



RAPPORT
D'ACTIVITÉS
2014
2015



Coopérative
de Services à Domicile
Région Thetford

UNE ENTREPRISE
QUI SE DISTINGUE

SOMMAIRE

- Mot du président et de la directrice générale
- Nos employés
- Réalisations
- Plan d'action
- Activités & formations
- Témoignages
- Statistiques
- Partenaires



MOT

Chers(ères) membres,

C'est avec un plaisir immense que nous vous présentons aujourd'hui le rapport annuel 2014-2015 qui s'est terminé pour nous, comme vous le savez, le 31 mars dernier.

Depuis déjà 19 ans, la Coopérative évolue sans cesse, que ce soit le membership ou les services, les ressources humaines ou les partenariats. Cette croissance est synonyme de vitalité.

À la lecture des états financiers qui vous seront présentés ultérieurement, vous constaterez que la santé financière de la coopérative est excellente et cette situation nous permet d'envisager, avec optimisme, un développement futur afin de répondre aux besoins des membres actuels et nouveaux.

Le membership de la coopérative, au nombre de 1785 membres, est toujours en croissance avec plus de 102 075 heures de services facturées, pour une augmentation de 11 % par rapport à l'année dernière.

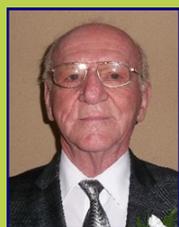
En tant que président du conseil d'administration, je me fais le porte-parole de ce conseil pour remercier de façon très particulière tous nos partenaires qui de près ou de loin ont contribué par leur support et leur confiance au succès de notre Coopérative. C'est ensemble que nous pourrons assurer un service de qualité pour nos aînés(es) dans notre région.

Pour terminer, je m'en voudrais de ne pas souligner le travail "exceptionnel" de nos préposés(es) dont nous sommes fiers. Leur présence dans les foyers va bien au-delà du ménage, de la cuisine ou des soins à la personne. En plus de nombreux services dispensés, le volet humain s'installe rapidement et naturellement entre nos préposés(es) et la plupart de nos membres. Cet engagement fait toute la différence!

Aussi, un merci sincère aux membres du conseil d'administration pour l'effort soutenu durant la dernière année et les échanges toujours plus enrichissants les uns que les autres. Un gros merci à tout le personnel de bureau de votre grand professionnalisme et de votre excellent travail et vous pouvez être fiers(es), car vous participez à maintenir une qualité de vie auprès de nos aînés(es).

À vous, chers(ères) membres, merci pour votre compréhension et votre appui au cours de l'année et nous vous encourageons à continuer.

Raymond Beaudoin
Président



Raymond Beaudoin
Président

Mot du président	2
Mot de la directrice générale	3
Notre richesse : nos employés	4
Réalisations 2014-2015	5
Plan d'action 2015-2016	7
Activités et témoignages	8
Formations	9
Membres du conseil d'administration ..	10
Personnel administratif	10
Statistiques	11
Partenaires coopératifs	12

Chers(ères) membres et invités,

C'est avec plaisir que nous vous livrons le résultat des principales activités qui ont marqué l'année 2014-2015 pour la Coopérative de services à domicile de la région de Thetford, une année qui nous permet de récolter les efforts du passé. Vous constaterez à la lecture de ce document de la vitalité de votre coopérative.

Malgré un bilan financier positif, une augmentation du nombre d'utilisateurs et des heures de services, il faut convenir qu'il y a encore beaucoup à faire pour répondre adéquatement aux besoins des personnes âgées qui désirent demeurer à domicile.

Plusieurs dossiers, tels que le renouvellement de la convention collective, le développement de notre site internet, le projet d'harmonisation des services avec le CISSS de Chaudière-Appalaches, Secteur Thetford, nous confirment que notre secteur est bien en vie. Par le fait même, un nouveau service, Répit en soins palliatifs, a été mis en place durant la dernière année en partenariat avec notre centre de santé.

