



Rapport annuel 2020



JOURNÉE NATIONALE
DES PRÉPOSÉES ET PRÉPOSÉS
D'AIDE À DOMICILE 2020



JOURNÉE NATIONALE
DES PRÉPOSÉES ET PRÉPOSÉS
D'AIDE À DOMICILE 2020



JOURNÉE NATIONALE
DES PRÉPOSÉES ET PRÉPOSÉS
D'AIDE À DOMICILE 2020



JOURNÉE NATIONALE
DES PRÉPOSÉES ET PRÉPOSÉS
D'AIDE À DOMICILE 2020

De l'adaptation à chaque instant

www.coopestrie.com



Coopérative de services à domicile de l'Estrie (CSDE)

554, rue Dufferin
Sherbrooke (Québec)
J1H 4N1

819 823-0093
info@coopestrie.com

Ce rapport annuel est dédié à des femmes et à des hommes qui ont tenu à bout de bras notre coopérative pendant une année particulièrement difficile.
Un merci sans fin pour votre engagement au domicile et à l'administration.

Afin de simplifier la lecture, la grande majorité du texte est au féminin.

La Coopérative de services à domicile de l'Estrie est membre de :

MEMBRE DU RÉSEAU DES  ENTREPRISE
D'ÉCONOMIE SOCIALE
EN AIDE À DOMICILE
Qualité • Compétence

 TABLE
EÉSAD-ESTRIE
Entreprises d'économie sociale en
aide à domicile de l'Estrie

Table des matières

Mot de la présidente	page 4
Conseil d'administration 2020	page 5
Images de l'année	page 6
Mot de la direction	page 7
La Coopérative de services à domicile de l'Estrie en un regard	page 8
Trois vagues en deux pages	page 9
Les ressources humaines	page 11
La formation à la Coopérative	page 14
Nos membres	page 17
Regard sur les services	page 19
Images de l'année	page 22
Aussi en 2020	page 23
Nouveau visuel	page 25
Représentations – Implication dans le milieu	page 26
Conclusion	page 26

Mot de la présidente

Bonjour Mesdames et Messieurs,

Bienvenue à toutes et tous. C'est une joie de vous accueillir à cette 32^e assemblée générale annuelle de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie.

L'année 2020 en est une d'adaptation aux changements. La pandémie a causé d'importants ajustements dans l'organisation. En plus, comme la coopérative poursuit sa planification stratégique, de nombreux changements sont encore à venir.

Malgré les délais causés par la pandémie, Anne-Marie, le CA et le personnel administratif avons poursuivi la planification stratégique. Je veux remercier Restech GCA de nous avoir accompagnés dans une partie de ce processus. Le travail de Restech nous permettra de nous projeter dans l'avenir. Entre temps, l'intégration des tablettes électroniques pour nos proposées est un jalon important dans la vie de la coopérative. La coopérative peut maintenant gérer presque toutes ses opérations électroniquement.

Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration pour leur engagement et leur implication. Alors qu'ils ont vu leur mandat se prolonger, ils ont dû aussi s'adapter à de nouvelles plateformes pour continuer les activités.

Je veux aussi remercier le personnel administratif de la coopérative ainsi que la directrice. Au début de la pandémie, les instructions gouvernementales pouvaient changer plusieurs fois dans une semaine et parfois, dans une même journée. Le personnel a su s'adapter malgré la vitesse à laquelle ces changements ont eu lieu.

Je remercie encore Anne-Marie. Elle a su garder le cap malgré tous les défis qu'a présentés cette année bien particulière.

Je remercie enfin nos préposées et préposés sans qui tout cela ne serait pas possible. Elles ont fait preuve de résilience et ont continué de travailler malgré les risques auxquels elles ont été exposées.



Mona Louis-Jean

Conseil d'administration 2020

Au 31 décembre 2020

Présidente

Mona Louis-Jean

Secrétaire

Michel Dufort

Vice-présidente et Trésorière

Sonia Loranger

Administrateurs

Maryse Berthiaume

Paul Garand

Paul Dancause

Richard Khouzam

Un regard rapide sur l'année 2020

- Le conseil d'administration de la Coopérative a tenu 8 rencontres régulières et une assemblée générale annuelle. Il a fallu s'adapter aux rencontres virtuelles et en faire notre mode normal de communication.
- 8 rencontres et plusieurs contacts téléphoniques ont eu lieu entre la présidente, Mona Louis-Jean, et la direction pour préparer les réunions du conseil d'administration, discuter des dossiers en cours et suivre les impacts de la COVID sur le quotidien de la CSDE.
Un des administrateurs, Richard Khouzam, a aussi été très présent pendant l'année.
La trésorière, Sonia Loranger, a travaillé au besoin avec la direction (4 à 5 rencontres) et a participé au comité finances créé à la fin de 2020 ainsi qu'aux prévisions budgétaires 2021.
- Le suivi des dossiers habituels a été mis par moment de côté afin de nous attarder aux changements apportés par la COVID (les détails dans le présent rapport.)
- La planification stratégique a été complétée et mise en action dans les limites imposées par la COVID. Entre autres, la démarche de plan d'affaires a été initiée et se terminera en 2021.
- Diane Bergeron, vice-présidente, a quitté son poste au sein du conseil en octobre 2020. Nous tenons à la remercier pour son engagement de plusieurs années.
- Un 5 à 7 de Noël virtuel a permis aux membres de passer ensemble un moment joyeux et agréable.

Le conseil d'administration a dû orienter une année unique et exceptionnelle. Ses membres ont été présents, efficaces et très soutenant pour la direction. Merci à chacune et chacun d'eux pour l'engagement, la patience et pour tous les documents lus.

Il faut souligner la qualité d'implication des membres du conseil d'administration qui offrent collectivement ou individuellement de nombreuses heures à la Coopérative. Cette année plus 408 heures ont été généreusement offertes.

Images de l'année



Cours de RCR en temps de pandémie ...



Noël 2020. Distribution de biscuits, de cartes et d'un chèque cadeau à toutes nos préposées.



