

## Mission de la Coopérative

Pionnière depuis 1989 dans ce domaine au Québec, la Coopérative offre un éventail de services personnalisés dispensés par une équipe professionnelle et qualifiée. Son but est de favoriser le soutien à domicile et/ou d'améliorer la qualité de vie de ses membres et de leurs familles, particulièrement les personnes âgées et celles dans le besoin.

## Avis de convocation

Assemblée générale annuelle

Date : Mardi le 29 avril 2014  
Heure : 13 h30 à 16 h00  
Lieu : Coopérative funéraire de l'Estrie  
485, rue 24-Juin, Sherbrooke

## Ordre du jour

1. Ouverture de l'assemblée
2. Mot de bienvenue
3. Adoption de l'ordre du jour
4. Adoption du procès-verbal de l'assemblée générale du 23 avril 2013
5. Mot de la présidente du conseil d'administration
6. Mot de la directrice générale
7. Présentation des états financiers au 31 décembre 2013
8. Nomination du vérificateur général
9. Élection des administratrices et des administrateurs
10. État de la planification stratégique
11. Questions
12. Levée de l'assemblée

## Mot de la présidente

Je me souviens de vous avoir dit à l'assemblée générale annuelle de 2013 : « Autant l'année 2012 avait été l'année de l'amélioration salariale de nos employées, autant l'année 2013 devrait être l'année de l'amélioration de l'écoute des besoins des membres ».

Nous sommes satisfaits et fiers, mais encore de nombreux défis nous font face. Nous devons demeurer vigilants et honnêtes dans l'évaluation de nos performances et à l'écoute de nos membres : ce que nous avons fait.

C'est pour cette raison que nous avons lancé en 2013 une grande réflexion et chargé un comité élargi de procéder à une planification stratégique pour la Coopérative en revenant sur sa mission, ses valeurs et la définition des enjeux et des objectifs qu'elle voulait se fixer pour les prochaines années.

Monsieur Karl Lussier vous expliquera l'état de nos travaux. Qu'il me suffise de vous dire que ce sont vos demandes qui sont à l'origine de cette réflexion en même temps que le contexte social et économique actuel qui en est un de vieillissement de la population, mais aussi d'ouverture du gouvernement à envisager les soins à domicile.

Nous avons voulu, après 25 ans d'existence, nous questionner sur nos réalisations, nos réussites, mais aussi les défis rencontrés. Le premier enjeu identifié est celui de la satisfaction de nos membres.

C'est le comité des services aux membres qui a orchestré ces travaux, avec l'aide de la firme Niska et la collaboration de la Fédération des services à domicile et de santé du Québec.

Le comité des ressources humaines de son côté a mis en application à compter d'avril 2013 la décision du CA de bonifier les échelles salariales et d'augmenter le taux horaire de tout le personnel, parce que c'est mérité, parce que nous pouvions nous le permettre et pour fidéliser notre main-d'œuvre.

Là aussi, un grand chantier a été mis en branle pour codifier et mettre à jour le manuel des conditions de travail du personnel administratif ainsi que celui des préposées. Le travail devrait se conclure sous peu.

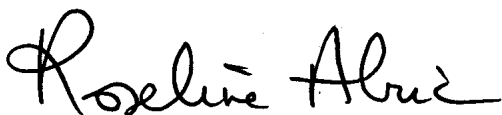
En tant que présidente, c'est avec plaisir que je veux souligner la contribution des membres de notre coopérative qui s'investissent au sein du conseil d'administration pour faire en sorte que les décisions et les orientations prises correspondent le plus possible à la réalité et au vécu de nos membres.

Cette participation bénévole des administratrices et des administrateurs vise d'abord et avant tout à améliorer les services rendus et à assurer un meilleur arrimage entre les préposées d'aide à domicile et les membres. Le travail cette année a été remarquable et tous les membres du CA méritent mes remerciements sincères.

Au nom du conseil d'administration, nous souhaitons saluer la contribution de madame Doris Roy Paré ainsi que monsieur Paul-Émile Bilodeau qui ont assumé le rôle d'administrateur durant 3 ans au sein du conseil d'administration.

Merci à tous les membres du conseil d'administration pour votre dévouement et votre implication à l'amélioration des services à domicile de notre coopérative.

Merci au personnel administratif toujours accueillant et disponible et en particulier à notre directrice générale. Merci à toutes les préposées d'aide à domicile qui sont au cœur de notre existence.



Roseline Alric  
Présidente du conseil d'administration



## Membres du conseil d'administration en avril 2013 :



Monsieur Paul-Émile Bilodeau, Mesdames Louise Auger, Lucie Lessard, Roseline Alric, Flore Gosselin, Doris Roy Paré, Sylvie Spénard, Monsieur Karl Lussier ainsi que Madame Muriel Langlois Choquette.

