

# RAPPORT ANNUEL 2003-2004

**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](mailto:coopservicesdomicilemontmagny@globetrotter.net)

Internet : [coopsdmontmagny.com](http://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

# *La coopération a un visage... le vôtre!*

## **TABLE DES MATIÈRES**

Avis de convocation et ordre du jour .....	3
Message du président.....	4-5
Message de la directrice générale .....	6

### **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2003-2004**

Rapport des activités 2003-2004 .....	8-11
Rapport du responsable des ressources humaines .....	12-13
Membres de la coopérative .....	14
Conseil d'administration 2003-2004 .....	14
Les sous-comités.....	15
Personnel administratif.....	16
Préposés aux services .....	16
Territoire .....	16

### **RAPPORT FINANCIER 2003-2004**

Rapport financier au 30 juin 2004 .....	18-29
---	-------

### **STATISTIQUES**

Profil de la clientèle au 30 juin 2004 .....	31
Tableau comparatif des indicateurs de gestion .....	32
Tableau comparatif des heures d'implication des administrateurs.....	32
Comparatif des rapports d'activités au 30 juin 2003 et au 30 juin 2004 .....	33

## AVIS DE CONVOCATION

La Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny invite ses membres à son assemblée générale annuelle qui aura lieu le vendredi 29 octobre 2004 à 14 h 30 à l'Auberge La Belle Époque située au 100, St-Jean-Baptiste Est à Montmagny.

À cet égard, l'ordre du jour, le procès-verbal et les autres documents relatifs à la rencontre seront remis séance tenante.

Nous vous rappelons que le mandat de deux administrateurs sera échu en date de l'assemblée et que conformément au règlement 1 article 5.1, nous devrions élire un candidat résidant dans le secteur littoral de la MRC et un dans le secteur des Appalaches. Une liste comprenant la répartition des municipalités dans chaque secteur est incluse en annexe.

Les personnes intéressées à poser leur candidature comme administrateur(trice) ont jusqu'au 25 octobre prochain, 16 h 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 par téléphone au 248-2433, avant le 22 octobre prochain.

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

Le conseil d'administration

---

Par 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 9 septembre 2003
4. Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue le 9 septembre 2003
5. Mot du président
6. Présentation du service de transport collectif (invité: M. Daniel Racine)
7. Rapport de la directrice générale
8. Rapport du responsable des ressources humaines
9. Pause
10. Présentation des états financiers vérifiés au 30 juin 2004 (invité: M. Alain Fortier)
11. Répartition du trop-perçu
12. Nomination du vérificateur comptable
13. Autres points soumis par les membres
  - a)
  - b)
  - c)
14. Élections des administrateurs
  - a) Nomination du président
  - b) Nomination du secrétaire d'élections
  - c) Nomination des scrutateurs (2)
  - d) Rapport des mises en candidature
  - e) Élections des administrateurs
  - f) Lecture de l'engagement solennel
15. Destruction des bulletins de vote
16. Levée de l'assemblée

Tirage et cocktail

Le conseil d'administration

# *La coopération a un visage... le vôtre!*

## **MESSAGE DU PRÉSIDENT**

Chers membres,

La dernière année d'opération de notre Coopérative aura été marquée d'événements de toute nature.

Au mois de juin, nous avons souligné le 5e anniversaire de fondation de notre organisme. À cette occasion, nous avons remis un prix reconnaissance à l'un de nos partenaires, le CLSC de Montmagny. De plus, nous avons souligné l'apport important des premiers employé(e)s de notre Coopérative et qui sont encore avec nous. Il en est de même pour les tout premiers administrateurs. À tous ces gens, merci de votre dévouement et de votre fidélité à l'égard de notre Coopérative.

Il est important également de rappeler le chantier de construction que nos employé(e)s ont dû subir durant près de trois mois à l'automne dernier. Des travaux rendus nécessaires par l'exiguïté de nos locaux. Il nous fallait absolument récupérer des espaces utilisés pour entreposer des équipements et les convertir en bureaux fonctionnels; la croissance de notre Coopérative rendait ces travaux essentiels.