Mot de la direction

2020 aura été pour le monde entier l'année de la COVID, l'année où nous avons perdu, collectivement, une série de certitudes et celle où nous avons vu le pire et le meilleur.

2020 aura été aussi et surtout pour la CSDE, à notre petite échelle, l'année des changements, de l'adaptation, de la souplesse, des mesures extrêmes, des batailles pour faire reconnaître notre travail, de la fatigue, des inquiétudes. Ce rapport vous en donnera les grandes lignes, je ne m'étendrai donc pas sur le sujet ici.

Je souhaite surtout dans ce mot de la direction, prendre le temps de souligner le travail acharné de mon équipe toute l'année. Gérer et offrir des services à domicile en temps de pandémie est un effort quotidien qui demande une capacité d'adaptation et de résilience constante.

Combien de fois les consignes du gouvernement ont-elles changé ? Combien de fois nous avons dû ajuster, reculer, avancer, arrêter et repartir ? Combien de fois, pendant que je lisais un énième communiqué du gouvernement je me suis dit « changement de côté ... vous vous êtes trompés. » J'aime les périodes de crise, mais c'est la première fois que j'en gère une si longue. Comment faire pour maintenir le moral des troupes ? Comment jour après jour prendre des décisions en ignorant les conséquences ? Comment tenir le coup ? Il n'y a qu'une réponse à ces questions ... mon équipe. Dans le bureau et sur le terrain, nous avons fait toujours le maximum et tout le monde a mis l'épaule à la roue. Je suis terriblement fière de ce que nous avons accompli.

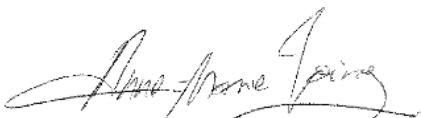
Alors, merci, que dire de plus, que dire de moins.

Si la CSDE est encore debout, c'est qu'à l'administration et sur le terrain tout le monde a joué le jeu, acceptant de travailler autrement dans des paramètres nouveaux.

Les mises à pied, le départ des membres, les tâches bouleversées, les réorganisations n'ont pas entamé notre foi en notre mission.

Bien sûr nous sommes fatiguées, nous manquons d'énergie, nous sommes parfois moroses. Mais nous sommes toujours là pour nos membres.

Merci, merci, merci ...



Anne-Marie Poirier
Directrice



RAISON D'ÊTRE

Développer et offrir des services de maintien à domicile, dans le respect et la bienveillance, afin d'améliorer la qualité de vie des membres et de leur famille, particulièrement des personnes âgées et vulnérables de la communauté de Sherbrooke, en partageant nos valeurs humanistes et solidaires.

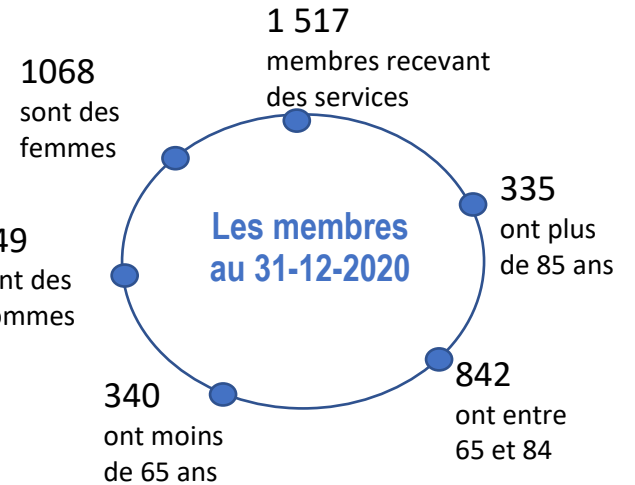
Aide à domicile (AVD)

- Entretien ménager léger
- Préparation de repas
- Lessive
- Approvisionnement et autres courses

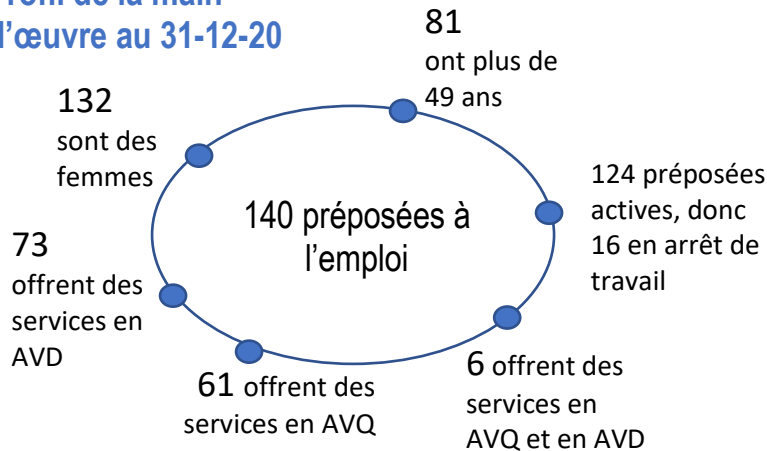
Assistance personnelle (AVQ)

- Aide au bain et soins d'hygiène
- Assistance personnelle (soins non réglementés – Loi 90)
- Administration de médicaments
- Répit-surveillance

SERVICES



Profil de la main-d'œuvre au 31-12-20



En 2020
115 458 heures de services

En 2020
543 ouvertures de dossier

En 2019
131 860 heures de services

En 2019
797 ouvertures de dossier

La Coopérative de services à domicile de l'Estrie en un regard
Au 31 décembre 2020

Trois vagues en deux pages

Samedi 14 mars 2020

Nous recevons un communiqué qui nous annonce que l'entretien ménager n'est pas un service essentiel et que nous devons mettre nos préposées à pied temporairement. Les préposées en soins sont maintenues à l'emploi.

Lundi 16 mars

94 préposées sont mises à pied, toute l'équipe d'entretien et une dizaine de préposées en soins.

Et l'inconnu entre dans notre vie ...

