**N.B. : Mettre tous vos accessoires à l'intérieur de votre sac à dos dans des sacs de plastique pour les protéger des intempéries imprévisibles.**

***En cas de pluie :***

- des vêtements de rechange;
- une paire d'espadrilles de rechange;
- un poncho, de préférence à un imperméable (plus pratique dans votre cas).

***Pour se protéger du froid :***

- des bottes suffisamment chaudes;
- des vêtements adéquats;
- des bas de rechange.

**\*\*\* IMPORTANT :**

***En tout temps vous pourrez être appelé à marcher sur une certaine distance, aussi veuillez vous prémunir d'un habillement adéquat en toutes circonstances. Ex. : Pluie, neige, froid intense.....***

#### **4 - EN CAS D'URGENCE**

Si la personne est inconsciente, composez le « **911** ».

Si elle est consciente, avant de la toucher, essayer de savoir ce qui se passe exactement, et selon votre bon jugement, composez le « 911 ».

Aviser par la suite immédiatement le siège social

#### **5 - ABSENCE**

**En tout temps** prévenir le siège social :

Au moins 24 heures à l'avance, de toute absence prévisible (rendez-vous...) \* Autant que possible fournir une attestation.

Dès que possible de toute absence due à une urgence ou à un malaise subit.

- Consulter le chef d'équipe ou la direction, pour toute absence ayant un motif autre que la maladie. La consultation doit être faite au moins **1 semaine** à l'avance et se doit d'être motivée.

#### **6 - TRAITEMENT DES ABSENCES**

Une absence non motivée ne pourra être indemnisée.

La direction se réserve le droit d'exiger un certificat médical pour tout motif raisonnable.

**Il est entendu que tout travailleur s'engage à placer ses rendez-vous médicaux ou de toute autre nature, après ses heures de travail (ex. : dentiste, visite de prévention chez le médecin, réparation automobile, etc...). Sinon il prévient son supérieur immédiat de son absence, suffisamment à l'avance.**

### 7 - CONDITIONS DE TRAVAIL

À l'embauche, chaque employé prendra connaissance des conditions de travail réglementant les paramètres suivants, ainsi que les politiques et le code d'éthique et signera une confirmation d'en avoir pris connaissance.

- Le salaire horaire.
- Le nombre d'heures minimum de travail par semaine.
- La durée des vacances.
- Les jours fériés.
- Les congés sociaux (maladie, en cas de décès, etc...).
- L'allocation mensuelle de transport.
- Les assurances collectives lorsque applicables.

### 8 - TRANSPORT

Le dernier jour de chaque mois ou avant, la personne responsable des services administratifs de « **Services West-Nette** » remettra aux travailleurs lors de la période de paie, un montant couvrant les frais de déplacement durant les quarts de travail, une portion de ce montant est imposable.

En cas de perte ou de vol de sa carte « CAM », **le travailleur s'engage** à assumer les coûts de remplacement ou à organiser ses déplacements, dans les plus brefs délais, de telle façon que cette situation ne porte pas préjudices à ses engagements. Si un des employés quitte le travail au cours du mois, la valeur équivalente aux nombres de jours du montant accordé sera déduit de la dernière paie.

### 9 - OBLIGATIONS

- La **confidentialité** des biens, faits et gestes de chaque client doit être gardée en tout temps ; (**Pas de commérage**).
- **Aviser le siège social :**
  - De tout malentendu, désaccord ou situation litigieuse entre le préposé et le client ;
  - De toute demande de modification d'horaire venant du client ;
  - De tout bris d'équipement ou de biens, survenu chez le client pendant l'exécution des travaux d'aide domestique et ce, **avant le départ du préposé de chez le client.**

### 10 - LES RÉUNIONS :

Occasionnellement des réunions d'information pour les préposés seront organisées et tout le personnel devra être présent, le temps requis pour ces réunions est rémunéré.

### 11 - À NE JAMAIS FAIRE

- Donner son numéro de téléphone personnel au client ;
- Entretenir des contacts personnels avec la clientèle en dehors des heures de travail ;
- Nommer un client par son prénom ou surnom ;
- Fumer chez le client, même si ce dernier fume ;
- Accepter une invitation à manger ;

- Discuter avec le client de problèmes personnels, de vie privée ;
  - Accepter de modifier les horaires de travail suite à la demande du client ;
  - Laver le plancher à genoux, toujours utiliser une moppe ;
  - Recevoir ou bien alimenter des remarques du client concernant le travail d'un collègue de travail ;
  - Discuter avec le client du fonctionnement du milieu de travail ;
  - Ridiculiser ou confronter un client ;
  - Divulguer à un client des informations sur un autre client ;
  - Effectuer des courses personnelles sur son temps de travail.
- **Sélectionner une clientèle en pratique privée à même la clientèle de « Services West-Nette » (Cause de congédiement).**

### Code d'éthique

<p style="text-align: center;"><b>LES OBLIGATIONS DE L'ORGANISME SANS BUT LUCRATIF D'ENTRETIEN MÉNAGER « SERVICES WEST-NETTE »</b></p>
--

#### **Article 1 : La clientèle**

L'organisme s'engage dans la mesure du possible, à offrir un service subventionné d'entretien ménager qui soit accessible, en priorité, à toutes personnes de 65 ans et +, aux personnes de moins de 65 ans en perte d'autonomie référé par le CLSC.

Toute autre personne pourra obtenir les mêmes services, sur demande, et bénéficier de la subvention de base de \$4.00 l'heure.

#### **Article 2 : Le territoire desservi**

Le territoire exclusif d'intervention de l'organisme est identique à ceux desservis par les CLSC suivants : CLSC Lac-Saint-Louis, CLSC Pierrefonds.

#### **Article 3 : Les services offerts**

L'organisme n'offrira que des services d'aide domestique touchant exclusivement à l'environnement de la personne (travaux d'entretien légers et lourds, travaux saisonniers...).