Au mois de mai dernier, notre Coopérative a reçu son accréditation auprès du Conseil québécois de l'agrément (CQA). Ce fut l'aboutissement d'une longue démarche qui a nécessité l'implication de notre personnel ainsi que des membres du conseil d'administration. Cette reconnaissance par le CQA constitue un atout majeur pour s'assurer d'une amélioration constante des services à nos membres. En effet, nous avons pu ainsi cibler nos forces et identifier nos faiblesses, pour lesquelles notre personnel s'est immédiatement mis à la tâche afin de corriger les lacunes qui sont ressorties lors des différentes rencontres animées par des représentants du CQA. Une importante somme aura été investie pour cette reconnaissance, mais les résultats ne se sont pas faits attendre, toujours dans le but ultime d'améliorer nos services pour le meilleur bénéfice de nos membres et de notre clientèle.

Nous avons tenté, au cours de la dernière année, de nous porter acquéreur du bâtiment situé à l'est de notre siège social, rue St-Jean-Baptiste à Montmagny. Malheureusement, ces démarches sont demeurées vaines et, de surcroît, l'arrivée de ce nouveau commerce ne nous a apporté, jusqu'à ce jour, que désagréments et surtout d'importantes dépenses en frais juridiques pour faire valoir notre droit de propriété sur notre propre terrain. Une servitude de passage accordée au propriétaire de ce local, il y a déjà plusieurs décennies, est la cause de ce litige. La directrice générale ainsi que votre président doivent mettre beaucoup d'énergies dans ce dossier alors qu'il y aurait, bien entendu, des choses plus importantes que celui-ci. Mais, nous devons faire face à cette situation qui, nous le souhaitons, devrait se régler en cours d'année.

## *La coopération a un visage... le vôtre!*

Lors du dernier exercice financier, nous avons dû revoir notre participation à la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec. Pour justifier cette situation, nous déplorons que la Fédération ne soit pas aussi transparente qu'elle devrait l'être envers ses membres. Des difficultés financières l'ont d'ailleurs forcée à modifier son cheminement, ce qui ne nous convenait pas du tout. Une hausse importante des frais d'adhésion a également contribué à motiver notre décision. Nous ne perdons pas espoir qu'un jour le tout puisse rentrer dans l'ordre et à ce moment-là, nous pourrions revoir à nouveau notre intérêt à participer à la Fédération.

Pour terminer, je remercie sincèrement tous les acteurs de notre Coopérative. Les membres et le personnel sont les premiers visés par ces remerciements. Pour les membres, nous les remercions de croire en notre organisme et de continuer à utiliser ses services. Pour le personnel travaillant auprès des clients, nous tenons à les féliciter pour leur apport et leur contribution à notre Coopérative. Ces préposé(e)s constituent le lien direct entre notre administration et nos membres. La crédibilité de notre organisation passe en premier lieu par ces personnes. Encore une fois, merci pour votre travail.

Notre personnel du siège social n'est pas en reste. Toute organisation qui se veut professionnelle se doit d'avoir des têtes dirigeantes de haut calibre et à l'écoute des membres et du personnel oeuvrant auprès de ses clients. Le personnel de la direction générale travaillant à notre siège social et à notre bureau satellite de Saint-Fabien-de-Panet fournit une prestation de travail remarquable. Je les en remercie grandement.

Mes collègues du conseil d'administration méritent notre respect et notre reconnaissance pour toutes ces heures de bénévolat données au service de l'administration de notre Coopérative. Ces personnes dont l'expérience est variée sont un rouage important qui apporte toute l'expertise dont nous avons besoin pour le développement de notre Coopérative. Merci à vous, administratrices et administrateurs pour votre implication.

Dans le domaine et le milieu où nous oeuvrons, nous sommes maintenant reconnus comme étant une entreprise de haut calibre. Plusieurs demandes de participation au milieu ou encore d'investissement nous sont formulées. Pour la prochaine année, nous aurons certainement des annonces à faire qui concerneront notre implication dans des projets d'envergure toujours dans le but de bien desservir nos membres.

Merci de votre attention.