Première vague

- Nous appelons tous les membres pour les mettre au courant de la situation et pour leur demander s'ils veulent toujours des services. 900 membres choisissent d'arrêter.
- Des mises à pied ont lieu dans l'équipe administrative.
- Nous restons au bureau, les services essentiels ne sont pas tenus de faire du télétravail.
- Moins d'une semaine après les mises à pied, le gouvernement reconnaît que l'entretien ménager peut être un service essentiel pour la clientèle vulnérable. Encadrées par de strictes mesures d'hygiène nous sommes autorisées à recommencer les services chez une partie de nos membres.
- C'est la course aux masques, aux gants et au désinfectant. Il faut en trouver à tout prix pour pouvoir donner nos services.
- Une rencontre d'information se tient tous les matins dans la grande salle pour l'équipe administrative. On s'ajuste, on échange, on invente.
- Les préposées ne peuvent pas entrer dans le bureau. Les horaires, les masques, les gants sont distribués dehors.
- Une cinquantaine de messages téléphoniques, de courriels, de mémos sont remis aux préposées pour les informer des mesures d'aide financière pour celles qui ne travaillent pas, des consignes de la santé publique, du soutien du gouvernement pour les préposées au travail, des demandes d'aide du réseau de la santé.
- Des liens internet sont envoyés aux préposées pour qu'elles apprennent à mettre et enlever leur EPI (équipement de protection individuel.)
- À l'administration nous produisons des documents sur les mesures d'hygiène, des plans d'urgence, de déconfinement.
- Tous les jours la direction reçoit des communications du Réseau des EESAD ou du gouvernement pour que nous puissions ajuster le tir au fur et à mesure.
- Nous recevons des demandes du CIUSSS pour donner un coup de pouce en RPA. Nous répondons présentes, mais malgré plusieurs essais cela ne se concrétisera pas.
- À la fin de la première vague, nous apprenons que le salaire des préposées sera bonifié de 8% tant que le Québec sera en alerte COVID.
- En appui à notre réseau qui se bat au ministère pour faire reconnaître notre travail, nous participons aux campagnes médias et politiques. Nous maintiendrons l'effort pendant des mois.
- La CSDE fait des demandes de soutien financier au gouvernement fédéral qui seront accordées.

L'été arrive ... petite accalmie. L'équipe administrative est de nouveau complète, les préposées reviennent, les membres aussi ... doucement.

Deuxième vague ... c'est reparti

- Le bureau est maintenant organisé pour recevoir des membres et des préposés. Le Plexiglas est installé à la réception, nous sommes équipées en gel nettoyant et les pastilles permettant de contrôler la distanciation sociale sont collées au plancher. Nous sommes des virtuoses du deux mètres et nous valsons avec élégance pour nous éviter les unes les autres. Nous faisons la tournée de désinfection deux fois par jour à tour de rôle.
- Nous installons un système pour le télétravail pour que nous soyons moins nombreuses dans les locaux en même temps.
- Nous apprivoisons le jaune, l'orange, le rouge et le noir ... un tableau en couleur que nous avons reçu de la santé publique et qui cadre clairement notre travail selon le niveau de dangerosité d'un milieu. Nouvel outil ... on s'adapte. Nous recevrons trois tableaux ... il faudra les décortiquer et les adapter à notre réalité chaque fois.
- La ronde des courriels et des messages pour les préposées recommence. Les consignes se complexifient et maintenir la motivation n'est pas facile.
- Les membres ne sont pas toujours en accord avec les demandes du gouvernement et nous devons gérer des insatisfactions qui ne nous appartiennent pas.
- Nous devenons des as de la gestion de la COVID. Nos mesures sont claires et précises ... du moins nous tentons de les rendre claires et précises. Que fait-on quand un membre est atteint, quand une préposée doit se faire tester. Qui paie qui et comment ? Tout cela et bien d'autres détails sont maintenant notre quotidien.
- Nous reprenons l'embauche et les formations en entretien ménager en tout petit groupe – trois maximum.
- Le CIUSSS fournit maintenant les masques de procédure, les N95, les jaquettes et les gants. Nous achetons des lunettes de protection et des visières.
- La direction continue de s'impliquer dans les revendications portées par le Réseau des EESAD, sollicite le bureau de notre député et répond aux demandes des médias

Troisième vague – ouf ! ... nous sommes en 2021, mais c'est la suite.

- Nous sommes fatiguées, nous trainons de la patte.
- Les membres sont déprimés, les préposées nous en parlent et s'inquiètent.
- Plus de 20 préposées sont en arrêt maladie. Trop dur.
- Le gouvernement reconnaît le travail des préposées et accorde une augmentation de salaire récurrente de 1.75 \$ de l'heure. Bonne nouvelle !
- Nous recevons un nouveau tableau coloré ... c'est reparti pour nourrir les préposées de consignes.
- Les variants sont là. Les consignes se resserrent. La CNESST est exigeante. Au bureau nous devons porter notre masque en permanence à moins que nous fermions notre porte.

Comme tout le monde, nous attendons la suite.

Et malgré tout ça vous constaterez que nous avons fait avancer notre planification stratégique presque normalement. Chaque fois que nous regardons 2020 nous sommes sidérées de tout ce que nous avons accompli. Bravo à nous !

Les ressources humaines

Regard d'Hélène Bérard, Responsable en ressources humaines

Les préposées

L'embauche

L'année 2020 débute de façon encourageante au niveau de l'embauche. Le processus mis en place en 2019 commence à porter ses fruits. Les réseaux sociaux demeurent le meilleur canal d'attraction de candidates. En effet, 24 embauches se font entre le début janvier et la mi-mars.

Le 13 mars 2020, la COVID frappe... En 24h nous devons mettre à pied toutes les préposées en entretien ménager. Une semaine plus tard, nous commençons à rappeler les préposées au travail à coup d'une à deux par semaine, et ce, jusqu'à la fin du mois d'août. L'embauche reprend à la mi-septembre. Dans l'équipe des soins, nous devons mettre à pied une quinzaine de préposées qui sont rappelées très rapidement puisqu'au 1^{er} juin nous reprenons l'embauche.

