



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2013



Coopérative
de Services à Domicile
Région Thetford

SOMMAIRE

- Mot du président et de la directrice générale
- Mission et services
- Réalisations 2013-2014
- Plan d'action
- Activités & formations
- Témoignages
- Personnel administratif
- Statistiques
- Partenaires

*Une entreprise
qui se distingue!*





Raymond Beaudoin
Président

Chères/chers membres,

C'est avec un plaisir immense que nous vous présentons aujourd'hui le rapport annuel 2013-2014 qui s'est terminé le 31 mars dernier.

La dernière année aura été pour la Coopérative de services à domicile une année effervescente sous le signe de l'intensité, du changement, de l'évolution et de la conclusion. En effet, que ce soit le membership ou les services, les ressources humaines ou les partenariats, tous ces aspects ont connu des développements en 2013-2014. Ces résultats nous permettent d'envisager des jours meilleurs et ainsi de développer notre coopérative sur des bases plus solides.



Nous sommes, pour une sixième année, membres de la Fédération des Coopératives de services à domicile et de santé du Québec. Tout au long de l'année, la Fédération a fait plusieurs représentations auprès des différents ministères afin que les coopératives et les organismes à but non lucratif puissent continuer de desservir à un coût raisonnable leur clientèle et offrir de meilleures conditions de travail à tout leur personnel. Nous constatons que le secteur des services à domicile, bien qu'il ait un historique de plus de 18 ans, est toujours en ébullition. Le report à avril 2015 du tout nouveau projet d'assurance autonomie annoncé par notre gouvernement permettra à notre coopérative de se positionner et de travailler de concert avec les partenaires pour le bien-être futur de nos membres. Bien qu'il s'agisse d'une étape importante, beaucoup de travail reste à faire, car l'écart entre la capacité de payer des usagers et le coût des services est encore malheureusement trop grand pour plusieurs personnes en perte d'autonomie qui souhaitent demeurer chez elles.

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, j'aimerais remercier les 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 à tous(tes) les préposés(es) de votre excellent travail et vous pouvez être fiers, car vous participez à maintenir une qualité de vie auprès de nos aînés(es).

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

Raymond Beaudoin
Président



Chères/chers membres et invités,

C'est avec plaisir que nous vous livrons le résultat des principales activités qui ont marqué l'année 2013-2014 pour la Coopérative de services à domicile de la région de Thetford. Une année qui nous permet de récolter les efforts du passé.

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 l'optimisation de notre système comptable, le projet d'harmonisation des services avec le CSSSRT-CLSC nous confirme que notre secteur est bien en vie. Par le fait même, un nouveau service, Répît pour moi, a été mis en place durant la dernière année en partenariat avec l'APPUI Chaudière-Appalaches.

Cette année, nous avons pu concrétiser un rêve de longue date, notre participation à la réalisation d'un projet de grande envergure soit l'ouverture de la résidence la Villa St-Maurice. La coopérative est en charge de la gestion de cette

résidence de 30 unités mais également de la dispensation des services pour l'ensemble des résidents.

Notre participation pour la quatrième 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.

Bref, l'année 2013-2014 nous a démontré qu'il était possible avec de la patience et de bons dossiers d'atteindre nos objectifs. Nous sommes convaincus que la formule coopérative est une des solutions des plus intéressantes aux problèmes des services de santé au Québec. Il est évident qu'il faut être patient et solidaire à cette structure collective.

