



Les gens
au centre
de l'action

Rapport d'activités 2017-2018



Coopérative
de Services à Domicile
Région Thetford





MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec un plaisir immense que nous vous présentons aujourd'hui le rapport annuel 2017-2018 qui s'est terminé pour nous, comme vous le savez, le 31 mars dernier.

La Coopérative de services a terminé, avec la fin de notre année financière, sa 21^e année d'opération. Que du chemin parcouru! Même après 21 ans, la Coopérative continue de se raffiner et de s'adapter aux besoins particuliers de ses membres. Cela est tout à fait normal : ce sont les membres qui l'on créée, la nourrissent et permettent son développement.

Comme à chaque année, la rédaction du rapport de la direction générale relativement aux activités de la Coopérative nous apporte toujours beaucoup de fierté. L'année 2017-2018 s'est inscrite dans la continuité de notre développement et s'est caractérisée par le maintien de services de qualité à des membres de plus en plus nombreux, dont les besoins ne cessent de croître. Cette croissance témoigne de la vitalité de notre Coopérative dont les résultats financiers sont encore et toujours positifs.

Dans les pages qui suivront, vous serez à même de constater le travail accompli et les défis ciblés pour la prochaine année. Il sera inévitable de continuer à investir dans la qualité de nos emplois, l'optimisation de nos processus d'affaires et la formation de notre personnel.

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 les aînés (es) de 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 services d'assistance personnelle. 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!

Je tiens à remercier chaleureusement 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 pour leur travail remarquable, pour leur persévérance et leur engagement continu 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 de la confiance, de la compréhension et l'appui que vous nous portez depuis tant d'années. Nous vous encourageons à continuer.

Raymond Beaudoin
Président

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président.....	2
Mot de la directrice générale.....	3
Notre mission.....	3
Notre vision.....	3
Nos valeurs.....	4
Notre richesse : nos employés (es).....	4
Réalisations 2017-2018.....	5
Plan d'action 2018-2019.....	5
Fondation du CLSC de la région de Thetford.....	5
Statistiques.....	6
Formations offertes.....	6
Activités - Vie coopérative.....	7
Conseil d'administration.....	7
Employés administratifs.....	7
Partenaires coopératifs.....	8



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est vraiment un plaisir pour moi de vous présenter le résultat des principales activités qui ont marqué l'année 2017-2018. Vous constaterez à la lecture de ce document de la vitalité de votre Coopérative.

Cette dernière année a été fertile en développement et en réalisation. Nous terminons avec un bilan financier positif, une augmentation du nombre d'utilisateurs et une augmentation de plus de 8 % des heures de services. Dans chacune de nos grandes réalisations, nous avons su trouver l'équilibre entre le professionnalisme et l'humanité. Nous mettons l'usager au cœur de nos actions et nous portons une grande attention au bien-être de nos employés, ainsi, par cet équilibre, la Coopérative continue de se distinguer.

Après 20 ans d'histoire, les entreprises d'économie sociale en aide à domicile, dont fait partie la Coopérative, ont précédé le 13 septembre dernier, à la Fondation officielle du Réseau de coopération des EÉSAD. Devant les défis du secteur, particulièrement en lien avec le vieillissement de la population, les EÉSAD ont dépassé les clivages pour donner naissance au premier réseau sectoriel unifié de l'entrepreneuriat collectif. Cette étape est historique et permettra aux EÉSAD de continuer à être les chefs de file en matière de soutien à domicile.

Dans le souci de répondre adéquatement aux besoins de notre clientèle, nous avons choisi d'investir en formation avec l'objectif d'offrir des services de qualité, tout en accomplissant un travail efficace et sécuritaire. Pour ce faire la Coopérative dispose dorénavant d'un centre de formation pour son personnel où

l'environnement de travail y est reproduit. Cet investissement majeur nous permettra de rehausser la valeur des formations offertes à nos préposés dont la réanimation cardio-respiratoire (RCR) et les premiers soins, l'entretien ménager sécuritaire, la formation adéquate des préposés aux AVQ du Québec dans les EÉSAD (FAPAQE), les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) et la Loi 90.

