

RAPPORT ANNUEL

2000-2001

**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 du président	3
Mot de la directrice	4
Les origines de la coopérative	5-7
Conseil d'administration 2000-2001	8
Liste des comités	9,10
Ressources humaines	11
Territoire	12
Rapport annuel des activités au 30 juin 2001	13-18
Rapport financier au 30 juin 2001	19-27

ANNEXES

I - Évolution des heures de services	28
II - Comparatif des rapports d'activités au 30 juin 2000 et au 30 juin 2001	29
III - Profil de la clientèle et de employés	30
IV - Tableau comparatif avec les autres coopératives	31
de services à domicile	

MOT DU PRÉSIDENT

Le Québec connaît une des plus rapide transformation démographique des pays développés. Cette réalité affecte notamment la population de la MRC de Montmagny où l'on retrouve un indice de vieillissement de la population important comparativement à la région de Chaudière-Appalaches.

Cette réalité affecte impérativement les décisions gouvernementales à l'égard des politiques de maintien à domicile pour les aînés. Au cours de l'année 2001, on a assisté à des décisions importantes de la part de notre gouvernement quant à la consolidation et le développement des entreprises d'économie sociale en aide domestique.

Considérant ces facteurs socio-démographiques et économiques, on est a même de prévoir un avenir très prometteur pour le développement de notre coopérative. Les enjeux de la prochaine année porteront davantage sur la qualité des services, la consolidation des emplois au sein de notre coopérative et le maintien des acquis réalisés au cours de la dernière année.

À la lecture du rapport annuel, vous serez à même de constater des réalisations faites au cours de la dernière année. Une telle réussite repose évidemment sur le travail et la collaboration de plusieurs personnes. Au nom des membres du conseil d'administration et en mon nom personnel, je tiens à remercier les administrateurs pour leur dévouement sans mesure, au personnel de la coopérative, les partenaires et bien sûr les membres pour leur confiance.

Marcel Catellier, président

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Tel un grand explorateur préparant une excursion, la réussite d'une entreprise demande un bon équipage, un bon guide, des équipements convenables combinés à une bonne dose de motivation.

L'année 2000-2001 a été une année importante pour la coopérative. Période de consolidation sur le plan financier, des ressources humaines et de son membership, la coopérative de services à domicile a su gérer une croissance de son volume d'affaires tout en renforçant ses assises organisationnelles.

Cette situation, plus qu'enviable, permettra à la coopérative d'assurer sa pérennité. Plusieurs projets de développement sont en cours pour la prochaine année, ce qui ne pourrait être possible sans cette croissance exceptionnelle.

Une étape de consolidation demande beaucoup d'organisation, de planification et d'adaptation aux changements. Je tiens à remercier tous les employés qui travaillent à domicile et le personnel administratif pour leur ardeur au travail et leur loyauté ainsi que les administrateurs pour leur support et leur engagement, les partenaires pour leur collaboration ainsi que les membres de la coopérative pour leur fidélité.

Je vous invite donc à parcourir notre rapport annuel afin de constater par vous-même nos réalisations de cette année.

Louise Soucy, directrice générale

LES ORIGINES DE LA COOPÉRATIVE

La réforme du système de la santé et le vieillissement de la population ne sont que quelques-uns des changements avec lesquels la communauté a à composer et qui a une incidence considérable sur la vie quotidienne d'un bon nombre de personnes.

On constate également les effets de plus en plus présents du "virage ambulatoire" et de la réorganisation des services de santé au Québec. Il est notamment question de chirurgie d'un jour, de la réduction du temps d'hospitalisation et des soins à domicile afin de diminuer les coûts liés à l'hébergement des malades en milieu hospitalier.

Plusieurs études ont tenté de démontrer que les aînés sont désireux de demeurer chez eux. On a remarqué également que les besoins d'aide domestique se manifestaient aussi au niveau des personnes actives dans notre société.

