



COOPÉRATIVE
DE SERVICES À DOMICILE
DE LA MRC DE MONTMAGNY

Le Saisonnier

Année 1, n° 1

1er décembre 2010

7, rue St-Jean-Baptiste Est,
Montmagny, Qc, G5V 1J6
418-248-2433
www.coopsd.com

Dans ce numéro :

Assemblée générale	2
Activité reconnaissance du personnel	2
Nouveau pour les membres	2
Portrait financier	3
Le saviez-vous?	3
Vos dirigeants	4
Horizon 2010-2013	4

Sommaire :

- La Coopérative a su maintenir le cap sur sa rentabilité financière.
- Référentiel c'est payant, un boni de collaboration est disponible pour les membres.
- La Coopérative se distingue clairement au plan régional et même au plan national.

Il me fait plaisir de vous présenter la nouvelle édition du journal d'information de la Coopérative de services à domicile. Depuis deux ans, nous avons réalisé ce que plusieurs croyaient inatteignable, faire un retour éclatant à la rentabilité de notre entreprise. Nous sommes fiers de cette réussite!

Nonobstant cette bonne nouvelle, nous sommes confrontés à de nombreux défis pour les prochaines années. Pour y faire face, nous avons réalisé une

démarche de planification stratégique pour 2010-2013.

Nous désirons vous impliquer dans les changements que votre Coopérative favorisera au cours des prochains mois, des prochaines années.

Nous voulons entretenir un dialogue constant avec vous, être à votre écoute et répondre aux véritables besoins que vous nous exprimez pour maintenir notre croissance et vous offrir des services de



qualité en toute confiance et sécurité.

Bonne lecture!

Jean-Pierre Després

président



Joyeuses Fêtes!

Chaque moment passé avec les êtres chers est indispensable à notre épanouissement et à notre bonheur. La fête de Noël est une belle occasion pour vous manifester tout notre attachement et

souhaiter que se réalisent tous vos désirs pour la nouvelle année!

Meilleurs vœux pour un Noël plein de joie et que le bonheur soit avec vous

pendant la période des Fêtes!

Joyeux Noël et une très bonne année!

Assemblée générale

Le 5 octobre dernier, la Coopérative a tenu son assemblée générale pour l'année se terminant au 30 juin 2010.

C'est sous le thème: «Au coeur de votre quotidien!» que les résultats des activités de la dernière année ont été présentés. «Je suis très heureux de vous annoncer que malgré une année difficile au plan des décisions politiques, notre Coopérative a su maintenir le cap sur sa rentabilité financière» a précisé M. Després, président. C'est avec

fierté et satisfaction que la Coopérative affiche un excédent de 10 973\$.

Il va sans dire que la réussite financière de la dernière année n'est guère étrangère à l'implication des membres et des employés. À cet effet, ils ont contribué au référencement de nouveaux clients à raison de 38%. Par ailleurs, l'entreprise affiche un taux de 16,5% de croissance des heures vendues au cours de la dernière année.



Activité reconnaissance du personnel

La Coopérative a tenu dernièrement son activité annuelle de reconnaissance des années de services du personnel, afin de souligner les 5 ans et les 10 ans de services ainsi que les départs pour la retraite de son personnel.

Au total, 11 personnes ont reçu des honneurs et ont été remerciées pour

leurs loyaux services. Cela témoigne du sentiment d'appartenance du personnel à l'entreprise.

Nos fêtées 10 ans sont :

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

Mmes Bianca Robin, Diane Labbé, Raymonde Breton, Sylvie Chabot, Marjolaine Coulombe, Johanne Drouin, Raymonde Breton, Diane Lemieux et Marielle Therrien.

Nos fêtées 5 ans sont:

Mmes Nicole Deladurantaye et Carmen Tremblay.

Bravo!

Nouveau pour les membres!!!



Le bouche à oreille...
c'est **payant!**



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 1er juillet 2010 au 30 juin 2011.

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

Référez c'est payant!

Portrait financier

Dans la foulée des travaux réalisés par le Ministère de la Santé et des Services sociaux pour l'année 2008-2009, un portrait des entreprises d'économie sociale en aide domestique a été défini. Cette analyse permet de situer la performance de notre Coopérative quant à l'ensemble de son secteur d'activité. La Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny se distingue clairement de la moyenne régionale et même au plan national.