Considérant la pénurie de main-d'œuvre sur le marché du travail nous demeurons à l'affût des opportunités. D'ailleurs nous avons accepté cette année la présidence de la 11^e édition de l'évènement Emploi et Formation de la MRC des Appalaches. De plus, avec l'ajout d'une adjointe aux ressources humaines à l'équipe déjà en place, nous faisons preuve de créativité afin d'attirer et surtout de maintenir en poste les meilleures ressources répondant aux besoins de nos usagers.

En terminant, au personnel de la Coopérative, aux membres du conseil d'administration et aux partenaires, je me dois de vous dire merci. Merci pour votre appui, votre engagement et votre contribution à faire de notre Coopérative un EÉSAD de grande qualité. C'est un privilège de travailler avec vous! 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 en être fiers, car elle vous appartient.

Véronique Gosselin
Directrice générale

NOTRE MISSION

Offrir à la population de la MRC des Appalaches, une gamme étendue de services en soutien à domicile* de qualité, dispensés par une équipe professionnelle, qualifiée et dédiée au bien-être des gens et à leur sécurité.

*entretien ménager quotidien et grand ménage, service de cuisine en résidence, aide au lever, aide au coucher, soins d'hygiène, bains, présence, surveillance, gestion de la médication et autres services.

NOTRE VISION

Être la référence du soutien à domicile afin de permettre à la population de bien vivre dans leur milieu de vie.



NOS VALEURS

Adaptation

L'ouverture d'esprit des employés de la Coopérative et leur capacité à adapter leurs méthodes de travail permet à l'entreprise de faire face à de multiples situations. La flexibilité de sa structure lui confère également l'adaptation requise pour en tirer profit.

Respect

Le respect se traduit dans les relations bidirectionnelles entre les employés, la direction et la clientèle. Sans jugement, les opinions, les besoins et les attentes sont tous considérés. C'est une manière d'agir équitable en faisant preuve de courtoisie, de confidentialité et d'empathie envers les autres.

Esprit d'équipe

Le sentiment de faire partie d'une équipe est une valeur importante et sans cesse à développer. Elle permet d'identifier et de maximiser les forces de chacun dans l'atteinte des objectifs, dans le respect envers les clients, le personnel et les partenaires.

Honnêteté

Nous mettons tout en œuvre pour obtenir et conserver la confiance de nos clients, employés et partenaires. Cette responsabilité exige honnêteté, objectivité, équité, compétence et transparence ainsi que le respect des encadrements dans toutes nos pratiques.

Santé et sécurité

Nous assurons la formation continue de nos préposés tant dans la santé et sécurité que de leur bien-être au travail. Il est aussi de notre responsabilité de garantir la sécurité de nos clients et de notre équipe.

NOTRE RICHESSE : NOS EMPLOYÉS(ES)

● 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, des plafonds, des 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 jour, soir et fin 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 EN APPUI

Ce service vise à offrir, pour les proches aidants d'aînés, un service de répit à bas coût. Suite à une évaluation, des heures peuvent être accordées à un proche aidant d'aînés 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 aînés de la MRC des Appalaches.





Plusieurs présences promotionnelles auprès de différents regroupements sociaux, événement emploi et salon des aînés de la région.



Mise en place de stratégie de bonnes pratiques Facebook

RÉALISATIONS 2017-2018

- Augmentation significative des membres à notre Coopérative passant de 1962 en 2017-2018 à 2085 en 2017-2018, soit une augmentation de 123 membres.
- Diminution de plus de 87% des accidents de travail
- Implication active de la Coopérative au sein de plusieurs tables de concertation et comités :
 - Réseau de coopération des EÉSAD
 - Mutuelle de prévention des EESAD
 - Table régionale des EÉSAD de Chaudière-Appalaches
 - 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;
- Formation de 40 préposés à la FAPAQE (Formation adéquate des préposées aux AVQ du Québec);
- Participation du comité de santé-sécurité au Colloque annuel de l'ASSTSAS;
- Taux de roulement de 6.6%
- Mise en place de rencontre mensuelle des préposés en services d'assistance personnelle;
- Évènement Emploi Formation MRC des Appalaches



Construction d'un laboratoire de formation



Journée des partenaires, Manoir Frontenac



Ajout à l'administration d'un poste d'adjointe aux ressources humaines

PLAN D'ACTION 2018-2019

Pour la prochaine année, la Coopérative de services a comme priorité :

