



Coopérative de services  
à domicile de l'Estrie

BULLETIN DES MEMBRES

# Scène de ménage

Septembre 2016  
Volume 10, no 2

## DANS CE NUMÉRO

Des nouvelles de l'assemblée générale	1
Une bonne nouvelle pour les services à domicile	2
Administrateurs recherchés	2
Le respect dans nos communications On en parle!	3
Des remplacements appréciés	3
Message de la nouvelle directrice générale	4
Répit pour les proches aidants	4
Action de grâces	4

## Des nouvelles de l'assemblée générale

Une trentaine de personnes ont participé le 31 mai dernier à l'assemblée générale annuelle des membres de la Coopérative.

Les membres ont pris connaissance du rapport d'activité de la dernière année présenté par le président de la Coopérative, monsieur Marcelin Croteau.

La trésorière, madame Mona Louis Jean, a aussi présenté le rapport financier de la Coopérative.

Pour l'exercice financier 2015, la Coopérative affiche un déficit de 54 581 \$. Inutile d'insister sur le fait que nous disposons d'une bien mince marge de manœuvre. Avec la légère hausse de tarif que nous avons appliquée cette année, nous devrions arriver à rétablir l'équi-

libre. Il faudra continuer de gérer avec rigueur.

À la fin de la rencontre, les membres ont élu le conseil d'administration bénévole qui les représentera au cours de la prochaine année.

Le conseil 2016-2017 est composé de :

Diane Bergeron, présidente  
Nicole Grondin, vice-présidente  
Mona Louis-Jean, trésorière  
Marcellin Croteau, secrétaire

Administrateurs et administratrices

Judith Bergeron  
Michel Bernard  
Réjeanne Bibeau  
Clarisse Gagnon Codère  
Myriam Urgilés

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

Direction : France Alarie

Rédaction : France Denis

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



Suite à la démission récente de monsieur Bernard et de madame Gagnon Codère, deux postes sont à combler au conseil d'administration.

[www.coopestrie.com](http://www.coopestrie.com)

# Une bonne nouvelle pour les services à domicile

Le Réseau des entreprises d'économie sociale d'aide à domicile s'enthousiasme de l'annonce d'un investissement de 22,2 millions pour le soutien à domicile, formulée par M. Gaétan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux, Mme Dominique Anglade, ministre de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, M. François Blais, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Mme Francine Charbonneau, ministre responsable des Aînés.

Le Réseau des entreprises d'économie sociale d'aide à domicile comprend 102 entreprises reconnues par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour les services d'aide à la vie domestique. Ces entreprises sont présentes dans les 17 régions administratives de la province.

Administrées principalement par et pour leurs usagers et exploitées à des fins non lucratives, elles offrent plus de 7 millions d'heures de services à 100 000 usagers en perte d'autonomie, dont près d'un million en heures de services d'aide à la vie quotidienne et 6 millions d'heures de services d'aide à la vie domestique.



Elles emploient plus de 7 800 préposés d'aide à domicile qui possèdent les compétences et l'expertise requises afin d'assurer un soutien et des services à domicile de qualité aux citoyens qui en ont besoin.

N'oublions surtout pas le travail essentiel et de qualité qu'offrent tous ces préposés d'aide à domicile.

---

## Administrateurs recherchés

Deux postes d'administrateurs sont libres au Conseil d'administration de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie.

Vous avez le goût de vous engager au sein de la Coopérative?

Vous avez une expertise à partager?

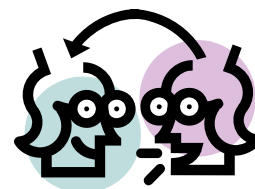
Vous avez quelques heures de bénévolat par mois à nous offrir?

Les personnes intéressées sont invitées à communiquer avec la directrice générale, France Alarie, au 819 823-0093, poste 203.



# Le respect dans nos communications

## On en parle!



sont pas traités dans la même journée. Ne soyez pas inquiets, mais nous devons prioriser!

Aussi, il peut arriver que toutes nos lignes soient occupées ou que l'on ne puisse pas répondre à votre demande dans un court délai. Nous faisons tout notre possible pour réduire ces délais.

Et puis, il y a la nature même de la communication par téléphone. Au téléphone, on ne voit pas l'autre, on ne voit pas le non-verbal qui accompagne les paroles et on peut parfois mal interpréter le ton de l'autre. Ceci peut causer des malentendus ou des incompréhensions, d'un côté comme de l'autre.

