



COOPÉRATIVE
DE SERVICES À DOMICILE
DE LA MRC DE MONTMAGNY

COOPÉRATIVE DE SERVICES À DOMICILE DE LA MRC DE MONTMAGNY
7, RUE SAINT-JEAN-BAPTISTE EST
MONTMAGNY (QUÉBEC) G5V 1J6
TÉLÉPHONE : (418) 248-2433 TÉLÉCOPIEUR : (418) 248-4262

POINT DE SERVICE
199, rue Bilodeau
SAINT-FABIEN-DE-PANET
TÉLÉPHONE : (418) 249-2433 TÉLÉCOPIEUR : (418) 249-2440

SITE INTERNET : www.coopsd.com

Courriel : adm@coopsd.com

Mot du président

Chers membres,

Voilà maintenant un peu plus de huit (8) ans que j'ai l'immense plaisir de présider le conseil d'administration de notre coopérative. Durant toutes ces années, appuyé par les membres du conseil, nous avons vu notre organisation progressée de façon exceptionnelle et le nombre de nos membres a également fait un bond de manière très significative.

Aujourd'hui, nous pouvons compter sur un membership de près de 1000 membres. Toute cette progression ne pouvait se faire sans l'appui inconditionnel de tous nos employés et ceci autant au niveau des préposés à domicile qu'administratif. Notre personnel qui œuvre directement auprès des clients doit recevoir une large part du mérite. Ce sont ces employés (es) qui contribuent à maintenir la crédibilité de notre entreprise en offrant des services de qualité. Notre personnel de bureau aura pour sa part assuré toute la partie administrative de notre organisation.

Également, au fil des ans, nous avons procédé à diverses améliorations. Entre autre, nous nous sommes portés acquéreurs de l'immeuble où se situe le siège social de la coopérative. Cet immeuble, évalué à près de 325 000 \$ est l'entière propriété de nos membres. Aussi, nous avons maintenu un bureau satellite dans la municipalité de St-Fabien-de-Panet, ceci pour favoriser une qualité de services pour nos membres habitant cette partie de la MRC.

En contre partie, il faut bien le mentionner, différentes modifications au programme d'exonération financière en aide domestique déjà existant ont malheureusement fait en sorte que nous avons dû subir une importante diminution du nombre d'heures travaillées auprès de notre clientèle. Suite à ces décisions ministérielles, nous avons dû procéder à diverses réévaluations touchant le travail des employés. Ces diverses diminutions ont également touché notre personnel administratif. Cette diminution d'heures travaillées aura occasionnée d'importantes pertes de revenus, qui nous ont forcé à faire appel à notre patrimoine financier.

Les membres du conseil d'administration, toujours à la recherche de solutions efficaces et à long terme, ont travaillé sur les prévisions budgétaires pour les deux (2) prochaines années afin de redresser la situation déficitaire de notre organisme. J'ai confiance que les décisions prises vont ramener les finances de notre coopérative à un niveau acceptable pour les membres. Où le bas blesse, c'est au niveau des services qui étaient dispensés dans les résidences privées pour les aînés. Pour l'avenir, il semble que nous ne pourrions plus compter sur ces heures de service qui étaient pourtant très importantes pour notre équilibre budgétaire.

Comme vous le constater, plusieurs défis attendent les gestionnaires de notre organisation pour la prochaine année. Pour ma part, il est temps de céder la place à une autre personne qui saura, j'en suis sûr, apporter de nouvelles idées pour notre coopérative.

En terminant, je tiens à remercier tous les membres de la coopérative pour leur fidélité ainsi que leur support durant toutes ces années où j'ai occupé la fonction de président au sein du conseil d'administration. Un merci bien spécial à tous nos travailleurs et travailleuses pour leur dévouement et leur temps donné à notre clientèle. Au personnel administratif, qui m'a appuyé durant toutes ces années et qui m'ont apporté un support indéfectible, un sincère merci.

De plus, je ne peux passer sous silence la collaboration très professionnelle de notre directrice générale, qui se dévoue sans merci pour maintenir le degré élevé de performance de notre coopérative. Madame Soucy fut pour moi d'une aide de tous les instants au cours de ces huit (8) dernières années. Nous étions régulièrement en contact, et elle a toujours compris son rôle de gestionnaire face à celui des administrateurs et administratrices. Un merci très spécial à cette jeune dame remplis de connaissances et de promesses pour un avenir assuré.