À la lumière de ces informations, il convenait donc de penser que notre milieu avait besoin de nouvelles ressources adaptées à ses nouvelles réalités. Sensibilisés par les besoins d'aide à domicile sans cesse grandissant sur le territoire, la Caisse populaire de Saint-Thomas de Montmagny et le Carrefour Jeunesse-Emploi de la MRC de Montmagny se sont donc portés volontaires afin de susciter l'intérêt des personnes issues de différents groupes du milieu, soient des retraités, des représentants des CLSC, des autres caisses populaires du territoire, du Centre local d'emploi, et ce, en collaboration avec la Coopérative de développement régional Québec-Appalaches, afin de créer un comité provisoire ayant pour mandat de voir à la faisabilité d'un **projet de coopérative de services à domicile.**

Après avoir effectué une analyse de la situation dans le domaine de l'aide à domicile et après avoir fait dresser le portrait de la population ainsi que l'analyse de nombreux besoins à combler, le comité provisoire a préconisé de mettre sur pied une coopérative de consommateurs. Elle permettrait d'offrir des services délaissés ou non répondus par le réseau public ou les

organismes bénévoles. Cette initiative de plusieurs partenaires du milieu a rejoint et a répondu à des impératifs tant au niveau social qu'économique. Cela a constitué un projet d'envergure qui a reçu l'appui du CLSC et de plusieurs organismes du milieu.

LE CHOIX DE LA FORMULE COOPÉRATIVE

Le comité provisoire de la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny a fait le choix d'une coopérative de consommateurs, car ce genre de coopérative apparaît comme une avenue des plus prometteuses pour répondre aux besoins des aînés désireux de demeurer à domicile. Dans ce type de coopérative, les membres usagers en sont collectivement les propriétaires. À l'inverse des autres types d'entreprises, la logique n'est pas de gérer l'offre, mais plutôt la demande. Le but n'est pas de maximiser les profits, mais d'offrir à ses membres les services qu'ils demandent selon le meilleur rapport qualité/prix. La philosophie de gestion d'une coopérative de consommateurs se fonde sur les valeurs démocratiques de liberté, d'égalité et d'équité ainsi que sur les principes d'autonomisation et de responsabilisation des membres.

SA MISSION

La coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny a pour mission de procurer à ses membres des services dans le domaine de l'assistance à domicile et tout autre service connexe demandé.

SES OBJECTIFS

- ☞ Offrir plus de possibilités et de ressources aux personnes dans le besoin et aux aidants naturels
- ☞ Soutenir et développer de vrais emplois permanents dans le domaine du maintien à domicile

- ☞ Offrir une formule éprouvée, laquelle permet une adaptation optimale à la demande sociale
- ☞ Rendre la population consciente qu'elle doit assumer une plus grande partie du coût des services à domicile tout en prenant en considération le revenu des citoyens
- ☞ Contrer le travail au noir
- ☞ Limiter les risques de diminution de la qualité des services que l'on a pu constater lors de certaines expériences de privatisation de services publics
- ☞ Assurer le maintien d'une accessibilité universelle aux divers programmes de santé

UNE FORMULE GAGNANTE !

La formule coopérative, ayant fait ses preuves au Québec, ne vise pas le profit mais les services au plus bas coût possible. Elle permet d'adapter les services rendus en fonction des besoins réels des individus. Une des forces de la coopérative est la fidélité de ses membres et la formation de son personnel.

En parcourant le rapport annuel 2000-2001, vous serez en mesure de partager avec nous la croissance de la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny. Beaucoup d'efforts et de collaboration ont été fournis et nécessaires, encore cette année, afin d'offrir à notre clientèle une qualité des services offerts répondant à leurs besoins.

Source : Plan d'affaires de la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny

R
A
P
P
O
R
T

A
N
N
U
E
L

2
0
0
0
-
2
0
0
1

MEMBRES

Au 30 juin 2001, la coopérative comptait 512 membres répartis sur tout le territoire de la MRC de Montmagny.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2000-2001

Le Conseil d'administration de la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny est composé de onze administrateurs. Parmi eux, six administrateurs terminent leur mandat cette année. Voici la liste des administrateurs qui ont contribué à la réussite de notre entreprise cette année.

POSTE	NOM	MUNICIPALITÉ
<i>Président</i>	Marcel Catellier *	<i>Cap St-Ignace</i>
<i>Vice-présidente</i>	Thérèse A. Robert	<i>Lac-Frontière</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>

Les postes sortants sont identifiés par un astérisque (*).

