

RAPPORT ANNUEL 2001-2002

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
Internet : coopsdmontmagny.com

Heures d'ouverture de nos bureaux

Lundi _____ 8 h 00 à 17 h 00

Mardi _____ 8 h 00 à 17 h 00

Mercredi _____ 8 h 00 à 17 h 00

Jeudi _____ 8 h 00 à 17 h 00

Vendredi _____ 8 h 00 à 17 h 00

TABLE DES MATIÈRES

Avis de convocation et ordre du jour	3
Message du président	4
Message de la directrice générale	5
RAPPORT D'ACTIVITÉS 2001-2002	
Rapport des activités 2001-2002	7 - 10
Rapport du responsable des ressources humaines	11-12
Rapport de l'agente administrative	13
Membres de la coopérative.....	14
Conseil d'administration 2001-2002.....	14
Les sous-comités	15
Personnel administratif	16
Préposés aux services.....	16
Territoire	16
RAPPORT FINANCIER 2001-2002	
Rapport financier au 30 juin 2002	18-28
STATISTIQUES	
Profil de la clientèle au 30 juin 2002	30
Tableau comparatif avec les autres coopératives du secteur « services à domicile »	31
Comparatif des rapports d'activités au 30 juin 2001 et au 30 juin 2002	32

Dans ce présent rapport, le genre masculin est employé sans discrimination dans le but d'alléger le texte

AVIS DE CONVOCATION

La Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny invite ses membres à son assemblée générale annuelle qui se tiendra le mercredi 30 octobre 2002 à 14 h 15 à la salle Grand Duc de l'hôtel L'Oiselière situé au 105, chemin des Poirier à Montmagny.

Les personnes intéressées à poser leur candidature comme administrateur ont jusqu'au 23 octobre 16 h 00 afin de remettre leur formulaire de mise en candidature. Vous pourrez obtenir une copie de ce formulaire en vous adressant au bureau de la coopérative.

Conformément à l'article 69 de la loi sur les coopératives, un membre peut autoriser par écrit son conjoint ou son enfant majeur à participer aux délibérations de l'assemblée et à y voter, sauf si celui-ci est déjà membre.

L'ordre du jour ainsi qu'une copie de modification aux règlements généraux sont annexés à la présente. Le procès-verbal et les autres documents relatifs à cette rencontre seront remis séance tenante.

Afin de faciliter l'organisation de l'assemblée, nous vous demandons de confirmer votre présence en téléphonant au 248-2433, avant le 21 octobre prochain.

Comptant sur votre présence, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations les meilleures.

Le conseil d'administration

Jean-Pierre Després, secrétaire

ORDRE DU JOUR

1. Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue
2. Lecture de l'avis de convocation et adoption de l'ordre du jour
3. Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale extraordinaire tenue le 10 octobre 2001
4. Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue le 10 octobre 2001
5. Mot du président
6. Mot du président de la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec
7. Portrait des entreprises d'économie sociale en aide domestique
8. Rapport de la directrice générale
9. Rapport du responsable des ressources humaines
10. Rapport de l'agente administrative
11. Présentation des états financiers au 30 juin 2002
12. Répartition du trop-perçu
13. Nomination du vérificateur comptable
14. Modification aux règlements généraux
15. Autres points soumis par les membres
16. Élections des administrateurs
 - a) Nomination du président
 - b) Nomination de la secrétaire
 - c) Nomination des scrutateurs
 - d) Rapport des mises en candidature

- e) **Élections des administrateurs**
- f) **Lecture de l'engagement solennel**
- 17. Destruction des bulletins de vote**
- 18. Levée de l'assemblée**

MESSAGE DU PRÉSIDENT

La réorganisation des services de la santé impose un positionnement important de notre coopérative sur l'échiquier des joueurs majeurs dans le réseau de la santé et des services sociaux. Considérant un taux de vieillissement de la population très important, il apparaît évident que notre entreprise doit être considérée dans le choix des organisations dispensatrices des services à domicile.

Il apparaît aussi évident que nous devons renforcer le rôle de notre organisation afin de permettre aux gens de demeurer à la maison le plus longtemps possible. Pour palier à cette fin, notons entre autres cette année, l'injection par le gouvernement de fonds pour la consolidation des entreprises en aide domestique, la révision et l'accessibilité à un programme de normes de qualité et l'élaboration d'une politique de maintien à domicile.