Merci à vous tous et au plaisir de se revoir

Marcel Catellier
Président

Mot de la directrice générale

Chers membres,

À l'aube du 10^e anniversaire de fondation de notre coopérative, on peut se féliciter du travail accompli et de la réussite de notre organisation. Force est de constater avec la croissance du nombre de membres au cours des dernières années que notre coopérative répond toujours à un besoin grandissant dans notre milieu.

Cependant, nonobstant notre raison d'être bien établie, les défis demeurent nombreux pour les prochaines années. Nous devons revoir notre structure organisationnelle afin de rencontrer les nouvelles réalités financières de la coopérative. La gestion de la santé et de la sécurité au travail demeure un enjeu significatif pour notre organisme considérant les coûts liés à la gestion de celle-ci, coût qui escalade de manière colossale. Le redressement financier de la coopérative passe aussi par l'action de relance de la clientèle pour une augmentation des heures de services vendues. Cependant, pour ce faire, nous devons nous assurer auparavant de la satisfaction de notre clientèle. Nous devons mettre tout en œuvre pour permettre à nos membres de partager leurs besoins et s'assurer que notre organisation réponde à leurs attentes. Nous devons offrir un service de qualité supérieure. De plus, la mobilisation du personnel est tout aussi importante et même primordiale pour le développement et la pérennité de notre entreprise.

Par le passé, nous avons toujours pu compter sur la qualité du travail de notre équipe et leur engagement face à la coopérative. De toute évidence, avec la période de négociation passée, nous nous devons de rétablir et de consolider la communication avec nos employés (es). Assurément, nous devons rencontrer et échanger avec notre personnel à domicile pour s'assurer d'une application harmonieuse de notre nouveau contrat de travail qui sera défini au cours de l'automne 2007. Nous devons revoir les termes de notre engagement collectif pour mieux satisfaire notre clientèle, nos membres. L'heure est au choix et ensemble nous devons agir pour assurer la croissance de notre coopérative et maintenir notre fierté à son endroit.

À cet effet, je suis convaincue que tous et chacun saura y mettre du sien et s'investir selon ses croyances et ses convictions, pour assurer la continuité de notre coopérative.

Notre entreprise fait partie des solutions d'avenir pour pallier aux lacunes du réseau de la santé et par le fait même, développer des emplois durables dans notre région. Il est évident que notre gouvernement devra aller au-delà des intentions et investir dans un réseau fort et dynamique que sont les coopératives de services à domicile au Québec.

Enfin, j'aimerais remercier l'ensemble des administrateurs pour leur soutien et leur rigueur dans l'exécution de leurs fonctions. Par ailleurs, je me permets de transmettre, plus particulièrement, mes plus sincères remerciements à M. Catellier qui a occupé la noble tâche de président de notre coopérative depuis déjà 8 ans. Un dévouement sans bornes. Merci pour cet appui indéfectible.

Un merci tout spécial à mon équipe administrative qui travaille sans compter leur temps. Merci pour votre souplesse et votre engagement. Aussi, un gros merci à tout notre personnel à domicile pour leur travail et sans qui la coopérative ne pourrait exister. Et enfin, merci à vous chers membres pour votre confiance et votre fidélité.

Bonne lecture du rapport annuel 2006-2007!

Louise Soucy
Directrice générale

Rapport d'activité 2006-2007

Ressources humaines

Suite au dépôt d'une requête en accréditation syndicale en juin 2006, la coopérative a débuté le processus de négociation de cette première convention collective avec le syndicat. Il a fallu sept (7) séances de travail avec un conciliateur et à la demande de la partie syndicale, sept (7) autres rencontres avec un arbitre médiateur pour compléter le processus de négociation de ce nouveau contrat de travail. La décision de l'arbitre médiateur sera rendue d'ici la fin de l'année 2007.

