



Coopérative de services
à domicile de l'Estrie

BULLETIN DES MEMBRES

Scène de ménage

Juin 2012
Volume 6, no 2

DANS CE NUMÉRO

Échos de l'assemblée générale des membres	1
Une nouvelle image pour le bulletin	1
Eléonora Navrotska Quand le travail favorise l'intégration	2
En quelques chiffres...	2
Vous appelez à quel sujet? Parlons-en!	3
Des préjugés qui ont la vie dure	3
La qualification de la main-d'œuvre	4
Notre fondateur nous a quittés	4
Ma préposée, j'en prends soin	4

Échos de l'assemblée générale des membres

Plus d'une trentaine de personnes ont participé le 2 mai dernier à l'assemblée générale des membres de la Coopérative. Elles ont ainsi pu prendre connaissance des rapports concernant les activités et la situation financière de la Coopérative, en plus d'élire les administrateurs qui les représenteront.

Nous tenons à remercier pour son dévouement madame Marielle Richard qui siégeait comme administratrice. Aussi, nous voulons souhaiter la bienvenue à deux nouveaux administrateurs, soit M. Karl Lussier et Mme Sylvie Spénard.

Au plan financier, la Coopérative a dû faire preuve de beaucoup de rigueur pour équilibrer son budget. Malgré un déficit des opérations avoisinant les 3 000 \$ (sur un budget de 2,1 millions), nous avons terminé l'année avec un surplus de 50 000 \$ grâce, entre autres, à des revenus de subventions.

Rappelons que la Coopérative offre un revenu stable à 100 employées en plus d'assurer des services fiables et de qualité à 1500 membres.

Le conseil d'administration de la Coopérative pour 2012-2013 sera constitué de :

Présidente : Mme Roseline Alric

Vice-président : M. Karl Lussier

Trésorière : Mme Louise Auger

Secrétaire : Mme Muriel Langlois Choquette

Administrateurs : Mme Flore Gosselin, Mme Doris Roy Paré, Mme Lucie Lessard
M. Paul-Émile Bilodeau, Mme Sylvie Spénard



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

Une nouvelle image pour le bulletin

Vous remarquerez sûrement que votre bulletin *Scène de ménage* fait peau neuve ce mois-ci avec un nouvel emballage. Ceci s'inscrit dans un effort de nous doter d'outils de communication efficaces avec nos membres et avec la population.

Cette maquette vient ainsi rejoindre le visuel utilisé sur notre papeterie, notre rapport annuel et sur notre tout nouveau site web, présentement en développement. Nous avons très hâte de vous présenter ce nouvel outil.

D'ici là, nous espérons que vous aimerez ce nouveau *Scène de ménage*, tout en couleur et avec une nouvelle entête.

Eléonora Navrotska

Quand le travail favorise l'intégration

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

Depuis son arrivée au Québec, Eléonora Navrotska a presque toujours travaillé dans l'entretien ménager, que ce soit dans l'hôtellerie, dans une entreprise de ménage commercial et dans le secteur du nettoyage après sinistre. Elle a cumulé différentes expériences de travail qui l'ont amenée à embellir son environnement. « J'aime ça quand c'est propre après mon passage quelque part », souligne-t-elle.

C'est ce qui l'a amenée à se joindre à l'équipe de préposées de la Coopérative en 2006. « Au début, je travaillais à temps partiel, pour garder des clients chez qui je faisais déjà du ménage. Mais ensuite, je suis passée à temps plein. Ce qui me plaît à la Coopérative, c'est la stabilité de l'emploi. Il y a assez d'heures de travail pour me donner un revenu régulier, ce qui me permet de faire des cadeaux à mes filles ». Âgées de 22 et 27 ans, les deux filles d'Eléonora ont maintenant quitté le nid. Mais la maman aime bien leur faire des petits cadeaux.

Eléonora apprécie beaucoup la clientèle qu'elle côtoie dans son travail. « Les gens me respectent et respectent mon travail. J'ai développé avec eux une belle relation d'amitié ».

« Quand je vais au bureau de la Coopérative, je trouve ça aussi très agréable. L'ambiance est chaleureuse, le personnel du bureau est attentionné avec moi. Je dois dire que toute cette belle ambiance m'aide beaucoup dans mon intégration. »



Eléonora est arrivée au Québec en 2001 avec son conjoint d'alors, ainsi que ses deux adolescentes. Après la chute de l'Union soviétique, la situation économique de sa patrie, l'Ukraine, était assez catastrophique. « On pouvait travailler des mois sans avoir de salaire. On ne pouvait pas faire vivre notre famille, c'était à ce point-là. Alors nous avons déménagé au Québec pour avoir un travail qui nous permet de manger et d'avoir un toit. »

Sois toujours la bienvenue parmi nous Eléonora!
Nous apprécions ton travail et ton entrain.

En quelques chiffres...



En 2011, nous avons enregistré **351** nouveaux membres.

En matière de visites à domicile, c'est plus de **34 453** visites que les préposées ont effectuées pour rendre différents services.

Les demandes en aide domestique demeurent toujours les plus populaires, bien que le service de présence-surveillance a augmenté de **25 %** par rapport à l'année 2010.

Pour l'année 2011, nous avons embauché et formé **40** nouvelles préposées. **16** d'entre elles ont quitté après quelques semaines, considérant que ce n'était pas le type d'emploi qui leur convenait. Parallèlement, **16** anciennes préposées nous ont quittés, soit pour la retraite, pour un retour aux études ou ont trouvé un nouvel emploi.

