

## DANS CE NUMÉRO

Une vingtaine de nouvelles préposées	1
Nous sommes sur Facebook	1
Une nouvelle façon de prendre vos appels	2
Et pourquoi pas le courriel?	2
Votre relation avec la préposée On en parle!	3
L'assemblée générale annuelle	3
C'est le temps de penser au grand ménage	4
Un petit rappel sur la cordialité	4
Congés	4

## Une vingtaine de nouvelles préposées!

Au cours des 2 derniers mois, la Coopérative a embauché une vingtaine de nouvelles préposées qui ont commencé à offrir des services aux membres.

Nos efforts accrus de recrutement ont porté fruit, si bien que nous sommes en grande période d'entrevues, de formation et d'intégration.

Cette charge de travail nous amène parfois à ne pas répondre immédiatement à vos appels (voir autres textes), mais cet effort vaut grandement la peine. Si chacune de nos nouvelles préposées peut prendre 15-20 clients, c'est 300 à 400 nouveaux membres qui pourront enfin être desservis.

Cela dit, cet arrivage de sang neuf ne suffit pas encore pour répondre à la demande.

Nous avons encore une liste d'attente pour nos services, et les Services sociaux continuent de nous référer de nouveaux cas chaque semaine.

De plus, nous avons sans arrêt des préposées qui quittent la Coopérative pour la retraite ou un autre projet. Il faut donc renouveler l'équipe.

Bref, réjouissons-nous de cette belle et intense période de recrutement, mais continuons ensemble à promouvoir les emplois à la Coopérative.

Parlez-en autour de vous! Nous avons besoin de vous!

**Scène de ménage** est publié à 1400 copies et s'adresse aux membres de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie.

Direction générale :  
Anne-Marie Poirier

Rédaction : France Denis

554, rue Dufferin  
Sherbrooke QC J1H 4N1  
819 823-0093

## Nous sommes sur Facebook

Suivez-nous! Vous y trouverez des nouvelles, de l'information, des trucs et astuces. Ne vous gênez pas pour nous aimer et nous attribuer une note positive! [facebook.com/coopestrie](https://facebook.com/coopestrie)



De plus, nous sommes à redonner un air de jeunesse à notre site web. À la fin de février, vous pourrez y retrouver une foule d'information pratique. [coopestrie.com](http://coopestrie.com)

# Une nouvelle façon de prendre vos appels

Vous avez lu en page couverture de ce bulletin que nous avons maintenant plus de préposées, donc plus de clients. Par conséquent, nos conseillères doivent coordonner plus de services. S'ensuit donc un plus grand nombre d'appels à répondre.

Pour assurer une réponse à tous les appels, nous avons instauré une nouvelle façon de faire. À la réception de votre appel, vous serez accueillis par le message suivant :

*Bienvenue à la Coopérative de services à domicile de l'Estrie. Nous sommes heureuses de recevoir votre appel. Veuillez écouter avec attention le menu suivant pour que nous puissions bien vous servir.*

*Pour annuler un service, faites le 1*

*Si vous connaissez le numéro de poste de la personne que vous désirez joindre, composez-le maintenant*

*Si vous connaissez votre conseillère, faites le 2, sinon faites le 0*

*Pour de l'information sur nos services, le 3*

*Pour de l'information sur les emplois disponibles, le 4*

*Pour nos coordonnées et nos heures d'ouvertures, le 8*

*Pour consulter notre répertoire, faites le carré (#)*

Les postes des conseillères sont :

Guylaine Pelchat, poste 201

Yolaine Rochon, poste 206

Julie Vachon, poste 207



N'hésitez pas à laisser un message dans leur boîte vocale et ne vous inquiétez pas si elles ne répondent pas immédiatement. Nous tentons de répondre en moins de 48 heures, mais nous visons à régler d'abord les urgences et de gérer selon les priorités.

Et comme nous formons présentement de nouvelles préposées, plusieurs appels peuvent entrer durant cette absence.

**Si vous composez le 1 pour annuler un service, soyez assuré que votre message sera écouté.** Donc, vous n'avez pas besoin de rappeler pour vérifier si nous avons reçu votre message.

Certaines personnes n'aiment pas les boîtes vocales, mais pour notre équipe, il s'agit d'outils d'une grande utilité. Merci de votre collaboration.

---

## Et pourquoi pas le courriel?



Selon les dernières statistiques disponibles, l'internet est utilisé par plus de 60 % des personnes de 65 ans et plus. Toutes nos employées du service administratif sont maintenant dotées d'adresse de courriel. Alors, nous nous sommes dit : *pourquoi ne pas utiliser le courriel pour désengorger nos boîtes vocales?*

Le courriel a l'avantage de laisser une trace écrite. On peut le lire quand on veut, ce qui fait que la conseillère et le client n'ont pas besoin d'être disponibles en même temps pour communiquer. Il arrive parfois qu'un membre demande à être rappelé *entre 14 h et 15 h*, alors que la conseillère donne une formation ou est en entrevue à cette heure. Avec le courriel, pas de problème.

Les personnes qui utilisent ce mode de communication peuvent désormais nous contacter par courriel pour toute question relative à leurs services.

Par contre, tout comme avec le téléphone, ne vous attendez pas systématiquement à obtenir une réponse dans l'heure. C'est bien rapide le courriel, mais ça ne fait pas le travail à notre place!

