



DANS CE NUMÉRO

| | |
|---|---|
| Une belle réponse de nos membres | 1 |
| Qu'en est-il des pauses? | 2 |
| Les paiements préautorisés Une solution simple | 2 |
| La semaine des 4 jeudis On en parle! | 3 |
| Un projet pilote convaincant | 3 |
| Laurie Dubé On est loin de la job tranquille! | 4 |
| La Coopérative planifie son avenir | 4 |
| Congés des fêtes | 4 |

Scène de ménage est publié à 1200 copies et s'adresse aux membres de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie.

Direction : Céline Ouellette

Rédaction : France Denis

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

Une belle réponse de nos membres

Dans le dernier *Scène de ménage*, nous avons sensibilisé les membres à prendre du remplacement pendant que leurs préposées étaient en vacances.

Eh bien, quelle belle réponse de nos membres! Vous avez été nombreux à prendre du remplacement, ce qui permet de participer à la saine gestion de la Coopérative et de faire d'une pierre deux coups : d'une part, la préposée qui fait un remplacement comble une disponibilité à son horaire. D'autre part, vous réduisez les risques de surcharge au retour de vacances de votre préposée habituelle.

Bien sûr, la période des vacances représente toujours un grand défi pour notre équipe administrative puisque nos employées de bureau prennent aussi des vacances, et qu'il faut combler le vide. L'été est si court, et la poussière, elle, ne prend pas de vacances, alors il est normal que cette période soit mouvementée.

Nous avons eu à vivre quelques casse-têtes, surtout quand 35 préposées prennent leurs vacances en même temps. Nous avons dû procéder à du recrutement et de la formation à la fin de juillet, ce qui est exceptionnel durant l'été.

Nous avons aussi eu à composer avec des départs imprévus de préposées. Comme vous pouvez le constater, la période de l'été s'est avérée particulièrement intense.

Malgré ces défis, l'important est de poursuivre les opérations. Deux objectifs guident nos actions, soit de :

- Répondre aux demandes de services des membres dans le meilleur du possible.
- Maintenir des horaires complets pour les préposées afin de leur garantir un revenu constant.

Merci aux membres et aux préposées qui ont fait preuve d'une belle souplesse et qui participent à maintenir une coopérative en santé.



Qu'en est-il des pauses?

Votre préposée prend une pause pendant son service et vous vous questionnez sur cette situation. Voici ce que prévoit le guide ***Vos droits et vos obligations à l'intention des membres et des employées.***

D'abord, nos conditions prévoient que la préposée peut prendre une pause de 10 minutes lorsqu'elle fait 3 heures de travail chez un membre. Il ne faut donc pas qu'elle se sente coupable de le faire. Cela dit, il est important que vous nous fassiez part d'une pause qui vous apparaît exagérée en terme de temps.

Une pause ne doit pas servir à arriver plus tard ou à partir plus tôt. Elle sert à détendre son corps et son esprit afin de maintenir une bonne santé.

Pour que la préposée puisse relaxer, elle doit donc pouvoir le faire sans risquer de se faire envahir par le vécu du membre. Si vous profitez de la pause de la préposée pour raconter tous vos problèmes, elle ne pourra pas relaxer, et pourrait même être portée à ne plus prendre de pause. C'est important de respecter son besoin de se reposer.

De la même façon, la pause de la préposée ne doit pas venir envahir votre temps et votre espace.



Une complicité et un respect mutuel doivent s'installer entre le membre et la préposée. Son lieu de travail est votre maison, alors il est normal qu'il y ait des zones grises.

Mais il faut garder en tête que la préposée n'est pas votre voisine qui vient prendre un café. Elle offre un service et vous payez pour ce service. Vous devez donc conserver une relation de client-fournisseur.

Les paiements préautorisés, une solution simple



Nous vous rappelons que vous avez la possibilité d'effectuer le paiement des services de la Coopérative par paiement préautorisé.

Les timbres sont devenus plus chers, et avec l'hiver qui s'en vient, vous souhaitez peut-être réduire vos déplacements.

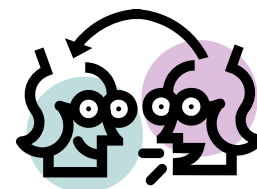
Le paiement préautorisé offre une économie de temps, autant pour vous que pour nous, puisque nous n'avons pas à rappeler les membres pour les comptes en souffrance.

Et comme nous vous enverrons un état de compte, vous aurez l'heure juste sur les montants payés et les heures de service.

Ça vous intéresse de passer au paiement préautorisé? Contactez-nous au 819 823-0093.

La semaine des 4 jeudis

On en parle!



Fixer un horaire de service pour de l'entretien ménager, c'est faire face à une demande bien difficile à combler : tout le monde veut son service un jeudi ou un vendredi.

C'est notre réalité, nous devons composer avec ça. Mais vous comprendrez qu'il est impossible d'y répondre pour tous.