L'organisme n'est pas autorisé à offrir des soins d'assistance à la personne (préparation des repas, soins corporels, accompagnement, gardiennage, achats...) qui peuvent être dispensés par les CLSC et les organismes communautaires.

#### **Article 4 : L'entente de service**

L'organisme procédera à une évaluation à domicile, des besoins de la clientèle qui fera appel à ses services.

Une entente sera conclue avec la clientèle. Les informations suivantes seront dûment consignées sur une feuille à cet effet :

- Les travaux et services à effectuer
- La durée et la fréquence du service
- La tarification horaire
- le lieu où seront dispensés les services

L'organisme assurera un suivi de la satisfaction des services rendus et apportera des modifications nécessaires, s'il y a lieu.

De plus, les commis attirés à la signature des ententes vérifieront les équipements et produits de base disponibles et/ou nécessaires de se procurer, afin d'accomplir les travaux demandés par le client. Ils feront les recommandations d'usage pour les achats qui s'imposent.

### **Article 5 : Satisfaction de la clientèle**

Une vérification, sur la satisfaction de la clientèle via les services offerts, sera effectuée systématiquement après un premier service.

Une vérification occasionnelle auprès du client permettra à la corporation de s'assurer que les services rendus sont toujours adéquats et répondent bien aux besoins exprimés.

S'il y a lieu, des modifications à l'entente de service pourront être apportées.

### **Article 6 : Encadrement des employés**

L'organisme doit former et encadrer ses employés dans leur travail par le biais d'un soutien continu.

### **Article 7 : Équipements de base**

L'organisme s'engage à fournir un équipement de base à chaque préposé nouvellement embauché (ex : gants, plate-forme genoux, agenda...). Certains items seront automatiquement renouvelés en cours d'année.

Un sac à dos sera **prêté** au préposé.

### **Article 8 : Annulation du service par l'organisme**

L'organisme doit aviser le client dans les meilleurs délais que le service prévu ne peut être rendu par le travailleur attiré.

L'organisme, en accord avec le client, désignera alors un travailleur disponible pour effectuer les tâches le jour prévu.

Le service de remplacement, s'il ne peut être effectué à la date et l'heure régulière prévue à l'entente, sera alors offert au jour et à l'heure convenant au client, en tenant compte des disponibilités de l'organisme.

**Article 9 : Assurances responsabilité**

La corporation est tenue de posséder les assurances nécessaires et adéquates concernant la responsabilité civile, et la responsabilité administrateurs et dirigeants.

**Article 10 : Application du code d'éthique**

La direction générale aura la responsabilité de voir à l'application du présent code d'éthique et de faire rapport régulièrement, aux membres du Conseil d'administration, des problèmes qui en découlent.

<b>OBLIGATIONS DES TRAVAILLEURS</b>
-------------------------------------

Le présent code d'éthique fait partie des conditions d'emploi des travailleurs de Services West-Nette.

**Article 1 : Normes et consignes**

Le travailleur sera tenu de respecter les politiques de régie interne ainsi que les normes et consignes en vigueur à Services West-Nette.

Le travailleur reconnaît qu'il est tenu de prendre connaissance de

- toute modification écrite apportée au document relié au bon
- fonctionnement de la corporation, émis par la direction et
- approuvé par le conseil d'administration.
- Par le fait même, il s'engage à respecter les nouvelles consignes.

**Article 2 : Sobriété**

Le travailleur sera sobre et ne sera jamais sous l'influence de drogues non permises au sens de la loi, durant l'exercice de ses fonctions.

**Article 3 : Horaire de travail**

Le travailleur reconnaît qu'il est de son devoir de respecter les horaires distribués par son supérieur immédiat.

Le travailleur est tenu responsable d'obtenir ses horaires de travail à temps.

Il s'engage à être à l'heure en toute circonstance, et à ne pas écourter sa séance de travail à moins d'entente avec un de ses supérieurs.

**Article 4 : Retard, incapacité de travailler**

Le travailleur prévendra avec diligence l'organisme, lorsque à la dernière minute il est dans l'impossibilité de se rendre chez son client ou au bureau.

Lors d'un retard imprévisible, l'employé devra immédiatement aviser le siège social du problème et de l'heure d'arrivée prévue.

**L'employé devra obligatoirement et immédiatement aviser le siège social à son arrivée chez le client.**

**\*\*\* Le temps non travaillé sera automatiquement déduit du cumul des heures de la prochaine paie pour tout retard, ou départ prématuré non autorisé par son supérieur immédiat.**

**Pénalité :** *Le calcul du temps non travaillé sans autorisation sera soustrait du total des heures hebdomadaires travaillées par tranche de quinze (15) minutes.*

**Article 5 : Modification des horaires clients**

Le travailleur ne peut en aucun cas modifier l'horaire des rendez-vous chez son client, de quelque manière que se soit, même à la demande du client.

Il doit aviser le client de contacter lui-même le siège social, et ne pas servir d'intermédiaire.

Le travailleur est tenu d'aviser, en tout temps, le siège social d'un éventuel désir de changement ou d'annulation de service signifié par le client.

**Article 6 : Annulation de service de dernière minute**

Le travailleur qui tente de se présenter chez son client, sans succès, est tenu d'aviser immédiatement le siège social, du constat de l'absence de ce dernier.

Le supérieur immédiat ou toute autre personne mandatée à cet effet lui donnera alors des consignes à suivre. Il pourra assigner au travailleur, un nouveau client ou une nouvelle tâche pour compléter son quart de travail.

**Article 7 : Tâches à effectuer**

Le travailleur effectuera les tâches décrites dans l'entente de service conclue avec le client ou à la demande, tout autre tâche décrite dans la liste des services offerts par Services West-Nette.

En cas de désaccord, le travailleur doit toujours immédiatement communiquer avec le siège social pour clarifier la situation.

Le travailleur est tenu de respecter toutes les tâches inscrites dans la description des tâches concernant son poste, et toutes autres tâches demandées par son supérieur immédiat ou par toute autre personne mandatée à cet effet.

