



Julie Bleau
asstsas

« Vous n'êtes qu'une petite capricieuse ! » Que répondre ?

PARTIE 1 : LA LOI

Les préposées à l'entretien ménager et même leurs responsables sont parfois assaillis par les commentaires et tracassations des clients qui souhaitent que tout soit fait à leur goût, selon leurs méthodes à eux. Les demandes des clients sont parfois irréalistes, voire même dangereuses. Existe-t-il des normes, des règles écrites pour faire comprendre aux clients que, dans certaines situations, la travailleuse qui refuse une tâche pour des raisons de sécurité est bien légitimée et non pas capricieuse ?

UNE LOI

Depuis 1979, il existe la Loi sur la santé et la sécurité du travail. Elle a pour but « d'éliminer à la source les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs ». On y trouve, entre autres, les droits et obligations des travailleurs et des employeurs.

L'article 51 stipule que « l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment :

- > s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur ;
- > utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur ;
- > informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié ».

Mentionnons aussi les droits suivants des travailleurs :

> « Le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

> Un travailleur a le droit de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger. »

Évidemment, la loi n'entre pas dans tous les fins détails. Par exemple, un client veut que la préposée monte sur une vieille chaise pour nettoyer de hautes armoires : avez-vous une norme écrite qui dit de ne pas le faire ? La réponse est non. La loi ne fournira jamais une réponse précise sur un élément aussi pointu. Il nous faut extrapoler à partir des droits et répondre que le travailleur a

— — — — —

Une même activité répétée à raison de deux ou trois clients par jour, plusieurs jours par semaine, n'est pas comparable aux tâches hebdomadaires réalisées par Monsieur et Madame Tout-le-monde.

— — — — —

droit à une situation de travail qui respecte sa santé et sa sécurité et que, dans ce cas, l'entreprise juge qu'effectivement il y a un danger pour sa santé et sa sécurité.

Revenons à l'énoncé « le travailleur a le droit de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire... ». Attardons-nous à la notion de « motifs raisonnables ». Un travailleur qui refuse une tâche doit en informer son employeur. Celui-ci peut juger qu'il n'avait pas raison de se croire en danger et qu'il aurait dû réaliser la tâche. Dans ce cas, qui tranche ? Ce rôle revient à un inspecteur de la CSST. Le droit de refus, c'est donc quelque chose de sérieux.

POURQUOI LE CLIENT NE PERÇOIT PAS LES DANGERS ?

Les clients ont tous des expériences de ménage chez eux. À cela, ils n'associent pas d'inconfort ou de blessures. En effet,

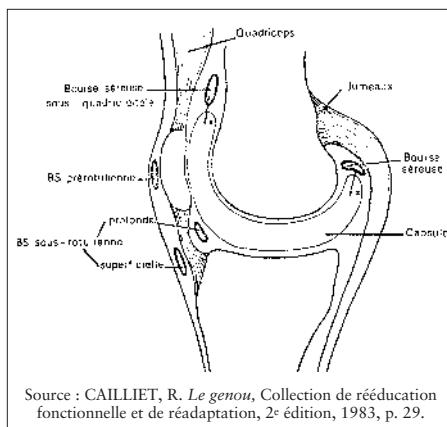
« VOTRE EMPLOYÉE EST CAPRICIEUSE, ELLE NE VEUT PAS LAVER MON PLANCHER À GENOUX. JE L'AI FAIT TOUTE MA VIE ET JE NE SUIS PAS MORTE ! » UN COMMENTAIRE CARICATURAL ? NON, PLUTÔT MAINTES FOIS ENTENDU PAR LES RESPONSABLES DES ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE QUI OFFRENT DES SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER À DOMICILE. IL NE S'AGIT QUE D'UN EXEMPLE D'EXIGENCES PARTICULIÈRES. FAUT-IL ARGUMENTER ? QUE RÉPONDRE POUR PROTÉGER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES TRAVAILLEUSES ?

De l'eau dans les genoux

Laver un plancher à genoux est une tâche difficile pour le dos, les poignets, mais surtout pour les genoux. Après quelque temps passé sur un plancher dur, on ressent de l'inconfort voire même de la douleur. Certaines préposées développent « de l'eau dans les genoux » (appelé hygroma).

