

RAPPORT ANNUEL 2014





TABLE DES MATIÈRES

ORDRE DU JOUR	3
AVIS DE CONVOCATION	3
PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 29 AVRIL 2014	4
MISSION, VISION ET VALEURS	9
MOT DE LA PRÉSIDENTE	10
RAPPORT D'ACTIVITÉS	11
ÉQUIPE ADMINISTRATIVE 2014	14
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014	14



ORDRE DU JOUR

1. Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue;
2. Adoption de l'ordre du jour;
3. Adoption du procès-verbal de l'assemblée annuelle du 29 avril 2014;
4. Mot de la présidente du conseil d'administration;
5. Rapport d'activités;
6. Rapport de la trésorière au 31 décembre 2014;
7. Nomination du vérificateur externe;
8. Élection des administratrices et des administrateurs;
9. Questions et commentaires de l'assemblée générale;
10. Levée de l'assemblée

AVIS DE CONVOCATION



Assemblée générale annuelle Avis de convocation à nos membres



Date: 26 mai 2015

Heure: 13 h 30 à 16 h 00

Lieu: Maison de la coopération
554, rue Dufferin, Sherbrooke

**Veillez confirmer votre présence
avant le 19 mai 2015 au
819 823-0093**



PROCÈS-VERBAL ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2014

COOPÉRATIVE DE SERVICES À DOMICILE DE L'ESTRIE

29 avril 2014 de 13 h30 à 16 h00

COMPLEXE FUNÉRAIRE MULTIFONCTIONNEL
485, RUE 24-JUIN, SHERBROOKE

Liste des présences pour l'assemblée générale 2014

Membres présents

Roseline Alric
Louise Auger
Ronald Bazin
Lucie Beaudette
Evelyne De Medicis
Angèle Dubois
Bernard Galipeau
Gérard Gaudreau
Flore Gosselin
Flore Gosselin Pellerin
Josée Lachance

Nicole Grondin
Muriel Langlois Choquette
René Lecompte
Lucie Lessard
Mona Louis-Jean
Karl Lussier
Christiane Maurice
Andrée Ratti
Marielle Richard
Émilienne Rodrigue
Louise Roger

Personnel administratif

Brigitte Bilodeau
Anny Gendron
Francine Lachapelle (membre)
Céline Ouellette (membre)
Julie Vachon (membre)
Yolaine Rochon

ORDRE DU JOUR

1. Ouverture de l'assemblée générale;
2. Mot de bienvenue;
3. Adoption de l'ordre du jour;
4. Adoption du procès-verbal de l'assemblée générale du 23 avril 2013;
5. Message de la présidente;
6. Message de la directrice;
7. Présentation des états financiers au 31 décembre 2013;
8. Nomination de l'auditeur;
9. Élection des administratrices et des administrateurs;
10. État de la planification stratégique;
11. Questions;
12. Levée de l'assemblée générale.



PROCÈS-VERBAL

1. OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Madame Roseline Alric, présidente du conseil d'administration, propose l'ouverture officielle de l'assemblée générale 2014.

2. MOT DE BIENVENUE

Madame Roseline Alric, présidente, souhaite la bienvenue aux personnes présentes, les remercie d'être venues en si grand nombre.

3. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Monsieur Gérard Gaudreau propose l'adoption de l'ordre du jour tel que présenté. Madame De Medicis appuie. Adopté à l'unanimité.

4. ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 29 AVRIL 2013

Madame Muriel Langlois Choquette, secrétaire du conseil d'administration, fait une lecture abrégée du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue en 2013.

Monsieur Karl Lussier propose l'adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue le 29 avril 2013. Madame Murielle Richard appuie. Adopté à l'unanimité.

5. MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Madame Alric, s'adresse aux membres.

6. MESSAGE DE LA DIRECTION

Madame Céline Ouellette, directrice générale, présente un rapport annuel. Elle nous parle de la croissance de la Coopérative mais aussi de la réflexion faite suite à l'assemblée générale de l'an passé. Madame Josée Lachance questionne madame Ouellette à savoir où se trouve la Coopérative l'Oasis St-Jean Baptiste. Madame Ouellette l'informe qu'elle se situe angle Biron et Bruno Dandeneault.

7. PRÉSENTATION DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 DÉCEMBRE 2013

Madame Louise Auger, trésorière du conseil d'administration, présente les états financiers 2013.

On questionne à savoir combien sont les honoraires de Niska? Où apparaissent-ils? Madame Auger informe que dans les états financiers de 2013, 3000\$ a été remis à la firme Niska et que la somme d'environ 6000\$ sera imputée dans le prochain budget. Madame Marielle Richard mentionne qu'il n'y a pas d'abus dans les dépenses à la Coopérative et que nous devons avoir confiance.