**Article 8 : Le temps de transport**

Quand la situation l'exige, une demi (1/2) heure de transport est accordée entre les deux quarts de travail (a.m. et p.m.) et payé par la corporation. Il est entendu que si ce temps de transport n'est pas requis, il devra être travaillé (ex. : Travail dans la même

maison toute la journée/journée passé au siège social en cas d'annulation de service...). Les situations exigeant plus de une (1) heure de transport seront analysées cas par cas.

### **Article 9 : Consignation des heures**

Le travailleur consigne la nature de son occupation et le temps accordé pour chacune des activités, sur une feuille de compilation hebdomadaire remis à cet effet.

La compilation bi-mensuelle de l'occupation du temps de chaque préposé sera remise au siège social la semaine avant la réception de son chèque de paie.

### **Article 10 : Accident de travail**

Tout accident en milieu de travail doit être obligatoirement et immédiatement rapporté au siège social, peu importe la nature de la blessure. L'employeur avisera alors l'employé concerné, des démarches à suivre. L'employé fera parvenir au siège social un rapport écrit et détaillé de la nature de l'incident, au plus tard dans les 24 heures qui suivent, sauf dans les cas exceptionnels.

**L'employé devra auparavant contacter le 911, s'il y a urgence.**

### **Article 11 : Respect de la clientèle**

Le travailleur à l'emploi de Services West-Nette s'engage à respecter : les personnes chez qui il rend des services d'aide domestique, en :

- les traitant avec respect
- les désignant par leur nom de famille ou à la demande des clients, le travailleur pourra les tutoyer
- ayant un langage correct.

### **Article 12 : Confidentialité**

Le travailleur est tenu de respecter la confidentialité en ce qui concerne le client. Exemple : Ne pas dévoiler à quiconque des informations concernant les clients qu'il dessert (état de santé, problèmes familiaux, etc.)

### **Article 13 : Discrétion**

Le travailleur ne doit en aucun temps parler de ses problèmes personnels de sa vie privée, même si le client aborde la question (ex. : problèmes familiaux, croyances religieuses, politiques, etc.)

### **Article 14 : Malentendus**

Le travailleur informera son supérieur immédiat de tout malentendu ou désaccord intervenu avec le client.

### **Article 15 : Bris de biens**

Le travailleur portera une attention particulière aux biens du client et fera bon usage des appareils.

En cas de bris des biens du client, le travailleur contactera immédiatement le siège social, sur les lieux même de l'incident. Il devra remplir le formulaire « rapport de bris » et le faire signer par le client.

Au besoin, un représentant de Services West-Nette se présentera sur les lieux, pour fin de vérification et pour établir les procédures qui suivront, selon les diagnostics posés et les ententes établies entre les deux parties, et ce, dans les 24 heures suivant l'incident.

Les procédures de dédommagement seront conclues entre les parties concernées.

### **Article 16 : Pourboires et cadeaux**

Il est défendu d'accepter personnellement toute forme de pourboires, de cadeaux et/ou de biens matériels en provenance des clients, ce, tant pour les employés que ses enfants ou pour toute autre personne.

Mais en cas d'insistance de la part du client, toute forme de dons doit être déclarée dans la journée même, au siège social, où ils seront consignés (afin d'éviter les accusations de vol). Le siège social fera les vérifications nécessaires auprès du client.

### **Article 17 : Sollicitations**

Le travailleur ne fera aucune sollicitation, transaction commerciale ou financière avec les clients qu'il dessert, et autres personnes présentes.

### **Article 18 : Procuration**

Le travailleur n'agira en aucun temps comme mandataire, procureur ou chargé de pouvoir pour un client.

### **Article 19 : Disposition des biens**

Le travailleur ne disposera pas des biens du client sans son autorisation.

### **Article 20 : Santé du client**

Le travailleur fera part à son supérieur immédiat de tout changement survenu dans l'état de santé physique et/ou mental du client qu'il dessert.

### **Article 21 : Téléphone personnel**

Le travailleur, à moins d'une urgence, n'est pas autorisé à effectuer des appels personnels sur ses heures de travail, tant chez le client, qu'au siège social.



**Article 22 : Utilisation des téléphones publics**

La corporation **ne rembourse pas les frais de téléphone public** encourus pour aviser le siège social d'une annulation de service ou pour tout autre raison. Il y a toujours possibilité de trouver un téléphone non payant à proximité; celui du client, son téléphone personnel, etc...

**LES RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

**Article 1 : Heures de service dispensées**

Le nombre d'heures de service convenu lors de l'entente de service devra être respecté :

Blocs d'heures de services disponibles : **Sujet à changement**

Matin :3 hres, après-midi : 3 ou 3 ½ hres, journée complète : 7 hres.

Fréquence :

- une (1) fois/semaine, (possibilité de quatre (4) fois maximum par mois)
- deux (2) fois/mois, une (1) fois par mois, ou service ponctuel.

***N.B. : Sujet à changement ou à négociation dans le cas des résidences.***

**Article 2 : Horaire spécial**

Une entente spéciale pourra être conclue dans les résidences de personnes âgées dont plus de trois personnes requièrent nos services, le même jour. Ces clients pourront alors bénéficier d'un bloc d'heures de service différent.

Durée de 1 ½ hres ou 2 heures , uniquement s'il est possible de jumeler deux clients d'un même édifice dans un même bloc de travail, cela la même journée (total de 3hres = a.m., total de 3 ½ hres = p.m.).

Les employés en disponibilité pourront effectuer ces contrats sur une base ponctuelle pour dépanner.

**Article 3 : Coût du service – sujet à changement; fonction des édits gouvernementaux**

Les revenus déclarés à l'Impôt Québec de l'année précédente ou en cours serviront à établir le tarif horaire du client et l'exonération financière qu'accordera le gouvernement du Québec (PEFSAD).