Il est impératif pour notre coopérative de poursuivre son engagement dans le milieu et de maintenir sinon même renforcer son partenariat avec les CLSC et CHSLD de la région. Cette collaboration permettra comme on a pu le démontrer au cours de la dernière année, de travailler de pairs et d'offrir les meilleurs services possibles à l'ensemble de la population.

Après quatre ans d'existence, la coopérative affiche encore cette année, un bilan des plus intéressant. Pour souligner cette performance, je tiens à remercier tout le personnel pour leur implication, les membres pour leur fidélité et les administrateurs pour leur rigueur.

Bonne lecture !

Marcel Catellier, président

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est toujours un aussi grand privilège pour moi d'avoir l'honneur d'animer votre coopérative. Je dis bien « animer » puisque si l'on se réfère au dictionnaire le Petit Robert, cela signifie : « Donner de l'impulsion à une entreprise ». Voilà ce qui définit à mes yeux ma participation à ce succès.

Cependant, l'impulsion n'est pas suffisante pour établir une performance comme celle attribuée à notre organisation au cours de la dernière année. On mesure la réussite d'une entreprise à la capacité de l'équipage à s'adapter aux différents changements, au travail d'équipe, à l'investissement de soi et aux convictions prévalues par les initiateurs du projet. Comme vous serez à même de le constater à la lecture du rapport annuel, la coopérative de services a connu encore cette année une croissance très importante. Le succès repose donc sur l'engagement collectif.

Je tiens à remercier tout spécialement notre président, M. Marcel Catellier, pour sa très grande disponibilité ainsi que l'ensemble des administrateurs pour leur dévouement. Je désire aussi souligner le travail remarquable de l'ensemble de notre personnel tant à domicile qu'administratif et bien sûr, les membres qui sans eux, notre château n'aurait de fondation.

Merci et bonne lecture à tous !

Louise Soucy, directrice générale

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2001-2002

L'an passé, nous avons tenu 9 rencontres du conseil d'administration, 7 réunions du comité exécutif, 3 rencontres du comité des ressources humaines, 1 rencontre du comité de qualité des services, 2 rencontres du comité de développement et 3 rencontres du comité des employés.

FINANCEMENT DE LA COOPÉRATIVE ET INSTALLATION

- × Acquisition du siège social de la coopérative

Après acceptation en assemblée générale spéciale des membres, la coopérative de services a procédé à l'achat de l'immeuble lui servant de siège social au centre-ville de Montmagny le 1^{er} novembre 2001.

- × Fonds de consolidation des entreprises d'économie sociale en aide domestique (EESAD)

En juin 2001, le gouvernement du Québec a annoncé la mise en œuvre d'un Fonds de consolidation des entreprises d'économie sociale en aide domestique (EESAD) afin de permettre aux entreprises de demeurer ou devenir compétitives et d'assurer l'intégrité et la permanence du réseau des EESAD. Le comité de gestion du Fonds de consolidation a donc déterminé un processus d'attribution de l'enveloppe de sept millions de dollars (7 M \$) selon trois phases soit :

1. Consolidation financière des EESAD
2. Consolidation du développement des EESAD
3. Consolidation du réseau des EESAD

La phase 1 : Consolidation financière des EESAD comporte trois volets soit la bonification de l'avoir des

entreprises, le volet en aide au développement des petites EESAD et le volet en aide complémentaire à la capitalisation des EESAD de plus de 60 000 heures de services. Pour les volets 1 et 3, notre coopérative a pu profiter d'une aide de 15 000 \$.

- × Mise à jour du parc informatique

La coopérative de services à domicile a reçu une aide financière au montant de 10 000 \$ pour l'achat de nouveaux ordinateurs et logiciels dans le Fonds « Économie sociale » du Centre local de développement (CLD).

DÉVELOPPEMENT COOPÉRATIF ET SOCIAL

- × Révision du code de déontologie

Le comité de la qualité des services a amorcé la révision du code de déontologie de la coopérative afin de l'actualiser aux nouvelles réalités de notre entreprise. Cet exercice a permis par le fait même de dégager les principales valeurs pour notre organisation. Ce mandat sera à terminer au cours de la prochaine année.

- × Politique de participation au milieu

Une politique de « Participation au milieu » a été approuvée par le conseil d'administration afin de permettre à la coopérative de services de faire valoir son

engagement en tant que bon citoyen corporatif. Un pourcentage des intérêts gagnés sur les placements de la coopérative est versé dans un fonds cumulable d'année en année. Des critères de participation ont été élaborés afin de déterminer l'attribution de la contribution financière au projet.