Malgré la baisse d'heures de services vendues par notre coopérative au cours de la dernière année, nous avons été confronté à des besoins significatifs en main d'œuvre pour combler des postes de préposé à domicile. De plus, nous avons été confronté à des départs importants pour cause de retraite. Nous avons donc révisé nos méthodes de recrutement pour procéder à l'embauche de nouveau personnel.

À titre de formation, la coopérative a dispensé gracieusement à son personnel une formation de vingt-huit (28) heures portant sur la maladie d'Alzheimer. Les principaux objectifs étaient de mieux comprendre la maladie et de développer des techniques de communication pour faciliter les échanges avec les personnes atteintes par cette maladie. De plus, pour répondre aux besoins grandissant exprimés par notre clientèle pour les services en aide à la personne, notre préposé senior a dispensé une formation portant sur les principes de déplacements sécuritaires des bénéficiaires (PDSB) auprès d'une dizaine (10) d'employés de notre coopérative. Enfin, une formation sur le service à la clientèle a été offerte à notre agente à l'affection et une autre sur la gestion des entreprises nouvellement syndiquées pour l'équipe de direction.

Afin de mieux répondre aux besoins organisationnels de la coopérative et pour satisfaire notre personnel et notre clientèle adéquatement, le conseil d'administration a adopté une modification à la structure organisationnelle, permettant ainsi de modifier un poste de direction soit celui de directeur du service aux membres par celui de directeur du service aux membres et des ressources humaines. Outre la responsabilité d'évaluer la satisfaction de la clientèle et faire le suivi aux plaintes et commentaires, ce poste se verra confier la gestion du personnel.

Au printemps 2007, la direction générale accompagnée de la présidente du syndicat ont procédé à des rencontres de types «focus groupe» auprès du personnel à domicile. L'objectif était de définir un mode de communication entre le personnel à domicile et l'équipe administrative et prendre acte des besoins techniques des préposés dans l'exécution de leurs fonctions.

Gestion des ressources financières

La fin du moratoire sur les taux d'unité de CSST est devenu un enjeu financier primordial pour notre coopérative. Le taux CSST affecté à notre catégorie d'emploi a pratiquement doublé au cours de la dernière année et ce nonobstant notre saine gestion en santé et sécurité au travail et notre adhésion à une mutuelle à haute performance en santé et sécurité.

À l'automne dernier le gouvernement provincial a annoncé les nouvelles mesures d'inscription et de gestion du programme de crédit d'impôt pour les services à domicile pour les aînés de 70 ans et plus. Ces changements apportés au programme ont nécessité beaucoup d'ajustements de la part de la coopérative pour permettre au maximum de sa clientèle de bénéficier du rabais accordé par le programme. Par le fait même, afin de faciliter l'application de ce dernier, la coopérative a révisé, suite à l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion, son mode de facturation pour que les services soient facturés mensuellement au lieu de treize (13) périodes par année.

Par ailleurs, au printemps dernier, ce fût au programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) d'être révisé par le gouvernement en place. Malgré l'augmentation de la subvention accordée pour plusieurs clients, ces modifications au dit programme ont aussi apportés des changements

majeurs pour une partie de notre clientèle quant à l'intensité des services admissibles. Plusieurs activités de représentation ont eu lieu depuis afin de dénoncer ces changements contraignants pour notre clientèle.

Pour une seconde année, nous avons offert une promotion estivale pour favoriser le remplacement des heures de services lors de l'absence pour les vacances annuelles du personnel à domicile.

Notre coopérative de commun accord avec la coopérative de services à domicile l'Islet Nord-Sud a procédé à une analyse comparative de différents indicateurs financiers et modes de fonctionnement respectifs entre les deux organisations. Cette démarche a permis de faciliter un certain rapprochement entre nos coopératives et un partage d'information des plus enrichissant. A cet effet, je tiens à remercier sincèrement l'équipe de la coopérative de l'Islet Nord-Sud pour leur excellente collaboration. Ce fût une expérience extrêmement profitable pour notre entreprise.

Qualité des services et vie associative

Nous avons mis en place et procéder à la distribution d'une pochette d'accueil des nouveaux membres et développer des outils de travail pour permettre de mieux définir les plans de services à domicile.