Cette année, la satisfaction de la clientèle et la qualité de nos services faisaient partie des priorités. Plusieurs d'entre vous ont pris quelques minutes de leur temps pour remplir notre sondage et nous vous en remercions! Vos commentaires sont appréciés et sachez qu'ils seront pris en considération dans le développement futur de la Coopérative.

Notre participation pour la cinquième année à la Mutuelle de prévention des EESAD a été très bénéfique pour nous. Grâce à un travail assidu et rigoureux, la Coopérative a pu bénéficier d'une réduction importante de ses cotisations à la CSST.

Pour relever les défis de la prochaine année, il faut être bien entouré. J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier sincèrement les membres du Conseil d'administration de leur confiance dans les projets audacieux et de me permettre de profiter de leur savoir et de leur expérience. C'est un honneur pour moi de travailler avec vous. Merci aussi au personnel de bureau pour leur fidélité et leur dévouement sans borne. C'est cette belle complicité qui nous permet de naviguer dans les eaux troubles en toute sécurité. Votre compétence et votre professionnalisme nous permettent de réaliser de grandes choses. À tout le personnel préposés(es), j'aimerais souligner votre excellent travail auprès de nos membres, car vous êtes un apport des plus importants dans la qualité de vie de nos aînés(es). C'est un privilège de travailler avec vous! À nos collaborateurs de toujours, soit le CISSS de Chaudière-Appalaches, Secteur Thetford et tous les autres, merci de votre fidélité et de votre confiance. Mes derniers mercis s'adressent à vous chers(ères) membres, d'encourager votre Coopérative et j'espère de tout cœur que vous poursuivrez dans cette veine. Vous pouvez être fiers de votre Coopérative, car elle vous appartient.

Véronique Gosselin
Directrice générale



Véronique Gosselin
Directrice générale

● AIDE À LA VIE DOMESTIQUE

Ce service est offert à toute la population, aux personnes seules ou en couple en perte d'autonomie ou non, aux familles, etc.

Ce service comprend l'entretien ménager léger des aires de vie soit : le balayage, passer l'aspirateur, l'entretien des planchers, l'époussetage, le nettoyage du réfrigérateur et du garde-manger, bref l'entretien général des aires de vie et des équipements d'usage quotidien.

Ce service comprend également la préparation de repas avec ou sans diète, la lessive, l'approvisionnement et les courses.

● VOLET SERVICES DE GRAND MÉNAGE

Ce service est offert en tout temps! Il comprend le lavage des fenêtres, des murs, plafonds, armoires et autres.

● AIDE À LA PERSONNE

Ce service comprend plus exactement l'aide à l'hygiène corporelle, aide aux déplacements dans la maison, aide à l'alimentation, aide à l'habillement, supervision de la prise de médicament. Ce service est offert de façon régulière ou ponctuelle par des préposés ayant une formation reconnue.

● RÉPIT

Nous offrons des services de répit de jours, soirs et fins de semaine. Ce service est offert par une équipe de préposées spécialisées formées par la Société Alzheimer Chaudière-Appalaches. Ce service permet aux proches aidants de vaquer à leurs occupations ou de se ressourcer en toute confiance et sécurité.

● RÉPIT POUR MOI

Ce service vise à offrir, pour les proches aidants d'âinés, un service de répit souple et adapté à bas coût. Suite à une évaluation, un maximum de 48 heures peut être accordé à un proche aidant d'âinés et les coûts sont de 3 \$ par heure, jusqu'à un maximum de 15 \$ par jour. Ce service est financé par l'APPUI pour les proches aidants de Chaudière-Appalaches.

● RÉPIT HEURES ATYPIQUES EN SOINS PALLIATIFS

Ce service en partenariat avec le CISSS a pour but de favoriser le maintien à domicile le plus longtemps possible dans leur milieu de vie, les usagers en soins palliatifs et en soins palliatifs de fin de vie qui le souhaitent et dont la condition leur permet. Ce service est offert par une équipe de préposés spécialement formés par Albatros ou par la Commission scolaire des Appalaches.