On questionne aussi sur le montant qui sera consacré au 25e anniversaire de la Coopérative. La réponse est 25 000\$. Madame Grondin mentionne qu'un vins et fromages pourrait être apprécié et qu'il faudrait prendre en considération que plusieurs personnes âgées ne peuvent se déplacer.



De son côté, madame Flore Gosselin mentionne que les préposées d'aide à domicile ainsi que le personnel de bureau doivent avoir la reconnaissance de la Coopérative au cours du 25e anniversaire. Madame Ouellette mentionne que rien n'est encore décidé sur ce sujet. Madame Alric mentionne que cette fête doit aussi avoir une conséquence au point de la visibilité avec nos partenaires ce qui serait loin d'être négligeable. Madame Grondin questionne à savoir pourquoi les factures ne sont-elles pas distribuées par les préposées ? Madame De Medicis se dit en accord avec cette procédure ou même pourquoi ne pas envisager de recevoir les factures par courriel? Madame Ouellette répond que ce ne sont pas toutes les personnes âgées qui ont un ordinateur.

8. NOMINATION DU VÉRIFICATEUR

La présidente informe les membres que c'est monsieur Yvon Lallier, comptable agréé accrédité auditeur, qui fait la vérification des états financiers de la Coopérative.

Madame Flore Gosselin propose de reconduire les services de monsieur Yvon Lallier comme vérificateur. Madame Emilienne Rodrigue appuie. Adopté à l'unanimité.

9. ÉLECTION DES ADMINISTRATRICES ET DES ADMINISTRATEURS

Étant donné que la présidente madame Roseline Alric est en élection, il est proposé par madame Lucie Lessard de nommer la directrice générale, madame Céline Ouellette, comme présidente d'élection. Madame Emilienne Rodrigue appuie. Adopté à l'unanimité.

Madame Ouellette présente quelques informations concernant les élections, et mentionne que nos règlements spécifient que le mandat d'un administrateur est de 2 ans.

Pour être éligible comme administrateur, il faut avoir la qualité de membre de la Coopérative. Cette qualité de membre se définit ainsi : être un membre utilisateur ayant satisfait aux conditions énumérées :

- Acquérir une part sociale de 10.00\$
- S'engager à respecter les règlements
- Être admis par le conseil d'administration
- Être susceptible d'utiliser les services offerts par la Coopérative

Aucun employé de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie ne peut être élu **administrateur**.

La fonction d'administrateur vise principalement à :

- Déterminer les orientations de la Coopérative : objectifs et priorités, politiques, budget, etc.
- Contrôler les suivis et, s'il y a lieu, décider des correctifs à apporter
- S'assurer que la Coopérative est gérée de façon saine et prudente, qu'elle respecte les éléments d'encadrement (lois, règlements, code d'éthique)
- S'assurer que la Coopérative imprègne ses activités et son fonctionnement des valeurs coopératives.



Cette année, les membres du conseil d'administration qui sont sortant de charge, mais rééligibles sont :

1. Roseline Alric
2. Andrée Ratti
3. Nicole Grondin
4. Karl Lussier

Mise en candidature

La présidente, Céline Ouellette, propose l'ouverture de la réception des mises en candidature.

Evelyne De Medicis propose Roseline Alric
Evelyne De Medicis propose Andrée Ratti
Evelyne De Medicis propose Nicole Grondin
Evelyne De Medicis propose Karl Lussier
Marielle Richard propose Evelyne De Medicis
Emilienne Rodrigue propose Mona Louis-Jean
Julie Vachon propose Emilienne Rodrigue
Mona Louis-Jean propose Josée Lachance

Monsieur Gérard Gaudreau propose la fermeture de la réception des mises en candidature.
Madame Marielle Richard appuie. Adopté à l'unanimité.

Madame Ouellette, présidente d'élection demande en commençant par le dernier proposé, s'il accepte d'être en nomination :

Madame Josée Lachance	accepte
Madame Andrée Ratti	accepte
Madame Nicole Grondin	accepte
Monsieur Karl Lussier	refuse
Madame Evelyne De Medicis	refuse
Madame Mona Louis-Jean	accepte
Madame Emilienne Rodrigue	refuse
Madame Roseline Alric	accepte

Madame Ouellette, présidente d'élection, demande à chaque candidat une petite description de leur parcours et en quoi il pourrait contribuer à siéger au conseil d'administration de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie.