Nous nous faisons un devoir de toujours rester respectueuses avec nos membres. Cela dit, nous sommes aussi des humains. Un appel désagréable peut affecter notre moral et notre humeur.

Lorsqu'un membre ou quelqu'un de son entourage nous contacte avec agressivité, nous pouvons l'avertir qu'il peut perdre ses privilèges de membre si nos communications se poursuivent de cette façon.

La Coopérative existe essentiellement pour répondre aux besoins collectifs de nos membres. Si vous êtes insatisfaits d'un service, vous avez certainement le droit de vous plaindre et de nous le communiquer. Mais il est essentiel que toutes nos communications se déroulent dans un climat de franchise et de respect mutuel.

Depuis quelque temps, nous observons à la Coopérative un petit manque de civilité dans les communications avec certains membres. Parfois, c'est le ton qui monte, parfois le membre manifeste son impatience et parfois, les membres de notre personnel reçoivent des reproches de façon désagréable.

Nous avons fait un choix à la Coopérative, celui de confier à un humain la tâche de répondre au téléphone. Dans notre monde où règnent les systèmes téléphoniques complexes et les boîtes vocales, c'est un choix qui se distingue. Pour nous, il est important de répondre à tous les appels.

Chaque membre de l'équipe a à cœur de répondre à toutes les demandes rapidement et efficacement, afin que les services soient offerts de la façon la plus satisfaisante. Mais avec plus de 100 préposées et 1500 membres actifs, il va de soi que certains appels ne

---

## Des remplacements appréciés

Nous désirons remercier tous les membres qui ont accepté cet été de prendre des remplaçantes lors des vacances de leur préposée régulière.

Cette collaboration de nos membres permet aux préposées de pouvoir combler leur horaire lors des annulations de leurs clients. Nous n'avons pas pu répondre à toutes les demandes des membres, mais les préposées qui ont pu en profiter sont très heureuses de ce fonctionnement. Un grand merci!





## Message de la nouvelle directrice générale



Depuis le 25 juillet dernier, je fais partie de la solide chaîne de la Coopérative.

Cumulant de nombreuses années d'expérience aux niveaux québécois, canadien et international dans divers domaines communautaires, dans les OBNL d'habitation pour personnes âgées ainsi que de nombreuses implications sociales, je ferai en sorte que la Coopérative demeure un des leaders du secteur des services à domicile et une entreprise reconnue dans le milieu sherbrookoise.

Quel plaisir de travailler avec des gens aussi dynamiques! Je suis entourée de personnes engagées, et nous formons une pièce importante dans les fondements de la Coopérative. Nous travaillerons donc ensemble pour répondre aux besoins de la population sherbrookoise.

Il est plus que certain que je ne m'ennuierai pas puisque de nombreux défis s'ajoutent à la gestion quotidienne.

Concernant le quotidien, je tiens à rappeler à chacun d'entre nous qu'il n'y a aucun espace possible pour le manque de respect dans toutes formes de communication, comme on peut le lire à la page 3. Tolérance Zéro, pour nous comme pour vous.

Je commence mon mandat avec une bonne nouvelle, soit l'investissement de 22,2 millions \$ dans les services à domicile annoncé récemment. Par cette annonce, le gouvernement provincial reconnaît le réseau des entreprises d'économie sociale en aide à domicile comme partenaire central et prouve l'importance d'offrir des services à domicile abordables, de qualité et s'assure qu'un plus grand nombre d'utilisateurs auront accès aux services.

Je suis très heureuse de me joindre à vous et je vous dis mille fois merci de me permettre de faire partie de la grande équipe de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie.

France Alarie  
Directrice générale

---

## Répit pour les proches aidants

Vous êtes l'aidant de votre conjoint, votre mère, votre oncle? Soyez votre propre aidant... donnez-vous du temps de répit. Prenez aussi soin de vous.

À la Coopérative, nous pouvons vous permettre de trouver l'équilibre et vous maintenir la tête hors de l'eau en offrant du répit. Qu'est-ce que c'est? C'est une présence qui permet à l'aidant naturel de prendre du temps pour lui en ayant une personne de confiance pour prendre la relève à son domicile.

Une préposée pourra aller à votre domicile prendre soin de votre proche et vous donner ainsi quelques heures de répit. Pour plus d'information sur le sujet, contactez-nous et nous nous ferons un plaisir de vous répondre.

## Action de grâce

L'Action de grâce sera célébrée cette année le 10 octobre. Il s'agit d'un jour férié. Il n'y aura donc pas de service lors de cette journée, et les bureaux administratifs seront fermés.