Marcel Catellier  
Président du conseil d'administration

# *La coopération a un visage... le vôtre!*

## **MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE**

*« Dans la course à la qualité, il n'y a pas de ligne d'arrivée. »*

Nous avons établi, au cours de l'année précédente, les bases à la réalisation de projets concrets pour la consolidation de notre Coopérative. Vous constaterez à la lecture de notre rapport d'activité que plusieurs réalisations structurantes pour notre organisation ont été favorisées.

C'est sous le thème « *La coopération a un visage... le vôtre!* » que nous avons célébré notre 5<sup>e</sup> anniversaire de fondation, en juin 2004. Ce fut un moment privilégié pour saluer l'engagement des membres fondateurs de notre Coopérative, reconnaître le support d'un partenaire ainsi que les années de service de notre personnel. C'est en bonne partie grâce à leur dévouement que notre belle entreprise peut offrir des services de qualité.

À ce chapitre, la dernière année fut marquée par la réalisation d'une démarche d'agrément permettant ainsi à notre entreprise d'être accréditée et reconnue pour ses normes de qualité. Ce projet a nécessité la mobilisation de tout le personnel, des membres et des administrateurs. Je tiens tout particulièrement à souligner le travail remarquable de notre agente administrative, Mme Mireille Boulet, qui a agi à titre de coordonnatrice de la démarche d'agrément.

Se remémorer les étapes charnières de notre développement permet également de bien se projeter vers l'avenir. C'est toujours, avec comme toile de fond, le souci de l'amélioration de la qualité de nos services qui guide nos orientations. Dans cette optique, nous favoriserons, au cours de la prochaine année, la gestion de la santé et sécurité au travail, l'amélioration de plusieurs processus permettant d'être davantage à l'écoute de nos membres, le développement des affaires en partenariat avec les organisations existantes et la visibilité de notre coopérative dans le milieu.

Je tiens tout particulièrement à remercier notre président, M. Marcel Catellier, pour sa disponibilité, son support et son respect ainsi que les membres du conseil d'administration pour leur vision et leur dévouement au sein de notre Coopérative.

Enfin, je ne peux passer sous silence la loyauté et l'engagement de mon équipe administrative qui a participé activement à la réalisation des différents projets ainsi que tout le personnel à domicile pour leur professionnalisme. Ce sont les porteurs de notre gage de qualité.

Bonne lecture!

Louise Soucy  
Directrice générale

# *La coopération a un visage... le vôtre!*

## **RAPPORT D'ACTIVITÉ**

### **FINANCEMENT DE LA COOPÉRATIVE ET INSTALLATION**

#### **\* Logiciel informatique**

La Coopérative a procédé à l'achat et à l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion intégré des services. Nous avons mis en place un comité informatique composé de l'équipe de direction, d'agents à l'affectation et d'un administrateur afin de définir les besoins de la Coopérative, déterminer les forces et les faiblesses du logiciel existant et analyser les différents logiciels pouvant répondre à nos besoins. Nonobstant notre engagement à différents niveaux dans le développement du logiciel informatique de la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec (FCSDQ), notre choix s'est arrêté sur le logiciel Horaire Plus de la compagnie Qualicode. Nous avons débuté l'implantation du logiciel informatique et poursuivons toujours la saisie de données pour les prochains mois.

#### **\* Projet d'agrandissement**

Suite à une étude d'avant-projet et de coûts réalisée au cours de l'année précédente, nous avons donné suite au projet d'agrandissement du siège social de notre Coopérative. Un comité de construction a été formé afin de superviser et contrôler les opérations. Les travaux se sont déroulés de septembre 2003 à novembre 2003, donc deux mois intenses, ce qui a contraint notre personnel administratif à être relocalisé dans une roulotte de chantier située sur le terrain adjacent au bâtiment pour effectuer leur travail. Nous avons également fait l'acquisition d'équipements de bureau et informatiques en fonction de nos nouveaux besoins et nous avons changé notre système téléphonique afin d'avoir un système plus performant et améliorer notre accueil téléphonique.