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. Vos compétences et votre professionnalisme nous permettent de réaliser de grandes choses. À tout le personnel préposé(e), 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 Centre de santé et services sociaux de la région de Thetford (CSSSRT) et tous les autres, merci de votre fidélité et de votre confiance. Mes derniers mercis s'adressent à vous chers(es) membres, d'encourager votre coopérative et j'espère de tout coeur 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

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président.....	2
Mot de la directrice générale.....	3
La Coopérative.....	4
Fondation du CLSC.....	5
Réalisations 2013-2014.....	6
Notre richesse : nos employés.....	7
Plan d'action.....	8
Activités et formation.....	10
Faits saillants.....	11
Témoignage de nos membres.....	12
Témoignage de nos employés.....	13
Membres du conseil d'administration.....	14
Vie associative et administrative.....	14
Statistiques.....	15
Partenaires coopératifs.....	16

La Coopérative de services à domicile de la région de Thetford est une entreprise d'économie sociale en aide domestique qui a été fondée en 1996 par les gens d'ici, des gens du milieu et qui offrent des services à domicile et en résidence. La coopérative a été mise sur pied dans un but de répondre à un besoin toujours grandissant et matière de soutien à domicile tout en créant des emplois de qualité. À ce jour, la coopérative emploie plus de 100 personnes qui travaillent sur l'ensemble du territoire de la MRC des Appalaches.

SA MISSION

La Coopérative de services à domicile de la région de Thetford a pour mission de procurer à ses membres et usagers des services dans le domaine de l'assistance à domicile et tout autre service connexe demandé. Leur engagement est d'offrir des services de qualité, centrés sur le respect et la dignité des personnes, au meilleur coût et en conformité avec les valeurs coopératives. La coopérative se définit comme une force sociale économique, qui s'appuie sur les principes coopératifs reconnus, soit :

- L'adhésion volontaire ouverte à tous et à toutes.
- Un pouvoir démocratique exercé par les membres
- La participation économique des membres
- L'autonomie et l'indépendance
- L'information
- L'engagement envers la communauté



SES SERVICES

Services d'aide à la vie domestique

Entretien ménager léger, préparation de repas, lessive, approvisionnement et courses;

Services de grand ménage

Le lavage des fenêtres, des murs, plafonds, armoires et autres;

Services d'aide à la personne

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, etc.;

Services de répit

Nous offrons des services de répit de jours, soirs et fin de semaines. Ces services sont offerts par une équipe de préposées spécialisées formées par la Société Alzheimer Chaudière-Appalaches;

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 aînées de la MRC des Appalaches.

RÉALISATIONS 2013-2014



Augmentation des membres à notre Coopérative

de 1669 en 2012-13 à 1737 en 2013-14
une augmentation de 68 membres



Implication de la coopérative



Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec;
Table des proches aidants;
Table de prévention et de lutte à la maltraitance;
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;
Mutuelle de prévention des EESAD.



Semaine de la confidentialité 17 au 23 novembre 2013

17 au 23 novembre 2013 - Semaine de la Confidentialité. Pour une seconde année consécutive, nous avons tenue 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, signature du formulaire d'engagement pour les employés et membres du conseil d'administration, concours avec tirage de cartes cadeaux. Cette semaine de sensibilisation s'est terminée par un Déjeuner-Conférence avec Mme Louise Turgeon professeure au Centre de formation professionnelle Le Tremplin. Encore une fois cette année, cette semaine a été un succès. Merci à tous les participants!!



Mise en place du nouveau service «Répit pour moi» destiné aux proches aidants;



Projet d'hébergement la Villa St-Maurice avec le Programme Accès logis;

Mise en place d'une politique conciliation Travail-famille;

Changement d'appellation pour Coopérative de services à domicile de la région de Thetford et création d'un nouveau logo;

Plusieurs présences promotionnelles auprès de différents regroupements sociaux et salons des aînés de la région.



Villa St-Maurice



Modernisation du parc informatique

PLAN D'ACTION 2013-2014

Les priorités de la prochaine année

- ➔ Satisfaction de la clientèle et la qualité des services;
- ➔ Consolidation du financement de la coopérative dans un contexte de diminution de la contribution gouvernementale et de la hausse des coûts de gestions (salaire minimum, SST, mutuelle de prévention);
- ➔ Renouvellement de la convention collective;
- ➔ Développement d'un site Internet;
- ➔ Poursuite de l'implantation de la norme professionnelle pour le métier de préposé(e) d'aide à domicile;
- ➔ Poursuite de la mise en place d'une structure de recrutement, de rétention et de fidélisation du personnel;
- ➔ Poursuite de l'application du projet d'harmonisation des services avec le réseau public.