Il est à noter qu'aucune préposée n'a été obligée de revenir au travail si elle ne se sentait pas prête. Nous avons respecté les craintes, l'état de santé et la réalité familiale de chacune d'elles.

Entre le retour de nos préposées mises à pied et la fin de l'année 2020, l'embauche se fait doucement. Le marché est au ralenti et nous sommes limitées dans la formation des nouvelles employées à cause des mesures sanitaires exigées. En effet, ne pouvons former que trois candidates à la fois.

L'impact est plus important sur l'embauche des préposées en entretien ménager. En soins et répit, les nouvelles demandes au ralenti et le contexte de travail difficile dans les RPA et les CHSLD nous donnent un coup de main pour l'embauche de nouvelles préposées.

L'augmentation du nombre de nos préposées tombant en congé maladie semble être en corrélation avec la pandémie qui perdure.

La rétention du personnel

La rétention de personnel demeure la problématique la plus importante liée à l'embauche.

Afin de tenter d'y remédier, nous avons mis en place une procédure d'accueil et de soutien permettant de rester les plus présentes possibles auprès des nouvelles préposées.

- L'intégration a été bonifiée et ajustée
- La gestionnaire de la préposée embauchée assure un suivi personnalisé par téléphone et en personne... quand la COVID le permet.
- La qualité du travail est vérifiée auprès des membres et les ajustements sont faits au fur et à mesure.
- La formatrice rencontre la préposée pour s'assurer que les méthodes de travail sont bien comprises.
- L'évaluation de probation se fait avant la fin du 3^e mois de travail.

Nous croyons que ce suivi aidera à conserver un peu mieux nos nouvelles préposées. 2020 ne peut être une année permettant d'évaluer notre nouvelle façon de faire puisque la COVID a rendu le marché de

l'emploi très particulier. 2021 sera donc notre année d'essai. En croisant les doigts pour que cela soit possible.

Tableau comparatif de la mouvance dans l'équipe de préposées en 2020

	2019	2020
Embauches	94	65
Départs	88	53
Démissions	75	44
Démissions avant 6 mois	41	21
Congédiements	10	9
Départs liés à la COVID	0	6
Retraits préventifs maternité	8	4
Maladies longue durée	3	10
Accidents de travail	6	7
Retraites	3	2

Santé et sécurité au travail

Un travail important, pour régler les dossiers d'accidents de travail en cours, continue en collaboration avec la Mutuelle de prévention des EÉSAD. Plus l'année avance plus nous voyons l'impact du suivi serré effectué sur la durée des arrêts de travail et donc sur les coûts qui y sont reliés.

L'arrivée de la pandémie amène un travail colossal à cause de la communication constante que nous devons maintenir avec les préposées pour les informer des nouveautés ou des changements aux règles et mesures sanitaires exigées pour le maintien de nos services auprès d'une clientèle vulnérable. La gestion des inventaires et la distribution des équipements de protection individuelle est une nouvelle réalité qu'il a fallu rapidement apprendre gérer.

Équité salariale

Durant l'été, nous avons dû refaire l'évaluation du maintien de l'équité salariale de 2012 à 2016 suite à un changement sur la Loi sur l'équité salariale et une erreur dans l'affichage de l'exercice original. Cet exercice aura servi de formation pour la prochaine équité prévue en mars 2021.

Projets pour 2021

À l'automne 2020 a débuté la planification de deux projets importants pour le début 2021, soit la mise à jour du Manuel de l'employé pour les préposées d'aide à domicile AVD et AVQ et l'implantation de l'utilisation des tablettes électroniques.

Regard d'Anne-Marie Poirier, directrice générale

L'équipe administrative

Fin mars 2021, une partie de l'équipe administrative a été mise à pied temporairement afin de tenter d'équilibrer le travail bouleversé à cause du départ de près de 900 membres peu intéressés à poursuivre leur service en temps de pandémie. Nous avons donc géré la CSDE à personnel réduit pendant toute la première vague et un peu au-delà.

Cette période a été productive quant à l'organisation du travail. Nous avons changé les définitions de tâches, renommés et créés des postes. L'organigramme a été remanié. Les changements les plus significatifs sont :

- Les conseillères sont devenues des gestionnaires et assument ainsi, à temps plein, leur statut de cadre. Elles ne s'occupent plus des horaires qui leur prenaient au moins la moitié de leur temps chaque semaine. Maintenant elles s'occupent de la gestion de leur équipe de préposées, de la qualité de la relation avec les membres, de celle des services et des liens avec les partenaires (le réseau de la santé en particulier). Cette organisation permet enfin aux gestionnaires de prendre le temps de s'occuper du cœur de leur travail.
- Embauche de trois agents d'affectation dont le rôle est de créer, défaire, ajuster des horaires pour nos préposées. Un travail de moins qui libère les gestionnaires.
- Embauche et formation d'une deuxième formatrice à temps partiel.

Ces changements ont été faits en accord avec la planification stratégique afin de préparer la coopérative à l'augmentation massive de la clientèle potentielle dans les prochaines années.

Projets pour 2021

Finaliser la Manuel de l'employée de l'équipe administrative, terminer les définitions de tâches, clarifier les échelles salariales.

La retraite

Deux départs à la retraite en 2020. Un immense merci pour tout.



Lucie Bolduc
8 ans et 280 jours



Denise Cournoyer
19 ans et 201 jours

Les préposées et les préposés sont le moteur et l'âme de la Coopérative. Sans elles et sans eux, nous n'existerions pas. Il est difficile de les remercier à la hauteur de leurs efforts. Leur travail est difficile et exigeant et il mérite une réelle reconnaissance.

La formation à la Coopérative

La pandémie a évidemment ralenti la formation à la coopérative. Il est en effet compliqué avec les restrictions de réunir un groupe de préposées, de faire des visites à domicile ou de profiter de maisons témoins pour l'apprentissage de l'entretien ménager. Nous avons cependant tenté de trouver des solutions et d'adapter nos pratiques à la réalité de 2020.