#### **\* Gestion financière**

Lors de la préparation du budget annuel, des travaux ont été réalisés afin de présenter différents scénarios financiers possibles. Dans cette démarche, les membres du comité exécutif et la direction ont été accompagnés par M. Alain Fortier, vérificateur financier pour notre Coopérative. En plus d'appliquer la nouvelle proposition d'organisation des ressources humaines, le conseil d'administration a procédé à l'augmentation de la tarification de ses services.

#### **\* Membership à la FCSDQ**

Suite à la participation à plusieurs assemblées d'information et de consultation tenues par la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec et plusieurs actions visant à supporter les démarches de celle-ci, notre Coopérative a décidé de ne pas renouveler sa cotisation annuelle à ce regroupement; notre organisation ne partageant plus la vision du réseau.

# *La coopération a un visage... le vôtre!*

## **RESSOURCES HUMAINES**

### **\* Révision de la structure organisationnelle**

Débutée au cours de l'année précédente, les résultats de la démarche de révision de la structure organisationnelle ont permis de réévaluer plusieurs politiques de travail. Les activités de chacun des postes de travail ont également été révisées et nous avons redistribué les responsabilités à chacun des postes de la structure afin de consolider ceux-ci.

Nous avons d'ailleurs reconduit le poste de conseillère en ressources humaine ce qui nous a permis de mieux planifier et organiser les activités reliées à la gestion des ressources humaines ainsi que la consolidation de la formation de notre préposée senior.

## **QUALITÉ DES SERVICES**

### **\* Démarche d'agrément**

Suite à la réalisation de la démarche d'agrément, la Coopérative a reçu, en mai 2004, sa certification aux normes de qualité du Conseil québécois de l'agrément puisque l'entreprise maîtrisait les résultats à l'égard du climat organisationnel, qu'elle maîtrise 88% des processus analysés et les six normes reliées à la capacité d'amélioration. Rappelons les principales étapes de cette démarche de certification de normes de qualité:

- ✓ Automne 2002: formation des deux comités de travail, soit le comité d'agrément et le comité des employés.
- ✓ Automne 2002: préparation et expédition des sondages à la clientèle et au personnel. Le taux de réponses pour le sondage à la clientèle a été de 52,39% comparativement à 59,68% pour celui des employés.
- ✓ Printemps 2003: analyse des résultats des sondages.
- ✓ Du printemps à l'automne 2003 rédaction, évaluation et analyse des processus et du dossier d'agrément.
- ✓ Automne 2003: adoption par le conseil d'administration du plan d'amélioration triennal proposé.
- ✓ Le dossier a été déposé le 19 décembre 2003.

Notons que la réalisation de cette démarche a nécessité un peu plus de 600 heures de travail et a su profiter de l'expertise de M. Pierre Harvey, consultant en développement organisationnel.

## **PUBLICITÉ ET MARKETING**

La Coopérative s'est dotée d'un plan de placement publicitaire et médiatique qui lui a permis d'accroître sa visibilité et de mieux faire connaître sa mission et ses services. En effet, nous désirons, notamment, changer la perception des gens à l'égard de l'admissibilité aux services offerts. Soulignons l'excellente visibilité qu'a obtenue la Coopérative au cours de la dernière année.

## *La coopération a un visage... le vôtre!*

### **\* Astérides**

En mars 2004, notre Coopérative a été honorée dans le cadre du Gala des Astérides, organisé par la Chambre de commerce de Kamouraska-L'Islet et la Chambre de commerce et des industries de la MRC de Montmagny, en recevant deux prix, soit «Orientation clientèle» et «Développement de la main-d'œuvre», pour lesquels nous sommes très fiers.

### **\* 5<sup>e</sup> anniversaire de fondation**

Le 29 juin dernier, avec beaucoup de fierté et en présence de quelque 130 invités, la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny célébrait son 5<sup>e</sup> anniversaire de fondation, sous le thème, «*La coopération a un visage... le vôtre!*».

Cet événement, qui se tenait au Centre des migrations de Montmagny, a été l'occasion de rendre hommage aux membres fondateurs ainsi qu'au CLSC de Montmagny, pour son partenariat significatif, en leur décernant le «*Prix Desjardins, fondateur de la coopération!*».