Démission de Madame Sylvie Spénard en juillet 2013

Démission de Monsieur Paul-Émile Bilodeau en décembre 2013

Démission de Madame Doris Roy Paré en février 2014

## Membres qui composent le CA avril 2014 :

Monsieur Karl Lussier, Mesdames Lucie Lessard, Louise Auger, Roseline Alric, Flore Gosselin, Muriel Langlois Choquette, Monsieur Marcelin Croteau.

Mesdames Nicole Grondin et Andrée Ratti absentes de la photo



## Mot de la directrice générale

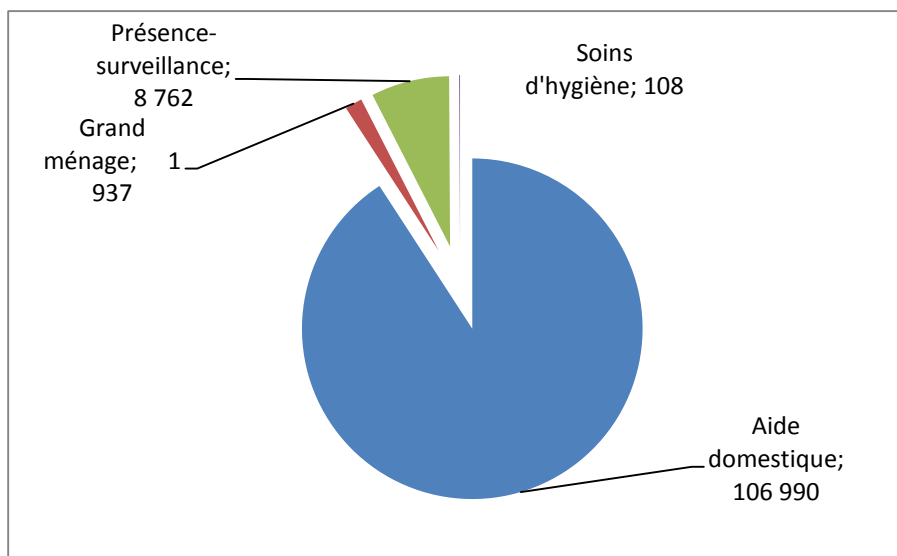
C'est avec grand plaisir que je vous présente aujourd'hui un bref survol de la dernière année qui s'est terminée le 31 décembre 2013. L'année aura certainement été pour la Coopérative, une année effervescente sous le signe de l'intensité. En effet, que ce soit le membership ou les services, les ressources humaines ou les partenariats, tous ces aspects ont connu des développements en 2013.

## Membership

En 2013, la Coopérative a maintenu sa croissance en acceptant 432 nouveaux membres pour un grand total de 5487 membres. C'est une augmentation de 21% par rapport à l'année 2012. Depuis les trois dernières années, la majorité des nouveaux membres de la Coopérative sont des personnes de 65 ans et plus.

En matière de services à domicile, c'est plus de 117 796 heures que les préposées ont effectuées soit 8% de plus que l'année 2012. Les services d'aide domestique qui incluent la préparation de repas et l'entretien des vêtements demeurent toujours les plus demandés pour un total de 106 990 heures soit 91% du total des heures de l'année. En contrepartie, nous remarquons chaque année une demande de plus en plus grande pour les services de présence-surveillance lesquels représentent 7.5%.

### Nombre d'heures par service pour l'année 2013



Il en demeure que le défi de notre coopérative est de toujours maintenir une bonne qualité des services. La satisfaction des membres est une préoccupation constante. La Coopérative se situe à différents niveaux de croissance qui l'amène à faire face à plusieurs défis.

C'est pour cette raison que la Coopérative a entrepris une démarche de réflexion stratégique en 2013. Un temps d'arrêt pour prendre du recul et pour constater ce qui va bien et ce qui devrait être amélioré afin d'avoir une vision de l'avenir et de bien identifier les enjeux et défis qui risquent de se présenter en cours de route. Les résultats de cette démarche se concrétiseront par l'élaboration d'un plan d'action.

La réussite de la Coopérative provient du travail d'équipe. Conséquemment, la réflexion stratégique s'est faite avec tous les acteurs concernés, entre autres, le conseil d'administration, deux anciens membres du conseil d'administration ainsi que la direction qui se sont investis considérablement. Les membres usagers, le personnel administratif, les préposées d'aide à domicile, le CSSS-IUGS, Emploi Québec et quelques organismes communautaires ont aussi collaboré à cette démarche.

## **Ressources humaines**

La main-d'œuvre est une préoccupation omniprésente tout au long de l'année. En 2013, nous avons mis en place des activités de reconnaissance et fait un ajustement des conditions salariales. Nous avons observé une amélioration significative du roulement de personnel.