Madame Roseline Alric voudrait terminer ce qui est déjà entamé, ce qu'elle considère une étape importante.

Madame Grondin a entendu parler de la Coopérative et elle est nouvellement sur le CA. Elle dit avoir beaucoup d'expérience sur les conseils d'administration.

Madame Ratti, comme elle est nouvellement membre, voudrait poursuivre puisqu'elle apporte le point de vue des proches aidants.



Madame Mona Louis-Jean voudrait apporter un point de vue plus jeune. Elle voudrait s'impliquer pour voir ce qu'elle pourrait apporter avec ses connaissances en informatique.

Madame Josée Lachance siège déjà sur des conseils d'administration et voudrait s'investir dans la planification stratégique.

Comme il y a plusieurs candidats intéressés, nous devons passer au vote.

Après le dépouillement des votes, fait sous la supervision de mesdames Anny Gendron et Brigitte Bilodeau, madame Céline Ouellette, présidente d'élection, déclare élues pour un terme de deux ans les personnes suivantes :

1. Madame Roseline Alric
2. Andrée Ratti
3. Nicole Grondin
4. Mona Louis-Jean

Madame Roseline Alric félicite les personnes élues et leur souhaite un excellent mandat. Elle en profite aussi pour remercier madame Josée Lachance de sa mise en candidature et de l'intérêt porté pour le poste.

Madame Evelyne De Medicis demande la destruction des bulletins de vote.

10. ÉTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Madame Alric invite monsieur Karl Lussier à faire une présentation de la planification stratégique en cours.

Monsieur Karl Lussier parle de la mission et des valeurs de la Coopérative, la mission a été revue. Il nous parle des enjeux, de la gestion interne de l'information et des structures. La démarche suit son cours et s'achèvera bientôt avec un plan d'action. Les membres seront évidemment informés.

Madame De Medicis se dit satisfaite et voit la démarche positivement.

11. QUESTIONS

Va-t-on venir à pouvoir payer sa facture par internet ?

Réponse : Non puisqu'il y aurait trop de frais.

Madame De Medicis se demande si une personne qui reçoit des services du CLSC est traitée différemment par la Coopérative?

Réponse : Nous sommes un service complémentaire parce que la Coopérative répond à la demande acheminée par la famille. Par exemple : un bain par le CLSC et un autre service par la Coopérative

12. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'ordre du jour étant épuisé, la présidente madame Roseline Alric, déclare l'assemblée générale annuelle close. Adopté à l'unanimité.



MISSION

Pionnière depuis 1989 dans ce domaine au Québec, la Coopérative offre un éventail de services personnalisés dispensés par une équipe professionnelle et qualifiée. Son but est de favoriser le soutien à domicile et/ou d'améliorer la qualité de vie de ses membres et de leurs familles, particulièrement les personnes âgées et celles dans le besoin.

VISION

Une entreprise plus efficace, mieux reconnue dans son milieu et qui met l'humain au centre de ses préoccupations. Elle assure la satisfaction à la fois de ses membres-usagers et de ses employées, tout en assurant la pérennité de la Coopérative.

VALEURS

La coopération

En tant que coopérative, il est primordial que notre entreprise affiche la coopération comme première valeur fondamentale. Nous considérons essentiel de promouvoir un modèle d'entreprise où l'entraide, la solidarité, l'autonomie, la démocratie et l'égalité sont mises de l'avant dans chacune de nos actions.

Le respect

En choisissant la Coopérative, TOUS sont en droit de trouver un environnement où le respect des personnes est une valeur fondamentale. Cette valeur signifie l'égard et la considération que l'on a envers un individu. Cela suppose par le fait même de respecter l'intégrité et la dignité de chaque personne.

La responsabilité

La responsabilisation des personnes qui font partie de la Coopérative est une des clés du succès d'un tel projet collectif. De plus, il importe d'assumer notre responsabilité comme entreprise, notamment en ce qui a trait au développement durable.

L'excellence

À la Coopérative, nous privilégions des services de qualité et une gestion efficace. Ce sont des valeurs de base pouvant assurer la pérennité de l'entreprise. De plus, nous considérons essentiel de maintenir notre rôle de leader dans notre secteur d'activités et d'encourager le dépassement de soi notamment chez notre personnel.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Il me fait plaisir de m'adresser à vous à nouveau, mais pour la dernière fois, à titre de présidente du conseil d'administration de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie. L'année 2014 s'est inscrite dans la continuité de notre développement et s'est caractérisée par le maintien de services de qualité à des membres de plus en plus nombreux, dont les besoins ne cessent de croître. Nous l'avons fait en demeurant à l'écoute des besoins de nos membres et en mettant en place de nouveaux services pour mieux y répondre. Cette croissance témoigne de la vitalité de notre coopérative dont les résultats financiers sont encore et toujours positifs.