Ces festivités ont également servi de tremplin pour procéder au lancement du programme de reconnaissance des années de service des membres du personnel, dont 46 d'entre eux célébraient leur 5<sup>e</sup> année de service.

### **\* Inauguration des nouveaux locaux**

Le 16 mars 2004, nous procédions à l'inauguration officielle de nos nouveaux locaux lors d'un cocktail en présence de quelque 60 invités. Notre nouvel environnement de travail s'étend maintenant sur une superficie d'environ 3 400 pieds carrés, en plus du garage servant d'entrepôt, soit près du double de l'espace dont le personnel disposait auparavant. Outre le réaménagement de l'accueil et du secrétariat, on compte 5 nouveaux bureaux et une aire de repos pour le personnel. La salle de conférence est beaucoup plus spacieuse, et l'espace d'entreposage a également été réaménagé afin de consolider le service de prêt et location d'équipements. Enfin, on a restauré la façade de la bâtisse tout en se conformant aux normes visant à faciliter l'accès pour personnes à mobilité restreinte.

### **\* Implication du personnel**

Afin de souligner le 100<sup>e</sup> anniversaire de la municipalité de St-Fabien-de-Panet et pour souligner la présence de notre Coopérative (succursale) dans le milieu, notre personnel à domicile a participé au service des repas sous le chapiteau; collaboration importante pour le succès de l'activité. Merci à nos préposés.

## **DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES**

- \* En vue de répondre aux besoins de ses membres, la Coopérative a réalisé, au cours de l'année, une analyse des besoins en collaboration avec les autres coopératives de services à domicile de Chaudières-Appalaches. L'étude s'est réalisée par l'entremise d'un sondage auprès de la clientèle et grâce à la collaboration du CLD de Lévis.

## *La coopération a un visage... le vôtre!*

- ✖ La Coopérative a tenté de se porter acquéreur du bâtiment à l'est de son immeuble. Plusieurs démarches ont été entreprises en ce sens, mais en vain. Au contraire, ce changement de propriété nous a apporté notre lot de désagréments en devant faire valoir notre droit de propriété par voie juridique.
- ✖ Le comité de développement a procédé à l'analyse de plusieurs demandes d'investissement dans le cadre de sa Politique d'investissement, dont l'une a porté sur un engagement d'investissement financier. Dans le cadre de sa Politique de participation au milieu, le comité de développement a contribué à trois projets, soit la construction de la Fontaine de la coopération au Parc St-Nicolas à Montmagny en collaboration avec d'autres coopératives du milieu, la remise de bourses d'études aux étudiants du Centre de formation L'Envolée pour le programme de diplôme d'études professionnelles de préposés aux bénéficiaires en établissement de santé, et enfin la participation à la campagne de financement du Carrefour jeunesse-emploi qui s'est déroulée sous le thème «*Miser sur la jeunesse, c'est croire en l'avenir!*».

Louise Soucy  
Directrice générale

# *La coopération a un visage... le vôtre!*

## **RAPPORT DU RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES**

### **Un nouvel essor**

L'année 2003-2004 sur le plan des ressources humaines fut synonyme d'évolution. Notre coopérative a su s'adapter à l'importance grandissante de l'influence des ressources humaines dans la gestion de l'entreprise. En effet, la consolidation du poste de la conseillère aux ressources humaines est venue renforcer nos objectifs d'un meilleur service à la clientèle et d'une meilleure gestion des politiques des ressources humaines.

L'arrivée de la conseillère aux ressources humaines a beaucoup contribué à améliorer notre service aux employés et par conséquent, à nos membres. Les mandats de celle-ci, lors de la dernière année, étaient axés sur la coordination de la formation, la gestion quotidienne des dossiers de santé et de sécurité au travail, l'embauche ainsi que la gestion de certaines politiques internes, comme les congés de maladie et les vacances.

La dernière année fut aussi marquée par une étude des activités de notre équipe administrative. L'analyse des tâches a amené des modifications au niveau de notre structure organisationnelle. Cette analyse, qui se poursuivra au cours des prochaines semaines, a pour but de tourner notre entreprise vers l'avenir et d'en assurer la rentabilité.

