

RAPPORT ANNUEL

2005-2006



**COOPÉRATIVE
DE SERVICES À DOMICILE
DE LA MRC DE MONTMAGNY**

*Heures d'ouverture de nos
bureaux*

Du lundi au vendredi

De 8h à 12h

et

de 13h à 17h

Siège social

Montmagny

7, rue St-Jean-Baptiste Est,

Montmagny

(Québec) G5V 1J6

Téléphone : (418) 248-2433

Télécopieur : (418) 248-4262

Point de service

St-Fabien-de-Panet

199, rue Bilodeau

St-Fabien-de-Panet

(Québec) G0R 2J0

Téléphone : (418)249-2433

Télécopieur : (418) 249-2440

Courriel : adm@coopsd.com

Site Internet : www.coopsd.com

TABLE DES MATIÈRES

| | Pages |
|---|-----------|
| <i>Avis convocation</i> | <i>I</i> |
| <i>Ordre du jour</i> | <i>II</i> |
| <i>Message du président</i> | <i>1</i> |
| <i>Message de la directrice</i> | <i>2</i> |
| <i>Rapport d'activités 2005-2006</i> | <i>3</i> |
| <i>Vie Associative</i> | <i>3</i> |
| <i>Ressources humaines</i> | <i>3</i> |
| <i>Développement des affaires</i> | <i>4</i> |
| <i>Gestion financière et ressources matérielles</i> | <i>5</i> |
| <i>Qualité des services</i> | <i>6</i> |
| <i>Rapport de la conseillère en ressources humaines</i> | <i>6</i> |
| <i>Membres de la coopérative</i> | <i>9</i> |
| <i>Conseil d'administration de la coopérative</i> | <i>9</i> |
| <i>Les sous-comités</i> | <i>10</i> |
| <i>Personnel administratif</i> | <i>11</i> |
| <i>Préposés aux services</i> | <i>11</i> |
| <i>Territoire</i> | <i>11</i> |
| <i>Statistiques</i> | <i>12</i> |
| <i>Profil de la clientèle au 30 juin 2006</i> | <i>12</i> |
| <i>Rapport financier 2005-2006</i> | <i>13</i> |
| <i>États financiers et renseignements complémentaires</i> | <i>13</i> |

Avis convocation

La Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny est heureuse d'inviter ses membres à son **assemblée générale annuelle** qui aura lieu **le mardi 31 octobre à 14 h**. L'assemblée se tiendra à la salle Grand Duc de l'Hôtel l'Oiselière, située au 105, chemin des Poirier à Montmagny.

Ci-joint, vous trouverez une copie de l'ordre du jour, ainsi que la répartition des municipalités par secteur. Le procès-verbal de l'an dernier et les autres documents relatifs à la rencontre seront remis séance tenante.

Nous en profitons pour vous informer que le mandat de deux (2) administrateurs sera échu en date de l'assemblée et que conformément au règlement 1 article 5.1, nous devons élire deux candidats résidants dans le secteur littoral de la MRC, deux candidats dans le secteur centre et deux dans le secteur Appalaches. Les administrateurs sortant sont des secteurs Appalaches et Littoral.

Les personnes intéressées à poser leur **candidature** comme administrateur (trice) ont **jusqu'au 24 octobre prochain, 16 h** afin de remettre leur formulaire de mise en candidature. Tout candidat doit être membre de la coopérative avant la tenue de l'assemblée. Vous pourrez obtenir une copie de ce formulaire en vous adressant à la réception de la coopérative, entre 8h00 et midi, ainsi qu'entre 13h00 et 17h00, du lundi au vendredi.

Si vous ne pouvez vous présenter à l'assemblée et que vous voulez profiter de votre droit de vote, 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. L'autorisation écrite ne sera pas acceptée si le mandataire est lui-même membre.

Aussi, lors de l'assemblée, nous rendrons hommage à un partenaire significatif qui a contribué de manière importante au développement de notre entreprise, en lui remettant le Prix Desjardins.

