

Un œil de lynx pour la vérification du domicile



Julie Bleau
asstsas

Les entreprises d'économie sociale en aide domestique se préoccupant de santé et de sécurité du travail (SST) devraient recourir à une activité simple et efficace : la vérification de prévention.

La vérification permet d'évaluer les risques associés à un environnement de travail, dans ce cas-ci, le domicile du client, ainsi que les équipements qui s'y trouvent. Une fois les risques identifiés, il faut les éliminer ou, à tout le moins, les contrôler, et ce, avant que des accidents ne surviennent.

LA DÉMARCHE DE VÉRIFICATION

Pour atteindre ces objectifs de prévention, nous vous proposons une grille aide-mémoire¹ à utiliser au cours d'une démarche en six étapes.

1. Choisir une grille de vérification

Utilisez la grille proposée par l'ASSTSAS, adaptez-la à vos besoins ou, encore, rédigez votre propre grille. Voici les thèmes à aborder : accès extérieur au domicile, environnement interne général, détail des pièces et des équipements d'entretien.

2. Désigner une vérificatrice et une responsable du suivi

La vérificatrice doit avoir l'œil alerte pour déceler les risques, bien connaître le métier de préposée d'aide à domicile et posséder des notions de base en SST. Pensons, par exemple, aux formatrices de l'ASSTSAS en Entretien ménager sécuritaire à domicile et aux compagnes du Programme d'apprentissage en milieu de travail. La responsable du suivi peut aussi agir comme vérificatrice. Il peut s'agir d'une gestionnaire qui posera plus facilement des limites au client et lui fera accepter les changements requis dans son domicile.

3. Déterminer le moment de la vérification

Idéalement, on vérifie le domicile de chaque nouveau client avant le début des services. En général, la première visite consiste à déterminer précisément les tâches d'entretien et le contexte de travail. C'est le moment aussi d'affirmer les valeurs de SST de l'entreprise.

4. Procéder à la vérification

La vérificatrice inspecte le domicile avec sa grille de vérification en main. Elle coche un à un les éléments de la liste (**encadré**). Lorsque des lacunes sont identifiées, des correctifs doivent être apportés par le client ou sa famille. En cas de problèmes graves ou complexes, la direction de l'entreprise doit en être informée.

5. Informer la préposée

Informez verbalement la préposée des recommandations particulières ou lui remettez le formulaire rempli. Ainsi, elle sait à quoi s'attendre dans un nouveau domicile et, surtout, comment agir grâce à des notes claires : « En attente d'un nouvel escabeau. D'ici là, ne pas laver le luminaire au-dessus de la table ».

6. Assurer un suivi

Différentes formes de suivi sont possibles : discuter avec la préposée, téléphoner au client ou effectuer une seconde visite de vérification.

Une fois les risques identifiés, il faut les éliminer ou, à tout le moins, les contrôler, et ce, avant que des accidents ne surviennent.



Illustration : Peggy Messing

AVANTAGES DE VÉRIFIER LE DOMICILE EN COMPAGNIE DU CLIENT

- > **Il y a un souci du bien-être du client**, car les risques pour la préposée sont autant de risques pour lui.
- > **Cela permet d'introduire les politiques de l'organisation** et les limites quant aux éléments déficients (ex. : la préposée ne passera pas l'aspirateur, car le fil électrique est trop abîmé).
- > **Les attentes sont énoncées tout en rassurant le client** sur l'application des correctifs : « Ça va prendre une nouvelle vadrouille parce que la préposée ne lavera pas le plancher à genoux. Mais je vous garantis qu'il va être bien beau quand même ! »

LES RÉSISTANCES DU CLIENT

Bien que certains clients soient plus démunis, la préposée ne doit pas risquer sa santé. Dans ces cas, la préposée, l'entreprise, le CSSS ou des groupes communautaires peuvent offrir du soutien en vue de l'application des recommandations. « Je sais que votre fille est à Toronto. Alors, pour le fil d'aspirateur, je vais téléphoner à un réparateur pour vous. » « Actuellement, vos produits ne sont pas bien rangés, mais je vais vous aider, on va organiser une armoire super pratique ! »

Selon la Loi sur la santé et la sécurité du travail (art. 51), participer à l'élimination des risques d'accident est une obligation tant des travailleurs que des employeurs. Vous avez donc la loi de votre côté pour appuyer vos dires face aux clients, surtout les récalcitrants.

- **Chez Logis-Aide des Basques à Trois-Pistoles**, Ghislaine St-Jean porte plusieurs chapeaux. Elle est à la fois préposée d'aide à domicile, formatrice ASSTSAS et agente d'intégration. Elle se rend au domicile des nouveaux clients pour la première rencontre. Elle en profite pour remplir la grille de vérification de prévention. En cas de problème, elle informe la directrice, Mariane Goulet, qui assurera le suivi et fera en sorte que les correctifs soient apportés conformément aux règles établies par le programme de prévention.

- **Après le premier service**, je téléphone toujours aux clients pour vérifier s'ils ont apprécié. Je fais alors le suivi de ce que j'ai noté lors de ma vérification (« Avez-vous acheté les produits demandés ? ») et je valide avec la préposée. Quand on demande des améliorations, c'est rare que les clients ne bougent pas. (Sylvie Pratte, formatrice ASSTSAS, Coopérative de solidarité d'aide à domicile de Shawinigan)

Lorsque les risques sont énoncés avec tact, la majorité des clients sont compréhensifs et appliquent les recommandations.

Lorsque les risques sont énoncés avec tact, la majorité des clients sont compréhensifs et appliquent les recommandations. L'humour permet aussi de désamorcer certaines situations tendues. Par exemple, face à un client qui refuse de reconnaître un risque (« J'ai toujours fait ça et je ne suis pas mort !), trouvez une formule humoristique, dite gentiment et non sur un ton sarcastique : « Vous grimpez là, vous ? Vous êtes bien courageux ! Moi, je n'ai pas ce courage. »

ŒIL DE LYNX NE DEVINE PAS...

Avec le temps, la situation au domicile du client peut changer. Les équipements vieillissent, il y a un nouveau chien agressif, le fils amène ses amis, etc. Les préposées doivent rapporter tout nouveau risque au domicile et savoir à qui s'adresser. La vérificatrice peut bien avoir un œil de lynx lors de la première visite. Elle ne possède pas de boule de cristal pour savoir ce qu'est devenu le domicile un an plus tard. ●

RÉFÉRENCE

1. Grille de vérification : <http://www.asstsas.qc.ca/emsad-grille-de-verification.html>



Ghislaine St-Jean et Mariane Goulet, Chez Logis-Aide des Basques à Trois-Pistoles.

- **J'explique aux clients** : « Si votre aspirateur fonctionne mal, ça va prendre deux fois plus de temps. » Les clients en veulent toujours plus pour leur argent, l'argument temps fonctionne super bien ! (Linda Goyet, formatrice ASSTSAS, Coopérative de solidarité en soutien à domicile de Joliette)