● VOLET SERVICES EN RÉSIDENCES

Nous offrons des services d'entretien ménager, d'aide à la personne, de services de repas et de cuisine collective dans plusieurs résidences pour âinés de la MRC des Appalaches.

Francine Baillargeon,
chef cuisinière Résidence le Diamant

✓ **AUGMENTATION**
des membres à notre Coopérative passant de 1737 en 2013-2014 à 1785 en 2014-2015, soit une augmentation de 48 membres.

✓ **RENOUVELLEMENT de la convention collective**
La direction et les employés de la Coopérative de services à domicile de Thetford ont signé, le 24 septembre dernier, une nouvelle convention collective qui lie les parties jusqu'en 2019.

✓ **Mise en place en PARTENARIAT**
avec le CISSS de Chaudière-Appalaches, Secteur Thetford du nouveau service *Répit aux heures atypiques en soins palliatifs* destiné aux usagers en soins palliatifs et en soins palliatifs de fin de vie.

✓ **IMPLICATION de la Coopérative**

- Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec;
- Mutuelle de prévention des EESAD;
- Table des proches aidants de la MRC des Appalaches;
- Table de prévention et de lutte à la maltraitance de la MRC des Appalaches;
- Comité de coordination Vieillir en Santé;
- Comité d'orientation et comité de pilotage au projet d'amélioration de la performance du programme SAPA dans la région de Chaudière-Appalaches.

✓ **Mise en place d'une politique conciliation TRAVAIL-FAMILLE**



Semaine de la Confidentialité
Du 16 novembre au 22 novembre
2014

Ma vie privée

Ici nous nous engageons à respecter la confidentialité de vos renseignements personnels.

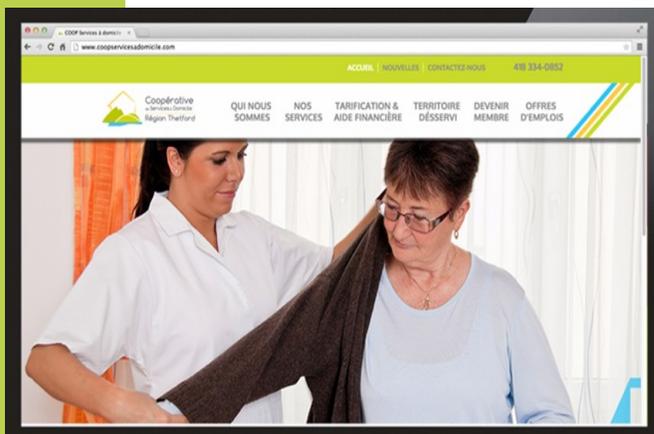
Coopérative de Services à Domicile Région Thetford

Pour information : 418 334-0852

✓ **Semaine de la CONFIDENTIALITÉ**
du 16 au 22 novembre dernier

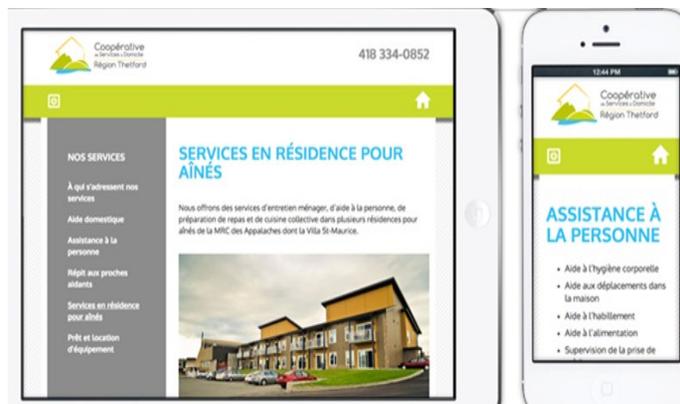
Encore une fois cette année, nous avons tenu la semaine de la confidentialité dans le but de promouvoir son importance dans notre organisation. Des activités de sensibilisation ont été planifiées : Flash sur les boîtes vocales des employés, concours avec tirage de cartes cadeaux.
Merci aux participants!