C'est avec fierté que nous avons fêté les 25 ans d'existence de notre coopérative, en invitant les préposées à un brunch anniversaire à Sercovie en décembre dernier, en remettant à toutes les employées de la Coopérative, une carte cadeau pour marquer notre appréciation. Plus de 80 personnes étaient présentes à cet événement.

Fierté en effet pour les bons et loyaux services de nos employées et d'être aujourd'hui reconnu comme l'un des employeurs d'importance dans la région de l'Estrie. Je vous réfère au journal local La Tribune qui dans son supplément, du 21 mai dernier, intitulé « Les 300 plus grands employeurs de l'Estrie » nous place au 151e rang, avec 120 employées.

Nous devons continuer à investir dans la qualité de nos emplois, l'optimisation de notre modèle coopératif et la formation de notre personnel. Pour cela, nous pouvons compter sur une équipe fiable et dévouée qui a à cœur cet objectif de favoriser le maintien à domicile le plus longtemps possible de l'ensemble de nos membres. Merci.

Merci aux membres du conseil d'administration qui ont donné leur démission cette année, madame Louise Auger, madame Muriel Langlois Choquette et madame Flore Gosselin, après une présence assidue à mettre au service de la Coopérative leurs compétences et dévouement comme trésorière, secrétaire et administratrices bénévoles. Merci aux autres membres du CA qui ont le souci constant de contribuer au développement de la Coopérative avec compétence et intégrité. Les défis de la croissance sont multiples. Merci aux membres pour leur confiance. Continuez à nous faire part de vos besoins et de vos suggestions, cela nous aidera à mieux vous servir.

Roseline Alric

Roseline Alric
Présidente





RAPPORT D'ACTIVITÉS



SERVICES OFFERTS PAR LA COOPÉRATIVE

AIDE DOMESTIQUE

Ce service comprend l'entretien ménager, la préparation de repas, la lessive et les courses. Pour les membres admissibles, ce service est couvert par le programme d'exonération financière (PEFSAD) du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

ENTRETIEN MÉNAGER LOURD OU GRAND MÉNAGE

Ce service comprend le lavage des murs, des plafonds et des fenêtres. Nous pouvons aussi faire certains travaux extérieurs tels que désherbage et ramassage de vos feuilles à l'automne. Ce service est aussi admissible au programme d'exonération financière (PEFSAD) du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

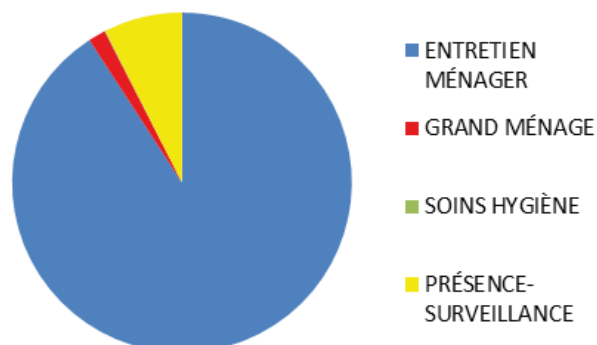
RÉPIT OU PRÉSENCE-SURVEILLANCE

Ce service est offert au proche-aidant afin de leur permettre de prendre du temps en toute quiétude pendant qu'une préposée d'aide à domicile de la Coopérative prend la relève à leur domicile, pour s'occuper d'une personne ayant une incapacité à rester seule. La majorité de ces services sont subventionnés en grande partie par le CSSS-IUGS de Sherbrooke. En 2014, la Coopérative a reçu une aide financière de L'APPUI pour un projet pilote dont l'objectif est d'offrir du répit aux proches-aidants en début de parcours.

COOPÉRATIVE D'HABITATION L'OASIS ST-JEAN BAPTISTE

Cette coopérative d'habitation regroupe 24 résidents. Depuis 2008, notre coopérative est le principal fournisseur des services d'entretien ménager et de grand ménage dans les appartements. Aussi, depuis 2013, la Coopérative a pris en charge la cafétéria et elle prépare tous les jours de l'année le repas du midi pour les 24 résidents. Chacun des résidents bénéficient du programme d'exonération financière (PEFSAD) du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et du crédit d'impôt pour les 70 ans et plus que nous administrons.