D'abord parce que nos préposées veulent un horaire satisfaisant qui leur permet de travailler 4 ou 5 jours par semaine. Si on n'offrait que 2 jours de travail à nos préposées, beaucoup nous quitteraient pour trouver satisfaction ailleurs. Ce n'est pas ce que nous voulons, surtout dans un contexte où la main-d'œuvre de qualité n'est pas si facile à trouver.

Ah les lundis!

Aussi, c'est contraignant pour nos conseillères qui tentent de répondre aux demandes des membres. Lorsqu'un nouveau membre se joint à la Coopérative, la souplesse est à l'honneur. Le membre désire avoir un service n'importe quel jour, pourvu qu'on réponde à son besoin.

Mais après avoir trouvé une préposée qui a une période libre et après avoir organisé l'horaire, la conseillère se fait bien souvent répondre avec un ton désappointé « Ah non, pas un lundi. T'as rien les jeudis ou vendredis... »

Malheureusement, le lundi est considéré comme le mouton noir, en raison des jours fériés. Mais soyez rassurés : dès qu'il y a un jour férié et que le membre désire un service cette semaine-là, nous nous ajustons et pouvons souvent proposer un remplacement une autre journée.

Une maison propre pour la fin de semaine

Bien sûr, nous comprenons ce désir des membres de commencer la fin de semaine avec une maison propre. On veut que ça reluise pour relaxer, pour recevoir de la visite, pour faire autre chose que du ménage.

Mais voilà! L'horaire de travail de nos préposées s'échelonne sur 5 jours. Il faut donc que la majorité des membres acceptent que la visite de la préposée soit le lundi, le mardi ou le mercredi. À moins qu'on invente finalement la semaine des 4 jeudis!

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| lundi monday maandag s samson 210 | jeudi tuesday dinsdag s ^r marthe 211 | jeudi wednesday mïtwoch woensdag s ^r juliette 212 | jeudi thursday donderdag s ignace de loyola 213 | jeudi friday freitag vrydag s alphonse 214 | samedi saturday saterdag s julien eymard 215 |
|--|--|--|--|--|---|

Un projet pilote convaincant

Nous avons tenté cet été un projet pilote avec les membres qui désiraient poursuivre le service pendant une absence prolongée. Encore une fois, vous avez très bien répondu à l'appel. Les membres qui s'absentaient pour quelques jours lors du service ont trouvé des solutions pour faire inspecter leur logis avant et après la visite de la préposée. Vous avez si bien répondu que nous avons décidé de poursuivre ce mode de fonctionnement. Donc, si vous prévoyez vous absenter quelques jours et que vous désirez que la préposée poursuive son service chez vous, contactez votre conseillère afin qu'elle vous indique la marche à suivre.

Laurie Dubé

« On est loin de la job tranquille »

Pour supporter le travail de l'équipe administrative pendant l'été, la Coopérative a embauché une étudiante qui est venue travailler durant quelques semaines.

Étudiante en écologie, Laurie Dubé était loin de se douter que ses journées seraient aussi mouvementées. D'abord embauchée pour diverses tâches de bureau, elle s'est retrouvée à la réception pour remplacer Anny durant ses vacances. « Ce qui est chouette à la réception, c'est qu'on est en contact direct avec les gens. Je voyais le résultat du travail que fait la Coopérative puisque les gens m'en parlaient au téléphone et en personne ».

Et à ceux qui croient qu'elle avait une job de bureau tranquille, elle répondait « Viens prendre ma place une journée. Tu verras! »

Laurie s'empresse d'ajouter qu'elle a vécu une expérience de travail très formative. « On m'a donné beaucoup de responsabilités. En plus de la réception, j'avais des projets à mener à terme, comme le cahier de formation pour les préposées. Je devais apprendre à organiser mon travail afin de répondre le mieux possible aux attentes de l'équipe. J'y ai appris l'importance de la qualité du service et le respect du client, des valeurs très importantes à la Coopérative ».

Merci Laurie pour ta belle énergie et pour la qualité de ton travail durant l'été. Bonne poursuite pour tes études.



La Coopérative planifie son avenir

Lors de la dernière assemblée générale, les membres ont pu prendre connaissance de la planification qui guidera les actions de la Coopérative d'ici à 2017. Voici les objectifs qui ont découlé de cette planification stratégique.

1. Assurer la satisfaction et la fidélisation de la clientèle dans une structure coopérative.
2. Attirer et fidéliser nos ressources humaines dans une structure coopérative.
3. Améliorer les connaissances et les compétences de nos ressources humaines dans une structure coopérative.
4. Se doter d'un plan de formation continue.
5. Maintenir la santé financière de la Coopérative dans la perspective de la planification stratégique.
6. Former les membres du CA et les membres de la direction quant à leurs responsabilités et leurs rôles respectifs.
7. Consolider et élargir nos partenariats.

Congés des fêtes

Prenez note que les préposées sont en congé férié :

- Jeudi et vendredi 25 et 26 décembre
- Jeudi et vendredi 1er et 2 janvier

Vous recevrez de l'information à ce sujet dans les semaines précédant les fêtes.

