

qui a obligé un financement interne de certaines mesures annoncées. Malgré tout, cette entente convenue entre notre Coopérative et le syndicat a permis de statuer sur les salaires pour une période de 4 ans sans autre indexation. Cette entente nous permet d'assurer plus de stabilité au plan financier et d'anticiper les dépenses liées à la vente d'heures pour une certaine période.

Plusieurs activités ont été réalisées au cours de la dernière année afin d'assurer la pérennité de notre organisme et son développement, dont la réalisation d'un exercice de planification qui a permis d'établir un plan stratégique pour les 3 prochaines années et l'analyse du prix de revient pour nos services. Suite aux conclusions de cette démarche, nous n'avons pas eu d'autres choix que de revoir la tarification de nos services pour assurer une santé financière dans les prochaines années. Suite aux résultats prévisibles de cette année, nous avons dû procéder à un autre redressement majeur qui, nous l'espérons, devra se concrétiser au cours de la présente année financière. **Vous constaterez à la lecture de notre rapport annuel tous les efforts déployés pour assurer le développement et la croissance de notre organisme. D'autres changements seront nécessaires à l'organisation afin de s'assurer de rencontrer nos objectifs pour les prochaines années. Mais, ces changements ne seront possibles qu'avec la collaboration de tous et chacun.**

Cette année, nous arborons le thème « **Ensemble** » afin de nous rappeler l'importance de la contribution de chacun d'entre nous à la réussite de notre Coopérative. Nous devons nous activer à promouvoir les mérites de notre organisme, les partager à notre entourage en favorisant le référencement; nous devons continuer de donner le meilleur de nous-mêmes pour desservir notre clientèle en étant engagés envers l'organisation.

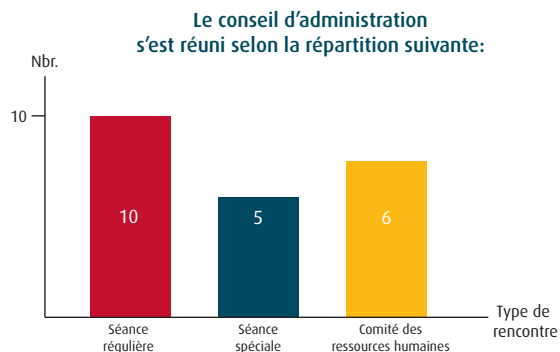
Nous devons travailler Ensemble si nous voulons être « l'entreprise de référence en services personnalisés à domicile sur notre territoire ». Telle est notre vision !

Par le passé, nous avons pu démontrer notre capacité à renverser des situations difficiles et prendre les décisions appropriées, je suis convaincu qu'avec l'équipe et toutes les forces vives de notre organisation, nous saurons réussir !

Je profite de l'occasion pour souligner le travail accompli par l'ensemble de notre personnel et les remercier pour tous les efforts déployés au cours de la dernière année. Nous aurons besoin de votre énergie et votre savoir-faire pour assurer le développement de notre Coopérative. Merci à vous, chers membres pour votre confiance. Merci pour votre compréhension. Vous êtes les assises de notre organisation, notre motivation à réussir.

JEAN-PIERRE DESPRÉS

Président
pour le conseil d'administration



Satisfaction

mot de l'agente à l'affectation

C'est avec fierté que j'ai réalisé ma 10^e année de services au sein de la Coopérative. Dix belles années à vous côtoyer, à vous rencontrer, à répondre à vos besoins. Ce sont de belles années d'amour !

Je suis attachée à vous chers membres et clients. Pour plusieurs d'entre vous, votre visage c'est votre voix. J'ai le sentiment de partager votre quotidien, d'être avec vous dans votre maison, lorsque je réponds à vos besoins de services. Ma satisfaction, c'est de vous satisfaire... Vous êtes une source d'énergie inépuisable ! Merci pour votre confiance depuis toutes ces années !

Il me fait plaisir de vous rappeler les aides financières auxquelles vous avez droit :

Programme d'exonération financière des services d'aide domestique (PEFSAD)

Pour tous (peu importe l'âge, peu importe le revenu.) Une aide de 4,00 \$/heure.

Pour la clientèle de 65 ans et plus ou référée par le CLSC. Une aide qui varie entre 0,55 \$/heure et 8,25 \$/heure qui s'ajoute à celle de 4,00 \$/heure.

Donc entre 4 \$/heure et 12,25 \$/heure pour ce programme de subvention.

Programme de crédit d'impôt pour le maintien d'une personne âgée

Pour la clientèle de 70 ans et plus. Économie de 30 % sur la facture pour tous les services admissibles.

LA FOIRE AUX QUESTIONS !

Les questions qui me sont le plus souvent posées sont :

Q: Lorsque je prends des services avec la Coopérative, est-ce que je vais toujours avoir la même employée ?

Rép: Oui vous aurez toujours la même employée à la même heure et le même jour, selon vos besoins.

Q: Est-ce que les intervenantes à domicile de la Coopérative peuvent faire le nettoyage des fenêtres et du réfrigérateur ?

Rép: Oui tout à fait ! Nos intervenantes à domicile exécutent ces tâches et celles-ci sont considérées comme étant de l'entretien ménager régulier.

Q: En tant que jeune couple, pouvons-nous bénéficier des services de la Coopérative ?