Tarif travaux légers : Varie entre 7.00\$ et 13.00\$ / heure pour le client;  
Tarif travaux lourds : Varie entre 9.00\$ et 15.00\$ / heure pour le client;  
Nous devons considérer le rapport d'impôt présenté à Revenu Québec exclusivement.  
Nous ne pouvons commencer à considérer le rapport de l'année précédente qu'à partir du 01 juillet de l'année en cours.

### **Article 4 : Mode de paiement**

#### ***Paiement effectué par chèque seulement.***

Pour chaque service reçu, le client devra émettre un chèque daté du jour, au nom de Services West-Nette, payable la journée même du service et remettre au préposé avant son départ.

A la réception du chèque, le préposé remettra une facture identifiant clairement le nom du client, la date du service, le nombre d'heures, le tarif horaire établi, la date du prochain service s'il y a lieu et apposera son nom.

### **Article 5 : Chèque NSF (sans fonds)**

Le client devra rembourser à Services West-Nette le chèque NSF (chèque retourné – manque de liquidité), et les frais supplémentaires occasionnés par l'émission d'un chèque sans provisions.

### **Article 6 : Diminution des heures de service – délai d'exécution**

Si un client désire modifier son contrat afin de diminuer le nombre d'heures de service requis, la corporation s'accorde un minimum de (1) mois pour réorganiser l'horaire de ce service. Cette demande sera acceptée uniquement, dans la mesure où l'organisme a la possibilité de jumeler ce client à un autre pour compléter le bloc de travail s'il y a du personnel en disponibilité.

### **Article 7 : Annulation de service – minimum 48 heures à l'avance**

Le client régulier est tenu d'aviser le bureau de toute annulation de service, un minimum de 48 heures à l'avance, sous peine de payer à 100% les services non rendus. Les seules exceptions acceptées seront celles qui relèvent d'un cas d'hospitalisation d'urgence seulement, avec preuve. (Pour les détails de l'application de cette politique, il faut se référer au document sur la politique d'annulation de 48 heures).

***N.B. : Aucun préposé n'est autorisé à procéder à des changements d'horaires, de quelque manière que ce soit.***

***Le personnel du bureau seulement peut modifier un horaire à la demande expresse du client par téléphone.***

### **Article 8 : Respect du préposé**

**Le préposé est l'employé de Services West-Nette et non celui du client qui requiert nos services.**

Le client est tenu de traiter avec respect et dignité le personnel de Services West-Nette. Le client s'engage à être sobre et adéquatement vêtu en présence de l'employé de Services West-Nette.

Il devra faire confiance aux méthodes de travail utilisées par le préposé, mais en cas de doute, le client peut communiquer en tout temps avec le siège social et exposer la nature de son problème.

### **Article 9 : Équipements et produits de nettoyage**

**Travaux légers** : le client s'engage à fournir les équipements et les produits de base pour la première visite et les visites subséquentes, selon les recommandations de Services West-Nette.

**Travaux lourds** : les équipements et produits sont fournis par Services West-Nette.

### **Article 10 : Respect des pauses**

Le client s'engage à respecter les pauses de 15 minutes en matinée et en après-midi. Les pauses sont incluses dans le temps de travail convenu à l'entente de service et sont obligatoires.

A.M. = 10 :15 à 10 :30

P.M. = 15 :00 à 15 :15

### **Article 11 : Insatisfaction**

Le client doit aviser immédiatement ou dans les plus brefs délais, le siège social de toute insatisfaction concernant le préposé et/ou les services reçus (Voir mécanisme de gestion des plaintes).

### **Article 12 : Bris ou dommages**

La corporation doit être avertie immédiatement de tous bris et ou dommages fait à un bien par le dit employé et/ou par le client, le jour même de l'incident, afin que nous puissions procéder au besoin à l'évaluation de la situation sur les lieux. Le formulaire « Rapport de bris » devra être rempli et signé par le client et le préposé, afin que le cas puisse être évalué.

Les plaintes, pour bris et dommages ou pour toute autre raison, déposées au siège social après 24 heures sont difficilement recevables. Après ce délai, il est malaisé de prouver que l'incident a été provoqué par un de nos employés.

### **Article 13 : Système d'alarme**

Services West-Nette ne pourra, en aucun temps, être tenu responsable des frais encourus par le déclenchement d'un système d'alarme relié au lieu où doit travailler l'employé. Un document de désengagement de responsabilité sera signé entre les deux parties, s'il y a lieu.

### **Article 14 : Remise des clés**

Services West-Nette, ne peut être tenu responsable de tout incident de nature douteuse ou frauduleuse pouvant survenir chez le dit client hors des heures de travail officiellement convenues.

Lorsque le client décide de remettre les clefs de son lieu de résidence au préposé ou au siège social, le client s'engage à reconnaître à l'aide d'un document écrit le désengagement de responsabilité de Services West-Nette.

### **Article 15 : Cas d'extermination**

Si les lieux de résidence du client sont infestés d'insectes ou autres, le client devra procéder à une extermination / désinfection en règle des lieux, avant de recevoir les services de Services West-Nette.

### **Article 16 : Nettoyage du four**

Les clients désireux de faire nettoyer leur four devront aviser le siège social à l'avance. Des instructions sur la façon de procéder seront alors transmises au client afin que le préposé puisse avoir le temps d'effectuer le travail adéquatement.

### **Article 17 : Nettoyage des planchers à genoux**

Nos employés ne sont pas autorisés à laver les planchers sur leurs genoux afin d'éviter au travailleur des blessures graves, à long terme. L'utilisation d'une vadrouille ou tout autre équipement approprié est obligatoire.

## **GESTION DES PLAINTES**

La corporation s'est dotée d'un mécanisme du traitement de plaintes.

### **Article 1 : Acheminement des plaintes**

Les plaintes des clients et des employés sont acheminées dans un premier temps au responsable des ressources humaines, qui voit à trouver une solution au problème.

