

**Coopérative de services à domiciles de la MRC de Montmagny**

**RAPPORT ANNUEL**

**1998-1999**

## TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente .....	3
Mot de la directrice générale .....	4
Conseil d'administration 1998-1999 .....	6
Liste des comités .....	7
Ressources humaines .....	8
Territoire ... ..	9
Siège social .....	9
Rapport annuel des activités au 30 juin 1999 .....	10
Plan d'action 1999-2000 .....	16
Rapport financier au 30 juin 1999 .....	19

### *ANNEXES :*

I- Liste des membres au 30 juin 1999 .....	26
II - Liste des préposé(e) aux services au 30 juin 1999 .....	33
III- Tableau de l'évolution des heures de services .....	37

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour et bienvenue à l'assemblée générale,

C'est avec plaisir que je vous accueille à notre première assemblée générale annuelle. Je suis fière de vous présenter le rapport annuel des activités qui ont eu cours à notre coopérative jusqu'au 30 juin 1999.

Vous pourrez, en le feuilletant, constater la progression fulgurante de notre entreprise dont les opérations ont débuté il y a un an seulement. Nous avons des résultats qui dépassent nos attentes.

L'avenir s'annonce très prometteur pour notre jeune coopérative. Nous entreprenons la deuxième année avec enthousiasme, confiants que nous allons atteindre encore davantage.

Ce qui est important, pour les membres du conseil d'administration et du personnel, c'est de rester près des gens et de leurs besoins.

En terminant, je veux vous remercier, les membres du conseil d'administration et le personnel pour votre implication et votre soutien, car sans vous, il n'y a pas de coopérative.

Vous remerciant de votre attention,

Thérèse A. Robert, présidente  
le 4 octobre 1999

## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Depuis quelques années, la société Québécoise vit une réorganisation majeure dans bon nombre de services. Au plan socio-économique, on a qu'à penser à la réforme de la santé où il est notamment question de chirurgie d'un jour, de soins à domicile, etc afin de diminuer les coûts liés à l'hébergement en milieu hospitalier.

Cette situation, conjuguée au vieillissement de la population, a fait apparaître de nouvelles réalités sociales qui se traduisent, entre autres, par des temps d'attente dépassant souvent la limite du raisonnable pour l'obtention de services ou de traitements.

L'absence ou l'incapacité des entreprises de répondre adéquatement aux besoins de la population tout en respectant la capacité de payer des gens pour les services d'aide domestique, ne sont que des exemples de cette nouvelle conjoncture économique et sociale.

Malgré le fait que cette situation ne soit pas une finalité, mais bien un temps nécessaire à la réalisation de ces changements sociaux, il importe de considérer le désir des gens, dont ceux en perte d'autonomie, de demeurer à leur domicile et d'y être traités convenablement.

C'est pour répondre à ces nouveaux besoins, que la coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny a vu le jour en mai 1998.

## **Coopérative de services à domiciles de la MRC de Montmagny**

Une coopérative de consommateur, fut le choix du comité fondateur. La formule coopérative permet d'offrir une meilleure qualité des services puisque les membres en sont collectivement propriétaires.

Ce choix implique que la coopérative se doit de gérer la «demande» de ses membres et d'offrir un service à un moindre coût tout en permettant aux gens de demeurer à leur domicile le plus longtemps possible. Mission très noble que la Coopérative de services a su accomplir avec brio lors de cette première année d'opération.

De plus, il importe de souligner la participation de la Coopérative dans la création de nombreux emplois durables sur le territoire de la MRC de Montmagny. La Coopérative de services est fière de souligner entre autres, son implication auprès des femmes sans emplois et de personnes plus défavorisées sur notre territoire.

La croissance fulgurante de la coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny témoigne de l'importance d'une telle entreprise d'économie sociale sur notre territoire. Fière de ces réalisations, il me fait plaisir de vous inviter à parcourir le présent rapport pour constater de vous-même cette réussite.

Bonne lecture!

Louise Soucy, directrice générale  
Le 18 octobre 1999

# MEMBRES

Au 30 juin 1999, la coopérative comptait 222 membres répartis sur tout le territoire de la MRC de Montmagny (voir liste des membres en annexe).