Vous appelez à quel sujet? Parlons-en!

Lorsque vous appelez à la Coopérative et que vous souhaitez parler à quelqu'un en particulier, la personne qui répondra vous demandera probablement la raison de votre appel.



Certaines personnes sont offensées de se faire poser cette question. Pourtant, c'est pour nous une façon de vous offrir un service plus efficace. Ainsi, si vous demandez à parler à Francine et que vous expliquez votre situation en détail pour ensuite vous faire répondre qu'elle vous transfère à une autre personne,

vous pourriez être agacé d'avoir à répéter votre histoire.

L'équipe administrative de la Coopérative n'est pas une grosse boîte avec des centaines d'employés. Le

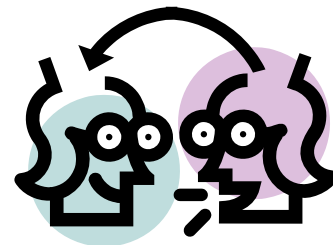
bureau compte 7 employées. Mais chacune a son propre champ de compétence.

Alors, pour vous diriger vers la bonne personne et vous éviter de répéter votre histoire, nous avons besoin de vérifier la raison de votre appel.

Question d'aiguiller quelques appels, voici les personnes vers qui vous serez dirigés :

- Pour parler de votre facture : comptabilité
- Si vous avez un service présentement : votre conseillère
- Si vous êtes en attente de service ou que vous désirez faire un commentaire : la coordonnatrice
- Pour de l'information générale : la personne qui répond

Nous espérons ainsi mieux répondre à vos interrogations et toujours améliorer nos services.



Des préjugés qui ont la vie dure

« Une jeune ne sait pas faire le ménage. »

« Une personne immigrante ne connaît pas nos mœurs et coutumes. »

« Une étudiante est une apprentie. »

« Une petite n'est pas assez forte pour faire du grand ménage. »

Trop souvent encore, nos préposées ont à faire face à certains préjugés dans le cadre de leur travail, qu'ils soient exprimés ou non.

La grande majorité de nos préposées sont des femmes. Elles peuvent être petites, moyennes ou grandes; jeunes, d'âge moyen ou d'un âge plus avancé.

Certaines sont étudiantes, d'autres reviennent sur le marché du travail. Quelques-unes proviennent d'un autre pays, certaines ont un nom peu courant.

Mais elles ont toutes une chose en commun : elles ont les compétences et la forme physique pour faire le travail de préposée à domicile.

Soyez sans crainte : chacune d'elles a reçu une formation dispensée par la Coopérative sur la santé-sécurité et sur les bonnes techniques de travail. Elles offrent des services selon des exigences et des standards rigoureux.

Sauf si elle s'appelle Madame Doubtfire, merci de leur offrir votre confiance!

Soyons fiers de la diversité de notre personnel.



La qualification de la main-d'oeuvre

La Coopérative a eu l'honneur de qualifier ses premières préposées en 2011. Sept préposées d'aide à domicile ont reçu un diplôme reconnu pour le métier de préposée d'aide à domicile, maintenant officiellement inscrit au Registre des compétences du Québec.

Les préposées, autant que les membres de la Coopérative, retirent les nombreux avantages qu'apporte cette qualification. Par exemple :

◆ En ayant des méthodes de travail plus adéquates, la préposée sera plus efficace et offrira un service plus satisfaisant tout en utilisant des méthodes de travail plus sécuritaires pour elle et sa clientèle;

- ◆ De par la formation reçue dans le cadre du programme, la préposée pourra consolider ses compétences, voire en développer de nouvelles;
- ◆ Le programme permettra aux préposées de renforcer leur capacité de jugement et de décision, ce qui facilitera leur travail au quotidien;
- ◆ La préposée verra son travail valorisé, ce qui aura probablement un impact positif sur son degré d'appartenance à la Coopérative.

Bravo à nos pionnières! Dans un prochain bulletin, nous vous présenterons une nouvelle cohorte.



Première cohorte de préposées d'aide à domicile : Manon Fortier, Carole Dubé, Johanne Denault, Linda Gervais, Kathy Guilbault, Colette Boucher, Manon Galipeault.

Notre fondateur nous a quittés



Monsieur Jules Pichette, qui fut le président fondateur de la Coopérative, a quitté ce monde le 15 avril dernier à l'âge de 90 ans.

Grand coopérateur dans l'âme, monsieur Pichette avait imaginé ce modèle de coopérative pour permettre aux aînés de vieillir dans leur maison. Il fut le président

de la Coopérative dès sa fondation en 1989 jusqu'en 1995. Le modèle a fait boule de neige pour former 45 coopératives de services à domicile au Québec. Nous rendons hommage à sa générosité et à son esprit d'entraide.

Ma préposée, j'en prends soin



Avec l'été qui s'en vient, nous vous invitons à porter attention à la santé-sécurité de votre préposée.

En période de grande chaleur, assurez-vous d'aérer votre domicile avant son arrivée. Si vous possédez un air climatisé, elle appréciera que vous le gardiez en fonction. Ainsi, votre préposée n'aura pas à travailler dans des pièces étouffantes. Offrez-lui un verre d'eau à son arrivée pour qu'elle ne souffre pas de déshydratation. La qualité du milieu de travail, c'est aussi votre affaire.

Bon été à toutes et tous!