



Julie Bleau  
asstsas

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

## PARTIE 2 : LES PROCÉDURES ET LES RÈGLES

**D'**abord, définissons les termes « procédure » et « règle » à l'aide du *Petit Robert*. « Procédure : ensemble des règles d'organisation d'ordre administratif pour parvenir à certains résultats. » « Règle : ce qui est imposé ou adopté comme ligne directrice de conduite ; formule qui indique ce qui doit être fait dans un cas déterminé. » Ainsi, les règles énoncent comment les tâches doivent être accomplies et la procédure regroupe ces règles pour atteindre des objectifs. Mais quels objectifs au juste ?

### POURQUOI DÉFINIR DES RÈGLES ?

La rédaction de règles claires s'avère essentielle pour éviter des négociations ardues avec les clients. Les règles évitent aussi de mettre dans l'embarras les préposées à l'entretien ménager. En effet, il peut être difficile de dire non à un client qu'on aime bien et qui demande quelque chose d'irréaliste ou de dangereux. Comment la préposée peut-elle justifier son malaise, ses craintes ? Comment convaincre le client de l'inadéquation de sa demande ?

Lorsque rien n'est écrit, vous ouvrez grand la porte aux mille et un caprices du client. Il a beau jeu et la préposée est rarement la mieux placée pour argumenter. Les règles constituent donc une base d'argumentation solide. Elles sont faciles à évoquer : « Vous savez, monsieur, c'est bien écrit dans le dépliant que le nettoyage des murs fait partie de l'entretien lourd... ».

### LES ÉTAPES À FRANCHIR

Pour obtenir des règles vraiment utiles, vous devez franchir certaines étapes. Il faut d'abord les concevoir, les adopter et les diffuser. Ensuite, il faut procéder à leur mise en application et, finalement,

en assurer leur mise à jour.

### La conception/rédaction

Les règles définissent, entre autres, vos attentes envers les clients et leurs responsabilités. Vous aurez avantage à consulter les préposées. Elles pourront vous nourrir de petits exemples qui leur pèsent lourd. Ainsi, pour des raisons de santé et de sécurité du travail (et pour bien d'autres bonnes raisons aussi), ce sont ces irritants que vous tenterez d'éliminer.

Chaque entreprise devrait se pencher sur plusieurs thèmes pour concevoir ses règles. Par exemple, les objectifs du document, les services aux clients, les responsabilités de l'entreprise et des préposées (tableau).

Au moment de rédiger vos règles, portez une attention particulière à la formulation des énoncés. Assurez-vous qu'ils englobent plusieurs réalités afin que le client ne tente pas de se faufiler entre les

mailles. Un exemple vécu : une règle stipule qu'au moment de la visite de l'intervenant, les chats et les chiens doivent être enfermés ou attachés. Or, une intervenante s'est fait surprendre, à sa sortie de la voiture, par un troupeau

**Il peut être difficile de dire non à un client qu'on aime bien et qui demande quelque chose d'irréaliste ou de dangereux.**

d'oies en colère qui chargeaient du bec... Le client s'est défendu en disant qu'il avait bien lu les règles, mais comme on y mentionnait seulement les chats et les chiens... Parler « d'animaux » est plus général et couvre aussi le potentiel crocodile dans la baignoire !

Aussi, à moins que vous ne souhaitiez des équipements bien particuliers, évitez de tous les énumérer. Un oubli, un nouvel équipement sur le marché qui n'est pas mentionné dans le dépliant et voilà le document désuet. Écrivez plutôt une formule du type « Le client devra se procurer les équipements exigés par l'entreprise ». Pour faciliter la rédaction de votre document, vous pouvez aussi vous appuyer sur les politiques et procédures rédigées par les CLSC et remis à leurs clients.

**L'ARTICLE DU MÊME TITRE PUBLIÉ  
DANS LE NUMÉRO PRÉCÉDENT  
(VOL. 25, N° 4, P. 28-29) ÉNONÇAIT  
LA LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ  
DU TRAVAIL QUI A POUR BUT  
D'ÉLIMINER À LA SOURCE LES  
DANGERS POUR LA SANTÉ, LA  
SÉCURITÉ ET L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE  
DES TRAVAILLEURS. ON POUVAIT  
AUSSI Y LIRE QUE LA RÉDACTION DE  
RÈGLES CONSTITUE UNE BASE SOLIDE  
POUR LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS  
DU TRAVAIL PUISQU'ELLES ÉRIGENT  
DES BALISES ET DICTENT LE CADRE  
D'INTERVENTION À DOMICILE. LES  
ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE  
EN AIDE DOMESTIQUE ONT TOUT  
AVANTAGE À SE DOTER DE  
PROCÉDURES ET DE RÈGLES CLAIRES.  
C'EST LE SUJET DE CET ARTICLE.**

## L'adoption

Pour donner du poids aux règles et pour s'assurer que les idées véhiculées sont partagées par tous, il est fort souhaitable de les faire adopter par le conseil d'administration. De cette façon, dans les cas où les règles sont transgressées et que vous désirez aller de l'avant pour les faire respecter, vous disposez d'un appui de taille.

## La diffusion

Autre condition de succès des règles : leur diffusion auprès des clients, des préposées, de la responsable des horaires.