Compte tenu qu'un cocktail sera servi à cette occasion, nous vous demandons de confirmer votre présence par téléphone, au 248-2433, avant le 24 octobre prochain.

En espérant avoir le plaisir de vous rencontrer, nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le conseil d'administration

Ordre du jour

- 14 h Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue;
- 14 h 05 Lecture de l'avis de convocation et adoption de l'ordre du jour;
- 14 h 10 Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue le 26 octobre 2005;
- 14 h 20 Mot du président;
- 14 h 25 Conférence : Assurances pour les Soins de longue durée (invité : M. Raymond Samson, Raymond Samson Services Financiers);
- 14 h 50 Rapport de la directrice générale;
- 15 h 00 Rapport de la conseillère en ressources humaines;
- 15 h 05 Présentation des états financiers vérifiés au 30 juin 2006 (invité: M. Alain Fortier, Lemieux Nolet Comptables Agréés);
- 15 h 10 Répartition du trop-perçu, s'il y lieu;
- 15 h 15 Pause;
- 15 h 25 Nomination du vérificateur comptable;
- 15 h 30 Autres points soumis par les membres;
a)
b)
c)
- 15 h 45 Élection des administrateurs;
a) Nomination du président d'élection;
b) Nomination du secrétaire d'élection;
c) Nomination des scrutateurs (2);
d) Rapport des mises en candidature;
e) Élection des administrateurs;
f) Lecture de l'engagement solennel;
- 15 h 55 Destruction des bulletins de vote;
- 16 h 00 Présentation des modifications des règlements généraux (invité : M. Patrick Bernier de la Coopérative de Développement Régionale);
- 16 h 50 Remise du Prix Desjardins;
- 17 h 00 Levée de l'assemblée, suivi d'un cocktail.

Message du président

À tous les membres et les clients,
À tous les membres du personnel,

Le bien fondé de la nécessité de notre coopérative est à nouveau démontré de part la croissance du membership de notre entreprise. Au cours de l'année 2006, nous avons atteint et même dépassé le nombre symbolique de 1000 membres. C'est toujours une aussi grande fierté pour moi en tant que président de la coopérative, de constater l'importance de notre organisation dans le milieu et la satisfaction de notre clientèle aux services reçus.

Nonobstant les quelques pierres qui ont entravés notre chemin, nous avons réussi à construire quelque chose de beau et solidifier les assises de notre organisation. Grâce au travail acharné de notre personnel administratif, que je tiens d'ailleurs à remercier pour leur professionnalisme, nous avons géré les différents dossiers litigieux avec doigté. Parallèlement à cela, nous avons ajusté notre structure organisationnelle aux besoins de notre clientèle et à notre réalité financière plus délicate. Tous les efforts ont été déployés pour assurer l'efficacité de nos coûts de gestion, soyez en assurés ! Mes collègues du conseil d'administration et moi-même avons veillé au grain, tout cela en prenant les décisions qu'il fallait prendre. À cet effet, je ne peux passer sous silence l'excellente collaboration, le dévouement et l'engagement de chacun des administrateurs de notre coopérative. Ensemble, nous avons échangé vigoureusement, partagé énormément et assurément appris beaucoup.

Notre coopérative, malgré une diminution significative de son volume d'heures vendues, a établi une stratégie d'affaire axée sur la diversification de la clientèle. Projet ayant nécessité un certain investissement, l'actualisation de notre image corporative s'avérait plus que nécessaire pour nous permettre d'avoir notre propre image graphique. Bien certainement, l'augmentation du volume d'heures vendues et le développement des affaires représentent des enjeux majeurs pour l'année qui vient.

Enfin, que dire de la qualité du travail dispensé par notre équipe de préposés à domicile, elles sont les éléments essentiels à la réussite de notre coopérative. Sans égard à leur décision tout à fait légitime d'avoir une organisation syndicale pour les représenter dans leurs demandes de conditions de travail, nous reconnaissons toujours leur importance au développement de notre coopérative, et ce, sans en altérer les avantages et les droits de nos membres. Merci à vous chers préposés pour votre travail et nous demeurons confiant en votre jugement de poursuivre votre engagement à l'endroit de notre clientèle, et ce, avec le même passion.