Conseillères : [julievachon@coopestrie.com](mailto:julievachon@coopestrie.com)

[yolainerochon@coopestrie.com](mailto:yolainerochon@coopestrie.com)

[guylainepelchat@coopestrie.com](mailto:guylainepelchat@coopestrie.com)

Ouverture de dossiers : [julielalonde@coopestrie.com](mailto:julielalonde@coopestrie.com)

Comptabilité : [johannegarnau@coopestrie.com](mailto:johannegarnau@coopestrie.com)

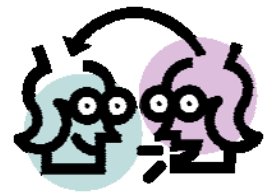
Info générale : [johannelaurendeau@coopestrie.com](mailto:johannelaurendeau@coopestrie.com)

Direction générale :

[annemariepoirier@coopestrie.com](mailto:annemariepoirier@coopestrie.com)

# Votre relation avec la préposée

## On en parle!



Votre préposée se rend chez vous chaque 2 semaines depuis 4 ans. Au fil du temps, vous avez développé une belle relation, si bien que chacune de ses visites vous apporte beaucoup de joie.

Lors d'une de ses visites, vous l'invitez à rester à souper, mais elle refuse. Elle refuse également d'aller au cinéma avec vous ou même d'emprunter un livre que vous lui offrez.

En réagissant de la sorte, votre préposée tente simplement de tracer une ligne entre ses services et une relation d'amitié.

### Une question d'éthique

Lors de leur embauche, les préposées reçoivent une formation sur l'éthique avec les membres et elles doivent se conformer au code d'éthique de la Coopérative.

Ce code d'éthique stipule qu'elles se doivent de conserver une relation professionnelle avec les membres de la Coopérative, et de ne pas développer de relation trop personnelle. Il a été mis en place à la fois pour protéger les préposées et les membres. Si une préposée développe une relation trop amicale avec un membre, il y a des risques de vouloir tirer parti de cette relation, d'un côté comme de l'autre.

Par exemple, que faire si vous souhaitez avoir un transport à l'épicerie ou que vous souhaitez que la préposée fasse une commission pour vous? Que faire si la préposée demande à vous emprunter de l'argent ou qu'elle vous demande de signer sa présence, même si elle n'a pas offert de service? Que faire si un membre ou une préposée vit une période de dépression et qu'elle n'a personne d'autre à qui parler?

### Numéros de téléphone confidentiels

Pour cette raison, elle ne peut pas vous donner son numéro de téléphone. Si elle le fait, elle s'expose à recevoir des appels des membres qui veulent changer leur horaire ou annuler un service. Elle s'expose également à devoir répondre à des demandes d'aide qui ne sont pas de son ressort ou qui sont en dehors de ses heures de service.



Nous comprenons que c'est difficile de tracer la ligne. Après tout, nos services sont basés sur des relations humaines et il est tout à fait normal qu'un lien particulier se crée entre une préposée et ses membres, d'autant plus que la préposée se rend chez vous, dans votre intimité.

Mais afin que tout le monde puisse garder un équilibre, assurons-nous de tracer une ligne entre des services professionnels et une relation d'amitié.

---

## Assemblée générale annuelle



Inscrivez tout de suite la date sur votre calendrier : la prochaine assemblée générale des membres se tiendra **le 17 avril en après-midi**.

Les détails suivront. Au plaisir de vous y rencontrer.

# C'est le temps de penser au grand ménage

Pour plusieurs, l'arrivée du printemps rime avec grand ménage. On sent le besoin de nettoyer les fenêtres, de laver les plafonds et de profiter d'un environnement tout propre.

La Coopérative offre ce service et peut même compter sur deux préposées qui se spécialisent dans le domaine, Édith et Linda, que l'on voit sur la photo avec les indispensables du grand ménage, que vous devez prévoir chez vous :

- ⇒ Du Hertel tout usage
- ⇒ Du Hertel Plus
- ⇒ Du Vim pour la salle de bain
- ⇒ Des guenilles en quantité!

Ajoutez à cela un bon escabeau solide de 2 ou 3 marches.

Lorsque vous contactez la Coopérative, assurez-vous d'avoir bien prévu vos vraies priorités. Le temps est estimé selon les tâches demandées au téléphone. Donc, si vous ajoutez des tâches ou que vous en enlevez, la préposée ne pourra pas respecter le temps estimé.

Si vous désirez obtenir les services de nos préposées pour le grand ménage, contactez Julie Vachon à la Coopérative.



---

## Un petit rappel sur la cordialité



Avec l'augmentation des demandes de service, on a vu dans ces pages que le flot d'appels est en augmentation. Merci de continuer à communiquer avec notre équipe avec respect et cordialité. Certaines personnes considèrent comme un affront de ne pas être rappelées dans les 24 heures. Or, c'est notre réalité.

Nous pourrions bien sûr embaucher plus de conseillères, mais il faudrait pour cela augmenter les tarifs. Nous faisons des choix.

Un manque de civisme ou de cordialité d'un membre auprès d'une personne de notre équipe ne sera pas toléré et peut entraîner des conséquences.

Nous traitons tous nos membres avec le plus grand des respects et nous nous attendons à la même chose de leur part.

---

## Congés

Veillez prendre note qu'à l'occasion de Pâques, le **lundi 2 avril** sera un jour férié pour les préposées à domicile et le personnel administratif de la Coopérative.

Le **21 mai** sera également un jour férié à l'occasion de la Journée nationale des Patriotes.