2014-2015



Création d'un nouveau SITE INTERNET

www.coopservicesadomicile.com



Représentations

PROMOTIONNELLES

à plusieurs événements sociaux
et salons des aînés de la région.



Création d'un nouveau SONDAGE

sur le service à la clientèle

PLUS DE
98%
DES CLIENTS
SONT TRÈS
SATISFAITS
DU TRAVAIL
DES EMPLOYÉS

- Toujours satisfaite des services!
- On apprécie beaucoup vos services;
- On vous encourage à continuer;
- ...à faire votre travail de cette façon.
C'est tout à fait merveilleux!
- Je suis très satisfait des services de la coopérative;
- Je vous fais confiance;
- Continuer votre bon travail
- J'apprécie le respect de la préposée, sa bonne
humeur
et son sourire;
- Merci pour les bons services!



- 
- Satisfaire la clientèle et s'assurer de la qualité des services;
 - Consolider le financement de la coopérative dans un contexte de diminution de la contribution gouvernementale et de la hausse des coûts de gestion (salaire minimum, SST, mutuelle de prévention);
 - Poursuivre l'implantation de la norme professionnelle pour le métier de préposé(e) d'aide à domicile;
 - Poursuivre la mise en place d'une structure de recrutement, de rétention et de fidélisation du personnel;
 - Poursuivre l'application du projet d'harmonisation des services avec le réseau public.



2014-2015
277 prêts d'équipements
ont été effectués auprès
de 198 personnes.

La gestion de la Fondation du CLSC a été, encore cette année, assurée par la coopérative. La Fondation a comme mandat d'assurer l'accessibilité de différents équipements ergonomiques, par le biais d'une location à prix modique, aux habitants de la collectivité.

Différents équipements sont disponibles pour location, soit :

bancs de bain	bancs de transfert	barres d'appui - bain	barres d'appui - lit
béquilles	cannes	chaises d'aisance	coussins de gel
fauteuils roulants	lits électriques /manuels	marchettes	matelas
plateaux de repas	toilettes surélevées	et plusieurs autres	

La Fondation possède également un fonds de dépannage pour des situations où la sécurité ou le bien-être des enfants est compromis et dont aucune autre aide n'est disponible et qu'il y a urgence.

Finalement, la Fondation peut aider financièrement des parents dont un enfant est affecté d'une maladie grave nécessitant des soins dispendieux.

ACTIVITÉS

Le 28 novembre dernier, la Coopérative conviait ses employés et administrateurs à une soirée pour souligner la période des Fêtes. À cette occasion, comme la tradition le veut, nous avons débuté la soirée par d'un 5 à 7 en soulignant les employés qui ont atteint 10 ans de services à la Coopérative. Pour marquer notre reconnaissance, Madame Solange Bégin s'est vue remettre une attestation de reconnaissance pour leurs 10 années de services émis par le député de la circonscription de Lotbinière-Frontenac Monsieur Laurent Lessard et un stylo en bois aux couleurs de la Coopérative. Sachez que par la qualité de votre travail et vos actions envers autrui, vous méritez grandement cet hommage! Par la suite, la soirée s'est poursuivie avec un souper à la Rôtisserie St-Hubert et la remise de nombreux prix de présences.



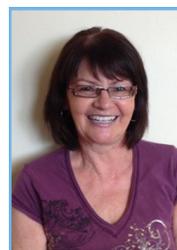
TÉMOIGNAGES DE NOS EMPLOYÉS



Anne Goguen, préposée
en aide domestique avec
M. Laurent Landry membre de
la coopérative depuis 2004

Moi, j'aime travailler pour la coopérative de services à domicile parce que c'est un travail qui me valorise, parce que les personnes pour qui je travaille sont des soleils pour moi. Le moindre petit service rendu est très apprécié. Les personnes de la Belle Âge savent encore dire merci et ils sont très reconnaissants !

J'ai toujours hâte d'aller voir mes clients. De plus, le personnel de la coopérative me permet d'avoir un horaire flexible et je l'apprécie!



