

## RAPPORT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Tourné vers l'avenir, la Coopérative doit développer une stratégie d'innovation pour assurer son développement. Malgré une capacité d'adaptation étonnante à un environnement qui évolue sans cesse et qui a été démontrée par les différents résultats déjà annoncés, l'organisation doit s'adapter aux nouvelles réalités du marché.

À ce titre, pour 2010-2011, un exercice de planification stratégique sera amorcé et conduira à définir les orientations de la Coopérative pour un horizon de 5 ans. Ce projet permettra de revisiter les meilleures pratiques d'affaires en commercialisation de services et développer des outils pouvant recueillir les opportunités de nouveaux marchés. Le personnel sera invité à s'impliquer activement dans la transformation de l'organisation et ainsi favoriser son adaptation aux différents changements des processus d'affaires. Notre personnel fait partie intégrante des solutions.



Il faut adapter l'entreprise  
aux nouvelles réalités du marché.



## Coups de cœur !

Enfin, à titre de directrice générale, c'est un plaisir renouvelé de vous présenter quelques données illustrant l'année 2009-2010 à la Coopérative.

Merci aux membres du conseil d'administration pour votre implication au cours de la dernière année; vous avez fait preuve d'audace et de leadership. Un clin d'œil tout spécial à l'ensemble de notre personnel. Merci pour votre sentiment d'appartenance à l'entreprise pour laquelle vous déployez quotidiennement efforts et énergie pour le mieux-être de nos usagers. Vous êtes «**Au cœur du quotidien**» de nos membres et clients.

Louise Soucy, directrice générale

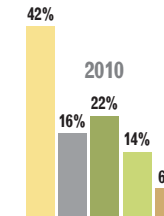
**COOPÉRATIVE**  
DE SERVICES À DOMICILE  
DE LA MRC DE MONTMAGNY

7, rue St-Jean-Baptiste Est  
Montmagny (Québec)  
G5V 1J6  
T 418 248-2433

www.coopds.com

### Type de clientèle au 30 juin 2010

- 65 ans et + non référé
- Ménage actif
- Référence CLSC 65 ans et +
- Référence CLSC 65 ans et -
- Autres



33% des employés ont plus de 10 années de services.

### Santé et sécurité au travail

La Coopérative participe à une mutuelle de santé et sécurité au travail AON Excellence qui est une mutuelle haute performance.

### La nouvelle clientèle

Croissance de **16,5%** des heures vendues à la nouvelle clientèle

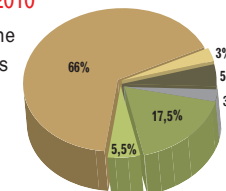
38% des heures  
sont référées  
par les membres  
et le personnel.

Le boni de collaboration auprès  
du personnel a connu une croissance de **79%**.

- **Les relations sont harmonieuses** avec les représentants du syndicat local.
- Aucun grief en cours.
- Investissement dans les salaires du personnel à domicile de **24%**.

### Type de services vendus au 30 juin 2010

- Assistance à la vie quotidienne
- Approvisionnement et courses
- Préparation de repas
- Buanderie
- Entretien ménager léger
- Autres



IMPRESSION RIVE-SUD .com



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

Pour une meilleure  
qualité de vie!

Au cœur de votre quotidien !



## MOT DU PRÉSIDENT

Chers membres, il me fait plaisir de vous présenter un bref rapport de nos activités pour l'année se terminant le 30 juin 2010.

«**Au cœur de votre quotidien**» c'est ce que votre Coopérative a tenté de promouvoir au cours de la dernière année en s'impliquant activement dans les démarches de mobilisation nationale. Ces démarches, portant sur l'indexation du programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD), entreprises auprès du Ministère de la santé et des services sociaux et réclamant une injection de 15 M \$ dans ledit programme, avaient pour but de permettre à notre clientèle, à vous chers membres, de maintenir votre capacité de payer depuis la mise en œuvre du programme. Ces démarches ont abouti à une illusion d'injection d'argent auprès d'une certaine clientèle, puisque ce qui a été donné d'une main fut repris de l'autre, et cette fois, directement dans les coffres des entreprises, dont la nôtre. Ce volte-face du gouvernement a poussé notre Coopérative à revoir sa stratégie d'affaires.



La Coopérative doit devenir une entreprise innovante afin de s'adapter aux différents changements sociaux.