PAMT – Programme d'apprentissage en milieu de travail

Offerte depuis plusieurs années déjà par Manon Fortier, cette formation permet aux préposées d'obtenir un certificat de qualification professionnelle en entretien ménager grâce à la maîtrise de six compétences¹.

Financé et promu par Emploi Québec, le PAMT est offert à toutes les préposées. En petit groupe, elles sont jumelées à notre formatrice qui grâce à des mises en situation et de l'accompagnement à domicile les aide à peaufiner leurs techniques et leurs compétences.

En 2020, trois préposées ont profité de ce programme. Félicitations à nos diplômées !!!



Julianne Bourassa-Descôteaux



Liliane Desrochers



Ariane St-Pierre

FAPAQE – Formation adéquate des préposés aux AVQ du Québec dans les EÉSAD

Créée par le gouvernement pour répondre aux besoins plus pointus du maintien à domicile et des activités de la vie quotidienne (AVQ), la FAPAQE est une formation de 132 heures qui permet aux préposées de diversifier leurs tâches professionnelles².

Une seule cohorte a pu être formée à la fin de 2020.

¹ Les six compétences : Organiser son travail / Accomplir les travaux d'entretien ménager régulier / Entretenir les vêtements et le linge de maison / Faire des courses pour le membre et préparer un repas simple sans diète / Communiquer avec le client et lui venir en aide / Terminer son service

² Huit modules sont enseignés : Comportement éthique et professionnel / Stratégies efficaces de communication pour établir et maintenir une relation / Prévention des infections et de la contamination / Offre de services d'assistance personnelle de base / Administration de médicaments / Adaptation aux capacités-incapacités de l'utilisateur dans la façon de donner les services / Adaptation au contexte psychosocial de l'utilisateur dans la façon d'assurer les services



De gauche à droite, rangée du haut : Christiane Allaire, Jeannine Bernier, Julie Chénard, Jessica Langlois, Stéphanie Ducharme. En avant : Angèle Lacroix (formatrice), Line Bouchard, Marie-Ève Goupil.

Regard de Manon Fortier, Formatrice

L'accompagnement

La COVID a changé énormément l'essence de notre travail à moi et à mon aide Annie Caron. Nous avons dû déployer beaucoup de créativité et de souplesse pour trouver des alternatives acceptables.

- Les visites à domicile pour accompagner une préposée sont interdites, j'organise donc des rencontres de suivi qui respectent les consignes de la santé publique dans les locaux de la coopérative. Nous pouvons, ainsi, vérifier comment la préposée chemine dans l'apprentissage de ses tâches et lui rappeler que nous sommes là pour elle en tout temps.
- La formation de base donnée aux nouvelles préposées a dû aussi s'ajuster pour plusieurs raisons. Comme je n'ai plus accès aux maisons témoins pour montrer les techniques d'entretien, j'ai n'ai pas eu d'autres choix que de me rabattre sur les locaux de la coopérative. Ils ne sont évidemment pas adaptés à la situation. Je manque d'espace et d'équipements, mais je tente par tous les moyens de rendre sa formation efficace, car ma priorité est d'offrir une formation complète et structurée.

Au 31 décembre cinq préposées avaient été rencontrées au bureau. Le rythme s'est accéléré en 2021.

Les visites à domicile

Avant que la COVID chamboule nos façons de faire, notre formatrice avait effectué – de janvier à mars 2020 - 80 accompagnements à domicile. Les principales raisons de ses déplacements sont :

- Une plainte formulée par un membre ou une préposée ;
- Norme professionnelle – perfectionnement ;
- Évaluation d'un domicile (à la demande de la préposée, de la coopérative ou du CIUSSS) ;
- Soutien dans les premières semaines suivant l'embauche ;
- Évaluation de la situation suite à des bris ;
- Mise au point avec le membre sur le rôle des préposées et aider à la priorisation des besoins ;
- Suivi auprès de la préposée pour améliorer la qualité du travail et l'efficacité ;
- Vérifier les postures de travail après une absence prolongée ou une blessure.

Autres formations suivies en 2020

Formations³	Nbr de participante
Préposées	
RCR-Secouriste	52
Prévention et contrôle des infections : formation de base en contexte de la Covid-19 – seules les préposées en soins, répit et surveillance travaillant en RPA ont suivi cette formation.	17
Présentation des conditions de travail	21
Équipe administrative	
Mieux réagir en situation délicate dans une approche client	11
Intervention en situation de refus de services	1
Stratégie de communication et pertes cognitives	2
Les comportements déroutants	2
Atelier-Workshop sur la culpabilité des proches aidants	1
Mettre du Plaisir dans son travail	1
Le sens du travail à domicile	1
Programmes gouvernementaux disponibles en période de pandémie	1

Activités sociales 2020

Évidemment toutes les activités sociales de 2020 ont été annulées. Cependant, nous avons continué à souligner le mieux que nous le pouvions les différentes fêtes de l'année.

Pâques 2020	Impossible de faire quoi que ce soit, mesures sanitaires trop restrictives.
Journée nationale des préposées d'aide à domicile mai 2020	Chacune des préposées a reçu 3 produits du terroir québécois dans un joli paquet cadeau. Nombreuses publications sur notre page Facebook pour souligner leur travail.
Halloween	Distribution de bonbons et l'équipe administrative s'est déguisée.
Noël	Chacune des préposées a reçu un biscuit de Noël, une carte et un chèque cadeau de 20 \$ pour un magasin d'alimentation. Animation de Noël en plus !

³ Les formations RCR secouriste et Présentation des conditions de travail sont obligatoires, toutes les autres sont de participation volontaire.

Nos membres

Au 31 décembre 2020, la Coopérative comptait 1 517 membres et clients⁴ actifs recevant des services d'entretien ménager et de soins.

Autour de 200 membres étaient en attente de service, mais pour les services d'entretien ménager seulement.

Qui sont-ils ?