✕ PRIX D'EXCELLENCE

La coopérative a été récipiendaire d'un Grand prix de l'Excellence dans la catégorie « économie sociale » pour souligner la croissance remarquable de la coopérative.

✕ PROMOTION

Plusieurs rencontres d'information ont eu lieu auprès des différents Clubs sociaux de la région.

Nous avons effectué des campagnes publicitaires ciblées à la radio de CFEL 102.1 (femmes actives, grands ménages, certificats-cadeaux à Noël).

✕ Création d'un site Internet

Suite à une entente entre la coopérative et la Brigade d'experts en informatique de l'École secondaire Louis-Jacques Casault, un site Internet a été créé par les élèves de ce programme.

REPRÉSENTATIONS EXTÉRIEURES

La directrice générale a siégé sur différents comités dont :

- ✕ Table des aînés de la MRC de Montmagny

- ✕ Conseil d'administration de la Chambre de commerce de Montmagny

- ✕ Table de Concert-Action (table de services pour les aînés)

- ✕ Conseil d'administration du Centre local de développement (CLD) en tant qu'administratrice pour le siège coopératif

- ✕ Comité provincial de la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec (FCSDQ) soit : comité des résidences privées et celui sur le Programme d'exonération financière des services en aide domestique (PEFSAD)

- ✕ Comité local de la Coopérative jeunesse de services « P'tit coup de main » (CJS)

- ✕ Comité coopératif Montmagny-L'Islet

RESSOURCES HUMAINES

✕ Formation

Suite à une demande financière, un montant de 155 000 \$ a été obtenu pour trois projets d'envergures au Fonds national de la main-d'œuvre.

Toujours dans le but d'améliorer les connaissances et de favoriser le sentiment d'appartenance des employés de la coopérative, 3 thèmes ont été élaborés lors des cafés-rencontres de cette année soit : la maladie d'Alzheimer, le diabète et la relation avec les personnes âgées.

- ✕ Stagiaire

La coopérative a accueilli une stagiaire en ressources humaines au cours de la période estivale et a mis en place un protocole d'accueil pour les stagiaires à domicile.

× **Activités sociales**

Le fonds social des employés a permis d'organiser deux principales activités au cours de la dernière année en plus de l'activité de Noël soit : l'activité printanière de la cabane à sucre et une croisière sur le bateau Lachance III pour assister à la représentation de la finale des Feux Loto Québec aux Chutes Montmorency.

× **Moratoires**

Le premier moratoire porte sur les taux des unités de classification à la CSST. Les résultats des travaux entamés devraient être connus au cours de l'automne 2002.

Pour sa part, le deuxième moratoire porte sur l'admissibilité des entreprises au Fonds national de la main d'œuvre. D'ailleurs, depuis le printemps 2002, soit depuis la mise en application des nouvelles mesures d'acceptation des projets, notre coopérative n'est plus éligible au Fonds national de la main d'œuvre puisque sa masse salariale se situe à plus d'un million de dollars par année.

DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

× **Dossier du transport collectif**

Considérant que les membres de la coopérative ont manifesté à maintes reprises auprès des dirigeants de la coopérative un besoin de transport en commun, la directrice générale a siégé à la Table de concertation sur le transport dans la MRC de Montmagny. De plus, les administrateurs de la coopérative ont accepté de participer

financièrement avec d'autres partenaires du milieu en contribuant pour un montant de 5 000 \$ afin de mettre en place un projet de transport collectif pour la région.

× **Politique d'investissement**

Afin d'outiller les administrateurs dans leurs décisions d'investissement dans différents projets, une politique d'investissement comportant des critères ainsi qu'une grille d'analyse ont été élaborées en conformité avec les principes préconisés par notre entreprise.

× **Structure d'un service d'entretien extérieur**

La Table des directeurs généraux de la région de Chaudière-Appalaches a initié, en collaboration avec la Coopérative de développement régional Québec-Appalaches (CDR), un projet d'une coopérative de menus travaux pour l'ensemble de la région. Une étude de faisabilité est prévue au cours de l'automne 2002.

× **Service de location et de prêt d'équipements spécialisés**

La coopérative a conclu une entente entre le Club Rotary de Montmagny et la Société Canadienne du cancer afin d'offrir à la population de la MRC de Montmagny un service de location et de prêt d'équipements spécialisés.