Il faut donc communiquer les règles auprès de toutes les préposées, tant les nouvelles que les anciennes. Simplement leur adresser une copie des règles et procédures dans leur pigeonier est une action insuffisante. Même chose pour l'affichage sur un babillard : peu de gens en prennent connaissance et encore moins nombreux sont ceux qui s'arrêtent pour réfléchir aux implications de telles règles dans leur quotidien.

Il faut plutôt assurer une diffusion active par un responsable de haut niveau ; cela ajoute de la crédibilité à la démarche et lui confère un caractère officiel. Organisez des rencontres, des discussions, des moments pour donner plus de détails, recueillez les questions des employées et répondez-y. La compréhension des règles est importante.

Pensez aussi informer les clients. Idéalement, les règles leur sont présentées verbalement (diffusion active) et un dépliant leur est remis. Pour les cas qu'on soupçonne ardu, un contrat est même signé.



*Pour exprimer clairement au client qu'on ne lavera pas ses planchers à genoux, une règle écrite est plus convaincante !*

## > Réflexion préalable à la conception et à la rédaction des règles

Les thèmes	Des exemples
Objectifs visés par la rédaction des règles	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; prévenir les accidents, les incidents, les blessures et les maladies professionnelles ;</li><li>&gt; fournir aux préposées des conditions de travail exemptes de danger ;</li><li>&gt; assainir le climat de travail ; limiter le roulement de personnel ;</li><li>&gt; assurer la qualité des services.</li></ul>
Services auxquels le client est en droit de s'attendre	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; tâches relatives à l'entretien léger et celles d'entretien lourd ;</li><li>&gt; façons de faire préconisées par l'entreprise.</li></ul>
Responsabilités de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; les engagements en cas d'absence de la préposée, de bris de matériel, etc.</li></ul>
Responsabilités du client	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; les attentes de l'entreprise par rapport à son attitude, à la disponibilité des équipements, etc.</li></ul>
Responsabilités de la préposée	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; le respect des règles, le souci de la prévention, le respect de la confidentialité, la ponctualité, l'honnêteté, etc.</li></ul>
Conséquences du non-respect des conditions précédentes	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; <b>pour le client</b> : rapport au CLSC, communication avec la famille, suspension d'une tâche ou de l'ensemble des services, etc ;</li><li>&gt; <b>pour la préposée</b> : rencontre avec la direction, etc.</li></ul>

Évidemment, tout ceci doit être réalisé avant même que ne démarrent les services. Ainsi, les règles étant établies dès le départ, vous évitez les négociations surprises. « Un client averti en vaut deux », nous dit une directrice.

Certaines directrices d'entreprises d'économie sociale témoignent des bienfaits de discuter avec le client. L'impact est beaucoup plus grand lorsque le règlement lui est présenté en personne, par une figure d'autorité, plutôt que reçu dans sa boîte aux lettres. Établissez un contact avec lui, expliquez-lui le fonctionnement de l'entreprise et assurez-vous que toutes les règles soient bien comprises et en place avant que la préposée n'intervienne à domicile. Voilà des gages de succès. « Quand les règles sont claires et que le client sait à quoi s'attendre, c'est moins stressant pour la préposée. Depuis qu'on rencontre les clients et qu'on leur remet un dépliant explicatif, notre taux de roulement de personnel a même diminué. Les filles s'épuisent moins », rapporte une autre directrice.

## L'application

De supers règles sont écrites, mais aucun des objectifs n'est atteint ? Questionnez-vous ! Même les meilleures règles sont inutiles si elles ne sont pas appliquées et respectées. Alors, une fois les règles connues, vous devez vous assurer de leur application et veiller à leur respect. Pour cela, il faut prévoir des mécanismes d'évaluation de leur application.

## La mise à jour

Bien que des règles soient écrites, les situations de travail ne cessent pas d'évoluer pour autant. Elles doivent donc être mises à jour pour tenir compte des nouvelles réalités.

## MIEUX VAUX PRÉVENIR

Bien plus que de la paperasse, les règles sont des bases solides sur lesquelles s'appuyer en cas de pépin. On évite ainsi de se creuser la tête chaque fois que des situations problématiques se présentent parce que tout (ou presque) a déjà été réfléchi, tranquillement, sans que les émotions ne viennent nous perturber (« qu'est-ce qu'on fait, qu'est-ce qu'on lui dit, pauvre monsieur ? »). Documentez, expliquez et même réexpliquez au besoin aux clients et aux employés. Voilà des actions de prévention bénéfiques ! ♦

## RÉFÉRENCES

ASSTSAS. *La prévention en action*, Les Éditions Logiques, 1997, p. 17-22.

PÉRUSSE, M. « Gérer la prévention, c'est commencer par une politique », *Travail et santé*, décembre 1993, vol. 9, n° 4, p. 30-36.

## La non-violence doit aussi faire partie des règles de l'entreprise.

**N'hésitez pas à énoncer clairement vos positions face à la violence. Voici un exemple du CLSC de Châteauguay :**

« Tout acte de violence, de non-respect ou de manque de courtoisie envers un membre du personnel, qu'il soit un acte physique, verbal, une menace psychologique, une intimidation, un abus, un assaut ou un traumatisme causant des dommages physiques ou psychologique, est inacceptable et interdit. De tels comportements peuvent constituer un motif valable de refus face à une demande de service. »