## CONSEIL D'ADMINISTRATION 1998-1999

<u>POSTE</u>	<u>NOM</u>	<u>MUNICIPALITÉ</u>
<i>Présidente</i>	Thérèse A. Robert	<i>Lac-Frontière</i>
<i>Secrétaire</i>	Noëlla Chabot	<i>Saint-Fabien-de Panet</i>
<i>Trésorier</i>	Fernand Bernard	<i>Montmagny</i>
<i>Administratrice</i>	Thérèse Mercier	<i>Montmagny</i>
<i>Administratrice</i>	Estelle Loubert	<i>Montmagny</i>
<i>Administratrice</i>	Rita Proulx	<i>Montmagny</i>
<i>Administratrice</i>	Sonia Nadeau Lacroix	<i>Sainte-Lucie</i>
<i>Administratrice</i>	Gemma Bernard	<i>Sainte-Euphémie</i>
<i>Administratrice</i>	Gisèle Samson	<i>Carrefour Jeunesse-Emploi de la MRC de Montmagny</i>
<i>Administrateur</i>	Claude Doyon	<i>Saint-Fabien-de-Panet</i>
<i>Administrateur</i>	Jean Lachance	<i>Caisse populaire Desjardins de Saint-Paul-de-Montminy</i>

## **LISTE DES COMITÉS**

### ***Comité des ressources humaines :***

Thérèse A. Robert  
Thérèse Mercier  
Jean Lachance  
Gisèle Samson  
Louise Soucy

### ***Comité du recrutement et de publicité :***

Thérèse A. Robert  
Claude Doyon  
Jean Lachance  
Noëlla Chabot  
Louise Soucy

### ***Comité de la qualité des services :***

Thérèse A. Robert  
Gemma Bernard  
Thérèse Mercier  
Louise Soucy

# RESSOURCES HUMAINES

## *Personnel de bureau*

**Louise Soucy**      *directrice générale*

**Richard Bélanger**      *agent d'assignation (nord de la MRC)*

**Julien Mathieu**      *agent d'assignation (sud de la MRC)*

**Nancy Bilodeau**      *secrétaire-comptable*

**Michelle Séguin**      *secrétaire-administrative*

## *Préposé(e)s aux services*

Au 30 juin 1999, la coopérative avait à son emploi 123 préposé(e)s aux services en provenance principalement du territoire de la MRC de Montmagny (voir liste des préposé(e)s aux services en annexe).



## TERRITOIRE

La coopérative dessert la population de la MRC de Montmagny et met à la disposition de sa clientèle deux points de services situés : à Montmagny et Saint-Fabien-de-Panet.

## SIÈGE SOCIAL

### **MONTMAGNY**

144, avenue de la Gare, C. P. 395  
Montmagny (Québec)  
G5V 3S7

Téléphone : (418) 248-2433

Télécopieur : (418) 248-4262

## SUCCURSALE

### **SAINT-FABIEN-DE-PANET**

199, rue Bilodeau  
Saint-Fabien-de-Panet (Québec)  
G0R 2J0

Téléphone : (418) 249-2433

Télécopieur: (418) 249-2628

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

Pour la période du 17 juin 1998 au 30 juin 1999

## *1- DÉMARRAGE ET FINANCEMENT DE LA COOPÉRATIVE*

Plusieurs demandes de financement ont été adressées à différentes instances tant au niveau régional que local. Les recherches de financement se sont avérées satisfaisantes, permettant ainsi à la coopérative d'assurer les mois à venir.

Nous avons obtenu des subventions des instances suivantes :

- Régie Régionale de la Santé et des Services Sociaux
- Regroupement des Caisses Populaires de l'Oie Blanche
- Centre Local d'Emploi de Montmagny

Malheureusement, comme pour toutes les coopératives de services à domicile au Québec, la demande de subvention au Fonds de lutte à la pauvreté a été refusée. Le comité en place a demandé aux entreprises de refaire une demande de financement qui sera analysée à partir de nouveaux critères de sélection. La réponse à cette demande sera connue au cours de l'automne '99.

Le CLSC et CHSLD de la MRC de Montmagny nous a été d'un grand secours lors du démarrage de la coopérative. Ainsi, il a su nous héberger gracieusement dans ses locaux sur l'avenue de la Gare à Montmagny, fait un prêt de matériel et mis à notre disposition les services d'un organisateur communautaire pour nous permettre de bien démarrer nos activités.

Sa confiance méritée, nous avons pu ainsi faire bénéficier à nos premiers clients, de services d'aide domestique. De fil en aiguille, des clients de résidences privées se sont ajoutés à notre liste de membres.