### **Formation**

Au chapitre de la formation, l'année 2003-2004 fut marquée par des activités de formation sur mesure. Les milieux de travail des préposés étant différents, il devenait important d'interagir avec les clients directement chez ces derniers. Par le passé, la formation du principe de déplacement du bénéficiaire (PDSB) était une activité de groupe, alors qu'elle est maintenant individuelle et propre à chacun. Ainsi, le préposé reçoit des directives adaptées à son client et son environnement.

Avec le programme d'accueil et d'intégration présentement sur la planche à dessin, les nouveaux employés affectés à l'aide à la personne recevront une formation de base au niveau du PDSB. Afin de garantir la meilleure formation possible, notre préposée senior a reçu une mise à jour de sa formation de formateur au cours de l'année.

Enfin, avec notre adhésion à la mutuelle de prévention de la compagnie Aon, plusieurs petites formations sur la gestion des accidents de travail, sur la gestion de l'assignation temporaire et sur la gestion administrative de la santé et sécurité au travail ont eu lieu au cours des derniers mois.

# *La coopération a un visage... le vôtre!*

## **Dotation**

Afin de pallier au manque de candidats qualifiés sur le territoire de la MRC de Montmagny, la coopérative a participé en 2003-2004 au développement du diplôme d'études professionnelles de préposé aux bénéficiaires en établissement de santé, en servant de plateau de travail pour les stagiaires. En tout et partout, nous avons reçu quatre étudiants du Centre d'études professionnelles l'Envolée en nos murs.

L'acquisition de nouvelles ressources ne s'est pas arrêtée là. La coopérative a aussi servi de milieu de stage pour une étudiante en secrétariat du Centre d'études professionnelles l'Envolée. Par ces actions, notre entreprise se fait connaître par les établissements d'enseignement de la région.

## **Santé et sécurité**

L'adhésion de la coopérative à une mutuelle de prévention en matière de santé et de sécurité du travail a pour but de contrôler nos dépenses au niveau de la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST). Grâce aux constats et aux recommandations du groupe Aon, la coopérative s'est lancée dans une grande opération de révision de ses politiques en matière de santé et de sécurité au travail. Ce véritable chantier amène aussi notre entreprise à créer de nouvelles politiques dans ce domaine; l'objectif ultime étant de diminuer les coûts reliés à la gestion des accidents de travail. Parmi les travaux de l'équipe de concertation en matière de santé et de sécurité, notons:

- \* Identifier, évaluer et contrôler les risques pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou à l'intégrité physique des préposés.
- \* Former l'ensemble du personnel à la prévention des accidents de travail.
- \* Établir des règles de sécurité et contribuer activement à leur respect dans le milieu de travail.

## **Le comité des employés**

L'année 2003-2004 marque une continuité à l'égard du comité des employés, malgré un changement de garde. En effet, celui-ci a poursuivi ses activités à travers deux des cinq principaux mandats du comité, soit:

- \* La communication et la diffusion de l'information.
- \* La santé et sécurité au travail.

En terminant, je remercie l'ensemble des membres du personnel pour leur professionnalisme et la qualité du travail accompli quotidiennement.

Guillaume Larochelle  
Responsable à l'affectation et aux ressources humaines.

# *La coopération a un visage... le vôtre!*

## **MEMBRES DE LA COOPÉRATIVE**

Au 30 juin 2004, la coopérative comptait 625 membres répartis sur tout le territoire de la MRC de Montmagny.