Je souhaite à tous une très bonne assemblée générale !

Marcel Catellier
Président

Message de la directrice

*«Le pessimiste se plaint du vent, l'optimiste espère qu'il s'apaise,
le réaliste lui, ajuste ses voiles.»*

Malgré un peu de houle, l'équipage est arrivé à bon port. La dernière année a nécessité beaucoup d'adaptation de la part de mon équipe administrative. Plusieurs changements organisationnels et logistiques ont exigé une grande ouverture et leur adhésion s'avérait des plus importante au bon fonctionnement de l'entreprise. À cet égard, je tiens à les remercier sincèrement pour leur engagement. Étant consciente des efforts demandés, je ne peux qu'être satisfaite de vous tous.

Grâce au leadership et à la vision de nos administrateurs, les décisions nécessaires ont pu être prises en cours d'année, afin de permettre le changement de cap nécessaire pour le développement de notre coopérative. Le partage de votre expérience est un terreau fertile à l'apprentissage. Un grand merci à vous tous pour votre confiance, votre support et votre disponibilité.

La dernière année n'est que le prologue de celle qui suit. Des enjeux majeurs sont sur la table à dessin. Le développement des affaires et le déploiement des nouveaux outils promotionnels, sont des éléments nous permettant de se doter de moyens financiers nécessaires pour réaliser nos rêves. La consolidation du service à nos membres est tout aussi importante, considérant votre appartenance à la coopérative. Déjà plusieurs moyens ont été initiés et seront déployés en cours d'année afin de s'assurer de votre satisfaction.

De plus, comme dans bien d'autres entreprises, la courbe démographique a manifestement des impacts sur la coopérative. On dénombre 13 % des effectifs de la coopérative âgés de plus de 60 ans. Plusieurs employés ont pris ou vont prendre leur retraite, qui bien sûr est grandement méritée. Cependant, cette situation nécessitera une planification et une meilleure gestion des ressources en emploi. Des projets seront initiés à cet effet au cours de la prochaine année, pour s'assurer de bien répondre à la demande de nos membres.

À cet effet, je tiens aussi à remercier l'ensemble de nos préposés à domicile pour leur excellent travail. C'est toujours un réel plaisir pour moi de recevoir la satisfaction de nos membres quant à la qualité des services reçus. Il est évidemment impératif de maintenir cette belle relation de proximité entre notre personnel et les membres. C'est un gage de succès pour notre coopérative. Nous en sommes tous dépendants, tant au plan des emplois que des services. Nous nous assurerons de faire la part des choses pour maintenir cette harmonie.

En terminant, il va s'en dire que parmi les actions qui seront poursuivies au cours de la prochaine année, nous insisterons sur les pistes d'amélioration découlant de l'activité d'orientation des administrateurs au cours de l'année. Empreint d'une grande sagesse, ces éléments sauront, je l'espère, guider notre coopérative vers de nouveaux défis et nous conduire vers l'aube de notre 10^{ième} année de fondation qui arrive l'an prochain.

Alors, sur ce, je vous souhaite une bonne lecture de votre rapport annuel.

Louise Soucy
Directrice générale

Rapport d'activités 2005-2006

Vie Associative

Modifications de la Loi sur les coopératives

Attendues depuis longtemps, le gouvernement du Québec a adopté les modifications à la Loi sur les coopératives. Une formation, à laquelle certains administrateurs ont participé, a été donnée par la Coopérative de développement régionale Québec-Appalaches au printemps dernier. C'est d'ailleurs cette actualisation de la Loi qui a poussé notre coopérative à réviser ses règlements généraux.