## **Coopérative de services à domiciles de la MRC de Montmagny**

Ainsi, nous avons pu embaucher progressivement suffisamment de personnel pour répondre à la demande de services et acheter l'équipement informatique nécessaire à l'accomplissement des tâches administratives.

On a pu compter également sur l'encadrement et la supervision des professionnels de la Coopérative de développement régional de Chaudière-Appalaches (CDR) ainsi que du soutien technique de la Fédération des Coopératives de services à domicile du Québec (FCSDQ) lors de notre démarrage.

Soulignons également l'apport du Service d'aide à l'emploi « Au Boulot » qui nous ont prêté gracieusement du matériel et le Carrefour Jeunesse-Emploi pour son support technique.

Une fois notre vitesse de croisière atteinte, nous avons célébré en mai dernier l'inauguration officielle de notre coopérative. Grâce au dévouement des employés de la coopérative, des commandites appréciées des Caisses populaires St-Thomas et St-Mathieu de Montmagny ainsi que la Municipalité de Montmagny, l'événement qui a permis d'accueillir plus de 75 convives a été un vrai succès.

## ***II- RESSOURCES HUMAINES***

Avant même l'embauche du personnel nécessaire à la dispense des services de la coopérative, le comité de ressources humaines du conseil d'administration a établi un protocole de travail et un code de déontologie que doivent respecter les employés.

La coopérative a débuté ses opérations vers l'automne '98. C'est à ce moment-là que l'équipe du personnel administratif a été constitué.

Par la suite, le comité des ressources humaines a procédé, en collaboration avec la conseillère en ressources humaines madame Esther Garant, à la sélection des candidatures pour le poste de la direction générale. Ainsi, madame Louise Soucy, qui a été retenue, est entrée en fonction à la fin avril 1999.

### ***III- FORMATION DU PERSONNEL***

Au début des activités de la coopérative, nous avons bénéficié de la formation offerte par la Coopérative de développement régional de Chaudière-Appalache (CDR). Cette formation faisait partie intégrante du contrat signé avec cette dernière.

La première formation offerte aux membres du conseil d'administration portait sur la publicité/marketing, où pendant quelques heures trois des administrateurs de la coopérative ont eu l'opportunité d'être sensibilisés aux techniques publicitaires de telles entreprises.

Par la suite, toujours dans le cadre de l'offre de services de la CDR Chaudière-Appalaches, une deuxième formation de quelques heures a été offerte à deux personnes dont la présidente du conseil d'administration et le coordonnateur en poste à ce moment. Elle portait sur la comptabilité et la fiscalité des coopératives et tout ce qui touche l'administration d'une entreprise.

Plus tard, au cours de l'année, avec le nombres d'heures de services qui augmentaient rapidement, nous avons offert une formation en base de données « Access » à notre secrétaire-administrative.

Cette formation dispensée par le Cégep de La Pocatière d'une durée de 18 heures a permis à notre employée d'être mieux outillée pour répondre à la croissance rapide de l'entreprise.

Enfin, une autre formation a été offerte à un agent d'assignation pour familiariser celui-ci à l'informatique à savoir les logiciels Word, Excel, Access, etc. pour un total de 180 heures de formation dispensée également par le Cégep de la Pocatière.

La direction générale ainsi que le conseil d'administration de la coopérative de services reconnaît l'importance de la formation auprès de ses employé(e)s pour assurer un plus grand professionnalisme, de répondre aux nouveaux besoins des membres et améliorer par le fait même les conditions de travail des employés. Un plan de formation un élément privilégié par le conseil d'administration dans la prochaine année.

#### ***IV- DÉVELOPPEMENT DES SERVICES***

Initialement, la coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny a été mise sur pied pour répondre à des besoins d'aide domestique à domicile. On fait référence dans ce cas à des services tels que : entretien ménager, grand ménage, entretien extérieur, accompagnement, préparation de repas et menus travaux. Ce mandat fut respecté et accompli avec succès. Cependant étant une coopérative de consommateurs, on se doit de répondre aux nouveaux besoins de nos membres tout en respectant notre mission.

Plusieurs membres résidant surtout dans la partie sud de la MRC de Montmagny, nous ont signifié des difficultés de transport pour effectuer leurs déplacements divers. Aucun transport, respectant la capacité financière des gens, existe sur ce territoire actuellement.

Afin de compléter son service d'accompagnement déjà offert et de répondre à ce besoin, la Coopérative de services analyse cette problématique de plus près et en fait un dossier prioritaire à développer pour la prochaine année.