R
A
P
P
O
R
T

A
N
N
U
E
L

2
0
0
-
2
0
0
1

LISTE DES COMITÉS

Comité des ressources humaines

Marcel Catellier
Thérèse Mercier
Jean Lachance
Sophie Trépanier
Louise Soucy

Comité exécutif

Marcel Catellier
Thérèse A. Robert
Noëlla Chabot
Jean Lachance
Louise Soucy

Comité de la qualité des services

Marcel Catellier
Thérèse A. Robert
Gemma Bernard
Thérèse Mercier
Louise Soucy

R

A

P

P

O

R

T

A

N

N

U

E

L

2

0

0

0

-

2

0

0

1

LISTE DES COMITÉS (SUITE...)

Comité de publicité et promotion

Marcel Catellier
Rita Proulx
Noëlla Chabot
Louise Soucy

Comité de développement

Marcel Catellier
Thérèse A. Robert
Gemma Bernard
Marius Brisson
Mario Gagné
Louise Soucy

Comité des employés

Micheline Fournier
Ginette Gagnon
Lise Langlois

R

A

P

P

O

R

T

A

N

N

U

E

L

2

0

0

0

-

2

0

0

1

RESSOURCES HUMAINES

Personnel de bureau

Au 30 juin 2001, sept employés parmi le personnel de bureau assuraient la gestion et le suivi administratif de la coopérative :

☞ Louise Soucy	Directrice générale
☞ Guillaume Larochelle	Responsable à l'affectation
☞ Mireille Boulet	Agente administrative
☞ Julien Mathieu	Agent d'assignation (Nord)
☞ Johanne Pelletier	Agente d'assignation (Nord)
☞ Nancy Vallières	Agente d'assignation (Sud)
☞ Mélanie Montminy.....	Secrétaire à la direction et commis comptable

Préposés aux services

La contribution des employés est essentielle à la réalisation de la mission de la coopérative. C'est par eux, de part leur travail effectué auprès des membres et usagers, que se concrétise l'activité de la coopérative et sa raison d'être. Au 30 juin 2001, la coopérative avait à son emploi 185 préposés aux services.

Territoire

La coopérative dessert la population de la MRC de Montmagny, totalisant 14 municipalités, 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

190, rue Bilodeau

Saint-Fabien-de-Panet (Québec) G0R 2J0

Téléphone : (418) 249-2433

Télécopieur : (418) 249-2440

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Pour la période du 1^{er} juillet 2000 au 30 juin 2001

Au cours de la dernière année, il y a eu 12 réunions du Conseil d'administration dont 2 réunions spéciales, 6 réunions du Comité exécutif, 5 réunions du Comité des ressources humaines, 5 réunions du Comité de développement, 4 réunions du Comité de qualité des services et 5 réunions du Comité des employés.

FINANCEMENT DE LA COOPÉRATIVE ET INSTALLATION

DÉMÉNAGEMENT

La succursale du secteur sud de la coopérative a déménagé ses locaux. Nous avons maintenant pignon sur rue au 199, rue Bilodeau à St-Fabien-de-Panet.

PROGRAMME D'EXONÉRATION FINANCIÈRE DES SERVICES EN AIDE DOMESTIQUE (P E F S A D)

Le P E F S A D a été reconduit de façon permanente par le ministère de la Santé et des Services sociaux et a vu son enveloppe budgétaire croître comparativement à l'an dernier.

BUDGET LANDRY

Un fonds de consolidation des entreprises d'économie sociale en aide domestique de 7 millions de dollars a été annoncé dans le budget Landry.

RAPPORTS GOUVERNEMENTAUX

Trois rapports gouvernementaux d'importance pour le réseau des entreprises d'économie sociale en aide domestique ont été déposés auprès du gouvernement soit le rapport Anctil, Arpin, et de la Commission Clair.

RESSOURCES HUMAINES

NOUVEAUX POSTES

Deux nouveaux postes ont été créés à temps plein soit, secrétaire à la

R
A
P
P
O
R
T

A
N
N
U
E
L

2
0
0
0
-

2
0
0
1

direction avec des tâches de commis-comptable ainsi qu'un poste de responsable à l'affectation. La création d'un poste de préposés seniors a aussi été accepté pour l'automne.

SUBVENTION À L'EMPLOI

Un poste administratif et 2 postes de préposés à domicile ont eu recours à une subvention à l'emploi.

RESSOURCES HUMAINES

Afin de supporter la coopérative dans l'organisation de son service d'aide à la personne, le CLSC nous a permis de bénéficier des services d'une diplômée en ergothérapie à raison d'une journée par semaine, jusqu'à la période des Fêtes.