Lac-à-l'épaule des administrateurs

En juin 2006, les administrateurs de la coopérative ont participé à une activité de type lac-à-l'épaule. Les objectifs poursuivis étaient entre autre, de permettre aux membres du conseil de réaliser un bilan des forces et des points à améliorer dans l'exercice de leur rôle et de leur fonctionnement interne, pour un conseil d'administration efficace, harmonieux et démocratique. Aussi, c'était le moment idéal pour identifier les actions pertinentes à mettre en place pour renforcer et stimuler davantage l'intérêt et la participation des membres à la vie associative de la coopérative.

Politique d'annulation des heures de services clients

Suite à l'observation d'une forte augmentation des annulations des heures de services, le conseil d'administration a adopté une politique à cet effet. Dans le but d'améliorer la qualité de nos services et la gestion des horaires de nos préposés, la clientèle doit dorénavant aviser la coopérative de toutes annulations de services dans un délai de 48 heures, sans qu'elle n'ait de frais à déboursier.

Ressources humaines

Structure organisationnelle

Considérant les divers changements apportés aux outils de travail et les différents besoins organisationnels de l'entreprise, nous avons dû, une fois de plus, ajuster nos voiles et adapter l'organigramme de l'entreprise à ces réalités. À cet effet, nous avons mis fin au contrat de l'agente de saisie de données et déployer l'implantation du logiciel différemment. Nous avons aussi aboli un poste d'agent à l'affectation et consolidé deux postes de préposé senior. Considérant la nature de ces changements, l'intérim pour le poste de directeur du service aux membres a été prolongé et occupé par la directrice générale.

Requête syndicale

La coopérative a reçu une demande d'accréditation syndicale pour les employés à domicile le 9 avril 2006. Cependant, la commission des relations du travail (CRT) nous a informé que la FTQ n'avait pas obtenu le 51% nécessaire à l'octroi automatique de leur demande. Donc, la CRT a dû organiser un vote secret par courrier auprès du personnel à domicile pour valider l'intérêt des employés à être représenté par la FTQ. La période de vote se déroulait du 15 au 29 mai 2006.

Le dépouillement des votes a été effectué et la CRT nous a avisé que **les employés à domicile** de la coopérative avaient voté majoritairement en faveur d'un syndicat.

Développement des affaires

Image corporative

Ce projet a occupé une place importante pour la coopérative au cours de la dernière année. Afin de favoriser la croissance et le développement de la coopérative, il s'avérait nécessaire de revoir l'image corporative de l'entreprise. Plus jeune, plus colorée et rafraîchissante, elle rejoint d'avantage l'ensemble de notre clientèle, dont les jeunes professionnels. Par le fait même, notre coopérative s'est dotée de sa propre image graphique.

Une gamme d'outils promotionnels, inspirés de la déclinaison de la nouvelle image corporative, a d'ailleurs été élaborée, tel que pochette d'accueil pour les membres, dépliants corporatifs, certificat cadeaux et bien d'autres.

Promotion

Dans la foulée du développement de nouveaux outils promotionnels, la coopérative a mis de l'avant une promotion s'adressant aux nouvelles mamans. Un certificat cadeau donnant accès à des heures de services gratuits est disponible pour toute famille ayant un nouveau poupon. Il s'agit simplement de communiquer avec la coopérative pour vous prévaloir de cette promotion.

D'autres promotions différentes ont aussi vu le jour, telles que la promotion estivale spéciale auprès des clients de la coopérative, afin de favoriser le remplacement lors des vacances du personnel à domicile, ainsi que la campagne publicitaire d'envergure afin de promouvoir le service de grand ménage automnal.

Nouveau marché

L'orientation de la coopérative à la diversification de ses marchés d'affaires lui a aussi permis de pénétrer le volet entretien ménager commercial, pour un volume équivalent à 3 % de ses heures vendues. Par le fait même, ce nouveau créneau d'affaire nous permet de consolider les emplois de notre personnel à domicile.

Implication

La coopérative a participé, par l'entremise de sa directrice générale, à deux projets cliniques initiés par le Centre de santé et des services sociaux (CSSS):

- Comité perte d'autonomie liée au vieillissement (PALV) ;
- Comité sur le cancer et les soins palliatifs.