## **Bilan de la main-d'œuvre année 2013**

Nombre de préposées embauchées : 37

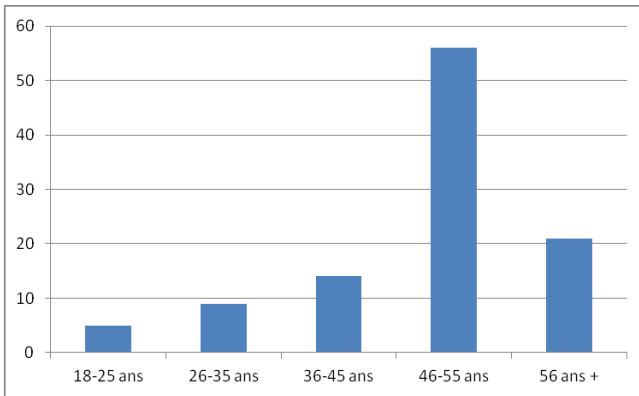
Nombre de préposées qui ont quitté : 16

Nombre de dossiers de CSST : 6

Nombre de maladies longues durées : 4 ainsi qu'un décès

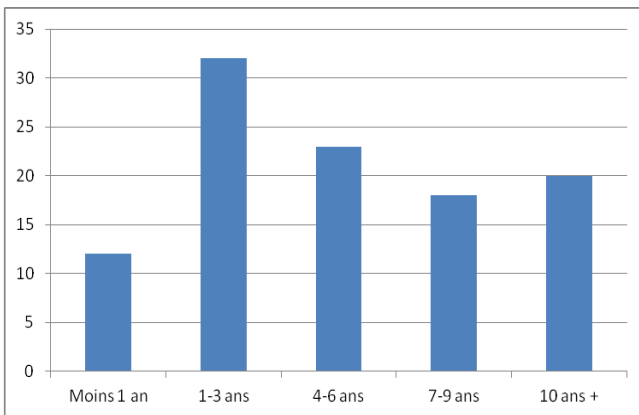
Nombre de retraits préventifs (3 mois) plus congés de maternité (12 mois) : 3

## Nombre de préposées par groupe d'âge



L'âge moyen des préposées est relativement élevé. La relève demeure donc une préoccupation, notamment par rapport au groupe d'âge des préposées expérimentées et compétentes.

## Nombre de préposées par année d'emploi



Le roulement de personnel est particulièrement élevé durant la première année d'emploi. Nous constatons une plus grande stabilité de la main-d'œuvre après trois ans.

## La qualification de la main-d'œuvre

En 2013, la Coopérative a eu l'honneur de qualifier 12 préposées pour le programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT). Chacune a reçu un diplôme de certification de qualification professionnelle pour le métier de préposée d'aide à domicile, signé par le ministre responsable de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Les préposées aussi bien que les membres de la Coopérative retirent de nombreux avantages qu'apporte cette qualification.

Encore cette année, 10 préposées ont reçu la formation portant sur les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB). Grâce à cette formation, les préposées sont en mesure d'effectuer le service de présence-surveillance et assurent au bénéficiaire son maintien dans un environnement sécuritaire tout en libérant son proche aidant.

## Cartes d'identité et uniformes

La Coopérative a adopté une nouvelle politique afin de faciliter l'identification des préposées qui se présentent chez nos membres. Toutes les préposées d'aide à domicile de la Coopérative ont une carte d'identité et doivent la porter lors des services.

De plus, la Coopérative fournit chaque année, un uniforme identifié avec le logo de la Coopérative. Plusieurs préposées s'en procurent d'autres au besoin.

## La santé et la sécurité du travail, une responsabilité mutuelle

La gestion de la santé et de la sécurité a occupé encore cette année une place importante. Étant donné l'importance des coûts qui s'y rattachent, il est essentiel de mettre en place des conditions gagnantes pour que nos préposées d'aide à domicile puissent rendre leurs services de façon sécuritaire. Au cours de l'année 2013, nous avons ouvert 6 dossiers de CSST pour un total imputé de 1223 \$.

## Nos partenariats

### CSSS-IUGS

Le CSSS-IUGS constitue toujours un partenaire majeur. Au-delà du nombre de clients pour lesquels les programmes du CSSS-IUGS défrayent une partie des coûts de services, ce dernier nous réfère plus de la moitié de nos clients à la Coopérative. De plus, le CSSS-IUGS est l'intermédiaire de toutes les demandes provenant des organismes communautaires, à l'endroit des services de la Coopérative.

