

RAPPORT ANNUEL

1999 - 2000

Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny

7, rue St-Jean Baptiste Est C.P. 395

Montmagny (Québec) G5V 3S7

Téléphone : (418) 248-2433

Télécopieur: (418) 248-4262

Courriel : coopservicesdomicilemontmagny@globetrotter.net

Dans ce présent rapport, le genre masculin est employé aussi pour le genre féminin dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
Mot de la présidente.....	2
Mot de la directrice	3
Conseil d'administration 1999-2000	4
Liste des comités.....	5-6
Ressources humaines	7
Territoire	8
Siège social	8
Rapport annuel des activités au 30 juin 2000	9-14
Plan d'action 2000-2001.....	15-17
Rapport financier au 30 juin 2000	18-25

ANNEXES

I - Évolution des heures de services	26
II - Comparatif des rapports d'activités	27
au 30 juin 1999 et au 30 juin 2000	
III - Profil de la clientèle	28
Profil des employés	28
IV Tableau comparatif avec les autres coopératives.....	29
de services à domicile	

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à tous et bienvenue à l'assemblée générale 2000.

Nous voilà rendus à notre deuxième assemblée et je suis heureuse de vous y accueillir.

Durant l'année, nous avons tenu 11 réunions du conseil d'administration et autant de la part du comité exécutif, sans compter les comités qui ont été actifs dont : le comité des ressources humaines, le comité de développement, le comité qualité des services ainsi que le comité publicité et promotion. Je remercie grandement les membres du conseil d'administration qui se sont impliqués.

Notre Coopérative a toujours le vent dans les voiles et un travail gigantesque a été réalisé encore cette année.

Nous avons aussi vécu un déménagement qui a apporté un surplus de travail aux employés, mais cela n'a pas ralenti leurs ardeurs.

Je suis fière de vous présenter le rapport annuel des activités qui ont eu cours à notre coopérative jusqu'au 30 juin 2000.

Notre coopérative est un travail d'équipe.

Merci aux membres du conseil d'administration, à la direction et aux employés et ensemble continuons à donner les meilleurs services possibles.

Thérèse A. Robert, présidente
le 18 octobre 2000

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

La coopération, une formule gagnante !

Les honneurs récoltés cette année par notre coopérative de services ont permis d'illustrer la force coopérative au niveau provincial.

Comme vous serez à même de la constater à la lecture de ce rapport, la dernière année a été marquée par une croissance hors du commun. Beaucoup d'efforts et d'énergies ont été déployés afin de consolider et structurer l'entreprise.

La raison d'être de la coopérative de services à domicile consiste toujours à la satisfaction des besoins de ses membres. Celle-ci demeure une préoccupation importante pour la prochaine année. Les projets de développement tiendront compte des valeurs fondamentales qu'on a partagées depuis deux ans soit la prise en charge, la responsabilisation, la démocratie et l'équité.

Comme un grand sage l'a dit un jour :« La coopérative est une organisation caméléon. Elle prend les couleurs de son milieu ». Et bien nous pouvons être fiers de la nôtre et de notre engagement collectif.

Félicitations à tous les membres pour votre belle réussite et merci pour votre engagement si important.

Bonne lecture !

Louise Soucy, directrice générale
Le 26 octobre 2000

MEMBRES

Au 30 juin 2000, la coopérative comptait 393 membres répartis sur tout le territoire de la MRC de Montmagny.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 1999-2000

POSTE	NOM	MUNICIPALITÉ
<i>Présidente</i>	Thérèse A. Robert *	<i>Lac-Frontière</i>
<i>Vice-président</i>	Marcel Catellier	<i>Cap St-Ignace</i>
<i>Secrétaire</i>	Noëlla Chabot	<i>Saint-Fabien-de-Panet</i>
<i>Trésorier</i>	Jean Lachance *	<i>Mouvement Desjardins</i>
<i>Administratrice</i>	Thérèse Mercier	<i>Montmagny</i>
<i>Administrateur</i>	Marius Brisson	<i>St-Fabien-de-Panet</i>
<i>Administratrice</i>	Rita Michaud Proulx *	<i>Montmagny</i>
<i>Administratrice</i>	Gemma Bernard	<i>Sainte-Euphémie</i>
<i>Administratrice</i>	Sophie Trépanier (CJE) *	<i>Secteur employabilité</i>
<i>Administrateur</i>	Guylaine Fortin (CLSC) *	<i>Maintien à domicile</i>
<i>Administrateur</i>	Mario Gagné	<i>Cap St-Ignace</i>