*Au cœur de l'activité !*

Mais, malgré cette année difficile au plan des décisions politiques, notre Coopérative a su maintenir le cap sur sa rentabilité financière et j'en suis très fier.

Il va s'en dire que cette réussite n'est guère étrangère à une décision du conseil d'administration d'ajuster sa tarification auprès d'une partie de sa clientèle, soit celle recevant davantage de support des différents programmes gouvernementaux. Nos membres et nos clients ont bien compris notre situation et, contrairement à certaines prétentions, le nombre d'heures de services a augmenté de façon globale auprès de ce groupe. Nonobstant le support de partenaires importants, tant au plan local que national, l'actualisation du PEFSAD demeure un enjeu et un défi de taille pour la prochaine année.

Un autre enjeu important pour la Coopérative fut le renouvellement de la convention collective qui venait à échéance en novembre 2010. À cet effet, nous avons décidé d'investir dans notre personnel œuvrant à domicile. Deux motifs importants ont justifié notre décision : la hausse du salaire minimum et le fait d'être un employeur de choix pour favoriser le recrutement de personnel compétent, ce qui a justifié une hausse de 24% des salaires. Grâce à l'ouverture et la collaboration du syndicat, nous avons pu conclure en quatre (4) jours de négociation un contrat de travail d'une durée de quatre (4) ans qui reflète notre préoccupation de considérer notre personnel comme des éléments précieux à la réussite de notre mission.

La dernière année a aussi été caractérisée par beaucoup de mouvement au sein de notre personnel cadre et administratif. Ceci a eu pour effet de ralentir la gestion des ressources humaines et financières, obligeant la Coopérative à requérir des ressources externes tout en augmentant la charge de travail de la direction générale. Nous consacrons de nombreux efforts à stabiliser notre personnel.

**VISION** Nous avons un défi qui nous tient énormément à cœur pour la prochaine année; celui de regagner le respect et l'appui de la population à l'endroit de la Coopérative. Les événements passés ont suscité beaucoup de réactions et nous voulons tout mettre en œuvre pour retrouver nos lettres de noblesse.



Considérant l'obligation d'adaptation de notre entreprise face aux politiques gouvernementales, nous n'avons d'autre choix que de prendre notre destinée en main.

Dans le but de développer un avenir durable et prospère, nous avons décidé d'entreprendre une démarche de planification stratégique pour la prochaine année afin d'anticiper notre avenir et trouver les moyens appropriés pour le concrétiser en tenant compte de tous les aspects et surtout de toutes nos forces, dont notre personnel. Celui-ci demeure «**Au cœur du quotidien**» de notre clientèle, il occupe cet espace si précieux et si important. Notre engagement peut faire la différence dans la perception des gens. Nous devons tous renouveler notre engagement pour la réussite du développement de notre belle organisation!

En terminant, je tiens à remercier sincèrement nos membres et nos clients dont nous apprécions hautement la fidélité. Je remercie également tout notre personnel ainsi que les administrateurs, sans lesquels notre mission ne pourrait se réaliser. Celle-ci exige de la détermination et de la persévérance, malgré les enjeux et les défis. Motivés et guidés par notre certitude de répondre aux besoins de nos membres et de notre clientèle, nous trouverons les moyens appropriés pour le faire.

Jean-Pierre Després, président  
Pour le conseil d'administration

## ÉTATS FINANCIERS

Extrait des états financiers condensés au 30 juin 2010

RÉSERVE GÉNÉRALE début de l'exercice	618 326 \$
PRODUITS DE SERVICES À DOMICILE AUX MEMBRES ET AUTRES PRODUITS,	1 521 748 \$
COÛT DES SERVICES ET FRAIS GÉNÉRAUX ADMINISTRATIFS ET FINANCIERS	1 510 775 \$
RÉSERVE GÉNÉRALE fin de l'exercice	629 299 \$
EXCÉDENT DE L'EXERCICE au 30 juin 2010	10 973 \$



Ces résultats signifient que nous pouvons parler de développement.



*Recettes du cœur !*

La Coopérative a une saine santé financière permettant d'aller de l'avant et de favoriser sa croissance et son développement économique.

L'excédent de l'exercice s'explique entre autres par une diminution du coût de services, ce qui a généré une augmentation significative des liquidités de l'entreprise. Donc, la Coopérative est dans une bonne situation financière pour l'avenir.

Jean Normand, contrôleur financier