En matière de services à domicile, c'est plus de 122 071 heures que les préposées ont effectué soit 3.63% de plus que l'année 2013. Les services d'aide domestique demeurent toujours les plus demandés pour un total de 112 865 heures soit 93% du total des heures de l'année. En contrepartie, nous remarquons chaque année une demande de plus en plus grande pour les services de présence-surveillance lesquels représentent 6.1%.



MEMBERSHIP

En 2014, la Coopérative a maintenu sa croissance en acceptant 388 nouveaux membres pour un grand total de 4897 membres.

Pour assurer à nos membres des services de qualité, stables et fiables, il est indispensable de créer des emplois de qualité, permanents et conformes. C'est pourquoi à chaque année nous investissons dans les ressources humaines sur différents aspects tels l'intégration, la formation, l'encadrement, le suivi, la reconnaissance, les salaires et les avantages sociaux.

RESSOURCES HUMAINES

En 2014, la Coopérative a eu l'honneur de qualifier douze (12) préposées pour la Norme professionnelle. Chacune a reçu un diplôme de certification de qualification professionnelle pour le métier de préposée d'aide à domicile, signé par le ministre responsable de l'Emploi et de la Solidarité sociale. De plus, huit (8) préposées ont reçu la formation portant sur les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB). Grâce à cette formation, les préposées sont en mesure d'effectuer les services de présence-surveillance et assurent aux bénéficiaires leur maintien dans un environnement sécuritaire tout en libérant leur proche-aidant. Et finalement, cinq (5) préposées ont été accréditées pour la formation de réanimation cardiorespiratoire (RCR).

La gestion de la santé et sécurité au travail a occupé encore cette année une place importante. En 2008, nous avons fait un virage en investissant dans la prévention, la formation et la gestion administrative des dossiers de santé et sécurité. Grâce à tous ces efforts, notre taux est passé de 6.94\$ à 3.52\$, c'est une diminution de presque la moitié. Et comme le taux se calcule sur la masse salariale, il faut préciser que notre masse salariale a augmenté de 56% depuis 2008. C'est donc dire un excellent rendement sur notre investissement, car proportionnellement notre facture à la CSST a diminué de moitié, ce qui représente un gain financier majeur. Mais ce qui nous rend le plus fier est d'offrir à nos employées un environnement de travail nettement plus sécuritaire et de ce fait nous offrons une plus grande qualité et stabilité de services aux membres.

IMPLICATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Membre à l'exécutif de la Table de concertation des organismes secteur personnes âgées de Sherbrooke

Membre au conseil d'administration du Fonds CDE pour le développement des coopératives

Secrétaire administrative au conseil d'administration de la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec

Vice-présidente au conseil d'administration du Consortium coopératif québécois de services fédératifs

ÉTATS FINANCIERS

EXTRAITS DES ÉTATS FINANCIERS	2014	2013
PRODUITS Revenus de services aux membres	2 588 129 \$	2 474 018 \$
CHARGES Frais directs d'opération et frais financiers et d'administration	2 611 155 \$	2 438 987 \$
AUTRES REVENUS	51 528 \$	23 972 \$
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE Au 31 décembre	28 502 \$	59 003 \$



ÉQUIPE ADMINISTRATIVE 2014



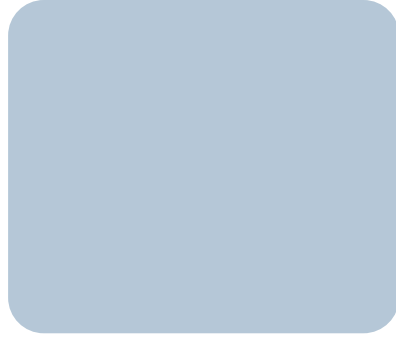
Brigitte Bilodeau, agente administrative, Yolaine Rochon, conseillère aux services aux membres, Francine Lachapelle, coordonnatrice, Anny Gendron, agente administrative, Julie Vachon, conseillère aux services aux membres, Céline Ouellette, directrice générale et Chantal Girardin, agente administrative.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014



Mesdames Roseline Alric, Mona Louis-Jean, Lucie Lessard, Muriel Langlois Choquette, Nicole Grondin, Flore Gosselin, Louise Auger, Andrée Ratti et monsieur Marcelin Croteau.





**Coopérative de services
à domicile de l'Estrie**

554, rue Dufferin
Sherbrooke (Québec) J1H 4N1
Téléphone: 819 823-0093
Télécopieur: 819 823-8496
info@coopestrie.com

www.coopestrie.com

Graphisme et réalisation : Diane Bernier, coordonnatrice aux événements
Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec