

RAPPORT ANNUEL 2002-2003

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 2002-2003 | |
| Rapport des activités 2002-2003 | 7 - 10 |
| Rapport du responsable des ressources humaines | 11-12 |
| Rapport de l'agente administrative | 13 |
| Membres de la coopérative | 14 |
| Conseil d'administration 2002-2003 | 14 |
| Les sous-comités | 15 |
| Personnel administratif | 16 |
| Préposés aux services | 16 |
| Territoire | 16 |
| RAPPORT FINANCIER 2002-2003 | |
| Rapport financier au 30 juin 2003 | 18-30 |
| STATISTIQUES | |
| Profil de la clientèle au 30 juin 2003 | 32 |
| Tableau comparatif avec les autres coopératives du secteur « services à domicile » | 33 |
| Tableau comparatif des heures d'implication des administrateurs | 33 |
| Comparatif des rapports d'activités au 30 juin 2002 et au 30 juin 2003 | 34 |
| Dans ce présent rapport, le genre masculin est employé sans discrimination dans le but d'alléger le texte | |

AVIS DE CONVOCATION

Le conseil d'administration

La Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny invite ses membres à une assemblée générale extraordinaire qui aura lieu le mardi 9 septembre 2003 à 13 h 30 à la salle Grand Duc de l'Hôtel L'Oiselière, 105, chemin des Poirier à Montmagny, suivi à 14 h 15 de son assemblée générale annuelle.

À cet égard, vous trouvez une copie de l'ordre du jour annexé à la présente. Le procès-verbal et les autres documents relatifs aux rencontres seront remis séance tenante.

Nous vous rappelons que le mandat de six administrateurs sera échu en date de l'assemblée et que conformément au règlement 1 article 5.1, nous devrions élire deux candidats résidant dans le secteur littoral de la MRC, deux candidats dans le secteur centre et deux autres dans le secteur des appalaches.

Les personnes intéressées à poser leur candidature comme administrateur(trice) ont jusqu'au 3 septembre prochain, 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.

Compte tenu qu'un cocktail sera servi à cette occasion, nous vous demandons de confirmer votre présence en téléphonant au 248-2433, avant le 3 septembre prochain.

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

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 annuelle tenue le 30 octobre 2002
4. Mot du président
5. Présentation de la démarche d'agrément par le Conseil Québécois de l'Agrément
6. Rapport de la directrice générale
7. Rapport du responsable des ressources humaines
8. Rapport de l'agente administrative
9. Présentation des états financiers au 30 juin 2003
10. Répartition du trop-perçu
11. Nomination du vérificateur comptable
12. Autres points soumis par les membres
13. Élections des administrateurs
 - a) Nomination du président
 - b) Nomination du secrétaire
 - c) Nomination des scrutateurs
 - d) Rapport des mises en candidature
 - e) Élections des administrateurs
 - f) Lecture de l'engagement solennel
14. Destruction des bulletins de vote
15. Levée de l'assemblée

Le conseil d'administration

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je m'adresse, en tout premier lieu, à tous nos membres qui par leur fidélité, nous démontrent une grande confiance. Le nombre de plus en plus grandissant de ces membres prouve bien jusqu'à quel point notre coopérative est importante dans notre MRC. La satisfaction de nos clients est notre seule motivation à toujours vouloir faire encore mieux et à améliorer constamment nos services. C'est pourquoi, la coopérative a débuté une démarche avec le Conseil Québécois d'Agrément afin de faire reconnaître publiquement la qualité de ses services dispensés.

Maintenant, que dire de tous nos préposés qui sont l'âme même de notre organisation. Leur travail acharné ainsi que leur compétence sont à tout point remarquable. Ces travailleurs sont le lien entre notre clientèle et l'administration. Nous comptons beaucoup sur leur collaboration afin de nous aider dans les décisions qui ne visent qu'à améliorer les services offerts par la coopérative. Les statistiques nous démontrent que notre meilleure publicité nous provient des contacts établis par nos employés. Si notre coopérative performe aussi bien, une grande partie du succès repose sur les épaules de ces travailleurs.

Je ne peux passer sous le silence le travail remarquable de notre personnel administratif. Ils font preuve de beaucoup de compétence et de professionnalisme dans leurs tâches quotidiennes. Nous avons voulu, au cours des dernières années, nous doter d'un siège social où ces personnes oeuvreraient dans un climat de travail décent et convenable. Le personnel administratif répond très bien aux attentes qui leur sont fixées. Eux également, méritent nos remerciements ainsi que notre respect pour leur participation au développement de notre coopérative.

Notre personnel cadre assume leurs responsabilités de façon professionnelle ce qui nous permet d'entrevoir un avenir des plus prometteur. Je tiens en particulier à remercier madame Soucy, directrice générale, pour son travail exceptionnel à la direction de notre coopérative. Sa gestion de notre organisme nous oblige, à chaque jour, à éloigner nos horizons. Des projets qui seront réalisés à court et à moyen terme, placeront la coopérative sur l'échiquier régional comme un développeur et un partenaire de plus en plus important qui fait l'envie de beaucoup d'autres organismes comme le nôtre. C'est avec fierté certaine que nous acceptons tous ces compliments qui nous sont adressés soit par notre Fédération ou encore par les organismes du milieu. Madame Soucy est sans contredit la personne qui avec son équipe, mènent notre barque vers des sommets inespérés. Je ne vous cacherai pas qu'au cours de la présente année, j'ai bien cru que nous perdions madame Soucy, qui a voulu tenter une nouvelle expérience. Je suis très heureux de pouvoir continuer de profiter de son expérience et surtout de ses qualités de gestionnaire.

Mes collègues du conseil d'administration sont également des personnes qui par leur implication sont directement responsables du développement fulgurant de notre coopérative. Tous ces bénévoles qui ne ménagent pas leur temps, sont des administrateurs indispensables pour un organisme comme le nôtre. Au cours des dernières années à la présidence de notre coopérative, j'ai toujours pu compter sur ces personnes responsables et disponibles pour qui le succès de notre entreprise est pris au sérieux.

Merci à vous tous.

Marcel Catellier, président

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

« Les meilleurs éléments sont nécessaires pour faire gagner l'équipe. Toutefois, c'est l'équipe qui est championne. »

Nous avons su à l'image des petites entreprise, faire preuve d'une grande flexibilité au cours de la dernière année. Vous pourrez constater à la lecture de notre rapport d'activités que notre coopérative a traversé des « zones de turbulence » dues à des événements externes. Mais le partage d'une vision commune nous a permis de maintenir le cap sur l'excellence. Informer et consulter nos ressources à l'interne, les membres, les administrateurs et les partenaires est indissociable de notre réussite.

Fonctionner démocratiquement relève parfois du défi et c'est ce que nos administrateurs réussissent à merveille. Je les remercie sincèrement pour leur engagement et leur implication au sein de notre belle organisation. Vous êtes des porte-étendards importants pour notre coopérative. Et je ne peux passer sous le silence l'excellente coopération et le support de notre président, M. Marcel Catellier.

Pour maintenir notre avantage coopératif, nous avons offert des services de qualité dispensés par une équipe professionnelle. Nous avons aussi tenu une rigueur administrative et assurer une bonne gestion des actifs de notre coopérative. Les compétences de mon équipe administrative ont été très significatives dans la gestion de l'entreprise. D'ailleurs, cette équipe apporte des outils et des indicateurs de performance pour assurer la qualité de nos services. Pour réussir, il faut des gens passionnés. Nos employés, tant à

domicile que le personnel administratif, sont de vrais missionnaires. Ils donnent le meilleur d'eux-mêmes afin de satisfaire les membres et de rencontrer les exigences établies à notre coopérative. À cet effet, je tiens à les remercier personnellement pour leur dévouement.

Un de nos défis en 2003-2004 sera d'assurer la croissance de notre coopérative tout en maintenant un service près des gens et qui permettra à nos membres de prendre toute leur importance. Ce défi nous amènera à assurer le développement de notre coopérative au cours de la prochaine année en favorisant 4 principales orientations soient :

- ♦ L'amélioration des outils de communication
- ♦ La gestion de la santé et de la sécurité au travail
- ♦ Le développement des affaires
- ♦ L'amélioration de la qualité des services

Nous tenterons de concevoir la qualité, de poursuivre notre recherche de l'excellence et de l'amélioration continue, tout en bonifiant nos processus mais sans la dépersonnaliser. Vous êtes nos membres, notre raison d'existence. Je tiens à vous remercier pour votre fidélité et votre confiance. Vous êtes au cœur de nos priorités et de nos décisions. Merci à tous et chacun.

Coopérativement vôtre,

Louise Soucy, directrice générale

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2002-2003

FINANCEMENT DE LA COOPÉRATIVE ET INSTALLATION

× Logiciel informatique

La coopérative de services à domicile a un projet pilote pour la migration du logiciel S.G.S. (système de gestion des services) vers S.I.G. (système intégré de gestion des services). Cependant, la migration n'a pu être effectuée en raison de quelques défaillances présentes dans la nouvelle version. La migration du logiciel a été suspendue le temps du développement de la nouvelle plateforme.

× Projet d'agrandissement

Nos bureaux étant devenus trop exigus considérant l'embauche de nouveau personnel et le changement des besoins, une étude d'avant projet pour l'agrandissement des locaux de la coopérative ainsi qu'une étude des coûts relatifs au projet ont été effectuées par une firme d'architectes.

× Révision de la structure organisationnelle

Considérant les enjeux et la croissance de la coopérative, le comité de gestion a travaillé au cours de la dernière année à la révision de la structure organisationnelle. Le résultat de ces travaux sera présenté au comité des ressources humaines au cours de l'automne 2003.

× Fonds de consolidation des entreprises d'économie sociale en aide domestique

Une demande au montant de 15 000\$ a été déposée au Fonds de consolidation pour les entreprises en aide domestique. Cette demande s'inscrit dans la phase II du Fonds et sera affectée à l'amélioration de la qualité des services. Cette aide financière permettra de défrayer une partie des coûts relatifs à la démarche d'agrément. Un premier versement a été reçu en cours d'année.

RESSOURCES HUMAINES

× Politiques en ressources humaines

Depuis le 1^{er} janvier 2003, une politique salariale est en vigueur pour les employés de la coopérative. Cette politique, sous forme d'une échelle salariale, met l'accent sur des augmentations de salaire en fonction de l'expérience de l'employé dans l'entreprise.

Une politique de gestion de la prévention en santé et sécurité au travail a été adoptée en mars dernier afin d'améliorer la qualité des services et le bilan des accidents reliés au travail. Cette politique s'inscrit dans un plan d'action développé par le responsable à l'affectation et aux ressources

humaines. Une équipe de concertation en santé et sécurité au travail a été formée et s'est réunit à quelques reprises afin de trouver des solutions et documenter les situations de risques tant pour la clientèle que pour les employés. Un questionnaire a été complété en cours d'année afin d'identifier la nature des risques en matière de santé et de sécurité au travail auprès de l'ensemble du personnel.

Un processus d'embauche a été entériné par le conseil d'administration afin de définir certains principes relatifs à l'embauche du personnel.

× **Embauche d'une conseillère en ressources humaines**

En octobre 2002, la coopérative a procédé à l'embauche d'une conseillère en ressources humaines. Une aide financière du Centre Local d'Emploi a été accordée pour cet emploi d'une durée d'un an. Ces mandats portent principalement sur la santé et sécurité au travail des employés, la coordination des projets de formation et apporter un soutien au responsable à l'affectation en dotation.

× **Modification de la Loi sur les Normes du travail**

Les nouvelles applications de la Loi sur les Normes du travail, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2003, ont présentées de nombreux changements pouvant occasionner des impacts majeurs pour notre entreprise. À titre de directrice générale de notre coopérative, Mme Soucy a participé aux travaux du comité relevant de notre Fédération pour mesurer et clarifier les

nouvelles mesures avancées dans la Loi.

× **Renouvellement des assurances collectives**

Toujours dans le but d'offrir les meilleures conditions de travail à ses employés, la coopérative a renouvelé son programme d'assurances collectives avec Desjardins Sécurité Financière pour la prochaine année.

FORMATION DU PERSONNEL

× **Assistance aux bénéficiaires en établissement de santé**

La coopérative a participé activement à l'élaboration d'un programme de formation en « Assistance aux bénéficiaires en établissement de santé ». La formation a débuté à l'automne 2002 au Centre de Formation Professionnelle l'Envolée de Montmagny.

× **Plan de formation 2003**

Un plan de formation audacieux a été dédié à notre personnel. La formation de la main-d'œuvre est une clé importante de réussite pour notre coopérative.

Deux préposées seniors ont été formées afin d'avoir les habilités et les compétences pour enseigner des techniques de travail à leurs pairs. Nous avons par ailleurs fait l'achat de trousseaux d'entretien ménager comprenant le minimum d'équipements aux employés qui ont suivi la formation au printemps dernier afin de leur permettre

d'appliquer les techniques enseignées.

DÉVELOPPEMENT DES SERVICES

✕ Dossier des résidences privées

Le Ministère de la Santé et des Services Sociaux (M.S.S.S.) a imposé un moratoire, donc un délai sans pour autant accepter de nouvelles demandes pour dispenser des services d'aide domestique dans

les résidences privées dans le cadre du PEFSAD, programme qui permet aux clients de bénéficier de subventions pour les services d'aide domestique. Plusieurs rencontres ont eu lieu avec différents dirigeants et acteurs politiques au plan provincial. Plusieurs actions ont été posées soient : dépôt d'un mémoire faisant ressortir les réalités de notre MRC et les impacts d'une telle décision, rencontres politiques, organisation d'une conférence de presse locale et nationale en décembre 2002 afin de dénoncer publiquement cette inéquité en collaboration avec la FADOC et l'Association des retraités de l'Enseignement du Québec affiliée à la Fédération des Femmes du Québec. De plus, notre coopérative de services à domicile a amassé 5 500 noms pour une pétition demandant au gouvernement de considérer notre demande.

× **Implantation d'un service 24h/24 7jrs/7**

Nous avons procédé à l'embauche d'une préposée sénior qui a comme principale fonction d'entraîner et de former les nouveaux employés ainsi que de répondre aux besoins en affectation de soir et de fin de semaine.

× **Démarche d'agrément**

La coopérative a débuté un processus d'agrément avec le Conseil Québécois d'Agrément pour améliorer la qualité de ses services. Un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle a été expédié aux membres et au personnel en novembre dernier. Un comité

« support » composé d'enseignants retraités a été mis en place pour aider la clientèle à répondre au questionnaire et pour accompagner la direction générale dans la démarche d'agrément et le comité des employés. La démarche se poursuivra jusqu'au printemps 2004.

× **PEFSAD**

La Régie de l'Assurance Maladie du Québec (RAMQ) a effectuée une refonte du programme d'exonération financière en aide domestique. Un nouveau guide opérationnel a été remis aux coopératives à l'automne 2002.

REPRÉSENTATION EXTÉRIEURE

× **Forum National des Régions**

Mme Soucy, directrice générale, a été invitée par le cabinet de l'ex-premier ministre du gouvernement provincial, M. Bernard Landry, afin de représenter les jeunes entrepreneurs pour la région de Chaudière-Appalaches pour le Sommet National des Régions tenu à l'automne dernier.

× **Implications provinciales**

Participation aux rencontres de la Table des directeurs généraux de la Fédération des Coopératives de Services à Domicile du Québec. Mme Soucy a participé de façon plus active à certains comités de travail dont : comité portant sur les résidences privées, celui portant sur les Normes du Travail et enfin le développement des affaires. Ce comité vise à développer des marchés hors PEFSAD permettant à notre coopérative d'y offrir des services à domicile.

✘ Implications locales

Mme Soucy a siégé à titre d'administratrice au conseil d'administration du Centre Local de Développement (CLD) ainsi qu'à son comité d'investissement et de la Chambre de Commerce et des Industries de la MRC de Montmagny. Participation au comité local de la Coopérative Jeunesse de Services (CJS) de Montmagny, membre de la Table de concertation sur le transport collectif dans la MRC et membre de la Table des Aînés de la MRC de Montmagny. De plus, Mme Soucy participe, à titre de directrice générale, à la Table des directeurs généraux de la région Chaudière-Appalaches.

DÉVELOPPEMENT COOPÉRATIF ET SOCIAL

✘ Politique de « participation du milieu »

Le Conseil d'administration a adopté une politique permettant à notre coopérative de participer financièrement à des projets qui font valoir notre engagement dans le milieu et assure le rayonnement de notre coopérative. Un montant total de 4 150\$ a été réparti entre les projets suivants : Coopérative Jeunesse de Services (CJS), le projet de la Fontaine de la Coopération au Parc St-Nicolas et des bourses d'études pour les finissants en DEP préposé aux bénéficiaires.