De plus, le coopérative à collaborer aux travaux de Comité provisoire pour le regroupement des services aux personnes atteintes du cancer et leurs proches dans les MRC de Montmagny et l'Islet, ainsi qu'au Comité local de la coopérative jeunesse de services.

Partenariat

Suite à plusieurs discussions entre les présidents des coopératives de services à domicile de la MRC de Montmagny et celle de l'Islet Nord-Sud, il a été convenu par protocole d'entente, de mandater notre directrice générale, Mme Louise Soucy, à comparer des indicateurs financiers et organisationnels entre les deux organisations, en vue d'évaluer les possibilités de rapprochement entre nos coopératives. Cette analyse se poursuivra au cours de l'automne 2006.

Concours de prestige

Enfin, la coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny a été finaliste au prestigieux concours «Les Pléiades» dans la catégorie «*Économie sociale*».

Gestion financière et ressources matérielles

Logiciel informatique

L'année fut marquée par la continuité de l'implantation de notre système de gestion informatique. Nous avons intégré le module de facturation et celui de la génération des rapports de gestion. Avec l'utilisation de ce logiciel, nous constatons la nécessité de faire développer des applications supplémentaires qui permettront d'améliorer la performance et surtout de bien répondre à nos besoins organisationnels.

Investissement dans le milieu

La coopérative, à partir de l'une de ses politiques d'investissement, a investi principalement dans trois (3) pôles au cours de l'année.

Premièrement en soutenant l'organisme Fol'Art Amérique. Le mouvement Fol'Art prétend et défend que l'expression artistique, sous toutes ses formes, soulage le mal-être présent en chacun de nous et peut même être un rempart au mal de vivre, à l'isolement, voire au suicide. Au-delà de cette mission, l'association est une tribune d'information et de sensibilisation à l'exclusion. De plus, Fol'Art Amérique soutient le projet de «Maison de transition» destinée aux personnes vivant avec un trouble en santé mentale, initié par le Trait d'union, groupe d'entraide pour ces personnes.

Aussi, en collaboration avec d'autres coopératives du milieu, la coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny a créé la Société d'investissement coopératif de Montmagny, afin d'initier la mise en place du Fonds d'intervention économique régional de Montmagny-l'Islet (FIER), un Fonds en capital de risque pour supporter le développement et le démarrage d'entreprise dans la région.

Enfin, la coopérative à contribuer, par un investissement majeur, à la construction d'une nouvelle résidence pour personnes âgées sur le territoire de la MRC de Montmagny. Nonobstant la signature d'un protocole d'entente précisant les paramètres d'investissement, l'entente n'a pu être réalisée telle que convenue.

À cet effet, quelques dossiers de droits ont nécessité une certaine attention tant en droit civil qu'en droit du travail.

Programme d'exonération financière en aide domestique (PEFSAD)

Le ministère de la santé et des services sociaux a procédé à une refonte des paramètres d'aide financière versée aux coopératives. Pour l'instant, les impacts de ces changements sont liés à l'entreprise. Cependant, nous sommes en attente pour 2007-2008, de changements significatifs au PEFSAD, mais cette fois, pouvant avoir des conséquences sur les paramètres touchant la clientèle.

Soyez assurés que nous veillerons au grain et que nous nous assurerons de défendre vos intérêts avec ardeur.

Qualité des services

Suite aux divers changements apportés à la structure organisationnelle, les travaux du comité de la qualité des services ont porté sur la consolidation des tâches de nos préposés senior.

À cet effet, l'élaboration de questionnaires d'évaluation de la satisfaction de la clientèle a été privilégiée, ainsi que l'achat d'équipements informatiques permettant de colliger simplement les commentaires recueillis auprès de la clientèle à domicile. Notons aussi que divers outils d'évaluation des besoins de la clientèle ont été conçus et sont présentement au stade d'expérimentation et d'évaluation.

