



Scènes de ménage

Bulletin des membres de la
Coopérative de services à domicile de l'Estrie

Février 2012
Volume 6, no 1

Dans ce numéro

Nos membres, le cœur de la Coopérative	1
Louise Blais Un peu de répit en perspective	2
Saviez-vous que...	2
La santé, c'est l'affaire de tous. Parlons-en!	3
Des règles qui ont leurs raisons	3
Retour sur la période des fêtes	4
Une coopérative toujours en demande	4
Bonne année des coopératives	4



Scènes 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

Nos membres, le cœur de la Coopérative

Je travaille à la Coopérative depuis sa fondation, soit plus de 21 ans, et je suis toujours aussi passionnée. Quel plaisir de savoir que mon travail est directement relié à votre qualité de vie. Quand notre travail permet à une personne aînée de rester à domicile ou de soulager un parent des tâches ménagères afin qu'il



De gauche à droite : Yolaine Rochon, conseillère aux services aux membres, Johanne Garneau, agente administrative, Céline Ouellette, directrice générale, Julie Lalonde, agente administrative, Francine Lachapelle, coordonnatrice, Brigitte Bilodeau, agente administrative et Julie Vachon, conseillère aux services aux membres

puisse passer plus de temps avec ses enfants, quand un membre m'informe que sa préposée est sa seule visite de la semaine, ça me confirme encore plus l'importance de notre présence.

On ne s'ennuie jamais dans ce travail où chaque journée est différente. Il fait bon de diriger une aussi belle organisation en compagnie d'une équipe administrative de 6 personnes tout aussi engagées. Être bien entourée par des personnes engagées nourrit ma motivation et ma passion. Et je ne suis jamais seule à prendre des décisions, puisque je suis épaulée par les 9 membres dévoués du conseil d'administration. Alors, pour le mois du cœur, j'aimerais vous dire mille fois merci pour le privilège que j'ai d'occuper ce poste de dirigeante à la Coopérative. Grâce à vous, la Coopérative est en santé et elle continue de jouer un rôle important dans la région.

Céline Ouellette
Directrice générale

Louise Blais

Un peu de répit en perspective

Cette rubrique vise à vous présenter un portrait des préposées de notre coopérative.

Quand elle est arrivée à la Coopérative en 1995, Louise Blais ne se doutait pas que ce serait son dernier emploi avant la retraite. À 48 ans, après avoir élevé ses deux enfants, elle faisait un retour sur le marché du travail avec une expérience en coiffure. « J'ai pratiqué le métier de coiffeuse pendant 8 ans. Quand j'ai quitté, pour être à la maison avec les enfants, on utilisait encore les rouleaux et la coupe au rasoir ». Quinze ans plus tard, c'est le fer à friser, le séchoir à cheveux et les coupes aux ciseaux qui dominaient les salons de coiffure. « Il aurait fallu que je retourne suivre des cours pour rafraîchir mes compétences. J'ai plutôt décidé de changer de domaine ».

Elle se rend donc au CLSC pour offrir ses services dans l'aide à domicile. Comme elle n'a pas de diplôme, on la réfère à la Coopérative en lui mentionnant que c'est une organisation en pleine croissance. Dix-sept ans plus tard, elle y est encore et conserve toujours autant d'enthousiasme.

« Ce qui me motive le plus, c'est la reconnaissance de la clientèle. Je me sens appréciée, je reçois beaucoup de mercis. Ça n'a pas de prix pour moi ces belles marques d'affection! » Et elle le rend bien : « J'essaie d'être à l'écoute. Les gens ont besoin d'être écoutés, que ce soit la jeune famille avec un bébé ou le monsieur presque centenaire ».

Elle aime aussi beaucoup la Coopérative. « On nous fait confiance, c'est ce que j'apprécie. C'est entendu qu'il faut donner un bon rendement, c'est normal, mais j'aime cette confiance. Et puis c'est une superbe organisation. Je n'ai pas à me chercher des clients, c'est la Coopérative qui le fait. Et si je travaillais au noir, sans payer de rentes ou d'impôt, je n'aurais pas beaucoup de protection. Les employées du bureau sont tellement motivantes. On reçoit des messages sur notre boîte vocale du genre *Faites attention à la tempête demain* ou *Bonne fin de semaine, reposez-vous bien*. Tout ça, j'appelle ça des *Je t'aime du bon Dieu*. »



Alors qu'elle soufflera ses 65 bougies en avril, Louise commence à songer à la retraite. « J'aime bien donner des graines aux oiseaux, mais quand ils viennent, je suis déjà partie travailler. J'aimerais bien en profiter un peu. » Mais pas question pour elle d'arrêter complètement. « Je souhaiterais prendre une semi-retraite et conserver quelques clients. Sinon, ça me manquerait trop ».

Saviez-vous que...

Plusieurs petites tâches administratives sont réalisées « maison », c'est-à-dire à même nos bureaux, par le personnel en place ou les préposées. Par exemple, la carte de Noël et les cartes de fête des préposées sont le fruit de l'équipe administrative. Nous sommes soucieuses de bien personnaliser nos vœux.

Le pliage des factures et leur insertion dans les enveloppes sont le travail de préposées à domicile. Il est certain que nous pourrions tout faire faire chez l'imprimeur, mais nous privilégions de combler les heures de nos employées pour leur assurer une constance dans leurs revenus.



La santé, c'est l'affaire de tous Parlons-en!