✘ Politique de « Développement des affaires »

Une politique de développement des affaires a été entérinée par le conseil d'administration qui permet de

définir les balises d'intervention économique dans des projets spécifiques. A cet égard, le conseil d'administration est fier de souligner son engagement dans un projet.

✘ Coopérative Jeunesse de services

Pour une 2^e année, la coopérative a renouvelé son partenariat avec les coopératives jeunesses de services parrainées par le Carrefour Jeunesse Emploi de la MRC de Montmagny. L'entente portait principalement sur les travaux d'entretien extérieur.

PUBLICITÉ ET PROMOTION

✘ Outils promotionnels

La coopérative a fait l'achat de matériels promotionnels identifiés au nom et aux couleurs de la Coopérative de services à domicile. Des rencontres promotionnelles ont eu lieu auprès de différents groupes sociaux de la MRC de Montmagny.

✘ Journée « Santé et Prévention »

Mme Soucy a été invitée à titre de conférencière lors de la journée «Santé et prévention» qui a eu lieu à l'automne dernier.

✘ Table des Aînés de la MRC de Montmagny

La coopérative s'est impliquée financièrement et au plan logistique pour la réalisation des vendredis-rencontres où différents thèmes ont été discutés afin d'informer et d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées.

Louise Soucy, directrice générale

RAPPORT DU RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

✕ FORMATION

L'année 2002-2003 demeure une année sous le signe de la continuité en matière de formation. Les projets initiés et développés en 2001-2002 ont atteint leur maturité au courant de la dernière année. C'est ainsi que près de 4 565 heures de formation ont été octroyées à l'ensemble du personnel de la coopérative depuis octobre 2002.

Tout d'abord, une formation sur les 1^{ers} soins et les techniques de réanimation cardiorespiratoire a été donnée à tous les préposés en poste à l'automne 2002. Une formation centrée sur les soins d'urgence qui permettra une meilleure sécurité des membres lors de la prestation de travail des préposés.

Ensuite, dans le souci d'améliorer la qualité des services, nous avons octroyé à une préposée sélectionnée, une formation de formatrice en PDSB soins à domicile. Cette formation permettra de conserver, à l'interne, une personne (préposée senior) apte à enseigner les principes des déplacements sécuritaires des bénéficiaires en perte d'autonomie. Donc, depuis mars 2003, nous pouvons améliorer les techniques de déplacement de nos préposés avec le minimum de coûts et ce, en tout temps.

Une autre formation où les connaissances sont dites transférables a été dispensée au courant de la dernière année. Il s'agit de la formation de formateur en

entretien ménager sécuritaire. Nos deux préposés ayant suivi cette formation sont maintenant aptes à enseigner des manœuvres sécuritaires lors de l'exécution des tâches en entretien ménager. Cette formation a pour but de réduire les risques de blessure reliés à la pratique de ces tâches.

Finalement, une formation en actualisation en aide à la personne a été allouée à 40 préposés de la coopérative. Ce cours de 60 heures sur les techniques d'hygiène personnelle, l'approche en situation de relation d'aide et la reconnaissance des symptômes des maladies courantes s'adressait seulement aux employés touchant ces volets lors de la prestation de leur travail.

✕ CONDITIONS DE TRAVAIL

L'année 2002-2003 a été marquée par la continuité du plan triennal de l'amélioration des conditions de travail. Ce plan, qui cette année, a amené une réalisation importante soit la mise en place d'une échelle salariale pour chacune des catégories d'emploi de la coopérative.

Ce système de rémunération a pour objectif de donner aux employés une augmentation salariale en fonction de l'expérience de travail dans notre entreprise. L'employé à temps plein se voit ainsi augmenter ses conditions salariales de façon régulière. Par cette nouvelle condition de travail, nous voulons

augmenter la rétention de nos employés et ainsi, améliorer leur sentiment d'appartenance envers notre entreprise en plus de contribuer à améliorer leurs conditions de travail.

✘ DOTATION

Afin de palier au manque de candidats qualifiés sur le territoire de la MRC de Montmagny, la coopérative a participé en 2002-2003, au développement du diplôme d'étude professionnelle de préposé aux bénéficiaires en établissement de santé, en servant ainsi de plateau de travail pour les stagiaires. Nous avons accueilli une dizaine d'étudiants dans nos différents lieux de travail.

