



Coopérative de services
à domicile de l'Estrie

BULLETIN DES MEMBRES

Scène de ménage

Mars 2013
Volume 7, no 1

DANS CE NUMÉRO

L'assemblée générale
des membres : Une occasion
d'échanger entre nous 1

Service de grand ménage :
comment distinguer les tâches 2

Faites-leur confiance! 2

Un service téléphonique
capricieux 3

Pas de service aujourd'hui?
On en parle! 3

Ma préposée doit s'absenter
de son travail 3

Un prix Reconnaissance Estrie
pour la Coopérative 4

Nouveau service de cafétéria 4

Un voyage en vue? 4

Scènes de ménage est
publié à 1200 copies et
s'adresse aux membres
de la Coopérative de servi-
ces à domicile de l'Estrie.

Direction : Céline Ouellette

Rédaction : France Denis

554, rue Dufferin
Sherbrooke (Qc) J1H 4N1
819 823-0093

L'assemblée générale des membres Une occasion d'échanger entre nous

À titre de membre de la Coopérative, vous êtes chaleureusement invités à participer à l'assemblée générale annuelle des membres qui se tiendra :

Date : Mardi le 23 avril 2013

Heure : 13 h 30 à 16 h

Lieu : Coopérative funéraire de l'Estrie
485, rue 24-Juin, Sherbrooke

C'est la meilleure occasion dans l'année de prendre connaissance du travail de la Coopérative et d'avoir votre mot à dire dans les orientations.

En plus de recevoir la présentation des rapports d'activité et du rapport financier, vous aurez l'occasion d'élire vos administrateurs pour la prochaine année.

En y assistant, vous pourrez poser des questions, rencontrer le personnel et les administrateurs et discuter avec d'autres membres. L'assemblée générale est votre rendez-vous annuel pour le faire.



Comme la Coopérative a été fondée par les membres, pour les membres, l'assemblée générale annuelle est l'occasion de vous assurer qu'elle répond toujours à vos besoins.

Il s'agit d'un exercice démocratique qui permet à tous les membres de s'exprimer sur les grands enjeux, dans les limites du temps alloué.

Un léger goûter sera servi.

Nous comptons donc sur vous pour faire que notre coopérative continue d'aller de l'avant.

Svp, veuillez confirmer votre présence avant le 19 avril au 819 823-0093.

Service de grand ménage : comment distinguer les tâches

Plusieurs d'entre vous nous demandent un tableau qui identifierait les tâches exactes entre le grand ménage et l'entretien ménager régulier.

Nous avons tenté de produire un tel document et les résultats se sont avérés aussi imprécis que confondants. Après consultation de membres, de la formatrice ainsi que des préposées riches en expérience, nous arrivons finalement à la conclusion qu'il est impossible de tracer une ligne entre les deux services. Trop d'éléments influencent les tâches.

Protéger la santé de nos préposées

Quand nous faisons la distinction entre ces tâches, ce n'est pas qu'une question de sous. Notre principal objectif est de respecter nos préposées.

Toutes nos préposées n'ont pas le désir ou la capacité physique pour faire des tâches de grand ménage. Si un membre le demande, il peut être embarrassant pour elle de refuser.

Lorsqu'une employée a cumulé 25 heures de travail dans sa semaine et qu'on lui demande de faire une tâche qui revient à du grand ménage, elle devient plus vulnérable à un accident de travail ou à une blessure. Nous devons donc établir des règles pour la protéger et la respecter.



Une communication avec la Coopérative

Lorsque nous ouvrons votre dossier à la Coopérative, nous discutons des tâches qui seront faites par la préposée, et nous établissons avec vous la fréquence et la durée des services.

Si par la suite, vous avez d'autres besoins qui sont en dehors de l'entretien ménager régulier, il est préférable d'appeler à la Coopérative pour valider si c'est une tâche de grand ménage ou si la tâche doit être intégrée dans l'entretien régulier.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Faites-leur confiance!

Vous utilisez nos services depuis peu? Vous avez une nouvelle préposée? Faites-lui confiance et laissez-lui le champ libre... Ça n'améliorera pas la qualité de son travail si vous la suivez sur les talons...

Au contraire, ceci lui apportera un sentiment de méfiance et de pression, ce qui pourrait nuire à sa motivation au travail et à sa confiance en elle.

Notre formatrice est là pour bien encadrer nos nouvelles préposées dans leur travail.

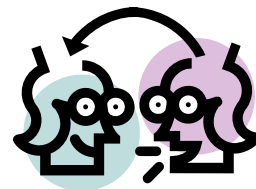
Un service téléphonique capricieux



Nos excuses si vous avez de la difficulté à joindre l'équipe administrative de la Coopérative. Nous éprouvons des problèmes avec notre service téléphonique : lignes coupées, beaucoup d'écho, parfois une seule ligne disponible pour tout le bureau... Nous travaillons à trouver des solutions avec notre fournisseur de système téléphonique.

Merci de votre patience et de votre compréhension.

Pas de service aujourd'hui? On en parle!



