



## DANS CE NUMÉRO

Des échos de notre assemblée générale	1
Petit rappel sur la procédure de remplacement	2
Changer de préposée, une procédure toute naturelle	2
Un nouveau visage à la réception	2
Le maintien des services durant l'été On en parle!	3
Une nouvelle préposée? Faisons bonne impression	4
Merci!	4

## Des échos de notre assemblée générale

**Scène de ménage** est publié à 1500 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 quarantaine de personnes ont participé le 26 mai dernier à l'assemblée générale des membres de la Coopérative.

Les membres ont pris connaissance du rapport d'activité de la dernière année présenté par la présidente de la Coopérative, madame Roseline Alric.

Pour le dernier exercice, la Coopérative a maintenu sa croissance en acceptant 388 nouveaux membres pour un grand total de 4897 membres.

En matière de services à domicile, les préposées ont effectué plus de 122 000 heures, une hausse de 3,6 % par rapport à l'année précédente. Les services d'aide domestique demeurent toujours les plus demandés pour un total de 112 865 heures, soit 93 % 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 6,1 % des heures de service.

La trésorière, madame Louise Auger, a aussi présenté le rapport financier de la Coopérative.

Un excellent suivi a permis à la Coopérative d'afficher un excédent de 28 500 \$, soit environ 1% des dépenses

de la Coopérative. Il s'agit d'une bien mince marge de manœuvre. 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 2015-2016 est composé de :

- M. Marcellin Croteau, président
- Mme Diane Bergeron, vice-présidente
- Mme Mona Louis-Jean, trésorière
- Mme Andrée Ratti, secrétaire
- Mme Roseline Alric, administratrice
- Mme Nicole Grondin, administratrice
- Mme Lucie Lessard, administratrice
- Mme Josée Lachance, administratrice
- M. Michel Bernard, administrateur

Souignons que le rapport annuel complet de la Coopérative est disponible sur notre site internet à l'adresse

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

The screenshot shows the website interface with a navigation menu on the left containing links like 'Accueil', 'À propos', 'Nos services', 'Témoignages', 'Quoi de neuf?', 'Questions fréquentes', 'Un emploi chez nous', and 'Nous joindre'. The main content area features a testimonial from a client: « Quel bonheur de sentir l'odeur d'un bon repas! Le service de PRÉPARATION DE REPAS me donne cette opportunité. » Below this, there is a section titled 'TÉMOIGNAGES' with a photo of a client and a quote: « On a tous besoin d'un coup de pouce pour se sentir mieux, pour se donner un répit ou tout simplement pour profiter de la vie. Les clubs de même que toute la communauté peuvent faire appel à nos secours et profiter de nos tarifs plus abordables grâce à une aide financière gouvernementale. »

## Petit rappel sur la procédure de remplacement

Au cours des prochains mois, l'ensemble de nos 100 préposées prendront des vacances bien méritées.

Les préposées connaissent leur période de repos et elles vous préviendront deux semaines avant leurs vacances en vous laissant un avis pour indiquer leur période d'absence et la marche à suivre pour obtenir un remplacement si vous le désirez. Si vous n'en voulez pas, il n'est pas nécessaire de nous appeler.

### Les remplacements, une bonne idée!

Pour pallier les vacances de votre préposée, c'est toujours une bonne idée de nous contacter pour demander du remplacement : d'autres préposées seront très heureuses de combler leur horaire.

Si vous désirez avoir du remplacement, contactez la coopérative et le message sera transmis à votre conseillère. Indiquez alors vos disponibilités pour re-



prendre le service perdu. Votre conseillère communiquera avec vous seulement si elle a un service en remplacement à vous offrir. Il se peut que ce soit seulement dans la semaine précédant le service. Avec les chamboulements d'horaire, nous connaissons les disponibilités des préposées parfois dans de courts délais.

---

## Changer de préposée, une procédure toute naturelle

Nous savons à quel point vous aimez votre préposée et à quel point certains liens se tissent au fil des ans. Aussi, lorsque leur préposée n'est pas disponible, certains membres préfèrent se passer du service plutôt que d'accepter une remplaçante.

Nous vous invitons à revoir votre façon de penser. Plus de 60% de nos préposées sont maintenant formées pour la norme professionnelle d'entretien à domicile. Toutes nos préposées ont suivi des formations lors de leur arrivée à la Coopérative et sont qualifiées pour bien faire le travail.

Même si vous avez eu 2 ou 3 changements de préposée au cours des dernières années, n'y voyez pas là une exception ou un mauvais sort. C'est la réalité d'une entreprise de service.

Certains croient qu'ils auront besoin de tout réexpliquer. Dans le fond, la préposée a besoin de savoir deux choses : quelles sont vos priorités et où sont vos outils de travail. Pour le reste, faites-lui confiance, elle saura très bien se débrouiller.

---

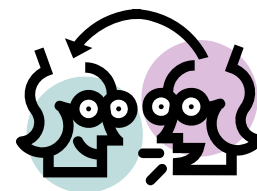
## Un nouveau visage à la réception

Nous n'avions pas encore eu l'occasion de vous présenter notre agente administrative, **Johanne Laurendeau**, qui est parmi nous depuis déjà quelques mois. En poste à la réception, Johanne peut répondre directement à de nombreuses questions telles que la date de votre service ou une information générale.



# Le maintien des services durant l'été

## On en parle!



Avec l'été qui se montre le bout du nez arrivent les vacances, les voyages et l'absence du domicile. Pour la Coopérative, il s'agit d'une situation qu'il faut gérer de façon particulière.