Rapport de la conseillère en ressources humaines

L'année 2005-2006 sur le plan des ressources humaines aura été une année de changements, d'adaptation et de consolidation. L'implantation d'un nouveau logiciel d'affectation nous a amené à revoir chacun de nos postes de travail ainsi que les tâches s'y rattachant. Cette évaluation de poste a permis, entre autre, de redéfinir le poste d'agent à l'affectation, ainsi que son rôle au sein de la coopérative. De plus, l'évaluation a permis de consolider le poste de préposé senior, de mieux définir ses tâches ainsi que son rôle auprès de notre clientèle et de notre personnel à domicile. Les préposés senior agissent à titre de personnes ressources auprès de nos préposés à domicile. De plus, ces préposées rencontrent notre clientèle afin de

déterminer leurs besoins, faire l'évaluation de leur satisfaction, ainsi qu'analyser les facteurs de risques en santé et sécurité au travail.

Quelques nouveaux employés sont aussi venus se joindre à notre équipe. En effet, au niveau administratif nous avons dû procéder à deux (2) nouvelles embauches afin de combler le poste de secrétaire de direction et le poste de préposés senior. Pour sa part, le poste de secrétaire réceptionniste est présentement comblé par intérim, suite à un départ pour un congé de maladie. Aussi, nous sommes toujours à la recherche d'une personne afin de combler le remplacement de un des deux poste de préposé senior qui est demeuré vacant à la suite d'un départ pour un congé de maternité.

La coopérative a aussi servi de milieu de stage pour une étudiante en administration. L'accueil de stagiaire assure à la coopérative une visibilité dans les écoles de la région. Depuis plusieurs années déjà nous travaillons en collaboration avec les responsables du programme d'études en technique infirmière et celui de préposé aux bénéficiaires afin de faire connaître aux étudiants les possibilités d'emplois chez-nous, ainsi que tous les avantages reliés au travail à domicile. Notre principale préoccupation est de toujours recruter les meilleurs candidats afin de satisfaire les besoins de notre clientèle. Enfin, différents dossiers dont quelques un en droit du travail et en santé et sécurité au travail ont nécessité beaucoup de temps de travail.

En février, deux (2) rencontres d'employés ont eu lieu, une à St-Fabien et l'autre à Montmagny. Ces rencontres sont extrêmement pertinentes et enrichissantes. Elles nous permettent de faire le point avec les employés concernant leur travail, d'actualiser les politiques de travail, ainsi que de répondre à leurs questionnements. Aussi, au printemps dernier, nous avons organisé quelques mini-rencontres d'employés, pour discuter avec eux de leurs conditions de travail. Nous nous sommes déplacés dans les différentes municipalités afin de rejoindre le plus d'employés possible. Nous avons instauré cette façon de faire dans le but de favoriser la communication et les échanges qui sont souvent beaucoup plus facile en petit groupe. Nul doute que l'expérience sera réitérée, compte tenu que les résultats obtenus ont été probants.

Formation

Au chapitre de la formation, la consolidation du poste de préposé senior nous a permis de poursuivre et d'améliorer nos diverses formations sur mesure. La formation est ainsi plus flexible et mieux adaptée aux différents domiciles et besoins des employés y travaillant. Le poste de préposé senior est donc un gage de succès dans la réalisation de ces différentes formations.

De plus, l'équipe administrative a profité d'une journée de mobilisation pour faire le point et ainsi de mieux faire ensemble. Les objectifs de cette journée étaient surtout centrés sur le travail d'équipe. Nous en avons profité pour définir nos principes de vie, ainsi que notre mission, qui se définit comme suit :

Notre mission

Une équipe professionnelle et dynamique qui assure un service de qualité et personnalisé afin de répondre adéquatement, et dans les meilleurs délais, aux besoins d'information et de soutien de ses membres et employés.