Le responsable fait un compte-rendu à la direction.

### **Article 2 : Traitement des plaintes – clients**

Les plaintes reçues par la corporation sont traitées avec diligence. Cette dernière voit à :

- consigner les plaintes reçues et les solutions envisagées
- vérifier le bien-fondé de la plainte
- apporter les correctifs nécessaires, quand c'est possible
- informer le plaignant des mesures correctives apportées à sa plainte.

### **Article 3 : Traitement des plaintes – CLSC**

Il est entendu que les plaintes émanant de travailleurs ou de toute autre personne affiliée au CLSC sont dans un premier temps, dirigées au coordonnateur ou à toute autre personne mandatée à cet effet de chaque CLSC, afin d'évaluer le bien-fondé de la dite plainte.

La nature de la plainte vérifiée, le responsable attribué du CLSC voit à déposer la plainte à la direction de Services West-Nette, dans les plus brefs délais, par écrit ou oralement. La corporation s'engage à rectifier la situation le plus promptement possible, si elle a le pouvoir de le faire.

### **Article 4 : Traitement des plaintes – autres partenaires**

Les plaintes des partenaires sont traitées avec la même diligence et en procédant de la même façon qu'avec les plaintes en provenance des CLSC.

### **Article 5 : Rapport des plaintes**

La direction, ou toute autre personne mandatée à cet effet, fait un rapport à chaque réunion du conseil d'administration des plaintes reçues depuis la dernière rencontre et sur les mesures correctives qui ont été apportées.

### **Article 6 : Plaintes sur les employés**

Les plaintes concernant les employés de terrain seront acheminées à la responsable des ressources humaines et consignées.

Les plaintes concernant les employés travaillant au siège social seront acheminées par écrit, à la direction.

Les plaintes concernant la direction seront acheminées, par écrit, à la présidence du conseil d'administration.

***N.B. : La plainte devra être accompagnée d'un compte-rendu des événements***

**POLITIQUE DES CONDITIONS DE TRAVAIL  
POUR LES PRÉPOSÉS EN AIDE DOMESTIQUE  
ET  
LE PERSONNEL ADMINISTRATIF**

**« Document révisé en juin 2004 »**

**Adoptées par le conseil d'administration, à sa séance régulière du 30 septembre 1999.  
Modifiées par le conseil d'administration, à sa séance régulière du 23 mars 2000.  
Révision adoptée par le C.A. le 18 septembre 2002  
Point 7.1 amendé au CA du 11 février 2003 en vigueur au 1<sup>er</sup> mars 2003  
Modifications aux conditions de travail adoptées par le C.A. le 19 janvier 2004**

**TABLE DES MATIÈRES**

- 1. CONDITIONS D'EMBAUCHE**
- 2. DURÉE DE LA PÉRIODE DE PROBATION**
- 3. LE TEMPS DE TRAVAIL**
  - 3.1 Temps plein**
  - 3.2 Postes contractuels**
- 4. LES SALAIRES**
- 5. DÉPART VOLONTAIRE**
- 6. L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES PRÉPOSÉS EN AIDE DOMESTIQUE**
- 7. FRAIS DE DÉPLACEMENT ET ÉQUIPEMENT DE TRAVAIL**
- 8. LES CONGÉS**
  - 8.1 Les congés fériés**
  - 8.2 Les congés maladie ou d'absence personnelle**
  - 8.3 Les congés sociaux et familiaux**
  - 8.4 Les congés pour raisons familiales ou parentales**
  - 8.5 Les congés de maternité et de paternité**
    - 8.5.2 Les congés de paternité**
    - 8.5.3 Les congés pour adoption**
  - 8.6 Les congés sans solde**
- 9. LE RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS**
- 10. LES VACANCES ANNUELLES PAYÉES**
- 11. ENCADREMENT ET PERFECTIONNEMENT**
  - 11.1 Formation**
  - 11.2 Remboursement des frais de formation**
- 12. PROCÉDURE DE CONGÉDIEMENT**
- 13. AVIS DE CESSATION D'EMPLOI OU DE MISE À PIED TEMPORAIRE**

### 1. CONDITIONS D'EMBAUCHE

La direction générale recrute et sélectionne le personnel. La personne sélectionnée doit être disponible à suivre une formation et doit avoir signé un contrat de travail.

### 2. DURÉE DE LA PÉRIODE DE PROBATION ET OBTENTION DE LA PERMANENCE

- a) La période probatoire pour l'employé est de trois (3) mois avec une prolongation possible de trois (3) mois en cas de besoin, rétroactifs à la signature du contrat de travail. Cette période doit se conclure par une évaluation constructive de son supérieur immédiat après laquelle l'employé obtient sa permanence.
- b) La période probatoire pour le personnel de bureau est de quatre (4) mois. Cette période doit se conclure par une évaluation constructive de la direction générale.

### 3. LE TEMPS DE TRAVAIL

#### 3.1 TEMPS PLEIN

Les heures de services à la clientèle sont de 8h30 à 17h00.

Les journées statutaires de travail du personnel de *Services West-Nette* sont du lundi au vendredi inclusivement, à raison de six heures (6 h) par jour, trente heures par semaine, avec une (1) heure pour le repas non-payée et 30 minutes de temps de déplacement entre deux clients et 30 minutes payées par semaine pour les visites au bureau. Au besoin et si l'employé accepte, il pourrait travailler plus de 30 heures.

#### 3.2 LE TEMPS SUPPLÉMENTAIRE

- Le temps supplémentaire n'est pas permis, sauf en cas exceptionnel, mais cette démarche doit être autorisée **au préalable** par la directrice générale.
- Les employés de *Services West-Nette* peuvent prendre une pause de 15 minutes en matinée et en après-midi.
  - Pour le personnel d'entretien, les pauses sont incluses dans le temps de travail convenu dans l'entente de service avec le client et sont obligatoires. Les clients sont tenus de les respecter.  
A.M. = 10 :15 à 10 :30  
P.M. = 15 :00 à 15 :15

#### 3.3 POSTES CONTRACTUELS

Les postes contractuels sont sur une base d'heures travaillées/heures payées. Aucun bénéfice social n'y est inclus.