Durant de nombreuses années, les préposées et les membres s'organisaient entre eux pour ce qui est des absences. Avec un système de clé cachée, la préposée pouvait continuer d'aller faire le service, même si le membre s'absentait durant plusieurs semaines.

Or, si ce système fonctionnait bien avec 200 ou 300 membres, il en va autrement lorsqu'on approche les 5000 membres. Il faut alors se structurer davantage, adopter des règles et des procédures afin de protéger à la fois les membres, les préposées et la Coopérative.

### En cas d'absence

L'an dernier, nous avons fait une expérience pilote pour accommoder les membres qui souhaitent profiter de leur absence pour permettre à la préposée de faire son service et pour retrouver une maison propre à leur retour.

Nous vous avons proposé la mesure suivante : si vous vous absentez pour quelques jours, et qu'un service est prévu dans cette période, vous devez nous laisser le numéro de téléphone d'une personne qui peut être jointe en tout temps, et qui ira sécuriser les lieux AVANT et APRÈS la visite de la préposée.

En d'autres termes, cette personne ira voir votre résidence avant la préposée (la veille, par exemple) afin de s'assurer que tout est correct. Et elle devra y retourner après sa visite. Ceci permettra d'éliminer les soupçons de négligence vers la préposée en cas de bris ou de dégât.

Ce système a été très apprécié et nous avons décidé de l'offrir à nouveau cette année. Les arrangements concernant les services durant votre absence doivent se faire avec votre conseillère, et non pas avec votre préposée.

### Maintenir l'horaire

Durant la saison estivale, certains membres sont tentés de changer l'horaire de leur service, soit en changeant de journée, de fréquence ou de durée des services. Malgré toute notre bonne volonté pour répondre à vos attentes, nous ne pouvons accepter cette demande. De fait, une demande de changement dans les services serait considérée comme une nouvelle demande. Il est alors possible que vous perdiez votre préposée puisque cette dernière a besoin d'établir un horaire plus régulier.

La même chose est demandée à nos préposées, c'est-à-dire de ne pas changer de disponibilité pendant l'été. Bien sûr, les préposées ont toutes droit à leur période de vacances qui varient de 2 à 3 semaines. Mais une préposée ne pourrait pas décider de réduire sa disponibilité pour la période de l'été.

### Et la clé?

Lors d'un remplacement, il arrive que les membres croient que la clé qu'ils avaient remise à la Coopérative pour leur préposée soit transmise à la remplaçante. Or, la Coopérative ne remet jamais une clé à une préposée sans l'autorisation écrite du membre.



Donc, si votre préposée est en vacances et que vous avez une remplaçante, il sera important que quelqu'un soit sur place pour ouvrir la porte.

# Une nouvelle préposée? Faisons bonne impression



Comme vous avez vu dans le texte de la page 1, le nombre de membres ne cesse de croître à la Coopérative. Pour répondre à ces besoins, nous sommes continuellement en processus de recrutement de préposées. D'ailleurs, si vous connaissez une personne de confiance qui se cherche un emploi, n'hésitez pas à lui sug-

gérer de nous appeler.

Or, elle est bien terminée l'époque où les gens acceptaient n'importe quelle condition car ils voulaient garder leur emploi. Aujourd'hui, les travailleurs ont davantage de choix. S'ils ne sont pas heureux dans un emploi, ils seront tentés de regarder ailleurs.

D'où l'importance pour les entreprises de prendre soin de leur main-d'œuvre et de se présenter sous leur meilleur jour. À la Coopérative, nous le faisons en offrant un salaire plus élevé que la moyenne provinciale pour ce même type d'emploi. Nous organisons des

activités pour permettre aux préposées de se rencontrer et de développer un sentiment d'appartenance.

Nous savons que le bonheur au travail, c'est une somme de petites choses, comme la reconnaissance, le respect, la communication.

Aussi, nous avons besoin de votre collaboration. Nous pouvons faire notre part, mais il reste que la préposée passe tout son temps de travail chez les membres.

Comment l'accueillez-vous? Comment reconnaissez-vous son travail?

Nous resterons vagues sur les exemples, mais de nouvelles préposées nous ont quittés suite à un accueil plutôt froid ou irrespectueux venant de membres. C'est triste, car 2 ou 3 mauvaises expériences durant sa première semaine peuvent décourager une nouvelle préposée et l'amener à aller voir ailleurs. Et c'est bien dommage pour les membres qui ont besoin des services et qui s'assurent d'accueillir les préposées avec beaucoup de respect. Allez, ça demande très peu d'effort : soyez accueillants pour nos préposées, autant les nouvelles que les plus anciennes.

---

## Merci!

Trois administratrices ont quitté le conseil d'administration de la Coopérative lors de la dernière assemblée générale.

Il s'agit de madame **Murielle Langlois-Choquette**, qui était secrétaire, madame **Louise Auger**, qui agissait à titre de trésorière, et madame **Flore Gosselin** qui siégeait comme administratrice. Nous souhaitons les remercier pour leurs années de contribution.

Nous souhaitons également remercier madame **Roseline Alric** qui poursuit son engagement au conseil d'administration mais qui a cédé son siège de présidente.

L'engagement bénévole des membres du conseil est essentiel à la vie démocratique de la Coopérative. Nous profitons de cette occasion pour souligner la qualité de leur travail.



*Bon été et bonnes vacances à toutes et tous!*