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 bainbancs de transfert
- barres d'appui - bain.....barres d'appui - lit
- béquilles.....cannes
- chaises d'aisancecoussins 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.

2013-2014

288 prêts d'équipements
ont bénéficiés à **253** personnes





Linda Gilbert,
formatrice



Nancy Charpentier,
formatrice

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.

FORMATIONS OFFERTES

Entretien ménager sécuritaire à domicile

Collaboration de l'ASSTAS

Principe de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) *Collaboration de l'ASSTAS*

Dans un but d'offrir un service de qualité et à titre de prévention des accidents de travail, tous les préposés de la coopérative offrant de l'aide à la personne participent à une mise à jour de la formation PDSB. Cette année, ce sont plus du quart de nos employés qui ont participé à cette formation d'une durée de 17.5 heures.

Loi 90

Formation en lien avec avec la loi 90 (actes délégués) en ce qui concerne les soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne offerte en collaboration du Centre de santé et services sociaux de la région de Thetford (CSSSRT).

Premier secours

Formation qui permet de reconnaître les signes et les symptômes typiques de blessures et de problèmes de santé en permettant ainsi à intervenir de manière adéquate et sécuritaire en collaboration du Centre professionnel Le Tremplin.

Réanimation cardio respiratoire (RCR)

Collaboration du Centre de formation professionnelle Le Tremplin.

Coaching Alzheimer

Accompagnement professionnel offerte en collaboration avec la Société Alzheimer Chaudière-Appalaches.

Hygiène et salubrité Alimentaire

Formation offerte au personnel du service alimentaire

Formation Répét

Collaboration du Centre de formation professionnelle Le Tremplin



Francine Baillargeon,
chef cuisinière
Résidence le Diamant



Lourdes Santos,
chef cuisinière
Résidence la Villa St-Maurice



Employés travaillant dans les cuisines.

Employés participant à la formation PDSB



Party de Noël & Soirée reconnaissance

Le 29 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, des employées se sont vues 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.



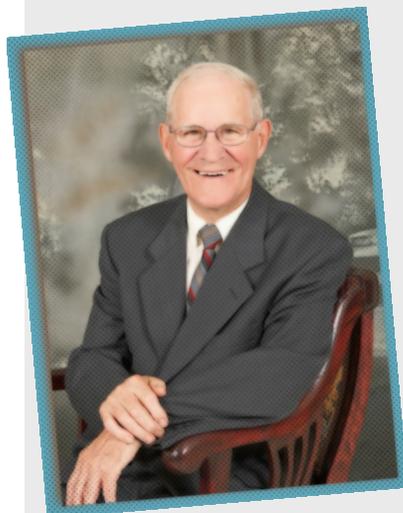
«Sachez que par la qualité de votre travail et vos actions envers autrui, vous méritez grandement cet hommage !»

Par la suite, la soirée s'est poursuivie avec un souper à la Rôtisserie St-Hubert et la remise de nombreux prix de présences.

HOMMAGE À JEAN-GUY LABEL

De parole de coeur et d'actions...

Lorsqu'on parle du Mouvement coopératif, bien sûr le nom d'Alphonse Desjardins nous vient tout de suite à l'esprit. Mais lorsqu'on parle des coopératives dans notre région, le nom de Jean-Guy Lebel surgit lui aussi très rapidement, non seulement à notre esprit, mais également dans nos coeurs.



Et c'est justement à cet homme de coeur, de parole et d'actions, fondateur de la Coopérative de services à domicile de la région de Thetford, que nous voulons, aujourd'hui, rendre hommage.