Rép: Oui très certainement ! Les services de la Coopérative s'adressent aux retraités, aux personnes en manque d'autonomie et aux familles. Bref, c'est pour tout le monde, peu importe l'âge, le revenu ou l'état de santé.

Vous êtes nombreux à me partager que les principaux avantages d'utiliser les services de la Coopérative sont :

- Une confiance envers l'organisation;
- La sécurité que la Coopérative apporte, tant à l'employé qu'au client;
- La facilité d'avoir le service;
- La bonne sélection des employés effectuée par les gestionnaires de la Coopérative;
- Les aides financières disponibles;
- La qualité du service par rapport au prix.

Si je vous accompagne depuis toutes ces années, c'est que je suis engagée envers notre Coopérative. Je crois en la force que nous représentons pour la développer. **Ensemble** nous pouvons aller encore plus loin !

NANCY VALLIÈRES
agente à l'affectation

Nos valeurs

- ✓ Respect
- ✓ Intégrité
- ✓ Discrétion
- ✓ Humanisme
- ✓ Engagement



Rappel de la prime de collaboration pour les membres

Lorsqu'un membre de la Coopérative encourage un nouveau client à utiliser les services de la Coopérative, il reçoit un crédit en heures de services.

Cette prime sera convertie en heures de services applicables à l'achat de nouvelles heures de services pour un maximum de mille dollars (1 000 \$). La période de référence est du 1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012.

Pour plus d'informations, communiquez avec nous au 418-248-2433.

Une nouvelle entente

Un protocole d'entente a été signé pour le répit aux heures atypiques. Ce service de répit s'adresse aux aidants supportant un proche atteint de la maladie d'Alzheimer.

Ce nouveau service est offert en collaboration avec la Société Alzheimer Chaudière-Appalaches et le Centre de santé et des services sociaux de Montmagny-L'Islet.



Référer c'est payant !



Moi je travaille pour satisfaire les clients qui me sont confiés. **Je me sens appréciée dans mon travail** et cela m'apporte beaucoup. En faisant ce travail, je permets à des gens de demeurer à la maison plus longtemps.

LINDA MORIN
intervenante
à domicile



Je suis intervenante à domicile à la Coopérative pour le côté humain avant tout. Je perçois **mon travail** comme **une mission humaine**. J'ai appris à me soucier du bien-être de mes clients au-delà du «ménage», d'être à leur écoute et d'être un support émotif lorsque nécessaire.

KATHY PARADIS
intervenante
à domicile



Je fais un travail que j'aime et qui permet aux gens de demeurer dans leur maison. **J'apprécie le contact humain** et je ne peux me passer de cela. J'ai besoin de me sentir utile dans mon travail.

ROSALIE DESCHÊNES
intervenante
à domicile



commentaires de clients

« Notre santé s'est détériorée et nous avons eu recours à la Coopérative. Depuis, une perle nous a été affectée pour nous supporter dans les tâches ménagères et pour cuisiner de bons repas. Nous sommes enchantés. Notre intervenante est devenue pour nous un membre important de notre famille. Elle est dynamique, calme et discrète. Elle est toujours au-devant de nos besoins. »



M. LOUIS RINGUET, Montmagny

« Nous bénéficions du service de répit aux heures atypiques. Ce service me permet d'avoir une présence sécuritaire et ainsi partir sans inquiétude pour, entre autres, aller visiter des amis que j'avais délaissés. Suite à ce répit, j'ai plus d'énergie et je peux continuer de garder mon mari à la maison. »

Mme GINETTE MORIN et M. JULES-AIMÉ MESSERVIER, Montmagny



« Mes parents ne pouvaient plus rester seuls à la maison. Mes sœurs et moi avons fait appel à la Coopérative de services à domicile. Nous avons reçu un service très rapidement. Nous pouvons faire confiance à la Coopérative. Aujourd'hui, mon père est en maison d'hébergement. Il y serait allé bien avant si nous n'avions pas reçu les services de la Coopérative. Maintenant, vous êtes là pour ma mère. Chapeau à votre organisme et merci pour les bons services. Le bon temps que nous pouvons avoir, c'est grâce à vous ! »

Mme FRANCE CLAVET, fille de MME MONIQUE FORTIN, Cap-Saint-Ignace



« Les services de la Coopérative me permettent de gérer ma maladie sans m'inquiéter des soucis journaliers que demandent le ménage et les autres tâches. À chaque fois, on m'a répondu avec gentillesse et une très grande chaleur humaine. Au fil du temps, mon intervenante à domicile est devenue une complice et c'est important pour moi ! »

Mme FRANCINE BÉRARD, Montmagny



« La conciliation travail – famille demande beaucoup d'efforts, d'énergie et de prouesses pour plusieurs familles. Pour ma part, l'accessibilité des services offerts par la Coopérative de services à domicile a grandement facilité mon quotidien. J'apprécie particulièrement l'attention qu'on m'a apportée afin d'adapter les services à mes besoins. »

Mme KATHLEEN GAGNON, Cap Saint-Ignace

MERCI À NOTRE PERSONNEL ADMINISTRATIF

Notre équipe à la réception et secrétariat :
Mmes Suzanne Vézina et Carole Bélanger (contractuelle)

À l'affectation : Mme Nancy Vallières
Adjointe de direction : Mme Sylvie Lapointe

L'équipe de direction :
Marie-Hélène Létourneau, contrôleur financière
Louise Soucy, directrice générale