On vous téléphone le matin même pour vous informer que votre préposée a quitté la Coopérative et qu'elle ne pourra faire le service qui est prévu dans la journée.

Eh oui, c'est parfois notre réalité : il arrive que nos préposées quittent leur emploi sans préavis pour des raisons hors de notre contrôle et, parfois, hors de leur contrôle.

Quand cette situation se produit, nous avons parfois la possibilité de vous offrir du remplacement, en attendant de vous trouver une nouvelle préposée.

Par la suite débute le temps d'attente. Si vous tombez au bon moment, à la période où nous terminons de former une cohorte de nouvelles préposées, cela peut être plus facile. Si la journée du service importe peu, vous pourrez être desservi plus rapidement.

Mais si la situation survient dans une période où deux préposées nous ont remis leur démission,

que trois autres avaient déjà mentionné qu'elles quittaient pour la retraite, qu'une autre s'est blessée, que nous sommes juste avant les vacances d'été ou que le recrutement est au ralenti, cela pourrait prendre plus de temps avant de répondre à votre demande.

Eh oui! Ce n'est pas un scénario, bien souvent c'est une réalité.

Si vous êtes en attente d'un service, vous comprenez mieux que malgré nos efforts, il est parfois difficile d'y répondre. Et si vous tenez absolument à avoir votre service le vendredi, comme beaucoup de nos membres, cela pourrait s'avérer encore plus complexe.

Entre temps, si vous connaissez des gens de votre entourage qui se cherchent un emploi, n'hésitez pas à leur parler de la Coopérative. Nous sommes continuellement en période de recrutement!

Ma préposée doit s'absenter de son travail Pourquoi ne pas me donner la raison?

Imaginez les différentes raisons suivantes :

- La préposée a quitté la Coopérative pour un autre emploi
- La préposée a été congédiée
- La préposée a eu un accident
- La préposée vit une situation familiale difficile
- La préposée a un enfant malade
- La préposée vit un deuil
- La préposée a peur d'aller chez vous
- La préposée ne vous aime pas, vous trouvez trop exigeante, trop pointilleuse
- La préposée trouve que c'est trop loin
- La préposée trouve cela trop difficile
- La préposée a eu une mesure disciplinaire pour fautes graves

Jusqu'où devons-nous vous informer? Nous comprenons que vous avez établi une relation avec la préposée, mais, comme employeur, nous devons respecter la confidentialité des informations. Voilà pourquoi, peu importe que la raison soit légère ou plus sérieuse, nous respecterons la confidentialité des informations sur l'absence de nos préposées.

Prix Reconnaissance Estrie pour la Coopérative

Félicitations à nous chers membres! Votre coopérative a mérité une **mention d'honneur** *Développement des ressources humaines* et une **médaille d'argent** dans la catégorie *Organisme sans but lucratif* lors du Gala Reconnaissance Estrie tenu le 22 février dernier.

Il s'agit là d'une belle reconnaissance du travail que nous accomplissons depuis presque 25 ans!

Les candidatures ont été évaluées par des experts issus des principales institutions financières et firmes comptables de Sherbrooke. Seul gala d'envergure régionale au Québec, le Gala des Prix Reconnaissance Estrie célèbre fièrement le dynamisme entrepreneurial de toute l'Estrie.



À l'avant : Roseline Alric, présidente, et Flore Gosselin, administratrice.

À l'arrière : Francine Lachapelle, coordonnatrice, Brigitte Bilodeau, agente administratrice, Julie Vachon, conseillère aux services aux membres, Louise Auger, trésorière, Céline Ouellette, directrice générale, et Manon Fortier, préposée d'aide à domicile formatrice.

Ce prix appartient à tous les membres, aux administrateurs bénévoles, aux préposées d'aide à domicile et à l'équipe administrative. Soyons fiers de cette belle marque d'appréciation!

Nouveau service de cafétéria

Saviez-vous que votre coopérative cuisine le midi 24 délicieux repas pour les résidents de la Coopérative d'habitation l'Oasis?

Les préposées de la Coopérative étaient déjà présentes pour offrir les services d'entretien ménager, alors il était naturel que les membres fassent appel à nous pour le service de repas.

Nous avons commencé ce nouveau service le 15 décembre 2012. Nous planifions les menus sur 4 semaines, procédons aux achats et cuisinons les délicieux repas. Nous offrons toujours 2 choix de menus par jour.

Jusqu'à maintenant, il semble que nos cuisinières font des heureux. Quoi de mieux dans la vie que de bien manger...

Un voyage en vue?

Vous prévoyez partir quelques semaines ou quelques mois cet été (voyage, chalet)? N'oubliez pas d'avertir la Coopérative si vous prévoyez être absent pour plus d'un service.

La mauvaise chose à faire est de prendre entente directement avec votre préposée. Elle n'a pas à assumer la responsabilité de ce qui pourrait arriver à votre domicile durant une absence prolongée de votre part.

Contactez simplement votre conseillère à la Coopérative et elle vous informera des possibilités.