L'intégration de nouveaux employés continue de s'accroître en 2002-2003. La recherche des meilleurs candidats nous a amené à créer des milieux de stage pour les autres programmes d'études existants dans la région, comme le cours de géranto-gériatrie du Centre d'études collégiales de Montmagny.

✘ SANTÉ ET SÉCURITÉ

La dernière année a été marquée par l'adoption de la politique de gestion de la prévention en matière de santé et de sécurité du travail. Cette politique a amenée la création d'un comité multidisciplinaire en santé et sécurité au travail. Ce comité qui est appelé : « Équipe de concertation en santé et en sécurité du travail » est composé du responsable à l'affectation et aux ressources humaines, de la conseillère en ressources humaines, de deux préposées seniors et d'un préposé à domicile. Parmi les mandats de cette équipe, notons :

- ✘ Identifier, évaluer et contrôler les risques pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou à l'intégrité physique des préposés

- ✘ Identifier les besoins, les priorités et les actions à entreprendre en matière de prévention

- ✘ Participer à l'établissement de règles de sécurité et contribuer activement à leur respect dans leur milieu

✘ LE COMITÉ DES EMPLOYÉS

L'année 2002-2003 marque une continuité au niveau du comité des employés malgré un changement de garde. En effet, celui-ci a poursuivi ses activités à travers cinq mandats :

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

Guillaume Larochelle, responsable des ressources humaines

RAPPORT DE L'AGENTE ADMINISTRATIVE

Toujours soucieuse d'offrir des services de qualité, la coopérative doit être à l'écoute de ses clients et de ses employés. Dans le but de poursuivre notre objectif, nous avons, en novembre dernier, fait parvenir à tous les membres un sondage afin de connaître le degré de satisfaction de notre clientèle en lien avec les services qui leurs sont dispensés.

On ne peut poursuivre cette démarche sans la participation de nos employés. Ces derniers ont aussi eu à répondre à un sondage afin de nous permettre d'évaluer leur degré de mobilisation à l'atteinte des objectifs de la coopérative. Les résultats de ces sondages ont été analysés par le Conseil Québécois d'Agrément (CQA). Je profite de l'occasion pour remercier tous ceux et celles qui ont pris le temps d'y répondre. Vous avez été nombreux car le taux de réponse a été de 52,39 % pour le sondage des clients et de 59,68 % pour le sondage des employés.

Nous poursuivons cette démarche au cours de la prochaine année, je vous invite donc à surveiller, dans les prochaines parutions du journal Le Saisonnier, la suite de notre dossier.

Toujours dans la poursuite de notre objectif, nous continuons d'améliorer nos outils de travail. Entre autres, notre logiciel informatique pour la gestion des services. Comme je vous l'ai mentionné l'an dernier, cette technologie est toujours en évolution. C'est important pour la coopérative d'avoir un système informatique performant afin de répondre rapidement et efficacement aux besoins de notre clientèle.

Au cours de l'année, en plus des tâches courantes qui me sont assignées telles que la préparation de la facturation, les paies, les états financiers mensuels, les suivis avec la Direction et contribution de l'aide financière, j'ai collaboré à l'élaboration des plans de rénovation de la coopérative ainsi qu'au renouvellement de l'assurance collective des employés avec Desjardins Sécurité Financière.

Je tiens aussi à vous rappeler que la coopérative est dépositaire pour le Centre de Stomie du Québec, ce qui veut dire que la population peut se procurer du matériel en téléphonant à nos bureaux. Dans le même ordre d'idée, l'an passé, une entente est intervenue entre le Club Rotary et la Société Canadienne du cancer afin de mettre à votre disposition le service de location d'équipements spécialisés tels que : fauteuils roulants, chaises d'aisance, marchettes et lits d'hôpitaux.

En terminant, nous vous remercions de votre confiance envers la coopérative et n'hésitez pas de nous faire part de nos besoins.

Bonne assemblée !

Mireille Boulet, agente administrative

MEMBRES DE LA COOPÉRATIVE

Au 30 juin 2003, la coopérative comptait 723 membres répartis sur tout le territoire de la MRC de Montmagny.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2002-2003

Pour mener à terme le mandat qui leur a été confié, les administrateurs ont tenu 8 réunions du conseil d'administration, 4 réunions du comité exécutif, 3 réunions du comité des ressources humaines et 1 réunion du comité de développement.