### 4. LES SALAIRES

Les salaires du personnel de *Services West-Nette* sont versés, à tous les dix (10) jours ouvrables, à la journée du jeudi. Si le jour de paie tombe un jour férié, le salaire est versé le jour ouvrable précédent.

Un bulletin de paie est remis à chaque employé lors du versement des salaires.



*Services West-Nette* ne peut effectuer de retenues sur le salaire, sauf s'il y est contraint par une loi, un règlement, une ordonnance d'un tribunal ou encore si le salarié l'y autorise par écrit.

Le salarié peut lui retirer cette autorisation en tout temps, sauf si elle concerne une adhésion à un régime d'assurance collective ou à un régime de rentes.

### 5. DÉPART VOLONTAIRE

Il est recommandé à l'employé qui veut démissionner de fournir un **préavis de deux (2) semaines**, afin de permettre à l'employeur de le remplacer et ne pas pénaliser les clients. Cet avis doit être adressé à la direction générale de *Services West-Nette*. Dans des circonstances particulières, la direction générale pourra renoncer à cette période de préavis.

### 6. L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES PRÉPOSÉS EN AIDE DOMESTIQUE

Le préposé **doit respecter les horaires de travail** qui lui sont remis chaque semaine.

**Le préposé doit effectuer de vingt-huit (28) à trente (30) heures/services par semaine.** Ces heures sont facturées aux clients «une copie de la facture doit être remise à l'utilisateur lors de chaque service».

**Le préposé est responsable en tout temps des sommes perçues et** devra remettre les montants recueillis à l'administration dès que possible.

Toute modification aux descriptions de tâches doit être convenu avec la direction générale et le préposé en aide domestique.

Le préposé **doit se conformer au Code d'éthique de *Services West-Nette***.

Le **pourboire** versé directement par un client au préposé appartient en propre à ce dernier et il ne fait pas partie du salaire qui lui est d'ailleurs dû. *Services West-Nette* a cependant informé sa clientèle qu'elle ne doit pas offrir des pourboires et le préposé ne doit d'aucune façon l'inciter à le faire.

### 7. FRAIS DE DÉPLACEMENT ET ÉQUIPEMENT DE TRAVAIL

« Les préposés qui utilisent le transport en commun reçoivent à la fin de chaque mois un montant pour l'aider à assumer ses frais de déplacements. **Un pourcentage de ce montant, proportionnel à l'utilisation personnelle de la passe CAM est imposable.** Si l'employé quitte au cours du mois, un montant proportionnel à l'utilisation des frais de déplacement sera calculé et la balance sera prélevée de son chèque en remboursement du trop payé.

« Frais de déplacements en auto : **Le taux de remboursement est fixé à .40\$ du kilomètre, les préposés qui utilisent leur véhicule personnel seront remboursés pour le nombre de kilomètres qui séparent deux clients.** Les kms du trajet pour se rendre au premier client et pour revenir à la maison ne sont pas admissibles. Lorsqu'il y a un seul client dans la journée de travail, il n'y a pas de remboursement. »

Un équipement de base est fourni **« gratuitement »** à chaque préposé en aide domestique : sac à dos, T-shirt, gants, produits de nettoyage, etc. Le préposé est responsable de cet équipement et

devra le remettre lors de son départ de Services West-Nette, si son départ a lieu à l'intérieur d'une année de service. Dans le cas de la carte d'identification, elle doit « obligatoirement » être remise lors du départ de l'employé.

## 8. LES CONGÉS

### 8.1 Les congés fériés

Les jours fériés, chômés et payés sont les suivants:

- Le vendredi Saint
- Le lundi de Pâques.
- La fête de la Reine.
- La Saint-Jean Baptiste.
- La Confédération.
- La fête du travail.
- L'Action de grâces.
- Les 25 et 26 décembre.
- Le 1<sup>er</sup> et 2 janvier.

Pour bénéficier des congés fériés, l'employé ne doit pas s'être absenté du travail sans l'autorisation de la direction générale ou sans raison valable, la veille et le lendemain de l'un de ces congés, sauf à la Saint-Jean Baptiste.

**La fête nationale**, (Saint-Jean Baptiste) le 24 juin : *Afin d'avoir droit au congé férié, chômé et payé de la fête nationale, la Loi sur les normes du travail stipule qu'il n'y a aucune condition d'admissibilité.* Le salaire doit correspondre à une indemnité égale à 1/20 du salaire gagné au cours des quatre (4) semaines complètes des paie précédent la semaine du 24 juin sans tenir compte des heures supplémentaires.

Si un congé survient un samedi ou un dimanche, ce congé est reporté au jour ouvrable suivant.

### 8.2 Les congés maladie ou d'absence personnelle

À l'obtention de sa permanence, l'employé a droit à un demi (1/2) jour d'absence personnelle par mois, six (6) jours par année, soit de janvier à décembre. Ces congés sont non-monnayables et non-transférables à l'année suivante.

L'employé, embauché après le 1<sup>er</sup> janvier, reçoit des crédits d'absence proportionnellement au nombre de mois inclus entre la date d'obtention de la permanence et la fin de l'année courante.

Une absence de plus de trois (3) jours ouvrables doit être motivée par un certificat médical aux frais de l'employé qui doit être remis dès que possible à la direction.

Lorsqu'un employé est incapable de travailler pour cause de maladie ou d'accident, il doit prioritairement en informer un membre du personnel administratif dans les plus brefs délais et, par la suite, aviser ses clients du moment de son absence.