Lisette Vachon,
préposée en aide
à la personne

Je suis à l'emploi de la coopérative depuis juin 1999. L'une des raisons pour laquelle je suis préposée à domicile, c'est que j'aime dialoguer avec mes clients. Ils ont des chemins de vie très différents les uns des autres et j'aime les écouter. Le sentiment d'être utile et valorisée dans notre travail est aussi important que le travail à faire.

LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

occupent une place importante à la coopérative. Nous sommes fières de contribuer, à titre de formatrice, à l'intégration des nouveaux employés, à la consolidation des équipes de travail et au développement de l'entreprise.



Linda Gilbert,
formatrice



Nancy Charpentier,
formatrice

ENTRETIEN MÉNAGER SÉCURITAIRE À DOMICILE

Collaboration de l'ASSTAS

PRINCIPE DE DÉPLACEMENT SÉCURITAIRE DES BÉNÉFICIAIRES (PDSB)

Collaboration de l'ASSTAS

LOI 90

Formation en lien avec la loi 90 (actes délégués) en ce qui concerne les soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne offerte en collaboration avec le CISSS de Chaudière-Appalaches, Secteur Thetford.

PREMIERS SECOURS

Formation qui permet de reconnaître les signes et les symptômes typiques de blessures et de problèmes de santé permettant ainsi d'intervenir de manière adéquate et sécuritaire en collaboration avec le Centre de formation professionnelle le Tremplin.

RÉANIMATION CARDIO- RESPIRATOIRE (RCR)

Collaboration du Centre de formation professionnelle le Tremplin

COACHING ALZHEIMER

Accompagnement professionnel offert en collaboration avec la Société Alzheimer Chaudière-Appalaches

HYGIÈNE ET SALUBRITÉ ALIMENTAIRE

Formation offerte au personnel du service alimentaire

FORMATION EN SOINS PALLIATIFS

En collaboration avec le Centre de formation professionnelle le Tremplin.



Conseil d'administration



Raymond Beaudoin
Président



Alette Vallée
Vice-présidente



Céline Landry
Secrétaire-trésorière



Chritian Bernard
Administrateur



Monique Laflamme
Administratrice



Véronique Gosselin
Directrice générale



Marie-Pyer Lemieux
Directrice des ressources

Employés administratifs



Isabelle Babin
Agente à l'accueil centralisé



Josée Beaudoin
Agente d'affectation



Isabelle Boulanger
Secrétaire-réceptionniste



Sylvie Laverdière
Agente comptable



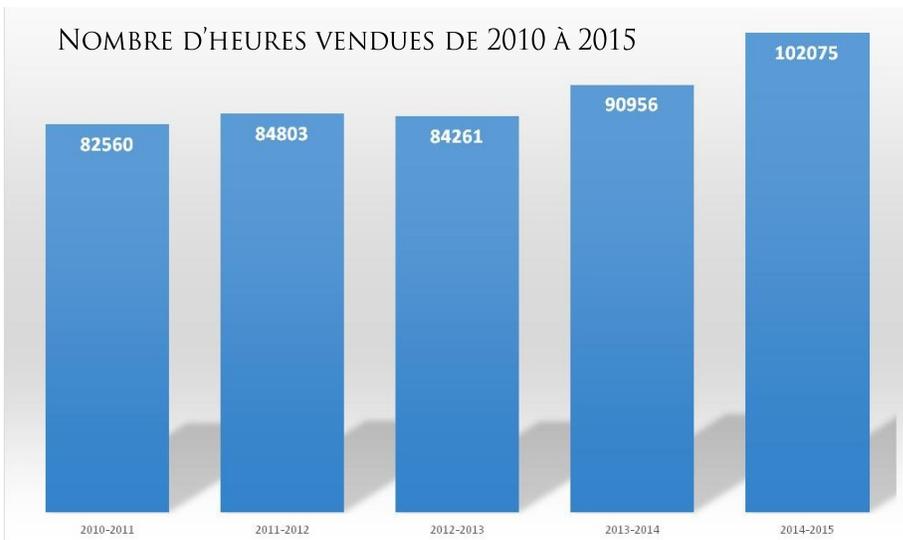
Marie-France Groleau
*Coordonnatrice services
aux résidences*