* postes sortants

LISTE DES COMITÉS

Comité des ressources humaines

Thérèse A. Robert
Thérèse Mercier
Jean Lachance
Sophie Trépanier
Louise Soucy

Comité exécutif

Thérèse A. Robert
Marcel Catellier
Noëlla Chabot
Jean Lachance

Comité de la qualité des services

Thérèse A. Robert
Gemma Bernard
Thérèse Mercier
Louise Soucy

LISTE DES COMITÉS (SUITE...)

Comité du recrutement et de publicité

Thérèse A. Robert
Rita Proulx
Noëlla Chabot
Louise Soucy

Comité de développement

Thérèse A. Robert
Mario Gagné
Marcel Catellier
Louise Soucy

Comité des employés

Micheline Fournier
Ginette Gagnon
Lise Langlois
Louisette Carbonneau
Lorraine Pelletier
Jacynthe Deschênes

RESSOURCES HUMAINES

Personnel de bureau

Au sein du personnel de bureau, nous comptons les effectifs suivants :

- 1 directrice générale (à temps plein)
- 1 agent d'assignation pour la partie nord de la MRC (à temps plein)
- 1 agent d'assignation pour la partie sud de la MRC (à temps plein)
- 2 agentes administratives (à temps partiel)
- 1 secrétaire-réceptionniste (temps plein)

Préposés aux services

Au 30 juin 2000, la coopérative avait à son emploi 186 préposés aux services en provenance principalement du territoire de la MRC de Montmagny.

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 à Saint-Fabien-de-Panet.

SIÈGE SOCIAL

MONTMAGNY

7, rue St-Jean-Baptiste Est, C. P. 395
Montmagny (Québec)
G5V 3S7

Téléphone : (418) 248-2433
Télécopieur : (418) 248-4262

Courriel: coopservicesdomicilemontmagny@globetrotter.net

SUCCURSALE

SAINT-FABIEN-DE-PANET

213 B, rue de La Salle
Saint-Fabien-de-Panet (Québec)
G0R 2J0

Téléphone : (418) 249-2433
Télécopieur: (418) 249-2628

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Pour la période du 1^{er} juillet 1999 au 30 juin 2000

FINANCEMENT DE LA COOPÉRATIVE ET INSTALLATION

Malgré l'annonce du ministère de la Santé, le programme d'exonération financière des services en aide domestique (P.E.F.S.A.D.) fut reconduit pour une année supplémentaire. Rappelons que ce programme permet aux clients de bénéficier de subventions pour utiliser les services de la coopérative. Un comité provincial est rapidement mis sur pied pour en assurer la pérennité. Nous aurons davantage de nouvelles sur ce dossier cet automne.

La coopérative a bénéficié de subventions salariales pour 4 employés au cours de la dernière année financière. Par ailleurs, une demande de financement a été adressée au Fonds de lutte à la pauvreté qui a été malheureusement refusée. Les critères de sélections ayant été révisés par la suite, il a été difficile de soumettre à nouveau une demande.

Une analyse financière des coopératives a été réalisée par la firme comptable Lemieux Nolet. Cette analyse fut très révélatrice et confirme que la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny rencontre les ratios exigés pour atteindre une rentabilité. Difficile à croire après seulement un an d'opération. Vous serez à même de le constater lors de la lecture des états financiers ci joint.

La coopérative a également déménagé ses locaux en avril dernier. Nous avons maintenant pignon sur rue au 7, rue St-Jean-Baptiste Est à Montmagny.

PUBLICITÉ ET PROMOTION

Une année couronnée de succès et de mentions spéciales pour la coopérative. Dès le début de l'automne, nous avons procédé à une campagne de promotion des services de la coopérative auprès des différents médias de la région.

En octobre, nous recevons un premier lors de la remise des Grands Prix de l'Excellence 1999 dans la catégorie " *économie sociale* " décerné par la Corporation de développement économique de la MRC de Montmagny (CDEMM).