La grande majorité de notre clientèle demeure des personnes âgées. À cause de la COVID le gouvernement a beaucoup insisté sur les besoins des personnes vulnérables. Nous avons donc choisi, dans la dernière année, de prioriser encore plus, les personnes âgées, les personnes handicapées ou malades.

Les ménages actifs sont les grands perdants de cette orientation. Nous avons dû arrêter leurs services pendant de longs mois. Et, à ce jour, nous n'avons pas encore reçu la consigne de les reprendre.

Les besoins de membres sont de plus en plus lourds et exigeants. Nous envisageons donc pour 2021 de développer l'embauche pour répondre à des besoins plus précis comme les milieux d'insalubrité moyenne et les personnes présentant des comportements particuliers (santé mentale par exemple.)

Pour résumer 2020

Nombre de dossiers actifs au 31 décembre 2020	1 517
Femmes membres	1 068
Hommes membres	449
Nombre de membres âgés de moins de 65 ans	340
Nombre de membres âgés de 65 à 84 ans	842
Nombre de membres âgés de 85 ans et plus	335

Un membre ou un client qui reçoit des services est considéré comme un dossier actif. Autour de 400 membres ne sont pas revenus après la première vague. Nous rattrapons doucement cette perte.

Les demandes de services en 2020

En 2019, nous avons traité 797 demandes d'ouverture ou de réouverture de dossiers. En 2020, nous en avons géré 651. La pandémie et l'impossibilité d'offrir des services aux ménages actifs expliquent cette baisse.

⁴ Il faut ici apporter une nuance. Les personnes recevant des services d'entretien ménager sont nécessairement membres. Les personnes qui reçoivent des soins ne le sont pas toujours.

Tableau comparatif mensuel des demandes 2019-2020

Nouvelles demandes		Réactivations de dossiers		Abandons en cours de processus		Dossiers actifs	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
170 de la communauté	94 de la communauté	142	102	172	108	625	543
485 du CIUSSS	455 du CIUSSS						

État du membership en 2020

Total des adhésions pour les moins de 65 ans :	75
Total des adhésions pour les 65 ans et plus :	269
Total des adhésions	344
Total des remboursements de parts sociales	14
Total des parts sociales transférées en dons	317

Depuis la fondation de la coopérative, 4 257 membres ont reçu ou reçoivent des services.

Remerciement d'un membre

**Bonjour,
Je prends quelques minutes pour te remercier pour ton écoute, ta compréhension de la situation et ton implication pour trouver des solutions. Les services de maintien à domicile m'ont permis de garder mon mari, S., plus longtemps à la maison.
Merci énormément.**

A.

Regard sur les services

La Coopérative offre à la population de Sherbrooke une gamme de services pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et améliorer la qualité de vie de toute la population.

Nous offrons deux grandes familles de services.

Aide aux activités de la vie domestique (AVD)	Services d'assistance personnelle ou Aide aux activités de la vie quotidienne (AVQ)
<ul style="list-style-type: none">• Entretien ménager léger• Repas sans diète• Entretien des vêtements, de la literie, repassage• Approvisionnement et autres courses	<ul style="list-style-type: none">• Soins d'hygiène• Services d'assistance personnelle non réglementés• Administration de médicaments• Répit / présence-surveillance
<i>Ces services bénéficient de l'exonération offerte par le programme PEFSAD</i>	<i>Ces services ne bénéficient d'aucun soutien financier, mais peuvent être payés par le CIUSSS.</i>

Regard de Yolaine Rochon, Gestionnaire Soins et répit

En 2020, la pandémie n'aura pas affecté l'augmentation de demandes que nous constatons depuis ces trois dernières années dans le secteur soins et répits. Quoique moins fulgurante la vente de services a continué à s'accroître.

Si comparé à 2019, avril (+ 239 h) et mai (+10 h) ont enregistré une baisse des demandes, une hausse mensuelle moyenne de 868 h, soit une augmentation de 28.30% caractérise 2020. Résultat impressionnant, car, au plus fort de la pandémie, nous avons dû composer avec un personnel réduit, puisque 34 préposées seulement continuaient de rendre les services aux clients restants.

Les préposées, les clients et le personnel administratif auront eu à composer avec de nombreux changements tant dans les horaires que dans nos façons de faire comme le port obligatoire d'équipement de protection. Nous avons réussi à nous ajuster au retour graduel des clients et des préposées. Durant cette période, nous avons éprouvé de la difficulté à desservir aussi rapidement que nous l'aurions souhaité, faute d'effectifs. Puis, lentement, un nouveau rythme s'est installé et les activités ont repris une cadence quasi normale. En décembre, l'équipe des soins et répit comptait une cinquantaine de préposées.

Il reste à souhaiter que le secteur soins et répits de la Coopérative continue sur sa lancée et demeure le partenaire de choix du CSSS-IUGS.

Entretien ménager léger

C'est dans ce secteur que la COVID a le plus frappé. Comme le gouvernement a pris un certain temps à reconnaître que les services que nous offrons étaient essentiels, nous avons eu le temps de perdre de nombreux membres, de mettre à pied toutes les préposées en entretien et d'en perdre, à terme, une bonne vingtaine.

Les exigences des mesures d'hygiène ont compliqué notre travail. Par exemple, lors de la première vague les personnes âgées n'avaient pas le droit de sortir de chez elles. Nous avons donc ajusté le service de courses, mais nous devions les faire seules et nous ne pouvions pas entrer les paquets dans le domicile. Nous vous laissons deviner tous les détails à régler. Comment payer les courses du membre s'il n'est pas là ? Nous n'avons pas le droit d'emprunter sa carte de guichet. Comment répondre à toutes les habitudes des membres ? Une boîte de petits pois Lesieur n'est pas une boîte de petits pois Géant Vert et si le membre ne connaît pas le nom de sa marque préférée les allers-retours à l'épicerie commencent. Comment réussir à faire les courses dans 4 magasins différents dans le temps prévu au service ? Comment laisser à la porte les courses effectuées alors que le membre a de la difficulté à marcher ? Nous avons jonglé avec plusieurs situations du même genre.