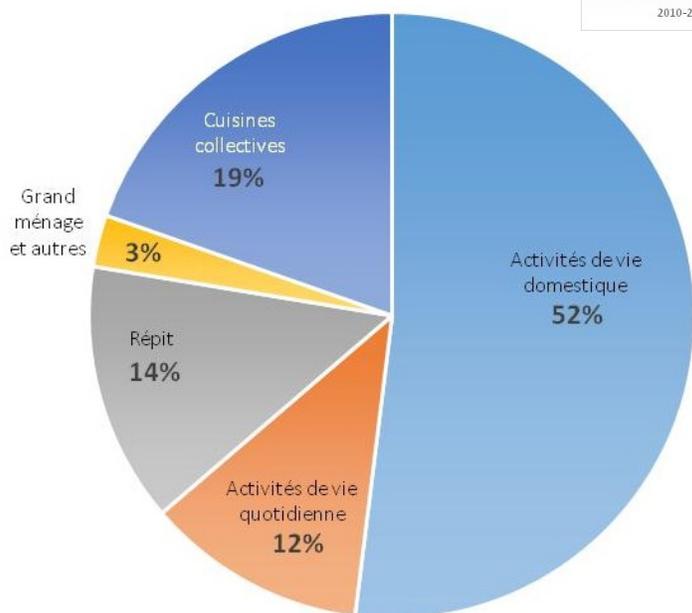
Danielle Mercier
*Responsable des programmes
d'aide financière*

STATISTIQUES

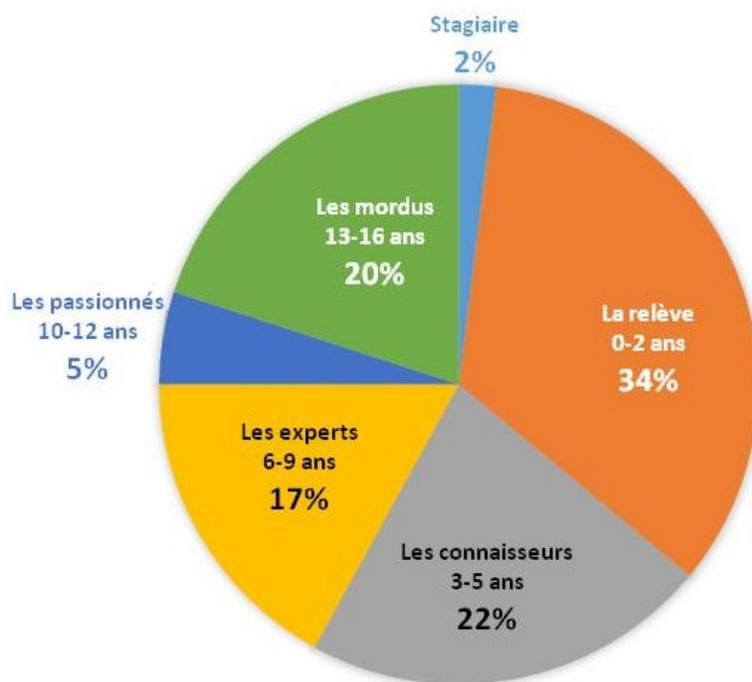
NOMBRE D'HEURES VENDUES DE 2010 À 2015



HEURES VENDUES POUR L'ANNÉE 2014-2015 PAR TYPE DE SERVICES



ANCIENNETÉ DU PERSONNEL AU 31 MARS 2015



NOMBRE DE MEMBRES AU 31 MARS





Coopérative de Services à Domicile
Région Thetford

17, rue Notre-Dame Ouest
Thetford Mines, G6G 1J1
418 334-0852

servadomicile@coopservicesadomicile.com

MERCI!

à tous les employés de la coopérative de services à domicile Région Thetford pour l'année 2014



Conception et mise en pages,
Sonia Laverdière, conseillère Marketing & Développement des affaires - FCSDSQ