Suivi en janvier du prix "argent" dans la catégorie " *coopérative* ", ainsi qu'un prix de reconnaissance pour son apport à la création de 163 emplois sur le territoire de l'est du Québec.

Et pour compléter l'ensemble des honneurs, dans le cadre des Fidéides 2000, la Chambre de commerce régionale de Sainte-Foy nommait notre entreprise parmi les finalistes pour sa performance exceptionnelle et sa contribution au développement économique des régions de Québec et de Chaudière-Appalaches dans la catégorie " *distribution et services* ".

Félicitations à tous les acteurs de la Coopérative qui ont contribué à cette belle réussite collective !

REPRÉSENTATIONS EXTÉRIEURES

Cette année, l'ensemble des énergies ont été consacrées aux dossiers relevant du réseau des coopératives de services à domicile du Québec par notre participation sur différents comités :

- **Comité sur le renouvellement du programme d'exonération financière des services en aide domestique (P.E.F.S.A.D).** Ce comité fut notre principal cheval de bataille. Dès le printemps, on a pu observer des résultats très importants pour la survie de notre coopérative. Le programme permettant aux membres de bénéficier de

Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny

subventions applicables à l'achat d'heures de services à été renouvelé pour une nouvelle année. Cependant, le travail n'est pas terminé. Aujourd'hui encore, nous devons démontrer aux instances gouvernementales la pertinence et surtout l'importance de maintenir ce programme en place. Nous profitons aussi de l'opportunité pour proposer au ministère de la Santé et des services sociaux, un élargissement du panier des services admissibles au programme afin de répondre aux nouveaux besoins exprimés par nos membres soit les soins d'hygiène, l'aide à la personne et le gardiennage. Un dossier très actuel à suivre pour la prochaine année.

- **Comité sur l'agrément des coopératives de services à domicile.** Suite aux recommandations parues dans le " *rapport Arpin* " le printemps dernier et au souci d'offrir des services de qualité à nos membres, nous avons participé activement à l'analyse des différentes normes de qualités envisageables pour notre type d'entreprise. La Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny a même été acceptée comme projet pilote afin d'entamer un processus d'agrément avec le Conseil Canadien de l'agrément. Cependant avant d'accepter cette offre très intéressante, nous devons prendre connaissance d'une autre alternative tout aussi alléchante mais cette fois-ci avec le Conseil Québécois de l'agrément. Une décision sera prise au cours de l'hiver prochain.
- **Comité sur la formation.** C'est pour répondre à d'importants besoins en formation pour notre personnel à domicile, que le comité s'est donné comme principal objectif d'inventorier les besoins et la formation offerte dans les différentes régions du Québec. Il est difficile d'identifier une formation qui réponde sur mesure aux réalités des services à domicile telle que nos entreprises le conçoivent. Dossier à suivre au cours de la prochaine année.
- **Comité ad hoc sur les modes de fonctionnement de la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec (F.C.S.D.Q.).** Tout comme la plupart des coopératives de services à domicile, la F.C.S.D.Q. a connu un essor remarquable. En deux ans seulement, elle compte maintenant 34 entreprises d'économie sociale dans ses

Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny

rangs. Pour pallier à cette croissance rapide, le conseil d'administration de la F.C.S.D.Q. a mis sur pied un comité pour revoir la structure et certaines composantes de notre organisation.

Au plan régional, nous avons limité notre implication aux rencontres régionales des directeurs généraux de la région 12. Ce comité vise principalement à partager certaines expériences locales et à travailler des dossiers d'intérêts communs.

Au plan local, la promotion coopérative est à l'honneur. Nous siégeons au conseil d'administration du Centre local de développement (C.L.D.) afin de représenter le secteur coopératif. Nous avons également participé au comité de développement coopératif Montmagny-L'Islet et enfin, par préoccupation pour nos membres, nous avons participé à la "Table de concertation du transport".