La coopérative devient dépositaire du Centre de Stomie du Québec.

× **Entente de services avec les Coopératives jeunesse de service (CJS)**

La coopérative a renouvelé son entente avec les Coopératives jeunesse pour le service d'entretien extérieur au cours de la période estivale.

✘ Résidences privées

Le 24 décembre 2001, la coopérative de services à domicile recevait une note de la Régie de l'assurance maladie du Québec imposant un moratoire prenant effet le 1^{er} janvier 2002, sur les services d'aide domestique dispensés par les Entreprises d'économie sociale en aide domestique (EESAD) dans le cadre du Programme d'exonération financière des services en aide domestique (PEFSAD) dans les résidences pour personnes âgées et ce, partout au Québec.

système de gestion. Ce projet est intégré au développement du logiciel SGS de la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec (FCSDQ). Le projet pilote devrait être réalisé au cours de l'automne 2002.

Louise Soucy, directrice générale

QUALITÉ DES SERVICES

✘ Normes de qualité

Initiation d'une démarche auprès du Conseil québécois de l'agrément (CQA) pour entamer un processus de normes de qualité.

Élaboration d'un guide des procédures de travail qui sera à compléter au cours de l'automne 2002.

✘ Système de gestion

Implantation d'un logiciel appelé Système de gestion des services intégrés (SGS). Ce dernier permet différentes applications et a nécessité l'embauche d'une agente contractuelle à la saisie de données.

✘ Projet pilote

Développement du projet SGS mobile qui permettra aux préposés de consulter leur horaire, plan de services et aura un lien avec la base de données centrale permettant ainsi d'améliorer l'efficacité de notre

RAPPORT DU RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

✕ FORMATION

L'année 2001-2002 a été marquée par de gros changements en ressources humaines et notamment au niveau de la qualité des services offerts. Voyant les besoins grandissant pour le service d'aide à la personne, la coopérative a dû réévaluer les connaissances et les intérêts de ses employés et réaliser un plan de formation répondant au besoin de sa clientèle. Afin de mettre en œuvre son plan de formation, trois demandes de subvention ont été déposées au Fonds national de la formation de la main-d'œuvre du Québec.

La première demande de subvention a été déposée pour une formation de formateur en PDSB (principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires). Cette formation consiste à former un employé à l'interne, capable d'enseigner à l'ensemble des employés les principes de déplacement sécuritaire. Une deuxième subvention a été demandée afin de former tous les employés en 1^{ers} soins et RCR (réanimation cérébraux vasculaire). Cette formation permettra entre autres aux préposés de réagir correctement face à des situations d'urgence susceptibles d'être présentes en milieu de travail. La troisième demande de subvention est pour un cours d'actualisation en aide à la personne. Le cours sera donné en hiver prochain et s'adressera aux employés qui s'occupent des personnes présentant des problématiques de

santé, comme des difficultés de déplacement, d'Alzheimer, etc.

Les trois demandes de subvention présentées au Fonds national ont été acceptées au cours de l'année pour une contribution totale de 155 000 \$.

Avant d'octroyer ces formations, la coopérative a dû procéder à une analyse de poste afin de cibler les employés capables d'exercer les tâches pour lesquelles ils seront formés. Cet exercice a également permis de connaître les employés qui possèdent les compétences nécessaires pour occuper un poste avec de plus grandes responsabilités et d'en savoir davantage sur les intérêts personnels de chacun.

✕ CONDITIONS DE TRAVAIL

La mise en place d'un plan triennal de l'amélioration des conditions de travail a également empreint l'année des ressources humaines. Plan, qui cette année, a amené plusieurs réalisations importantes. La plus significative est sans aucun doute l'obtention d'une assurance collective pour l'ensemble des employés de la coopérative. Cette amélioration a apporté une protection plus intéressante aux employés tant au niveau du salaire en cas d'invalidité que des frais de médicaments, de soins professionnels et de l'assurance vie.

L'arrivée des costumes de travail et de la carte d'identité font également

partie des améliorations des conditions de travail apportées. Depuis février 2002, les préposés affichent les couleurs de la coopérative. La priorité des ressources humaines était de

refléter une image plus professionnelle des préposés en plus de se faire connaître auprès des citoyens de la MRC de Montmagny.