Un bâtisseur dans le sens le plus noble du terme. Un homme qui, lorsqu'il arriva ici, avait pour mandat de liquider les actifs d'une coop alimentaire qui n'allait plus très bien. Or, plutôt que de tout fermer, il fit en sorte que le petit comptoir alimentaire à l'agonie, devint un marché d'alimentation coopératif qui fut longtemps l'un des fleurons du Mouvement dans la toute province. Toutefois, pour cet homme entêté, ici le mot est un compliment, cela ne suffisait pas... Il fallait encore aller plus loin.

Ainsi, peu de temps après, il fonda l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) de la région et contribua à la création des Acefs au Québec. Un mouvement populaire oeuvrant entre autres dans le secteur du crédit, de l'endettement et de la défense des consommateurs. Des domaines encore bien d'actualité, même de nos jours.

Grand défenseur, comme le fut Alphonse Desjardins, des Caisses populaires, comme moteur économique d'une région, il a lutté sans relâche pour un meilleur partage de la richesse, en le disant haut et fort. Des paroles franches, des coups de gueule, mais toujours des cris du coeur qui lui ont valu de se faire quelques ennemis, mais encore davantage... des amis.

Ce sont tous ces amis qui lui rendent aujourd'hui hommage par le biais de la Coopérative de services à domicile qu'il a non seulement fondé, mais souvent mené à bout de bras pour en faire une entreprise d'économie sociale parmi les plus prospères et dynamiques de la région!

MERCI... Monsieur Lebel

MERCI... Jean-Guy Lebel

MERCI... JEAN-GUY!



Lisette Vachon, préposée et Mme Germaine Audit, membre de la coopérative

J'utilise les services de la coopérative depuis plus de 12 ans car je voulais de l'aide puisque j'ai de la difficulté à effectuer certaines tâches. J'ai une préposée qui fait mon entretien ménager. Elle voit à la moindre petite chose pour mon bien-être. Je suis très à l'aise avec elle. J'ai également des préposés qui viennent laver mes vitres à ma résidence d'été.

Nous apprécions les services de la coopérative et des employés. Elles sont toutes très gentilles.

Monsieur et Madame Gérard Huard



Mme Marie-Marthe Marchand

Je remercie tous et toutes les préposé(e)s qui viennent m'aider, autant le personnel de la coopérative que celui du CLSC. Je n'ai que de bons mots pour eux.
Merci!!

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.