Comparaison de notre Coopérative avec les autres Coopératives de notre secteur de la région de Chaudière-Appalaches

Le ratio de l'actif net est **supérieur de 9%** aux autres entreprises de la région, ce qui nous assure un équi-

libre de financement exceptionnel.

L'excédent financier est **supérieur de 186%**; ce qui est peu dire, puisqu'à elle seule, notre Coopérative contribue pour 43% des bénéfices cumulés pour l'ensemble des excédents de la région.

Le taux de pénétration de la clientèle est **supérieur de 114%**, ce qui signifie qu'une forte proportion de la population utilise nos services.

Les revenus de notre Coopérative liés à la vente d'heures de services en aide domestique, sont par le fait même, **supérieur de 5%**.

La tarification de la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny est **inférieure de 15%** au tarif moyen régional.

L'intensité de services auprès de notre clientèle est **supérieure de 5%** pour l'année 2008-2009 et depuis, nous constatons que celle-ci a **augmenté encore de 43%**. Donc, en plus de toucher plus de monde, nous sommes plus présents auprès d'eux. Bref, nous sommes vraiment «Au cœur de votre quotidien!».

Par ailleurs, l'analyse financière du Ministère nous dévoile que notre Coopérative gère ses opérations avec l'une des plus petites équipes administratives de toute la région, par rapport à ses opérations. Faire mieux et autrement avec peu de ressources, voilà une belle réussite de notre Coopérative!

Ces résultats démontrent bien l'efficacité et la performance de notre Coopérative!

Le saviez-vous ...

Politique d'annulation des heures de services

Pour l'annulation d'un service, vous devez informer la Coopérative **48 heures avant** le début de votre service, sauf pour les situations d'urgence (décès, l'hospitalisation) ou bien pour une cause majeure et hors du contrôle du client, tel un imprévu au plan du logement (feu, dégât d'eau, etc.). Dans ces situations, aucun frais ne sera porté à votre compte.

En cas de non respect des délais prescrits dans la politique, les heures planifiées pour le travail à effectuer seront portées à votre compte.

Les modifications à un horaire de services ne sont pas considérées comme une annulation de services lorsque les modifications apportées se situent dans la même semaine que le service prévu.



Les services sont maintenus les jours fériés.

Si votre service est prévu lors de la fête de Noël et du jour de l'An, vous recevrez votre service tel que prévu. Une disposition collective de notre personnel prévoit le versement d'une indemnité lors de ces situations sans aucun autre frais pour vous!

Pour nous rejoindre

7, rue St-Jean-Baptiste Est
Montmagny (Québec)
G5V 1J6

Téléphone : **418-248-2433**
Messagerie : adm@coopsd.com
Site internet: www.coopsd.com

*Pour des services en toute
confiance et sécurité!*

Pour Noël, offrez un
certificat cadeau !

Coopérative de services à domicile
de la MRC de Montmagny

Les membres du conseil d'administration
pour 2010-2011 sont:

M. Jean-Pierre Després
M. Gaston Caron
M. Jean-Claude Lavoie
M. Allain Blais
M. Marc Couillard
Mme Denise Arsenault
Mme Thérèse A. Robert



Horizon 2010-2013

La Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny a réalisé une démarche de planification stratégique cet automne afin de recentrer ses orientations et impliquer activement son capital humain dans le développement du plan stratégique.

Malgré une capacité d'adaptation étonnante à un environnement qui évolue sans cesse et qui a été démontrée par les différents résultats déjà annoncés, la Coopérative doit développer une stratégie d'innovation pour assurer son développement.

Au cours de cette démarche réalisée durant l'automne, la Coopérative a grandement favorisé la participation

de l'ensemble du personnel et de plusieurs membres actifs, passés et potentiels. Cette démarche devait «embrasser» toute l'organisation.

Nous vous partagerons les principales orientations lors des prochaines parutions. À suivre...



En bref...

La mission de la Coopérative c'est:

Offrir aux retraités, aux personnes en manque d'autonomie et aux familles, des services spécialisés d'aide à domicile dispensés par des intervenants compétents, en toute **confiance et sécurité**.

Les valeurs de la Coopérative sont:

- ◆ Respect
- ◆ Intégrité
- ◆ Discrétion
- ◆ Humanisme
- ◆ Engagement