## **CONSEIL D'ADMINISTRATION 2003-2004**

Pour mener à terme le mandat qui leur a été confié, les administrateurs ont tenu 8 réunions du conseil d'administration, 8 réunions du comité exécutif, 2 réunions du comité des ressources humaines et une 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, 5 dirigeants terminent leur mandat dont 1 siège pour le secteur littoral, 1 siège pour le secteur appalaches et 3 sièges désignés pour les partenaires, nommés par le conseil d'administration. 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	Jeannine Mercier	St-Fabien-de-Panet	Appalaches *
Secrétaire	Jean-Pierre Després	Notre-Dame-du-Rosaire	Centre
Trésorier	Jean Lachance	St-Paul-de-Montminy	Mouvement Desjardins *
Administratrice	Sophie Trépanier (remplacée par France Marois)	Montmagny	Secteur employabilité *
Administratrice	Noëlla Chabot	St-Fabien-de-Panet	Appalaches
Administratrice	Nicole Dubé	St-Fabien-de-Panet	Maintien à domicile *
Administratrice	Jeanine Dion	Berthier-sur-Mer	Littoral
Administratrice	Gemma Bernard	Ste-Euphémie	Centre
Administrateur	Marius Brisson	St-Fabien-de-Panet	Appalaches
Administrateur	Laurent Santerre	Montmagny	Littoral *

(\*) Dirigeants sortant de charge, mais rééligibles

# *La coopération a un visage... le vôtre!*

## **LES SOUS-COMITÉS**

### **Comité exécutif**

Louise Soucy, siège d'office  
Marcel Catellier, siège d'office  
Jean-Pierre Després  
Jean Lachance  
Jeannine Mercier

### **Comité publicité et promotion**

Louise Soucy, siège d'office  
Marcel Catellier, siège d'office  
Noëlla Chabot  
Jeannine Dion  
Sophie Trépanier (remplacée par  
France Marois)

### **Comité des ressources humaines**

Louise Soucy, siège d'office  
Marcel Catellier, siège d'office  
Gemma Bernard  
Jeannine Mercier  
Jean Lachance  
Laurent Santerre

### **Comité des employés**

Guillaume Larochelle  
Marie-Claude Tardif  
Shirley Harvey  
Monique Charron  
Diane Plante  
Micheline Lafontaine  
Louisette Carbonneau

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

Louise Soucy, siège d'office  
Marcel Catellier, siège d'office  
Gemma Bernard  
Noëlla Chabot  
Jeannine Dion  
Laurent Santerre

### **Comité de santé et sécurité au travail**

Guillaume Larochelle  
Marie-Claude Tardif  
Shirley Harvey  
Sylvie Boucher  
Hélène Chamard

### **Comité de développement**

Louise Soucy, siège d'office  
Marcel Catellier, siège d'office  
Gemma Bernard  
Marius Brisson  
Jeanine Dion

# *La coopération a un visage... le vôtre!*

## **PERSONNEL ADMINISTRATIF**

Au 30 juin 2004, la gestion et les suivis administratifs ont été assurés par 11 employés. Les membres du personnel sont :

Louise Soucy	Directrice générale
Guillaume Larochelle	Responsable des ressources humaines et de l'affectation
Marie-Claude Tardif	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
Shirley Harvey	Préposée senior
Sylvie Paradis	Agente de saisie de données, implantation logiciel (temps partiel)

## **PRÉPOSÉS AUX SERVICES**

La mission de la coopérative se concrétise par le travail et les efforts déployés de nos préposés. Au 30 juin 2004, la coopérative avait à son emploi 182 préposés aux services.

## **TERRITOIRE**

La coopérative dessert la population de la MRC de Montmagny totalisant 14 municipalités, soit: Montmagny, St-François, St-Pierre, Cap-St-Ignace, Berthier-sur-Mer, Isle-aux-Grues, Notre-Dame-du-Rosaire, St-Paul-de-Montminy, Ste-Lucie-de-Beauregard, St-Just-de-Bretenières, 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](mailto:coopservicesdomicilemontmagny@globetrotter.net)

Site internet : [www.coopsdmontmagny.com](http://www.coopsdmontmagny.com)

### **Succursale**

#### **St-Fabien-de-Panet**

199, rue Bilodeau

St-Fabien-de-Panet (Québec) G0R 2J0

Téléphone : (418) 249-2433

Télécopieur : (418) 249-2440

## *La coopération a un visage... le vôtre!*

### **PROFIL DE LA CLIENTÈLE AU 30 JUIN 2004**

<b>CLIENTÈLE</b>	<b>Au 30 juin 2004</b>	<b>Au 30 juin 2003</b>
Nombre de clients	786	702
Moyenne d'âge des clients	73 ans	81 ans
Moyenne d'heures/semaine par client	7 h ½	8 h ½
Moyenne de taux de subvention DCAF/client	6,80 \$	7,00 \$
Moyenne taux horaire/client	6,34 \$	6,00 \$
Nombre d'heures payées par le CLSC/semaine	345 h ½	435 h ¼
Nombre de clients référés par le CLSC	139 clients	39 clients