### EÉSAD de la région de l'Estrie

La Coopérative de services à domicile de l'Estrie a été l'initiatrice d'une rencontre avec les entreprises d'économie sociale en aide domestique de la région de l'Estrie pour favoriser le réseautage. Le *Service d'aide domestique de la région de Coaticook*, la *Coopérative de solidarité de services à domicile Memphrémagog*, la *Ressource en entretien ménager d'Asbestos et du Val Saint-François*, le *Service d'entretien du Granit* et le *Service d'aide domestique du Haut-Saint-François* étaient présents.



Suite à cette rencontre, toutes les entreprises ont adhéré soit à titre de membre ou membre auxiliaire à la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec. De plus, quelques-unes ont aussi adhéré à la Coopérative La Mutuelle de prévention en santé et sécurité.

Plus les entreprises seront resautées, plus la représentation au niveau de tous les territoires du Québec sera importante, ce qui donnera une force du point vue politique et la reconnaissance de nos gouvernements.

### **Coopérative d'habitation l'Oasis St-Jean-Baptiste**

Le succès de ce partenariat réside dans la grande collaboration du conseil d'administration de cette coopérative avec notre coopérative. Il y a beaucoup d'ouverture et d'écoute ainsi qu'un très grand respect l'un envers l'autre. Une grande communication au fur et à mesure des situations favorise un arrimage parfait. En fin d'année, la Coopérative de services à domicile de l'Estrie a rédigé un protocole d'entente et suite à un travail conjoint des deux entités, ce protocole a été accepté par les conseils d'administration et signé en 2014.

### **Représentations**

- Membre à l'exécutif de la Table de concertation des organismes secteur personnes âgées de Sherbrooke
- Membre au conseil d'administration du Fonds CDE pour le développement des coopératives
- Membre au conseil d'administration de la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec
- Membre au conseil d'administration du Consortium coopératif québécois de services fédératifs

## Remerciements

J'aimerais remercier l'équipe administrative pour le travail remarquable qu'elle a effectué durant l'année. Chaque membre de l'équipe offre un grand investissement en valeurs humaines ainsi que de loyaux services.

Toujours dans les remerciements, je tiens à souligner le travail exceptionnel qui est fait quotidiennement par nos préposées d'aide à domicile. Leur travail est une richesse inestimable pour notre coopérative et pour notre société. Sans elles, plusieurs de nos membres ne pourraient demeurer à leur domicile alors que c'est ce qu'ils désirent le plus au monde. En leur nom, je vous dis merci.

Je tiens également à souligner la très grande implication des membres du conseil d'administration. Ils ont encore su cette année prendre les bonnes décisions et nous soutenir durant l'année. Merci à tous, membres, administrateurs, partenaires et employées. En cette fin d'année, je ressens toujours le même grand privilège de travailler pour vous et avec vous.



Céline Ouellette  
Directrice générale

### *L'équipe administrative*



Julie Vachon, conseillère aux services aux membres, Francine Lachapelle, coordonnatrice, Johanne Garneau, agente administrative, Céline Ouellette, directrice générale, Brigitte Bilodeau, agente administrative, Yolaine Rochon, conseillère aux services aux membres et Anny Gendron, agente administrative.

C'est avec fierté que nous vous présentons la dernière cohorte de préposées d'aide à domicile de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie.

**Félicitations à vous toutes ainsi qu'un merci spécial à Madame Manon Fortier, notre formatrice.**



Francine Letarte et  
Karl Lussier, vice-président



Victoire Roussel et  
Manon Fortier, formatrice



Ginette Smith et  
Flore Gosselin, administratrice



Carole Blais et  
Roseline Alric, présidente



Ginette Frigault et  
Lucie Lessard, administratrice



Eveline Héry Daupeux et  
Muriel Langlois Choquette, secrétaire



## ÉTATS FINANCIERS

| EXTRAITS DES ÉTATS FINANCIERS                                                       | 2013 | 2012 | Prévisions budgétaires 2014 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------------------------|
| <b>PRODUITS</b><br>Revenus de services aux membres                                  |      |      |                             |
| <b>CHARGES</b><br>Frais directs d'opération et frais financiers et d'administration |      |      |                             |
| <b>EXCÉDENT (DÉFICIT) D'EXPLOITATION</b>                                            |      |      |                             |
| <b>AUTRES REVENUS</b>                                                               |      |      |                             |
| <b>EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE</b><br>Au 31 décembre                           |      |      |                             |

### Gestion financière

La santé financière de notre coopérative est très bien contrôlée depuis plusieurs années, ce qui en fait une grande championne dans la prestation des services à un juste prix et de bonnes conditions salariales pour les employées. Dans le contexte où les subventions seront en diminution, la direction générale cherche toujours à réduire les coûts. C'est un travail continu et chaque petite action est importante.

Les prévisions budgétaires 2014 présentent un déficit en raison de l'augmentation de plusieurs dépenses et une provision pour la mise en place du plan stratégique.



**Louise Auger**  
Trésorière