Santé et sécurité au travail

Nous avons poursuivi avec succès l'implantation et l'application des différentes politiques mise en place l'an dernier. Que se soit, entre autre, au niveau de l'assignation temporaire qui est maintenant faite de façon systématique. Ceci favorise une réintégration plus rapide et plus facile pour les employées qui ont malheureusement subi un accident de travail. Encore une fois, le rôle de la préposée senior est primordial. En effet, elle visite les domiciles de nos différents clients et est ainsi habilitée à identifier les risques pour nos préposés. Nous pouvons sans aucun doute affirmer que nos efforts en santé et sécurité au travail ont porté fruit. En effet, nous avons obtenu une note parfaite lors de notre dernière évaluation de conformité et de prise en charge, réalisée par un des préventionniste de notre mutuelle de prévention en santé et sécurité au travail, AON.

Nous ne pourrions atteindre de tels résultats sans la participation de notre comité santé et sécurité au travail qui est formé de la conseillère en ressources humaines, de la préposée senior, ainsi que de trois (3) préposées à domicile et d'un préposé à l'entretien extérieur. Je tiens à remercier toute cette équipe pour leur excellente collaboration. Parmi les activités de l'équipe SST notons :

- Encourager l'adoption de comportements sécuritaires pour l'ensemble du personnel;
- Sensibiliser les travailleurs à l'importance de la santé et sécurité au travail;
- Promouvoir la santé et la sécurité au travail.

La prochaine année sera tout aussi marquée par le changement, en effet la négociation de notre première convention collective qui devrait débiter prochainement nous amènera sûrement à modifier nos façons de faire. Nous serons appelés à faire des choix et à prendre des décisions parfois difficiles; nous devons statuer mais aussi faire preuve de flexibilité et d'ouverture.

En période de négociations, il est difficile d'éviter la désinformation et diverses rumeurs circuleront. Cependant, en aucun temps nous ne permettrons que cela affecte de quelques façons que se soit l'excellence de nos services et soyez assurés que les intérêts de nos membres seront au centre de nos préoccupations. Lors de cette période, notre personnel poursuivra son travail dans un climat de respect et de bonne entente.

En terminant, je désire remercier l'ensemble des membres du personnel à domicile qui contribue à tous les jours au succès de notre coopérative. Je tiens à souligner de façon particulière l'excellent travail, les efforts et le dévouement de l'équipe administrative pour la réussite de notre coopérative.

Marie-Claude Tardif
Conseillère en ressources humaines

Membres de la coopérative

Au 30 juin 2006, la coopérative comptait 858 membres répartis sur tout le territoire de la MRC de Montmagny.

Conseil d'administration de la coopérative

Pour mener à terme le mandat qui leur a été confié, les administrateurs ont tenu dix (10) réunions du conseil d'administration, quatre (4) réunions du comité exécutif, quatre (4) réunions du comité de la qualité des services et une (1) réunion du comité publicité et promotion, en plus de participer à une activité d'orientation de type lac-à-l'épaule.

Le conseil d'administration de la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny est composé de onze administrateurs. Cette année, deux (2) dirigeants terminent leur mandat dont un (1) pour le siège littoral et un (1) pour le siège 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 | 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 | 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 | Jeanine Dion | Berthier-sur-Mer | Littoral |
| Administrateur | Marius Brisson | St-Fabien-de-Panet | Appalaches |
| 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
Jean-Pierre Després
Jean Lachance
Jeannine Mercier

Comité publicité et promotion

Louise Soucy, siège d'office
Marcel Catellier, siège d'office
Noëlla Chabot
Jeanine Dion
Sophie Trépanier

Comité des ressources humaines

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

Comité de développement

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

Comité de la qualité des services

Louise Soucy, siège d'office
Marcel Catellier, siège d'office
Gemma Bernard
Noëlla Chabot

Comité santé et sécurité au travail

Mme Marie-Claude Tardif
Mme Adrienne Robert
Mme Aline Gosselin
Mme Marie-Élaine Bernier
Mme Bernadette Tanguay
M. André Roy