Conseil d'administration



Raymond Beaudoin
Président



Alette Valée
Vice-présidente



Céline Landry
Secrétaire-trésorière



Chrétien Bernard
administrateur



Monique Laflamme
administratrice



Véronique Gosselin
Directrice générale



Marie-Pyler Lemieux
Directrice des ressources humaines

Employés administratifs



Isabelle Babin
Agente à l'accueil centralisé



Josée Beaudoin
Agente d'affectation



Isabelle Boulanger
Secrétaire-réceptionniste



Sylvie Laverdière
Agente comptable

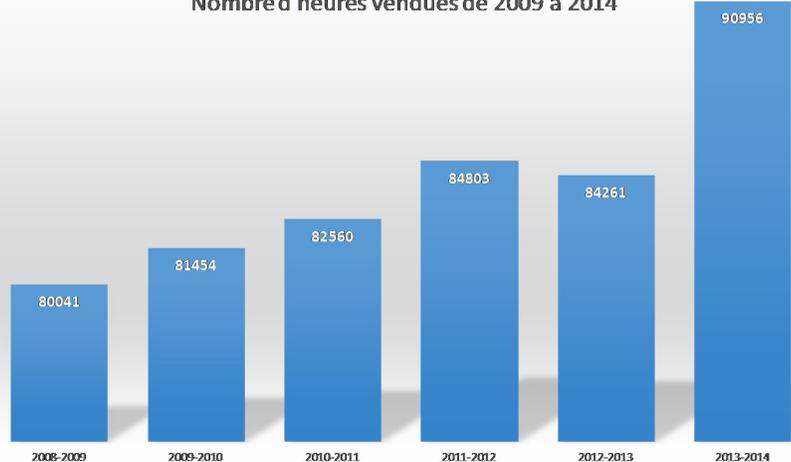


Marie-France Groleau
*Coordonnatrice services
aux résidences*

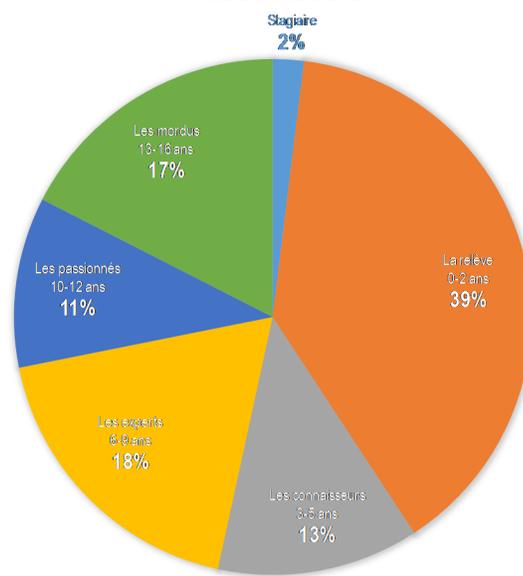


Danielle Mercier
*Responsable des programmes
d'aide financière*

Nombre d'heures vendues de 2009 à 2014

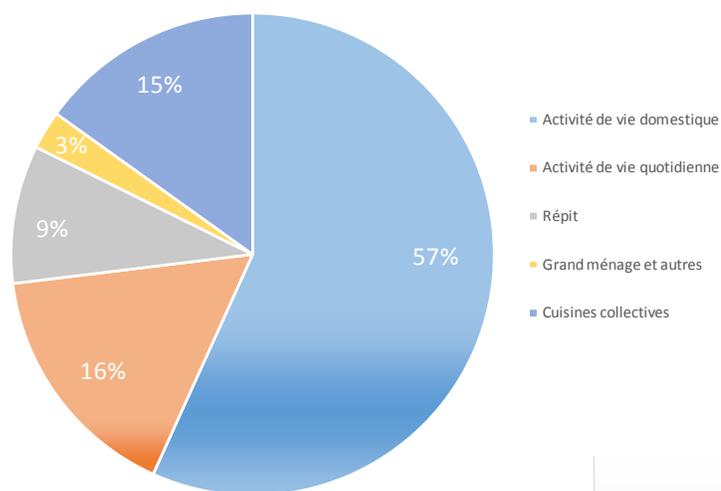


Ancienneté du personnel au 31 mars 2014

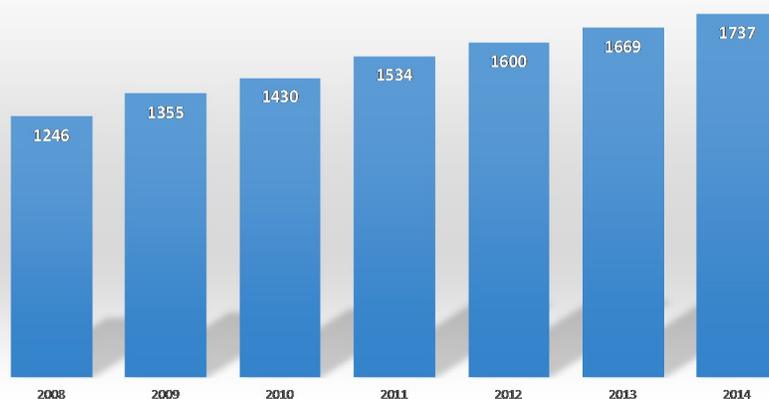


STATISTIQUES

Heures vendues pour l'année 2013-2014 par type de services



Nombre de membres au 31 mars





Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford



MERCI !

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

2013

DIRECTION
Madame Véronique Gosselin

COORDINATION, RÉDACTION ET CORRECTIONS

MISE EN PAGE
Madame Sonia Laverdière
Conseillère Marketing & Développement des affaires, FCSDSO

IMPRESSION



Coopérative de Services à Domicile Région Thetford

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

servadomicile@coopservicesadomicile.com