De plus, la Coopérative de services a bénéficié de la générosité du CLCS-CHSLD de la MRC de Montmagny lors du renouvellement d'une partie de ses équipements comme de lits sécuritaires, lève-personnes, etc. Ceci a permis à la coopérative de constituer un inventaire d'équipement pouvant répondre à des besoins exprimés par ses membres et de prêter gratuitement ces équipements à sa clientèle.

Toujours par souci de bien desservir ses membres le plus efficacement possible, la Coopérative de services a effectué une analyse de besoins auprès de certains membres pour évaluer leur satisfaction à l'égard des services dispensés et connaître leurs nouveaux besoins. Le sondage se poursuivra au cours de l'automne '99. Selon les besoins exprimés, des mesures seront prises pour répondre le plus adéquatement possible à notre clientèle.

## **Coopérative de services à domiciles de la MRC de Montmagny**

Enfin, pour promouvoir l'excellence des services offerts et l'utilisation efficace des ressources dont dispose la Coopérative, celle-ci se penche sur la possibilité d'entreprendre des démarches pour être accréditée par une instance ayant la juridiction de reconnaître ces normes de qualité comme par exemple celui du Conseil canadien d'agrément des services de santé. Des discussions sont en cours présentement. Cette démarche d'agrément permettrait d'évaluer et améliorer le rendement de l'entreprise sur une base continue. Un projet qui demande beaucoup d'implication et qui sera à développer pour la prochaine année.

### ***V- REPRÉSENTATIONS EXTÉRIEURES***

Dans le but d'assurer le développement de la Coopérative de services, d'assurer une plus grande visibilité et de contribuer à certains dossiers jugés importants pour la coopérative, nous avons effectué quelques représentations extérieures.

À titre de membre de la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec, qui regroupe l'ensemble des coopératives de services à domicile du Québec, nous avons participé aux rencontres mensuelles de celle-ci.

La région 12, Chaudière-Appalaches, a initié une table des directeurs généraux des coopératives de cette région, afin de discuter et participer à l'élaboration de dossiers communs. Nous avons pu constater que les coopératives de notre région sont très actives, dynamiques et où le développement et l'initiative sont à l'honneur.

Enfin, nous participons aussi à la Table de concertation du transport de la MRC de Montmagny qui regroupe des partenaires de ce milieu. Cela nous permet de favoriser les échanges d'informations et de développer des partenariats utiles à notre projet de transport pour la partie sud du territoire de Montmagny.

## ***VI- PUBLICITÉ ET PROMOTION***

Dès le départ, nous avons fait faire toute une documentation promotionnelle (posters, dépliants, cartes d'affaire, papeterie avec le logo de la coopérative, etc) qui a été gracieusement défrayée par l'Assurance-Vie-Desjardins-Laurentienne. Nous avons distribué dans des lieux stratégiques nos posters et dépliants d'information.

Puis, nous avons concentré notre intervention auprès des différents partenaires ou groupes susceptibles de recourir à nos services tels que les Clubs de l'âge d'or, les résidences de personnes âgées, etc.

Nous avons également rencontré l'équipe en santé mentale du CLSC-CHSLD de la MRC de Montmagny.

Il faut dire que la publicité de « bouche à oreille » fut très efficace, ce qui démontre bien l'évidence du besoin.

Nous avons fait paraître une première publicité dans les journaux lors de l'inauguration officielle de la coopérative en mai '99. Des articles ont paru dans les journaux locaux, les feuillets paroissiaux et le Journal de Québec ainsi qu'un communiqué à la Radio CFEL de Montmagny. Un plan d'action pour la publicité a été réalisé et devrait être en application dès l'automne '99.

## PLAN D'ACTION 1999-2000

**OBJECTIF#1 : RÉPONDRE AUX BESOINS ORGANISATIONNELS DE LA COOPÉRATIVE DE SERVICES.**

OBJECTIFS	MOYENS
1.1. Aménager les bureaux de la Coopérative de services pour être plus accueillants et fonctionnels	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acheter l'ameublement de bureau et informatique, décorer et réaménager les locaux de la Coopérative de services</li></ul>
1.2. Localiser les bureaux de la Coopérative de services pour la prochaine année.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Magasiner les locaux commerciaux</li><li>• Établir un point de service pour la partie sud de la MRC de Montmagny.</li></ul>