Heures d'implication des administrateurs au sein de la coopérative

| | Nbre d'heures/ année | Moyenne d'heures/ administrateurs/mois |
|-----------|-------------------------|---|
| 2001-2002 | 398 | 3 |
| 2002-2003 | 283 | 2,25 |
| 2003-2004 | 142 | 1,08 |
| 2004-2005 | 363 | 2,75 |
| 2005-2006 | 241,5 | 1,82 |

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

Personnel administratif

Au 30 juin 2005, la gestion et les suivis administratifs ont été assurés par onze (11) employés. Les membres du personnel sont :

| | |
|---------------------|--|
| Louise Soucy | Directrice générale |
| David Berthiaume | Contrôleur financier |
| Marie-Claude Tardif | Conseillère en ressources humaines |
| Sophie Mercier | Secrétaire à la direction et commis comptable |
| Nancy Vallières | Agente à l'affectation |
| Shirley Harvey | Agente à l'affectation (par intérim) Absente pour congé de maternité |
| Line Fournier | Secrétaire-réceptionniste (absente pour congé de maladie) |
| Marie-Josée Bernard | Secrétaire-réceptionniste par intérim |
| Adrienne Robert | Préposée senior |
| Diane Lévesques | Préposée senior |
| Sylvie Paradis | Agente de saisie de données (contractuel) |

Préposés aux services

La mission de la coopérative se concrétise par le travail et les efforts déployés par nos préposés. Au 30 juin 2005, la coopérative avait à son emploi 108 préposés aux services.

| Employés | Au 30 juin 2006 | Au 30 juin 2005 |
|----------------------------|------------------------|------------------------|
| Nombre d'employés | 108 | 143 |
| Moyenne d'âge des employés | 51 ans | 49 ans |
| Moyenne d'ancienneté | 60 mois | 36 mois |

Territoire

La coopérative dessert la population de la MRC de Montmagny totalisant quatorze 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-Beaugard, St-Just-de-Bretenières, St-Fabien-de-Panet, Lac-Frontière, Ste-Euphémie et Ste-Apolline-de-Patton.

Statistiques

Profil de la clientèle au 30 juin 2006

| CLIENTÈLE | Au 30 JUIN 2006 | Au 30 juin 2005 |
|--|-----------------|-----------------|
| Nombre de clients | 983 clients | 903 clients |
| Moyenne d'âge de clients | 69 ans | 65 ans |
| Moyenne d'heures/semaine par client | 6,0 h | 6,5 h |
| Moyenne de taux de subvention DCAF/client | 6,60 \$ | 6,76 \$ |
| Moyenne taux horaire/client | 7,31 \$ | 7,18 \$ |
| Nombre d'heures payées par le CLSC/semaine | 304 h | 325,5 h |
| Nombre de clients référés par le CLSC | 246 clients | 174 clients |

| Nombre de clients par catégorie d'âge | Au 30 juin 2006 | Pourcentage |
|---------------------------------------|-----------------|-------------|
| Entre 20 et 29 ans | 18 clients | 1,83% |
| 30 et 39 ans | 65 clients | 6,61% |
| 40 et 49 ans | 86 clients | 8,75% |
| 50 et 59 ans | 86 clients | 8,75% |
| 60 et 69 ans | 98 clients | 9,97% |
| 70 et 79 ans | 228 clients | 23,19% |
| 80 et 89 ans | 301 clients | 30,62% |
| 90 et plus | 69 clients | 7,02% |
| Commercial | 32 clients | 3,26% |
| TOTAL | 983 clients | 100,00% |

| Indicateurs de gestion | Au 30 Juin 2006 | Au 30 juin 2005 |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|
| Revenus total à l'heure | 15,88 \$ | 15,04 \$ |
| Nombre d'heures de services/année | 126 000 heures | 158 000 heures |
| Coût total à l'heure | 16,39 \$ | 15,03 \$ |
| Coût des services rendus | 12,30 \$ | 11,64 \$ |
| Subvention à l'emploi | 0,00% | 0,08% |

Rapport financier

2005-2006

États financiers

et renseignements complémentaires

Exercice financier terminé

Le 30 juin 2006