Tout au cours de l'été 2001, la coopérative a pu bénéficier d'une stagiaire en ressources humaines. Son stage au sein de notre entreprise lui a permis de vivre une expérience de travail enrichissante et essentielle à l'exercice de ses futures fonctions.

COMITÉ DE GESTION

Un Comité de gestion a été mis en place constitué d'employés administratifs.

COMITÉ DES EMPLOYÉS

Au cours de l'année 2001, les membres du Comité des employés se sont fixés comme principaux objectifs :

1. D'améliorer le sentiment d'appartenance des employés à l'égard de la coopérative
2. De planifier de la formation et développer divers outils de travail s'y rapportant
3. D'améliorer la communication entre la coopérative et les employés
4. D'améliorer les conditions de travail
5. Et de valoriser le travail des préposés

AMÉLIORATIONS APPORTÉES

Des démarches ont été entamées pour définir l'équité salariale de la coopérative. Un plan d'amélioration des conditions de travail a été déposé. L'amélioration du processus d'embauche et l'élaboration

*R
A
P
P
O
R
T

A
N
N
U
E
L

2
0
0
0

-
2
0
0
1*

d'une échelle salariale font également partie des améliorations apportées en cours d'année.

Une partie importante du travail a été consacrée à la préparation d'un dossier de politiques et de procédures de travail dans le but de bien se préparer pour entamer le processus d'agrément avec le Conseil Québécois de l'agrément au cours de la prochaine année.

RESSOURCES TECHNIQUES

Un guide d'action pour encourager l'éducation coopérative pour les membres et les employés a été élaboré. Au niveau du Conseil d'administration, un programme d'accueil pour les nouveaux administrateurs ainsi qu'un aide mémoire pour les pratiques efficaces d'un Conseil d'administration performant et les principes coopératifs a été préparé.

CODE DE DÉONTOLOGIE ET PROTOCOLE DE TRAVAIL

Le code de déontologie de la coopérative ainsi que le protocole de travail des employés sont actuellement en révision.

FORMATION DU PERSONNEL

"SERVICE +"

Une entente avec le Centre d'aide et de recherche d'emploi (CARE) Montmagny-L'Islet a été conclue afin d'offrir une activité de développement à l'employabilité. Cette formation intitulée "Service +" a comme principal objectif d'améliorer la qualité des services.

FORMATION RCR ET PDSB

Parmi les employés de la coopérative, 32 d'entre eux ont reçu gratuitement une formation en réanimation cardio respiratoire (RCR). Un autre groupe de 11 préposés ont participé à une formation portant sur le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB).

FORMATION EN AIDE À LA PERSONNE, AIDE DOMESTIQUE ET MENUS TRAVAUX

L'ergothérapeute du CLSC a également participé à la formation des employés de la coopérative. Au total, 132 personnes ont pris part à la formation. Trois équipes ont été composées :

R
A
P
P
O
R
T

A
N
N
U
E
L

2
0
0
0
-
2
0
0
1

1. *Équipe d'aide domestique (100 employés)* Les principaux objectifs portaient sur l'évaluation de la personne, de son environnement et de ses besoins ainsi que des procédures de référence et de financement.
2. *Équipe d'aide à la personne (30 personnes).* Les objectifs étant fixés sur l'évaluation de la personne, de son environnement et de ses besoins, sur le processus décisionnel : transfert au bain , sur les procédures de référence et de financement ainsi que sur l'utilisation des leviers : démonstration et pratique.
3. *Équipe de menus travaux (2 personnes)* portant principalement sur l'installation des barres d'appui, sur l'entretien et le stockage du matériel.

FORMATION DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES COOPÉRATIVES

La Fédération des coopératives de services à domicile du Québec (FCSDQ) a donné une formation à l'intention des administrateurs de la coopérative. Cette formation a permis aux administrateurs et la directrice générale d'être informés

d'avantages sur les rôles et les responsabilités inhérentes à leur fonction et de leur présenter des outils simples et concrets qui les aideront à accomplir leurs tâches au sein du Conseil d'administration. Une formation a également été offerte à l'intention des directeurs généraux des coopératives portant sur le développement organisationnel.