Le plan triennal prévoit d'autres améliorations importantes pour la prochaine année. Notons entre autres, la mise en place d'une structure salariale à l'intérieur duquel nous procéderons à l'élaboration d'une échelle salariale.

× DOTATION

Afin de palier au manque de candidats qualifiés sur le territoire de la MRC de Montmagny, la coopérative a participé, par l'entremise d'un comité d'employeurs et d'intervenants du milieu de l'éducation, à la mise en place d'une formation pour les préposés aux bénéficiaires. Désormais, le diplôme d'études professionnelles de préposé aux bénéficiaires en établissement de santé et à domicile est offert à la population couvrant le territoire de la Commission scolaire de la Côte du Sud.

La recherche des meilleurs candidats possibles nous a conduit à créer des milieux de stage pour les différents programmes d'études existant dans la région. C'est donc en coordination avec quelques résidences privées que la coopérative a mis sur pied des protocoles de travail supervisés pour les stagiaires. Grâce à un maillage avec un ou des employés d'expérience, le stagiaire peut évoluer à travers les diverses tâches et le type de clientèle de la coopérative.

Enfin, l'élaboration d'un processus d'embauche s'est joint à d'autres politiques en ressources humaines qui ont vu le jour durant l'année de même que la politique des congés de maladie et la politique des vacances.

× LE COMITÉ DES EMPLOYÉS

L'année 2001-2002 marque une continuité au niveau du comité des employés. En effet, celui-ci a poursuivi ses activités à travers 5 mandats :

- × La communication et la diffusion de l'information
- × La formation du personnel et l'équipement
- × L'accessibilité d'une personne ressource et structure en cas d'urgence
- × La qualité des services employé-client / employé-entreprise
- × La santé et sécurité au travail

Durant l'année, le comité a aussi continué son bon travail au niveau de la vie sociale en participant à l'élaboration d'activités pour les employés et ce, dans le but de fraterniser entre collègues et de créer un sentiment d'appartenance.

× LES OBJECTIFS POUR 2002-2003

Les objectifs de travail pour la prochaine année sont :

1. Améliorer la qualification des employés
2. Améliorer le sentiment d'appartenance des employés

**3. Améliorer la santé et la sécurité
au travail des employés**

**Guillaume Larochelle, responsable
des ressources humaines**

RAPPORT DE L'AGENTE ADMINISTRATIVE

Dans le but de poursuivre son objectif d'offrir des services de qualités et des plus efficaces, la coopérative s'est jointe à une quarantaine d'autres entreprises d'économie sociale en aide domestique pour faire l'acquisition d'un nouveau logiciel informatique appelé Système de gestion des services (SGS).

Le SGS est plus qu'un outil de travail, c'est aussi une méthode de gestion. Ce logiciel est indispensable au bon fonctionnement de l'entreprise. En plus de faciliter la production de rapports et de statistiques, la recherche et la tenue de dossiers, la modification des plans de services et la gestion de l'horaire des clients et des employés, le SGS permet également de gérer les plaintes, les incidents et ce, de manière confidentielle.

Comme nous touchons une technologie qui va toujours en s'améliorant, notre logiciel est déjà en processus de mise à jour. Depuis le printemps dernier, je participe à un comité de validation qui a pour mandat de faire des recommandations sur les nouveaux aménagements et fonctionnalités du logiciel afin de l'adapter aux besoins de l'entreprise. Les principaux changements sont au niveau de la rapidité du logiciel, de la mise à jour régulière, de la disponibilité d'un soutien technique à distance, de la possibilité d'un lien vers le système comptable, du service pour le traitement de la paie avec Desjardins, du retrait direct pré autorisé comme mode de paiement pour les particuliers et le transfert du rapport mensuel à la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Comme vous le constatez, votre coopérative met tous les efforts

nécessaires pour se tenir à jour et continuer de répondre aux besoins de sa clientèle.

Comme nous vous l'avions déjà fait savoir par le biais du journal des membres, la coopérative a établie une entente avec le Club Rotary et la Société canadienne du cancer afin d'offrir à la population de la MRC de Montmagny un service de location d'équipements spécialisés tels que : fauteuils roulants, chaises d'aisance, marchettes, cannes et lits d'hôpitaux. Ces derniers s'ajoutent aux lits sécuritaires déjà reçus du CLSC. Ce service ne génère aucun profit. Des frais minimes de location nous permettent d'assurer l'entretien régulier des équipements.