### 8.3 Les congés sociaux et familiaux

l'employé bénéficie de congés, sans perte de salaire, dans les cas suivants et pour le nombre de jours ouvrables indiqués :

<b>À l'obtention de sa permanence</b>	<b>Avant l'obtention de la permanence</b>
À l'occasion de son mariage ou du mariage de ses enfants, son père, sa mère, un frère, une sœur ou d'un enfant de son conjoint : <b>une (1) journée.</b>  L'employé doit cependant aviser la direction un mois à l'avance de son absence.	À l'occasion de son mariage <b>une (1) journée avec salaire et</b> à l'occasion du mariage de ses enfants, son père, sa mère, un frère, une sœur ou d'un enfant de son conjoint <b>une (1) journée sans salaire:</b> L'employé doit cependant aviser la direction un mois à l'avance de son absence.
À l'occasion du décès du ou de la conjointe ou d'un enfant, père, mère, frères, sœurs: <b>trois (3) jours plus deux (2) sans salaire.</b>	À l'occasion du décès du ou de la conjointe ou d'un enfant, père, mère, frères, sœurs : <b>un (1) jour avec salaire plus quatre (4) sans salaire.</b>
À l'occasion du décès des membres suivants de sa famille : père et mère de la personne conjointe, bru et gendre : <b>deux (2) jours avec salaire.</b>	À l'occasion du décès des membres suivants de sa famille : père et mère de la personne conjointe, bru et gendre : <b>un (1) jour sans salaire.</b>
À l'occasion du décès de sa belle-sœur, de son beau-frère et de ses grands-parents : <b>un (1) jour avec salaire.</b>	À l'occasion du décès de sa belle-sœur, de son beau-frère et de ses grands-parents : <b>un (1) jour sans salaire.</b>

**Restrictions aux congés sociaux**

Lorsqu'il est fait mention de jours de calendrier ou du jour de l'événement, **seuls les jours ouvrables sont rémunérés.**

Le congé n'est pas accordé s'il coïncide avec tout autre congé ou période de vacances.

**Dans tous les cas,** l'employé doit aviser son supérieur immédiat le plus tôt possible et produire, sur demande, la preuve ou l'attestation des faits.

**8.4 Les congés pour raisons familiales ou parentales**

*La Loi sur les normes de travail prévoit* qu'un salarié peut s'absenter afin de remplir des obligations familiales ou parentales. Par contre, certaines conditions doivent être respectées afin qu'un salarié puisse se prévaloir de ce congé.

L'employé a droit à dix (10) jours de congé **sans salaire** par année, de janvier à décembre pour prendre soin de son ou de ses enfant-s, les enfants du conjoint, du conjoint, son père, sa mère, son frère, sa sœur ou l'un des grands-parents. Ces dix jours peuvent être fractionnés en vingt (20) demi-journées.

Une absence de plus de trois (3) jours ouvrables doit être motivée par un certificat médical aux frais de l'employé qui doit être remis aussitôt que possible à la direction.

Dans le cas où un congé devrait durer plus de quatorze (14) jours consécutifs, l'employé devra en aviser la direction générale, ou son représentant, et prendre entente avec celle-ci.

## **8.5 Les congés de maternité et de paternité**

### **8.5.1 Les congés de maternité**

- a) L'employée doit fournir à la direction un avis écrit mentionnant la date de son départ pour son congé de maternité ainsi que la date de son retour au travail, trois (3) semaines avant son départ ou moins si son état de santé l'oblige à partir plus tôt.
- b) L'avis doit toujours être accompagné d'un certificat médical attestant de la grossesse et de la date prévue de l'accouchement.

#### **La durée du congé de maternité**

- a) Au plus dix-huit (18) semaines continues sans salaire.
- b) Le congé ne peut commencer qu'à compter de seize (16) semaines avant l'accouchement.
- c) À partir de la sixième (6<sup>e</sup>) semaine avant l'accouchement, *Services West-Nette* peut exiger par écrit un certificat médical attestant que l'employée est apte au travail. Si elle ne le fournit pas dans les huit (8) jours, l'employeur peut, par avis écrit, l'obliger à un retrait préventif.
- d) Si l'employée revient au travail dans les deux (2) semaines suivant l'accouchement, *Services West-Nette* peut exiger un certificat médical attestant qu'elle est en mesure de reprendre le travail.

#### **Le retour au travail**

À la fin du congé de maternité, *Services West-Nette* doit réintégrer l'employée dans son poste habituel et lui donner le salaire et les mêmes avantages auxquels elle aurait eu droit si elle était restée au travail.

De son côté, l'employée doit obligatoirement donner une date de retour au travail avant son départ et re-confirmer cette date un mois avant de reprendre son poste.

#### **Vacances**

Une absence pour congé de maternité durant l'année de référence n'a pas pour effet de réduire les vacances d'une salariée. Elle a droit à une indemnité équivalant à quatre pour cent (4%) ou plus du salaire gagné durant la période travaillée.

### **8.5.2 Les congés de paternité**

Lorsque sa conjointe accouche un employé permanent a droit à deux (2) jours de congé rémunérés et de trois (3) jours non rémunérés.

### **8.5.3 Les congés pour adoption**

- a) Un employé peut s'absenter du travail pendant cinq (5) jours ouvrables à l'occasion de l'adoption d'un enfant. Les deux premiers jours d'absence sont rémunérés si l'employé est permanent.
- b) Ce congé peut être discontinu et ne peut être pris après l'expiration des quinze (15) jours suivant l'arrivée de l'enfant à la maison.

Toutefois, s'il s'agit d'un enfant de sa (son) conjoint(e), l'employé n'a droit qu'à un congé sans solde d'une durée maximale de deux (2) jours ouvrables

## **8.6 Les congés sans solde**

- 8.6.1 Un congé sans solde d'une durée maximale d'une (1) année, avec droit de retour sur préavis d'un (1) mois, peut être accordé à un employé qui en fait la demande au conseil d'administration, au moins soixante (60) jours à l'avance, à moins que le conseil d'administration en décide autrement. Pour obtenir ce congé sans solde, l'employé doit avoir accumulé au moins cinq (5) années de service continu.
- 8.6.2 Lors de l'acceptation du congé par le conseil d'administration, les modalités doivent être clairement définies : date de départ, de retour et conditions.