<b>Nombre de clients par catégorie d'âge</b>	<b>Au 30 juin 2004</b>	<b>Pourcentage</b>
Entre 20 et 29 ans	15 clients	1,91 %
30 et 39 ans	40 clients	5,09 %
40 et 49 ans	64 clients	8,14 %
50 et 59 ans	69 clients	8,78 %
60 et 69 ans	85 clients	10,81 %
70 et 79 ans	221 clients	28,12 %
80 et 89 ans	239 clients	30,41 %
90 et plus	53 clients	6,74 %

<b>EMPLOYÉS</b>	<b>Au 30 juin 2004</b>	<b>Au 30 juin 2003</b>
Nombre d'employés	182	173
Moyenne d'âge des employés	47 ans	47 ans
Moyenne d'ancienneté	36 mois	35 mois

## *La coopération a un visage... le vôtre!*

### **TABLEAU COMPARATIF DES INDICATEURS DE GESTION**

	Au 30 juin 2004	Au 30 juin 2003
Taux horaire des services facturés	14,00 \$	13,00 \$
Nombre d'heures de services/année	183 000 heures	185 000 heures
Prix de revient	14,14 \$	14,13 \$
Coût des services rendus	12,37 \$	11,08 \$
Marge bénéficiaire brute	1,77	3,05\$
Subvention à l'emploi	0,00	0,09 %
Subvention à la ruralité	1,13 \$	1,15\$

### **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
2003-2004	142	1,08

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

*La coopération a un visage... le vôtre!*

COMPARATIF DES RAPPORTS D'ACTIVITÉS  
AU 30 JUIN 2003 ET AU 30 JUIN 2004

MUNICIPALITÉS	NOMBRE DE CLIENTS		HEURES/SEMAINE		NOMBRE D'EMPLOYÉS	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Berthier-sur-Mer	39	39	240	305	5	7
Cap-St-Ignace	70	66	716	710	13	14
La Pocatière						1
Lévis	1		4			0
Ile-aux-Grues	1	1	1	2		0
St-Michel-de-Bellechasse					1	1
Montmagny	361	313	2377	2522	65	62
St-Eugène						1
St-François	40	30	372	290	10	7
St-Pierre	16	13	212	195	8	7
St-Raphaël					2	0
St-Vallier		1		4		0
Val Béclair					1	1
<b>SOUS TOTAL</b>	<b>528</b>	<b>463</b>	<b>3922</b>	<b>4028</b>	<b>105</b>	<b>101</b>
Lac-Frontière	9	13	60	95	4	7
Notre-Dame-du-Rosaire	16	10	91	40	6	7
Ste-Apolline	22	21	104	83	3	4
Ste-Euphémie	11	11	72	110	2	2
Ste-Lucie	28	32	102	150	4	6
St-Fabien-de-Panet	76	75	596	721	23	20
St-Just	40	32	350	291	9	8
St-Paul	49	45	401	419	15	14
St-Philémon					3	3
St-Camille					1	1
St-Adalbert	5		17		1	
St-Aubert					1	
St-Eugène					1	
St-Cyrille					1	
<b>SOUS TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>239</b>	<b>1793</b>	<b>1902</b>	<b>74</b>	<b>72</b>
<b>TOTAL</b>	<b>784</b>	<b>702</b>	<b>5715</b>	<b>5937</b>	<b>179</b>	<b>173</b>
<b>NORD</b>	<b>67 %</b>	<b>66 %</b>	<b>69 %</b>	<b>68 %</b>	<b>59 %</b>	<b>58 %</b>
<b>SUD</b>	<b>33 %</b>	<b>34 %</b>	<b>31 %</b>	<b>32 %</b>	<b>41 %</b>	<b>42 %</b>