Au cours de cette même année, la coopérative est devenue dépositaire pour le Centre de Stomie du Québec. La population peut désormais se procurer du matériel en commandant par le biais de la coopérative.

Nous vous invitons à continuer de nous faire part de vos suggestions et de vos besoins, ils nous sont très précieux.

Mireille Boulet, agente administrative

MEMBRES DE LA COOPÉRATIVE

Au 30 juin 2002, la coopérative comptait 643 membres répartis sur tout le territoire de la MRC de Montmagny.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2001-2002

Le conseil d'administration de la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny est composé de 11 administrateurs. Cette année, 5 dirigeants terminent leur mandat dont 2 sièges élus et 3 sièges nommés. Voici la liste des administrateurs qui ont contribué à la réussite de notre coopérative cette année.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

FONCTION	NOM	MUNICIPALITÉ	SECTEUR
Président	Marcel Catellier	Cap St-Ignace	Littoral
Vice-présidente	Thérèse A. Robert	Lac-Frontière	Appalaches *
Secrétaire	Jean-Pierre Després	Notre-Dame-du-Rosaire	Centre
Trésorier *	Jean Lachance	St-Paul-de-Montminy	Mouvement Desjardins
Administrateur	Marius Brisson	St-Fabien-de-Panet	Appalaches
Administrateur	Mario Gagné	Cap St-Ignace	Littoral
Administratrice *	Sophie Trépanier	Montmagny	Secteur employabilité
Administratrice	Gemma Bernard	Ste-Euphémie	Centre
Administratrice	Noëlla Chabot	St-Fabien-de-Panet	Appalaches
Administratrice	Nicole Dubé	St-Fabien-de-Panet	Maintien à domicile *
Administratrice	Rita Proulx	Montmagny	Littoral *

(*) Dirigeants sortant de charge, mais rééligibles

LES SOUS-COMITÉS

COMITÉ EXÉCUTIF

Louise Soucy, siège d'office

Marcel Catellier, siège d'office

Thérèse A. Robert

Jean-Pierre Després

Jean Lachance

COMITÉ DE DÉVELOPPEMENT

Louise Soucy, siège d'office

Marcel Catellier, siège d'office

Jean-Pierre Després

Marius Brisson

Mario Gagné

Thérèse A. Robert

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Louise Soucy, siège d'office

Marcel Catellier, siège d'office

Gemma Bernard

Jean Lachance

Sophie Trépanier

COMITÉ PUBLICITÉ ET PROMOTION

Louise Soucy, siège d'office

Marcel Catellier, siège d'office

Rita Proulx

Sophie Trépanier

Noëlla Chabot

COMITÉ QUALITÉ DES SERVICES

Louise Soucy, siège d'office

Marcel Catellier, siège d'office

Gemma Bernard

Noëlla Chabot

Thérèse A. Robert

COMITÉ DES EMPLOYÉS

Guillaume Larochelle

Micheline Fournier

Ginette Gagnon

Shirley Harvey

Isabelle Bélanger

PERSONNEL ADMINISTRATIF

Au 30 juin 2002, la gestion et les suivis administratifs ont été assurés par 10 employés. Voici l'équipe administrative :

Louise Soucy	Directrice générale
Guillaume Larochelle	Responsable à l'affectation
Mireille Boulet	Agente administrative
Julien Mathieu	Agent d'assignation secteur nord
Johanne Pelletier	Agente d'assignation secteur nord
Nancy Vallières	Agente d'assignation secteur sud
Mélanie Montminy	Secrétaire à la direction et commis comptable
Line Fournier	Secrétaire-réceptionniste
Francine Miller (temporaire)	Secrétaire-réceptionniste (remplacement)
Sylvie Paradis	Agente de saisie de données

PRÉPOSÉS AUX SERVICES

L'énergie des préposés, leur dévouement et leur implication apportés tout au cours de l'année est au cœur du succès de notre mission. Au 30 juin 2002, la coopérative avait à son emploi 191 préposés aux services.

TERRITOIRE

La coopérative dessert la population de la MRC de Montmagny totalisant 14 municipalités. Ces municipalités sont : Montmagny, St-François, St-Pierre, Cap St-Ignace, Berthier-sur-mer, Ile aux grues, Notre-Dame-du-Rosaire, St-Paul-du-Button, Ste-Lucie-de-Beaugard, St-Just-de-Bretennière, St-Fabien-de-Panet, Lac-Frontière, Ste-Euphémie et Ste-Apolline-de-Patton.