Voyons quelques notions d'anatomie. Le genou est situé à la jonction de trois os : le fémur, le tibia et la rotule. On y voit qu'entre la rotule et la peau se trouve un coussinet appelé bourse. Cette bourse contient du liquide et elle a pour fonction de limiter la friction entre les structures. Le fait de chuter sur les genoux ou de s'agenouiller à répétition blesse la bourse : c'est la bursite. La personne se plaint de douleur et de gonflement. Pour la soulager, on suggère un bandage compressif ; parfois, un médecin enlève le liquide qui s'est accumulé ou encore il enlève la bourse.

La grande question est de savoir combien de temps il faut passer à genoux pour en arriver à une bursite. Peut-on fixer un



Source : CAILLIET, R. *Le genou*, Collection de rééducation fonctionnelle et de réadaptation, 2^e édition, 1983, p. 29.



nombre de planchers qu'on peut laver à genoux sans danger ?

Il n'y a pas d'étude portant sur l'entretien ménager. Des chercheurs internationaux¹ ont toutefois étudié la question chez des poseurs de tapis et de plancher. Ils démontrent que plus on s'agenouille souvent, plus on risque de développer une bursite. Toutefois, ils ne sont pas en mesure de chiffrer après combien de temps passé à genoux un travailleur développera une bursite. Que conclure ? Évitions donc, chaque fois que c'est possible, de s'agenouiller puisque des liens sont prouvés entre cette posture et la bursite au genou. Lorsqu'il faut absolument s'agenouiller, porter des genouillères ou utiliser un coussin de jardinier. Le fait de s'agenouiller sur une serviette pliée ou un tapis de bain ne constitue pas une protection efficace.

> *Un bon investissement : des genouillères munies de velcros (environ 8 \$) ou un coussin de jardinier (magasin du dollar).*

lorsque des tâches d'entretien sont réalisées une fois par semaine, les muscles et les articulations ont le temps de récupérer.

Le cas des préposées est fort différent : une même activité répétée chez deux ou trois clients par jour et ce, plusieurs jours par semaine n'est pas comparable aux tâches hebdomadaires réalisées par Monsieur et Madame Tout-le-monde. Le corps humain est un tout qui accumule les effets des différentes tâches. Lentement s'installent la fatigue, l'inconfort et la douleur qui, finalement, deviendront chroniques s'ils ne sont pas dépistés et arrêtés à temps. Le client n'a jamais réfléchi à cette addition de contraintes. C'est pourquoi il ne perçoit pas les dangers !

QUAND LE CLIENT SE COMPARE

Que faire avec un client qui argumente et se compare à la préposée ? Choisissons un exemple classique. La préposée se rend chez une nouvelle cliente âgée qui tient mordicus à ce qu'elle lave le plancher à genoux, parce que, selon elle, avec une vadrouille ce n'est pas aussi propre... La dame l'a fait elle-même toute sa vie, pour-

quoi diable ce serait dangereux pour la préposée ?

Il existe une explication physiologique (encadré). On peut l'expliquer au client. Mais pour les plus têtus, inutile d'argumenter, il faut évoquer les règles de l'entreprise : la tâche sera réalisée comme ceci et non pas comme cela. Point final ! On peut aussi se référer à la loi : la travailleuse a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique et en tant qu'employeur, vous avez le devoir de lui offrir ces conditions. On n'argumente pas, c'est la loi !

LA PRÉVENTION A BIEN MEILLEUR GOÛT

C'est connu, pour s'éviter bien des soucis et des maux, mieux vaut opter pour la prévention. Plusieurs entreprises ont rédigé un document qu'elles appellent règles, politiques, procédures, code d'éthique ou de pratique. Peu importe la terminologie choisie, l'objectif, ici, vise à énoncer clairement les façons de faire et les rôles de chacun.

Par exemple, on peut y lire ce qui distingue l'entretien ménager léger et lourd. C'est aussi là qu'on signifie au client que, par exemple, les planchers ne sont pas lavés à genoux, que l'entreprise ne tolère aucune manifestation d'agressivité physique ou verbale envers la préposée. On explique au client les conséquences qu'occasionneront de tels gestes (par exemple, l'arrêt immédiat des services).

ENCORE DE LA PAPERASSE ?

Non, les règles sont essentielles puisqu'elles définissent et communiquent clairement les engagements de la direction et les méthodes préconisées pour atteindre les objectifs fixés. Dans un autre article qui sera publié dans le prochain numéro d'*Objectif prévention*, nous détaillerons les notions de règles et de procédures et nous donnerons des trucs pour leur rédaction. ♦

RÉFÉRENCE

1. KUORINKA, I., L. FORCIER. *LATR, Les lésions attribuables au travail répétitif*, Éditions Multimondes, 1995, p. 128-133.