En décembre nous n'avons pas encore retrouvé le même nombre de membres qu'à la même date l'année précédente. Nous remontons la pente doucement, mais surement.

Regard de Julie Vachon et Guylaine Pelchat, Gestionnaires

Notre travail par vagues ...

Lors de la première vague, nous avons eu à mettre à pied pour ensuite rappeler au fur et à mesure au travail les employées qui désiraient travailler. Les préposées recevaient alors de tout nouveaux horaires avec les personnes les plus vulnérables de notre clientèle. Ici, le concept de « services essentiels » a pris tout son sens. Plusieurs employées ont nommé à ce moment-là le sentiment d'être vues parfois comme de « gros virus ambulants » puisque les gens étaient très méfiants. Plusieurs m'ont aussi dit que leur travail avait pris un tout autre sens et elles avaient vraiment le sentiment d'aider et de faire une différence.

Lors de la deuxième vague, nos personnes âgées résidant en RPA, en étaient à plusieurs semaines de vie en isolement. Plusieurs d'entre elles étaient profondément heureuses de pouvoir nous parler et en profitaient pour échanger un peu plus longtemps que d'habitude. Nous l'avons fait avec plaisir. La grande majorité avait un discours très résilient et l'on m'a souvent dit que « c'est la vie, oui l'isolement est difficile, mais on n'a pas le choix si on veut passer au travers, chacun doit faire sa part ».

Lors de cette troisième vague, les préposées nous rapportent avoir observé un changement au niveau de l'humeur générale des gens. Généralement, lors de la deuxième vague les membres étaient plus anxieux. Ils sont maintenant plus irritables et exigeants. Plusieurs membres ont vécu beaucoup de solitude au courant de la dernière année, car leurs enfants les visitent moins, il s'avère souvent que les préposées sont celles que les gens voient le plus ... avant leurs propres enfants. Les employées sentent que non seulement leur travail fait une différence, mais que leur présence apporte beaucoup de réconfort aux membres.

Le grand ménage – entretien lourd

Le service a été annulé en 2020 à cause de la pandémie.

Les résidences

Depuis plusieurs années, la CSDE offre des services de ménage et de repas à la Coopérative d'habitation Oasis. 2020 aura vu l'ajout d'une deuxième résidence. Un OSBL cette fois-ci, Handi-ressources qui accueille des personnes handicapées. Un autre projet est prévu pour 2021. Plus de détails l'année prochaine !

Répartition des services en 2020

La COVID a évidemment bouleversé un peu la tarte. Il n'y a plus de grand ménage au tableau et l'entretien ménager léger a perdu du terrain. Nous considérons cependant que nous avons réussi à traverser cette année en dents de scie avec habileté et nous en sommes fières.

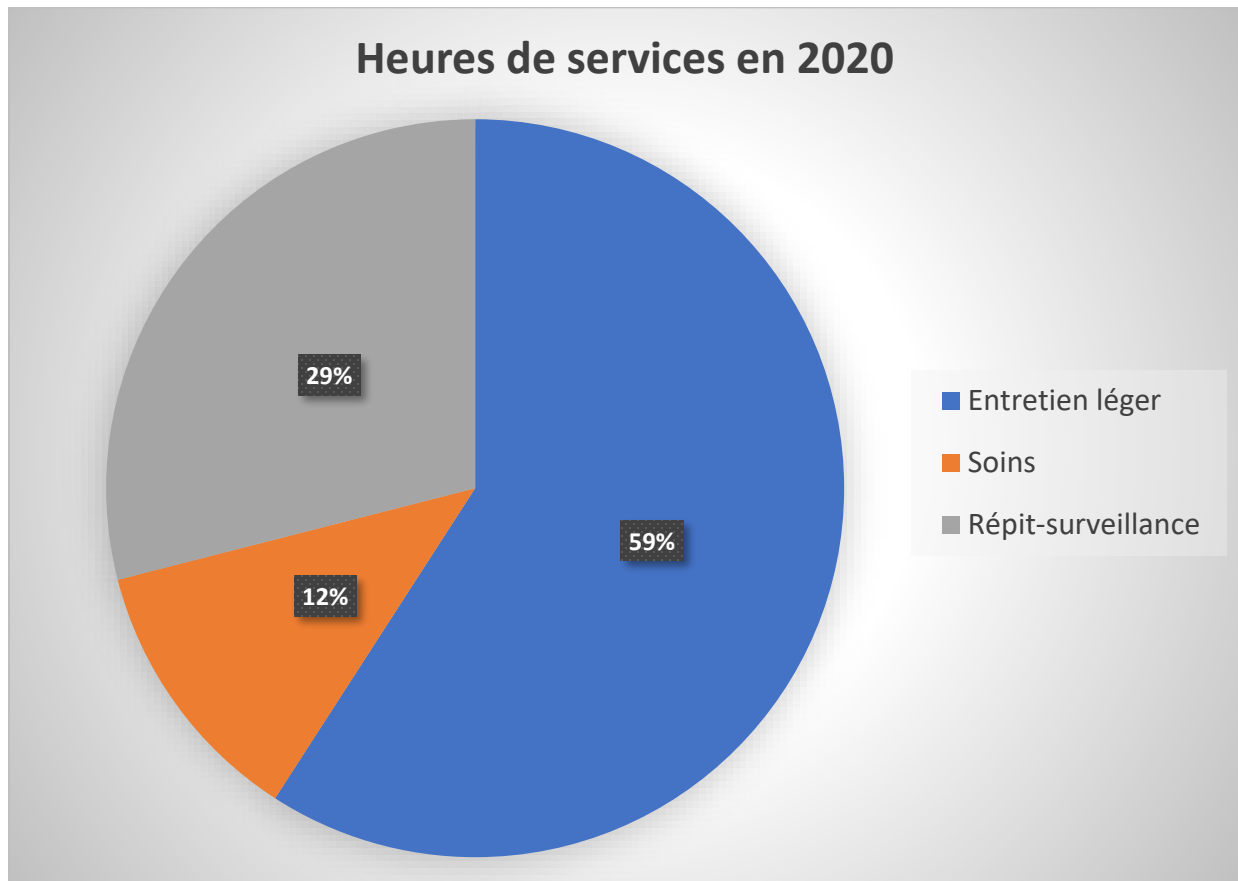


Tableau comparatif des heures de services

	2018 Heures de services	2019 Heures de services	2020 Heures de services
Entretien léger	103 794,25	92 915,50	68 257
Grand ménage	3 839	2 158	3
Soins	4 401	10 241,75	13 725
Répit-surveillance	8 999	26 544,75	33 473

En 2020, nous avons donc offert un total de 115 457 heures de services comparativement à 131 860 en 2019, soit une baisse de 16 403 heures.