RESSOURCES HUMAINES

La coopérative a connu une croissance hors du commun au cours de la dernière année. En effet, la coopérative a procédé à l'embauche de plusieurs préposés aux services, ce qui a fait augmenter de 51 %, le volume de nos ressources humaines. Afin de mieux gérer cette expansion, nous avons procédé à la réalisation d'un diagnostic organisationnel. Celui-ci consiste à prendre une " photo " de l'entreprise à un moment précis et d'en apporter les améliorations désirées. Une aide financière a été accordée par le Centre Local d'Emploi (C.L.E.) qui a permis de rembourser 50 % des frais encourus par la coopérative. Cette démarche fut un beau modèle de gestion participative, puisque tous les secteurs d'emplois ont été représentés dans ce processus organisationnel. Voici les grandes lignes qui sont ressorties de ce rapport :

- Le besoin d'informations.
- Le besoin en ressources humaines au sein de l'équipe administrative : " responsable à l'affectation et secrétariat " et à domicile : " préposé sénior ".
- Le besoin d'encadrement et de suivi pour les préposés à domicile

Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny

Pour nous permettre de consolider la coopérative, le C.L.E. nous a supportés à nouveau pour une deuxième subvention nous permettant de déboursier une fois de plus 50 % des frais relatifs à l'embauche et à la rémunération pour un poste de " responsable à l'affectation ". Ce support financier nous permettra de mieux consolider l'entreprise. Enfin, le suivi au diagnostic organisationnel fait partie des objectifs poursuivis pour la prochaine année.

À l'automne dernier, la direction de la coopérative a mis sur pied un comité d'employés composé de six préposées à domicile. Ce comité fut une riche expérience. Plusieurs projets ont été initiés par ce comité soit :

- La création d'un fonds social. La coopérative accepte de participer au fonds de ses employés en versant 0, 50¢ pour chaque cotisation versée.
- La mise en place de cafés-rencontres : courte formation discutant sur des sujets relatifs aux problématiques rencontrées par les employés. Les différents thèmes discutés jusqu'à maintenant sont : la maladie de l'Alzheimer, les besoins psychologiques et le vieillissement des personnes âgées, le suicide auprès des aînés. Ces cafés-rencontres permettent également aux employés de se faire connaître et d'échanger entre eux.
- La création du journal des employés.

Plusieurs formations ont été offertes aux employés, principalement des cours en réanimation cardio-respiratoire (R.C.R.). À cet effet, la coopérative a fait l'acquisition de trousse de premiers soins qui sont offertes comme outil de travail aux préposées ayant bénéficié de la formation. Des cours de "Programme de déplacements sécuritaires des bénéficiaires" (P.D.S.B.) sont aussi offerts à nos préposés.

La coopérative a pu aussi profiter de l'expérience de 3 stagiaires dont une à titre de préposée à domicile et deux à titre de secrétaire-réceptionniste. Ceci a d'ailleurs permis à l'une d'entre elle de prendre place officiellement au sein de l'équipe administrative.

Enfin, la coopérative de services a participé au Salon de l'emploi et de la formation tenue en mars dernier aux Galeries Montmagny. Cette

expérience a permis de recruter du personnel et de promouvoir les services de l'entreprise.

DÉVELOPPEMENT DES SERVICES

Comme vous avez été à même de le constater, l'année 1999-2000 fut davantage une année de consolidation que de développement pour la coopérative. Nous avons tout de même entamé l'année en analysant la possibilité de développer un transport en commun pour la partie sud de la MRC de Montmagny. Une licence permettant l'exploitation d'un taxi pour ce secteur fut accordée par le ministère du Transport. Cependant, après l'analyse de plusieurs rapports financiers, les administrateurs de la coopérative ont jugé bon de décliner l'offre pour des raisons de non-rentabilité financière à court et à moyen terme pour l'entreprise.

Quelques visites de résidences pour personnes âgées ont été effectuées avec le comité de développement. Ce comité a vu le jour l'an dernier afin de valider certaines opportunités d'investissements et d'expansion de notre entreprise. Le comité de développement est composé d'administrateurs de la coopérative et a reçu comme mandat d'analyser tous les projets de développement et d'investissements possibles pour la coopérative.

PLAN D'ACTION 2000-2001

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

OBJECTIFS	MOYENS
1.1. Localiser les bureaux de la Coopérative de services pour les prochaines années.	<ul style="list-style-type: none">• Trouver un local adéquat pour loger le siège social de la Coopérative.