Le conseil d'administration de la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny est composé de 11 administrateurs. Cette année, 6 dirigeants terminent leur mandat dont 2 sièges pour le secteur littoral, 2 sièges pour le secteur centre et 2 autres sièges pour le secteur appalaches. Voici la liste des administrateurs qui contribuent, par leur disponibilité et leur engagement, à la réussite de notre coopérative.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

| FONCTION | NOM | MUNICIPALITÉ | SECTEUR |
|-----------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| Président | Marcel Catellier | Cap St-Ignace | Littoral * |
| Vice-présidente | Gemma Bernard | Ste-Euphémie | Centre * |
| 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 | Jeannine Mercier | St-Fabien | Appalaches |
| Administratrice | Noëlla Chabot | St-Fabien-de-Panet | Appalaches * |
| Administratrice | Nicole Dubé | St-Fabien-de-Panet | Maintien à domicile |
| Administrateur | Laurent Santerre | Montmagny | Littoral |

(*) Dirigeants sortant de charge, mais rééligibles

LES SOUS-COMITÉS

COMITÉ EXÉCUTIF

Louise Soucy, siège d'office

Marcel Catellier, siège d'office

Gemma Bernard

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

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Louise Soucy, siège d'office

Marcel Catellier, siège d'office

Gemma Bernard

Jean Lachance

Jeannine Mercier

Laurent Santerre

COMITÉ PUBLICITÉ ET PROMOTION

Louise Soucy, siège d'office

Marcel Catellier, siège d'office

Noëlla Chabot

COMITÉ QUALITÉ DES SERVICES

Louise Soucy, siège d'office

Marcel Catellier, siège d'office

Gemma Bernard

Noëlla Chabot

COMITÉ DES EMPLOYÉS

Guillaume Larochelle

Micheline Fournier

Ginette Gagnon

Shirley Harvey

Isabelle Bélanger

PERSONNEL ADMINISTRATIF

Au 30 juin 2003, la gestion et les suivis administratifs ont été assurés par 11 employés. Les membres du personnel sont :

| | |
|---------------------------------|---|
| Louise Soucy | Directrice générale |
| Guillaume Larochelle | Responsable à l'affectation |
| Mélanie D'Amours | Conseillère en ressources humaines |
| 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, implantation logiciel (temps partiel) |

PRÉPOSÉS AUX SERVICES

La mission de la coopérative se concrétise de part le travail et les efforts déployés de nos préposés. Au 30 juin 2003, la coopérative avait à son emploi 173 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, Isle-aux-grues, Notre-Dame-du-Rosaire, St-Paul-du-Button, Ste-Lucie-de-Beaugard, St-Just-de-Bretonnière, 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

Courriel : coopservicesdomicilemontmagny@globetrotter.net

Succursale

St-Fabien-de-Panet

199, rue Bilodeau

St-Fabien-de-Panet (Québec) G0R 2J0

Téléphone : (418) 249-2433

Télécopieur : (418) 249-2440

Site internet : www.coopsmontmagny.com

PROFIL DE LA CLIENTÈLE AU 30 JUIN 2003

| CLIENTÈLE | Au 30 juin 2003 | Au 30 juin 2002 |
|--|-----------------|-----------------|
| Nombre de clients | 702 | 655 |
| Moyenne d'âge des clients | 81 ans | 71 ans |
| Moyenne d'heures/semaine par client | 8 h ½ | 9 h ¼ |
| Moyenne de taux de subvention DCAF/client | 7,00 \$ | 7,35 \$ |
| Moyenne taux horaire/client | 6,00 \$ | 5,65 \$ |
| Nombre d'heures payées par le CLSC/semaine | 435 h ¼ | 452 h ½ |
| Nombre de clients référés par le CLSC | 39 clients | 39 clients |

| Nombre de clients par catégorie d'âge | Au 30 juin 2003 | Pourcentage |
|---------------------------------------|-----------------|-------------|
| Entre 20 et 29 ans | 12 clients | 1,71 % |
| 30 et 39 ans | 45 clients | 6,41 % |
| 40 et 49 ans | 47 clients | 6,70 % |
| 50 et 59 ans | 64 clients | 9,12 % |
| 60 et 69 ans | 75 clients | 10,68 % |
| 70 et 79 ans | 210 clients | 29,91 % |
| 80 et 89 ans | 210 clients | 29,91 % |
| De 90 et plus | 39 clients | 5,56 % |

| EMPLOYÉS | Au 30 juin 2003 | Au 30 juin 2002 |
|----------------------------|-----------------|-----------------|
| Nombre d'employés | 173 | 201 |
| Moyenne d'âge des employés | 47 ans | 45 ans |
| Moyenne d'ancienneté | 35 mois | 29 mois |