Images de l'année



Les visages de la COVID
Annie Caron et Nadia Trogi équipe cuisine. Annie est aussi formatrice !



L'Halloween au bureau

Aussi en 2020 ...

Malgré la COVID, nous n'avons pas chômé ! Un regard sur les actions les plus importantes.

Dossiers	Actualisation
Finances	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien de la santé financière de la CSDE malgré la COVID • Travail important pour le maintien des services • Représentations politiques et médiatiques pour la reconnaissance du travail des préposées • Augmentation de salaire des préposées • Bonus COVID de 8% sur les salaires
Restructuration	<p>Début d'un grand chantier afin de discuter, clarifier, ajuster, bonifier le travail quotidien de l'équipe administrative :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadres de services • Harmonisation des entrées dans MAYA • Gestion des ressources humaines : intégration, évaluation, suivi, soutien • Services aux membres – qualité • Réflexion sur les divers services et réorganisation <p>Recrutement d'un consultant pour développer un plan d'affaires (résultats en 2021)</p>
Ressources humaines	<p>Services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autant que possible, maintien de l'effort de recrutement • Ajustements dans la formation et le suivi AVD • Rédaction du Manuel de l'employée et du Guide en AVQ • Accompagnement et soutien intensifs tout au long de l'année • Intégration de la tablette dans le travail quotidien des préposées (en cours) <p>Équipe administrative</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réorganisation de l'équipe – nouvel organigramme • Embauche de 3 agents d'affectation • Création du poste de gestionnaire des résidences • Ajustements des définitions de tâches

Technologie	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à niveau du parc informatique : nouveaux ordinateurs, nouveau serveur, écrans • Nouveaux outils informatiques : chat interne, télétravail, SARA (tablettes) • Mise à niveau de la vitesse internet • Mise à niveau de télécommunications (achat de téléphones, nouvelle programmation)
Services - membres	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de la tarification • Plusieurs ajustements apportés dans la gestion quotidienne des services • Début des services chez Handi-Ressources
Locaux	<ul style="list-style-type: none"> • Reprise du local loué • Peinture de tous les locaux • Achats de chaises de bureau – aménagement • Construction de postes de travail sur mesure pour le bureau des agentes d'affectation et de la comptabilité
Communication - Réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Rajeunissement du logo • Création d'un cartonnet – nouveau dépliant • Envoi de 14 communiqués aux médias et aux députés • 3 entrevues à la radio et à la télévision et 2 articles • Maintien de notre page Facebook – 72 761 visites sur la page

Nouveau visuel

Rajeunissement du logo



Cartonnet (recto-verso) en remplacement du dépliant

CSDE
Coopérative de services à domicile de l'Estrie

AIDE À LA VIE domestique

Notre mission:
Vous accompagner avec cœur

Services offerts dans la MRC de Sherbrooke

- Entretien ménager
- Entretien des vêtements
- Préparation de repas
- Accompagnement pour les courses

Nos préposées sont formées
Aide financière disponible

Appellez-nous pour plus de détails
819 823-0093

Coopérative de services à domicile de l'Estrie
554, rue Dufferin
Sherbrooke J1H 4N1

www.coopestrie.com

AIDE À LA VIE quotidienne

Notre mission:
Vous accompagner avec cœur

CSDE
Coopérative de services à domicile de l'Estrie

Services offerts dans la MRC de Sherbrooke

- Soins d'hygiène
- Soins à la personne (services d'assistance personnelle non réglementés)
- Administration de médicaments
- Répit pour les proches aidants
- Surveillance

Nos préposées sont formées

Appellez-nous pour plus de détails
819 823-0093

Coopérative de services à domicile de l'Estrie
554, rue Dufferin
Sherbrooke J1H 4N1

www.coopestrie.com

Représentations – implication dans le milieu

Implications régulières

- Membre participant à la Table des EÉSAD de l'Estrie
- Membre participant à la Table des aînés-es de Sherbrooke
- Membre du conseil d'administration de la Maison de la coopération
- Membre participant du Réseau des EÉSAD

Implications occasionnelles

- Membre de la Coopérative La Mutuelle de prévention en santé et sécurité
- Membre de la Corporation de développement économique communautaire de Sherbrooke
- Membre du Pôle d'entrepreneuriat collectif

Conclusion

Une année intense que nous n'oublierons jamais.

Malgré l'inconnu, le stress, les ajustements constants, nous avons continué à offrir des services et à avancer vers notre objectif : nous adapter à un changement de société qui nous annonce que dans 9 ans 28% de la population au Québec aura plus de 65 ans. Un sondage Léger affirme que 71% des gens veulent vivre à domicile le plus longtemps possible. L'avenir de la CSDE est tout tracé.

Cependant rien n'est simple. Maintenir l'équilibre entre les besoins grandissants de la main d'œuvre et la capacité de payer de nos membres est un exercice difficile et complexe. Répondre aux besoins de plus en plus lourds, tenter de respecter notre mission sans l'outrepasser, soutenir nos préposées, répondre aux besoins, assurer la rétention du personnel, tout cela, et plus encore sont des enjeux qui vont aller en s'accroissant. Nous tâchons de nous y préparer le mieux possible.

Parce que notre mission sera toujours de vous accompagner avec cœur.