Siège social

Montmagny

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

Montmagny (Québec) G5V 3S7

Téléphone : (418) 248-2433

Télécopieur : (418) 248-4262

Succursale

St-Fabien-de-Panet

199, rue Bilodeau

St-Fabien-de-Panet (Québec) G0R 2J0

Téléphone : (418) 249-2433

Télécopieur : (418) 249-2440

Courriel : coopservicesdomicilemontmagny@globetrotter.net

PROFIL DE LA CLIENTÈLE AU 30 JUIN 2002

CLIENTÈLE	Au 30 juin 2002	Au 30 juin 2001
Nombre de clients	655	512
Moyenne d'âge des clients	71 ans	78 ans
Moyenne d'heures/semaine par client	9 h ¼	9 h ¼
Moyenne de taux de subvention DCAF/client	7,35 \$	8 \$
Moyenne taux horaire/client	5,65 \$	5 \$
Nombre d'heures payées par le CLSC/semaine	452 h ½	536 heures
Nombre de clients référés par le CLSC	39 clients	47 clients

Nombre de clients par catégorie d'âge	Au 30 juin 2002	Pourcentage
Entre 20 et 29 ans	11 clients	1,68 %
30 et 39 ans	34 clients	5,19 %
40 et 49 ans	42 clients	6,41 %
50 et 59 ans	48 clients	7,33 %
60 et 69 ans	62 clients	9,46 %
70 et 79 ans	228 clients	34,81 %
80 et 89 ans	182 clients	27,79 %
De 90 et plus	48 clients	7,33 %

EMPLOYÉS	Au 30 juin 2002	Au 30 juin 2001
Nombre d'employés	201	192
Moyenne d'âge des employés	45 ans	40 ans
Moyenne d'ancienneté	29 mois	18 mois

**TABLEAU COMPARATIF AVEC LES AUTRES COOPÉRATIVES
DU SECTEUR « SERVICES À DOMICILE »**

	Au 30 juin 2002	Au 30 juin 2001
Taux horaire des services facturés	13,00 \$	13,00 \$
Nombre d'heures de services/année	185 000 heures	160 000 heures
Prix de revient	13,08 \$	12,89 \$
Coût des services rendus	10,65 \$	10,30 \$
Marge bénéficiaire brute	3,55 \$	3,89 \$
Subvention à l'emploi	0,5 %	1 %
Subvention à la ruralité	1,18 \$	1,19 \$

COMPARATIF DES RAPPORTS D'ACTIVITÉS AU 30 JUIN 2001 ET AU 30 JUIN 2002

MUNICIPALITÉS	NOMBRE DE CLIENTS		HEURES/SEMAINE		NOMBRE D'EMPLOYÉS	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
Berthier-sur-mer	31	17	213	103	6	6
Cap St-Ignace	61	55	751	701	17	14
Charny					0	1
La Pocatière					1	1
Lévis					1	1
Ile-aux-grues	2	2	2	13	0	2
L'Islet-sur-mer					0	2
Montmagny	278	206	2313	1768	69	65
St-Eugène					1	0
St-François	32	21	434	236	5	2
St-Pierre	11	7	160	188	4	5
St-Romuald					1	0
St-Vallier	1	1	4	3	0	0
Val Bélair					1	1
St-Jean-Port-Joli					1	0
SOUS TOTAL	415	309	3877	3012	107	100
Lac-Frontière	14	14	103	86	8	8
Notre-Dame-du-Rosaire	9	10	82	114	7	5
Ste-Apolline	19	18	126	101	5	9
Ste-Euphémie	15	10	130	108	3	5
Ste-Lucie	34	26	170	147	10	11
St-Fabien-de-Panet	72	69	747	642	22	24
St-Just	34	31	330	366	10	12
St-Paul	42	25	414	224	15	10
St-Philémon					3	1
St-Camille					1	0
SOUS TOTAL	239	203	2102	1788	84	85
TOTAL	655	512	5979	4800	191	185
NORD	64	60 %	65 %	63 %	56 %	54 %
SUD	36	40 %	35 %	37 %	44 %	46 %

PRÉPOSÉS AUX SERVICES ET PERSONNEL DE BUREAU	2002	2001
Employés de moins de 35 ans	43	41

Employés à temps plein	89	58
-------------------------------	-----------	-----------