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

| | Au 30 juin 2003 | Au 30 juin 2002 |
|------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Taux horaire des services facturés | 13,00 \$ | 13,00 \$ |
| Nombre d'heures de services/année | 185 000 heures | 185 000 heures |
| Prix de revient | 14,13 \$ | 13,08 \$ |
| Coût des services rendus | 11,08 \$ | 10,65 \$ |
| Marge bénéficiaire brute | 3,05\$ | 3,55 \$ |
| Subvention à l'emploi | 0,09 % | 0,5 % |
| Subvention à la ruralité | 1,15\$ | 1,18\$ |

**TABLEAU COMPARATIF DES HEURES D'IMPLICATION DES
ADMINISTRATEURS AU SEIN DE LA COOPÉRATIVE**

Conseil d'administration et comités

| | Nombres d'heures/année | Moyenne d'heures/administrateurs/mois |
|-----------|------------------------|--|
| 2001-2002 | 398 | 3 |
| 2002-2003 | 283 | 2,25 |

* *Ces données excluent toute activité de représentation externe de la coopérative de la part des administrateurs.*

COMPARATIF DES RAPPORTS D'ACTIVITÉS AU 30 JUIN 2002 ET AU 30 JUIN 2003

| MUNICIPALITÉS | NOMBRE DE CLIENTS | | HEURES/SEMAINE | | NOMBRE D'EMPLOYÉS | |
|--------------------------|-------------------|-------------|----------------|-------------|-------------------|-------------|
| | 2003 | 2002 | 2003 | 2002 | 2003 | 2002 |
| Berthier-sur-mer | 39 | 31 | 305 | 213 | 7 | 6 |
| Cap St-Ignace | 66 | 61 | 710 | 751 | 14 | 17 |
| La Pocatière | | | | | 1 | 1 |
| Lévis | | | | | 0 | 1 |
| Ile-aux-grues | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| St-Michel-de-Bellechasse | | | | | 1 | 0 |
| Montmagny | 313 | 278 | 2522 | 2313 | 62 | 69 |
| St-Eugène | | | | | 1 | 1 |
| St-François | 30 | 32 | 290 | 434 | 7 | 5 |
| St-Pierre | 13 | 11 | 195 | 160 | 7 | 4 |
| St-Romuald | | | | | 0 | 1 |
| St-Vallier | 1 | 1 | 4 | 4 | 0 | 0 |
| Val Bélair | | | | | 1 | 1 |
| St-Jean-Port-Joli | | | | | 0 | 1 |
| SOUS TOTAL | 463 | 415 | 4028 | 3877 | 101 | 107 |
| Lac-Frontière | 13 | 14 | 95 | 103 | 7 | 8 |
| Notre-Dame-du-Rosaire | 10 | 9 | 40 | 82 | 7 | 7 |
| Ste-Apolline | 21 | 19 | 83 | 126 | 4 | 5 |
| Ste-Euphémie | 11 | 15 | 110 | 130 | 2 | 3 |
| Ste-Lucie | 32 | 34 | 150 | 170 | 6 | 10 |
| St-Fabien-de-Panet | 75 | 72 | 721 | 747 | 20 | 22 |
| St-Just | 32 | 34 | 291 | 330 | 8 | 10 |
| St-Paul | 45 | 42 | 419 | 414 | 14 | 15 |
| St-Philémon | | | | | 3 | 3 |
| St-Camille | | | | | 1 | 1 |
| SOUS TOTAL | 239 | 239 | 1902 | 2102 | 72 | 84 |
| TOTAL | 702 | 655 | 5937 | 5979 | 173 | 191 |
| NORD | 66 % | 64 % | 68 % | 65 % | 58 % | 56 % |
| SUD | 34 % | 36 % | 32 % | 35 % | 42 % | 44 % |