De plus, nous avons élaboré une stratégie d'évaluation de la satisfaction des membres lors de la facturation mensuelle des services. Ce questionnaire informatisé permettra de considérer globalement et par municipalité le niveau de satisfaction de la clientèle pour les services reçus. Ainsi, la coopérative disposera d'indicateurs de mesure pour améliorer les services offerts à la clientèle. Ce sondage étant réalisé une fois par mois permettra de connaître plus rapidement l'état de la qualité des services dispensés par notre coopérative et ainsi y voir des pistes d'amélioration.

RÉPARTITION DES MUNICIPALITÉS PAR SECTEUR DÉSSERVIS

SECTEUR LITTORAL

Montmagny

Cap-St-Ignace

St-Pierre

St-François

Berthier-sur-Mer

Ile-aux-Grues

SECTEUR APPALACHES

Ste-Lucie-de-Beauregard

Lac-Frontière

St-Just-de-Bretnières

St-Fabien-de-Panet

SECTEUR CENTRE

Notre-Dame-du-Rosaire

Ste-Euphémie

St-Paul-de-Montminy

Ste-Apolline-de-Patton

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2006-2007

Pour mener à terme le mandat qui leur a été confié, les administrateurs ont tenu 8 réunions du conseil d'administration, 2 réunions du comité exécutif et 2 réunions du comité de la qualité des services et 2 du comité de ressources humaines.

Conseil d'administration 2006-2007

FONCTION	NOM	MUNICIPALITÉ	SECTEUR
Président	Marcel Catellier	Cap-St-Ignace	Littoral***
Secrétaire	Jeanine Dion (vacant)	Berthier-Sur-Mer	Littoral***
Administratrice	Léontine Weemeas	Montmagny	Littoral
Vice-président	Jean-Pierre Després	Notre-Dame-du-Rosaire	Centre***
Administratrice	Gemma Bernard	Ste-Euphémie	Centre***
Administratrice	Noëlla Chabot	St-Fabien-de-Panet	Appalaches***
Administrateur	Marius Brisson	St-Fabien-de-Panet	Appalaches***
Administratrice	Thérèse R. Auclair	Lac-Frontière	Appalaches

SIÈGES NOMMÉS

Trésorier	Jean Lachance	St-Paul-de-Montminy	Mouvement Desjardins
Administratrice	Sophie Trépanier	Montmagny	Secteur employabilité
Administratrice	Nicole Dubé	St-Fabien-de-Panet	Maintien à domicile

(***) 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
Jeanine Dion (vacant)

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
Léontine Weemeas
Jean Lachance
Jean-Pierre Després

Comité de développement

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

Comité de la qualité des services

Louise Soucy, siège d'office
Marcel Catellier, siège d'office
Thérèse R. Auclair
Gemma Bernard
Noëlla Chabot

Préposés aux services

La mission de la coopérative se concrétise par le travail et les efforts déployés par nos préposés. Au 30 juin 2007, la coopérative avait à son emploi 80 préposés aux services.

Employés	Au 30 juin 2007	Au 30 juin 2006
Nombre d'employés	80	108
Moyenne d'âge des employés	51 ans	51 ans

Profil de la clientèle au 30 juin 2007

CLIENTÈLE	Au 30 juin 2007	Au 30 juin 2006
Nombre de membres	990 membres	950 membres
Moyenne d'âge des membres	68 ans	69 ans
Nombre d'heures de services/année	102 000 heures	126 000 heures
Moyenne d'heures/semaine par client	3,25 heures	6,0 h

AU 30 JUIN 2007, LA GESTION ET LES SUIVIS ADMINISTRATIFS ONT ÉTÉ ASSURÉS PAR LES MEMBRES DU PERSONNEL SUIVANT :

Louise Soucy	Directrice générale et directrice du service aux membres (par interim)
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
Line Fournier	Secrétaire réceptionniste (absente pour congé de maladie)
Marie-Josée Bernard	Secrétaire réceptionniste par intérim
Valérie Guay	Préposée senior par intérim
Shirley Harvey	Préposée senior (Absente pour congé de maternité)
Adrienne Robert	Préposée senior
Diane Lévesques	Préposée senior par intérim
Maude Catellier	Commis comptable (contractuel)
Marie-Ève Bernier	Secrétaire réceptionniste (contractuel)