## **9. LE RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS**

La direction générale et l'employé doivent tenter de régler tout différend sur une base cordiale.

## **10. LES VACANCES ANNUELLES PAYÉES**

- 10.1 Le droit aux vacances annuelles payées s'acquiert pendant une période de douze (12) mois consécutifs. Cette période, appelée année de référence, s'étend du **1<sup>er</sup> mai au 30 avril de l'année suivante.**

<b>Service continu</b>	<b>Durée du congé</b>	<b>Equivalence en %</b>
1 an et moins	1 jour par mois de service**	
1 an à 3 ans	2 semaines	4%
3 ans à 5 ans	3 semaines	6%
5 ans et plus	4 semaines	8%

**\*\* jusqu'à concurrence de 10 jours ouvrables.**

- 10.2 Les vacances annuelles payées doivent être prises dans les douze (12) mois qui suivent l'année de référence.
- 10.3 *Services West-Nette* se réserve le privilège de fixer la période des vacances en s'assurant d'un effectif minimal de 50 %. La priorité du choix des vacances sera accordée en tenant compte de l'ancienneté.
- 10.4 Les vacances annuelles ne peuvent être remplacées par une indemnité monétaire.
- 10.5 L'employé qui bénéficie déjà d'un congé annuel de deux (2) semaines a droit, s'il en fait la demande dans un délai de trente (30) jours, à un congé annuel supplémentaire **sans salaire** d'une troisième semaine. Il est possible que ce congé supplémentaire ne soit pas continu aux vacances auxquelles le salarié a déjà droit.
- 10.7 Le salarié qui a droit à trois (3) semaines ou plus de vacances d'après son ancienneté a le droit de les prendre de façon consécutive.

## 11. ENCADREMENT ET PERFECTIONNEMENT

### 11.1 Formation

*Services West-Nette* favorise toute formation pouvant permettre à son personnel d'améliorer son efficacité et d'acquérir une plus grande compétence, ainsi que des connaissances devant l'aider dans l'accomplissement de ces tâches.

### 11.2 Remboursement des frais de formation

*Services West-Nette* rembourse à l'employé contractuel les frais de cours engagés dans le cadre de ses besoins de perfectionnement et de formation.

On entend par frais de formation, les frais d'admission et d'inscription au cours ainsi que les frais d'achat de livres ou documentation obligatoires. De plus les frais de déplacements encourus seront remboursés d'après les normes en vigueur dans l'entreprise et les heures de formation seront considérées comme des heures travaillées.

Pour être éligible au remboursement, la formation doit tenir compte à la fois des priorités de *Services West-Nette* et des besoins de l'employé.

La demande de remboursement doit tenir compte des modalités suivantes :

a) Le cours doit avoir été préalablement autorisé par la direction générale de *Services West-Nette*.

b) Le cours doit être lié directement au travail.

Le remboursement de ces frais s'effectue à la fin de la période de cours sur présentation d'une attestation de réussite et des pièces justificatives appropriées.

## 12. PROCÉDURE DE CONGÉDIEMENT

12.1 Un employé ne peut être congédié que pour des raisons justes et suffisantes telles que :

a) Un manquement grave au code d'éthique de *Services West-Nette* ;

b) Une faute professionnelle grave ;

c) Une mise à pied économique .

Dans un tel cas, un avis écrit doit être signifié à l'employé au moins deux (2) semaines à l'avance.

### 12.2 La procédure de congédiement doit suivre les étapes suivantes :

**À l'exception de fautes graves** de la part de l'employé, lorsque *Services West-Nette* considère que celui-ci nuit par son rendement insatisfaisant, son attitude négative ou autre, au bon fonctionnement de l'entreprise, il devra l'en aviser dans un premier temps, verbalement, et, par la suite, par écrit.

a) Un avertissement verbal sera servi à l'employé par son supérieur immédiat :

□ l'informant de ce qu'on lui reproche de façon explicite ;

□ l'informant de ce qu'on attend de lui ;

□ l'informant des conséquences du non-respect des attentes en question ;

- lui fixant un délai précis mais suffisant pour s'amender.
- b) Par la suite, s'il n'y a pas d'amélioration, un avis écrit de la direction sera adressé à l'employé concerné reprenant les points cités lors de l'avis verbal.
- c) L'employé a le droit de demander une rencontre avec la direction ou son supérieur immédiat, pour discuter du problème dès la réception de l'avis écrit.
- d) Selon les délais prévus dans le premier avis, s'il y a toujours insatisfaction, l'employé est avisé par écrit, par la direction, de son congédiement, de la date et des raisons qui le motivent.

### **13. AVIS DE CESSATION D'EMPLOI OU DE MISE À PIED TEMPORAIRE**

**13.1 Services West-Nette remettra un avis écrit à un employé** avant de mettre fin à son contrat de travail ou de le mettre à pied temporairement. La durée de l'avis varie en fonction de la durée du service continu.

<b>Service continu</b>	<b>Durée de l'avis</b>
moins de 3 mois	aucun avis
3 mois à 1 an	1 semaine
1 an à 5 ans	2 semaines
5 ans à 10 ans	4 semaines
9 ans et plus	8 semaines

**13.2 Cette mesure ne s'applique pas à l'égard d'un EMPLOYÉ:**

- a) qui n'a pas trois (3) mois de service continu ;
- b) qui a commis une faute grave ;
- c) qui est mis à pied en raison d'un cas fortuit (exemple: incendie).

**13.3 Cessation d'emploi**

Lors du départ de l'employé, *Service West-Nette* lui remet un formulaire de cessation d'emploi, toute indemnité de vacances qui lui est due à cette date, une lettre précisant les détails de sa cessation d'emploi.

**\*\* Tous les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique. Ils ont la valeur de féminin et de masculin.**