**OBJECTIF #2 : CONSOLIDER LES ASSISES DE LA COOPÉRATIVE DE SERVICES.**

OBJECTIFS	MOYEN
2.1. Développer des outils de communication pour les employés.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tenir des réunions d'équipe</li><li>• Installation de babillards d'informations</li><li>• Envois postaux</li><li>• Rencontres individuelles</li><li>• Installation du réseau informatique</li></ul>
2.2. Développer des outils et des politiques de travail.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rencontres d'équipe</li></ul>
2.3. Évaluer le travail des employés et la qualité des services offerts.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer des grilles d'évaluation selon le travail exécuté</li><li>• Rencontrer les membres</li><li>• Rencontrer les employé(e)s</li><li>• Visiter les lieux de travail</li></ul>
2.4. Fournir le matériel nécessaire aux employé(e)s pour l'exécution de leurs tâches.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Achat du matériel nécessaire</li><li>• Analyse de besoins auprès des employé(e)s.</li></ul>



## Coopérative de services à domiciles de la MRC de Montmagny

### **OBJECTIF #3 : *PROMOUVOIR LES SERVICES DE LA COOPÉRATIVE AUPRÈS DE LA POPULATION ET DES PARTENAIRES DU MILIEU.***

OBJECTIFS	MOYENS
3.1. Effectuer une tournée promotionnelle auprès des regroupements et/ou organismes du milieu.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participer aux rencontres des regroupements et/ou des organismes du milieu.</li></ul>
3.2. Médiatiser les services de la Coopérative.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicité dans les médias locaux (radio, TV, journaux etc.)</li><li>• Poser des affiches à des endroits stratégiques et distribution de dépliants.</li><li>• Organisation de concours promotionnels</li><li>• Promotion de certificats-cadeaux</li></ul>
3.3. Augmenter le nombre de clients «ménages actifs».	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concours «Offrez-vous un congé»</li><li>• Cibler les publicités à cet effet.</li></ul>

### **OBJECTIF #4 : *DÉVELOPER ET FAVORISER L'EXPANSION DE LA COOPÉRATIVE DE SERVICES.***

OBJECTIFS	MOYENS
4.1. Répondre aux besoins des membres de la Coopérative.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rencontrer les membres périodiquement</li><li>• Effectuer des sondages et des analyses de besoins aux membres.</li></ul>
4.2. Développer un service de transport économique pour la partie sud de la MRC de Montmagny.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire l'acquisition de véhicules pour dispenser le service.</li><li>• Déposer un projet à la Commission du Transport</li></ul>
4.3. Développer de nouveaux services à domicile pour combler ceux non répondus suite à la réorganisation des services dans le réseau de la santé.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Former un comité de développement de projet</li><li>• Favoriser l'implication des partenaires locaux et régionaux dans les différents projets.</li><li>• Former le personnel adéquatement</li></ul>
4.4. Exercer les représentations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maintenir et participer aux différents</li></ul>

## Coopérative de services à domiciles de la MRC de Montmagny

appropriées.	comités locaux, régionaux et provinciaux. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler de pair avec les coopératives de la région 12.</li> <li>• Visiter les partenaires périodiquement.</li> </ul>
--------------	--

### **OBJECTIF #5 : ADMINISTRER LES RESSOURCES FINANCIÈRES DE LA COOPÉRATIVES DE SERVICES.**

OBJECTIFS	MOYENS
5.1. Établir les prévisions budgétaires pour l'année 1999-2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir les priorités d'investissement pour la prochaine année.</li> <li>• Rencontrer un comptable</li> </ul>
5.2. Effectuer des demandes de subvention pour les différents types de projets.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre différents renseignements auprès des partenaires dans le milieu.</li> </ul>
5.3. Investir les ressources financières de la Coopérative de services dans des projets prometteurs..	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontrer les professionnels nécessaires.</li> </ul>

### **OBJECTIF #6 : Développer de vrais emplois dans le domaine du maintien à domicile.**

OBJECTIFS	MOYENS
6.1. Prioriser les personnes référées par les agents du Centre Local d'emploi, du CJE, et tout organisme d'employabilité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déposer des appels d'offres aux entreprises ciblées.</li> </ul>
6.2. Offrir de la formation sur mesure aux employé(e)s.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire suivre la formation adéquate au personnel en place.</li> </ul>
6.3. Embaucher à au moins 50% des femmes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenir un carnet de bord du profil des employé(e)s embauché(e)s.</li> </ul>

# Rapport financier 1998-1999

# Plan d'action 1999-2000

# Rapport d'Activités 1998-1999

# ANNEXES