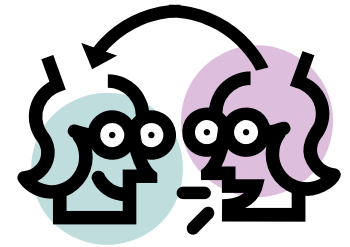
On ne peut pas toujours échapper aux maladies contagieuses mais la prévention est toujours de mise pour éviter de contaminer notre entourage. Aussi, nous souhaitons vous sensibiliser sur les conséquences



de laisser une préposée travailler dans un milieu où les gens ont la gastro-entérite, la grippe ou des indésirables tels que les poux ou les punaises de lit. Les conséquences sont multiples : d'une part, la préposée risque de contaminer à son

tour d'autres membres; d'autre part, elle risque de se retrouver malade ou infestée et de manquer des journées de travail, donc des revenus. Et c'est sans compter le coût des médicaments. Il serait souhaitable que les membres qui ont un problème de santé

avec risque de contagion nous en informent afin d'annuler le service et ainsi protéger à la fois nos membres et nos préposées.



Vous savez, la Coopérative est une chaîne humaine : les microbes et les parasites se transfèrent d'un milieu à l'autre, malgré les précautions des préposées. Nous souhaitons assurer auprès de nos préposées et de nos membres ce même respect de leur santé, malgré les inconvénients que ça peut causer.

Si vous devez maintenir le service en dépit d'un risque de contagion dans votre foyer, nous vous suggérons d'avoir à votre disposition des masques pour la toux et du gel antiseptique de type Purell. La Coopérative a aussi des masques qu'elle peut remettre aux préposées infectées.

Des règles qui ont leurs raisons

Avec plus de 300 nouveaux membres par année, il est normal que nous ayons à revenir dans ce bulletin sur les règles de fonctionnement de la Coopérative. Voici quelques questions fréquemment posées par nos membres.

Pourquoi on ne me donne pas la raison quand ma préposée s'absente? J'ai appris qu'elle avait eu un petit accident et j'aurais aimé lui envoyer une carte de bon rétablissement.

Comme employeur, nous devons protéger la vie privée de nos employées. Et comme votre préposée sait que nous ne donnons pas les raisons de son absence, elle ne sera pas vexée de ne pas recevoir votre carte. Et quand on s'absente du travail, c'est rarement pour une raison positive. Par exemple, avoir à expliquer 15-20 fois une situation malheureuse peut maintenir la préposée dans un état d'esprit négatif.

Pourquoi ne puis-je pas appeler ma préposée chez elle pour faire de petits changements d'horaire ou de tâches s'il y a lieu?

Ce n'est pas le travail de la préposée d'organiser son horaire. Si tous les membres se permettent d'appeler les préposées pour fixer leur horaire, elles peuvent se retrouver à passer beaucoup de temps à faire un travail administratif, alors qu'elles ne sont pas payées pour le faire. Aussi, comme employeur, c'est à nous de valider les changements et de nous assurer que les heures facturées sont bien celles qui ont été réalisées. Finalement, c'est aussi une question de respect des lois des normes du travail et de la CSST. Si une préposée se blesse une journée où elle n'est pas censée travailler, elle pourrait avoir des difficultés à obtenir une indemnité.

Pourquoi dois-je enfermer mon chat super gentil lors de la visite de la préposée?

Par souci de sécurité au travail. Les chats ont souvent tendance à se frotter sur les jambes des gens pour montrer leur affection, et ils peuvent représenter des risques de chute chez les préposées. De plus, si le chat profite de l'arrivée de la préposée pour se faufiler dehors, elle n'a pas à avoir la responsabilité de le retrouver.

Retour sur la période des fêtes

Un gros merci à tous nos membres d'avoir respecté la procédure pour annuler les services durant la période des fêtes. Une bonne cinquantaine de membres auraient bien voulu annuler leur service après le délai prévu, mais ils ont finalement accepté, après explications, soit de trouver un moyen afin que leur préposée réalise leur service, soit tout simplement d'être facturés même sans service.

La période des fêtes et les vacances d'été sont les périodes les plus difficiles à gérer afin de maintenir des horaires stables et ainsi garantir des heures à nos préposées. Plus les blocs d'heures sont gros (4 heures ou plus), plus le défi est grand de le maintenir : nous avons besoin de temps pour y arriver.

Nous avons constaté que, pour plusieurs personnes âgées, l'aide et la présence des préposées durant la période des fêtes sont souvent plus significatives et importantes. Et comme quelques-uns de nos membres reçoivent des services de préparation de repas et de l'aide aux soins d'hygiène, nous sommes convaincus qu'il est nécessaire de garder la Coopéra-



tive ouverte durant cette période, avec quelques petits ajustements.

D'ailleurs, saviez-vous que la plupart de nos préposées aiment travailler durant cette période? Leur travail est d'autant plus valorisé qu'elles sont présentes dans une période où elles ont encore plus le sentiment d'être utiles.

Une coopérative toujours en demande

Le nombre de nouveaux membres par année est d'environ 300.

Pour l'année 2010, il était de 312 et, pour l'année 2011, il a été de 346.



Bonne année des coopératives!

Saviez-vous que 2012 a été proclamée par l'ONU Année internationale des coopératives? L'ONU reconnaît ainsi que le modèle d'entreprise coopérative est un facteur majeur dans la réalisation du développement économique et social. Placée sous le thème « **Les coopératives, des entreprises pour un monde meilleur** », cette année internationale vise à mettre en lumière les succès coopératifs et à encourager le développement de nouvelles coopératives.