CAFÉS-RENCONTRES

Toujours dans le but d'améliorer les connaissances et de favoriser le sentiment d'appartenance des employés de la coopérative, 5 thèmes ont été élaborés lors des cafés-rencontres de cette année. Les thèmes qui ont été discutés portaient sur le diabète, la gestion du stress, la sclérose en plaques, le suicide et sur les droits et liberté de nos personnes âgées. En octobre dernier, le Comité de développement coopératif de Montmagny-L'Islet a organisé une conférence avec madame Andrée Jetée ayant pour thème : *L'équilibre entre la vie professionnelle et familiale*. La coopérative a permis à 17 de ses employés d'assister à cette conférence.

R
A
P
P
O
R
T

A
N
N
U
E
L

2
O
O
-
2
O
O
I

ACTIVITÉS SOCIALES

En août 2000, la coopérative organisait une épluchette de blé d'Inde et hot dogs pour ses employés. En mars dernier, 41 personnes ont participé à notre activité printanière de la cabane à sucre.

DÉVELOPPEMENT DES SERVICES

SERVICE DE GARDIENNAGE

Dans le cadre d'une démarche avec le Comité des directeurs généraux de la région 12, un projet pilote a été présenté à la ministre Marois du ministère de la Santé et des Services sociaux afin de demander soit la création d'un fonds de surveillance et d'assistance qui serait versé aux entreprises d'économie sociale et les demandes désignées par le CLSC, ou bien de permettre au SAFHAD d'élargir son panier de services pour l'étendre au gardiennage

L'EXCELLENCE EST NOTRE DEVISE

La coopérative a mis en place un projet intitulé *“L'excellence est notre devise, savoir c'est répondre à vos besoins”*, qui se veut un outil de gestion afin de connaître et de

traiter les commentaires des usagers et des employés de la coopérative.

DOSSIERS EN COURS

Le développement du service d'aide à la personne est en cours. Des informations sont recueillies concernant la possibilité d'offrir à notre clientèle un nouveau service de prêt d'équipements spécialisés.

PROTOCOLE D'ENTENTE AVEC LE CLSC

Le protocole d'entente avec le CLSC a été renouvelé. Cette entente se veut de favoriser la complémentarité des services à la population sur le territoire desservi par la coopérative et les CLSC/CHSLD.

PROTOCOLE D'ENTENTE AVEC LA COOPÉRATIVE JEUNESSE DE SERVICE (CJS)

En mai dernier, la coopérative convenait d'une protocole d'entente avec la CJS afin de dispenser les services d'entretien extérieur par le biais des Coopératives Jeunesses de Service. Cette nouvelle entente a permis à des étudiants de la région de participer et de connaître le mouvement coopératif.

R

A

P

P

O

R

T

A

N

N

U

E

L

2

O

O

O

-

2

O

O

1

PUBLICITÉ ET PROMOTION

PAGE INTERNET

La coopérative, en collaboration avec l'école secondaire Louis-Jacques Casault, a procédé à la construction d'un site Internet sur la coopérative. Les Internautes pourront en prendre connaissance à l'automne 2001.

RENCONTRES PROMOTIONNELLES

Au cours l'année, la coopérative a effectué plusieurs rencontres promotionnelles auprès des clubs sociaux de la MRC de Montmagny et compte poursuivre ses rencontres pour la prochaine année.

GALA D'EXCELLENCE COOPÉRATIVE 2001

La coopérative de services a été proclamée finaliste dans la catégorie "*Création d'emploi*" lors du Gala d'excellence coopérative 2001, organisé par la Coopérative de développement régional, Québec-Appalaches,.

REPRÉSENTATION EXTÉRIEURES

Outre son implication au sein de la coopérative, Mme Louise Soucy, directrice générale, occupe le siège "coopératif" sur le Conseil d'administration du Centre local de développement (CLD). Elle siège également sur le Comité d'investissement du CLD, à la Table de concertation sur le transport ainsi sur certains sous comités de la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec (FCSDQ). La coopérative est également représentée sur le Comité de développement coopératif Montmagny-L'Islet.

ENJEUX POUR L'ANNÉE 2001-2002

1. Consolidation des emplois
2. Amélioration de la qualité des services
3. Augmentation du volume d'opérations

R
A
P
P
O
R
T

A
N
N
U
E
L

2
0
0
0
-
2
0
0
1