OBJECTIF #2 : CONSOLIDER LES SERVICES OFFERTS PAR LA COOPÉRATIVE.

OBJECTIFS	MOYEN
2.1 Structurer le service d'aide à la personne	<ul style="list-style-type: none">• Échanges et appuis de partenaires du milieu et du réseau• Formation des employés
2.2 Structurer le service d'entretien extérieur et menus travaux	<ul style="list-style-type: none">• Échanges auprès d'entreprises de ce secteur d'activités
2.3 Structurer le service de préparation des repas	<ul style="list-style-type: none">• Développer des outils de travail• Formation des employés
2.4 Structurer le service pour les personnes en phase terminale	<ul style="list-style-type: none">• Échanges avec des gens du milieu• Formation des employés
2.5. Location d'équipements à domicile et installation	<ul style="list-style-type: none">• Entente et achat d'équipements auprès d'entreprises et organismes du milieu
2.6 Développer une grille d'évaluation pour les besoins-clients	<ul style="list-style-type: none">• Concerter les partenaires du milieu• Travaux comité P.E.F.S.A.D. et de la région Chaudière-Appalaches

*OBJECTIF #3 : PROMOUVOIR LES SERVICES DE
LA COOPÉRATIVE À LA POPULATION.*

OBJECTIFS	MOYENS
3.1. Effectuer une tournée promotionnelle auprès des regroupements et/ou organismes du milieu.	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux rencontres sociales des regroupements et/ou des organismes du milieu.
3.2. Médiatiser les services de la Coopérative.	<ul style="list-style-type: none"> • Publicité dans les médias locaux (radio, TV, journaux etc.) • Poser des affiches à des endroits stratégiques et distribution de dépliants.
3.3 Création d'un site internet	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariat avec des entreprises de la région (projet scolaire).
3.4. Maintenir le lien d'information avec les membres	<ul style="list-style-type: none"> • Journal trimestriel des membres

*OBJECTIF #4 : AMÉLIORER LA QUALITÉ
DES SERVICES DISPENSÉS.*

OBJECTIFS	MOYENS
4.1 Entamer un processus d'agrément	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi du Conseil d'agrément • Conseiller du réseau
4.2 Créer une formation sur mesure pour le personnel à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Ententes avec les entreprises de la région • Travaux du réseau
4.3. Développer un questionnaire pour évaluer la satisfaction de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Comité «qualité des services» • Stage ou projet scolaire
4.4 Développer des mécanismes de suivi et d'encadrement des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration de processus de travail • Travail «responsable à l'affectation»

**OBJECTIF #5 : REPRÉSENTATION AUX DIFFÉRENTS
TRAVAUX OU COMITÉS RELEVANT
DE NOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉS**

OBJECTIFS	MOYENS
5.1 Participer aux travaux de la Fédération des Coopératives de services à domicile du Québec (F.C.S.D.Q.)	<ul style="list-style-type: none"> • Participer au comité sur l'agrément • Participer au comité P.E.F.S.A.D.et autres comités pertinents
5.2 Implication au sein du C.A. du C.L.D. de notre territoire	<ul style="list-style-type: none"> • Nomination au collège électoral
5.3 Comité de développement coopératif de Montmagny-L'Ilet	<ul style="list-style-type: none"> • Participation de la coopérative aux rencontres de développement régional Chaudière-Appalaches et Québec (C.D.R.)

**OBJECTIF #6 : EFFECTUER LE SUIVI AU DIAGNOSTIC
ORGANISATIONNEL.**

OBJECTIFS	MOYENS
6.1. Procéder à l'embauche des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Consultant externe au besoin
6.2. Améliorer la communication avec les employés	<ul style="list-style-type: none"> • Parution du journal trimestriel des employés • Cafés-rencontres mensuels • Maintenir le comité d'employés
6.3. Informer le personnel sur les développements de la Coopérative	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre bi-annuelle par secteur
6.4 Améliorer les conditions de travail des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter un plan triennal des améliorations • Consultation auprès du comité d'employés



Plan d'action
2000-2001

Plan d'action 1999-2000

Rapport d'Activités 1999-2000

ANNEXES