- > **Satisfaction** de la clientèle et la qualité des services;
- > **Mise en œuvre** de la formation des préposées d'aide à domicile pour les services d'assistance personnelle (FAPAQE)
- > **Mise en place d'un partenariat** avec Télésurveillance Santé Chaudière-Appalaches (TSS-CA)
- > **Mise en place d'un projet régional** d'une formation rémunérée pour attirer de la main-d'œuvre
- > **Accroître** la visibilité locale de la Coopérative
- > **Consolider** le financement et la rentabilité de la Coopérative
- > **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, de valorisation et de fidélisation du personnel;
- > **Élaboration** d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés.
- > **Poursuivre** l'application du projet d'harmonisation des services avec le réseau public.



FONDATION DU CLSC DE LA RÉGION DE THETFORD

La gestion de la Fondation du CLSC a été, cette année encore, 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 pour le bain
- barres d'appui pour le lit
- béquilles
- cannes
- chaises d'aisance
- fauteuils roulants
- lits électriques
- marchettes
- toilettes surélevées

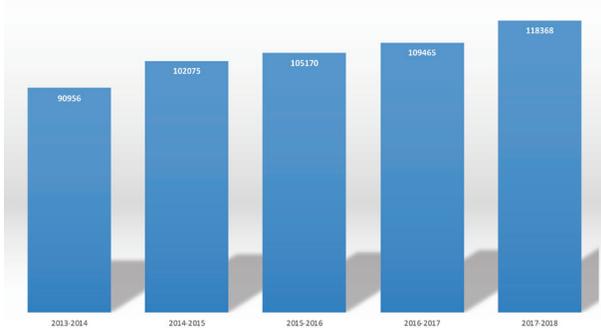
Pour 2017-2018, 281 prêts d'équipements ont été effectués auprès de 210 personnes.

La Fondation possède également un fond 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.

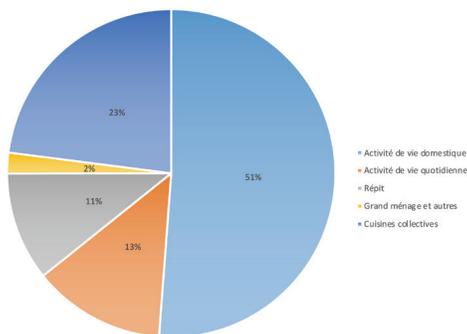
Finalement, la Fondation peut aider financièrement des parents dont un enfant est affecté d'une maladie grave nécessitant des soins dispendieux.

STATISTIQUES

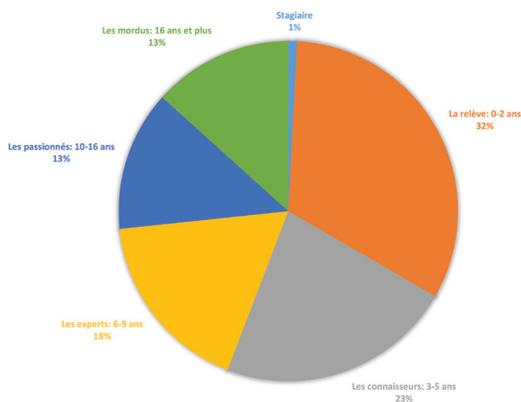
Nombre d'heures vendues de 2013 à 2018



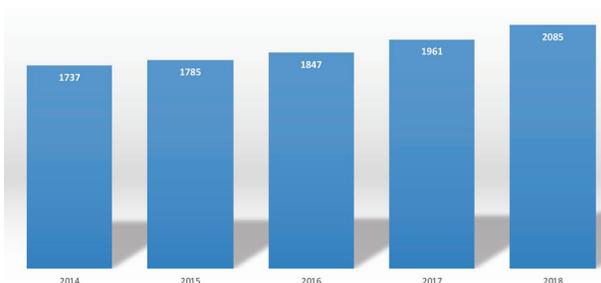
Heures vendues pour l'année 2017-2018 par type de services



ANCIENNETÉ DU PERSONNEL au 31 mars 2018



Nombre de membres au 31 mars



FORMATIONS OFFERTES



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 formatrices à l'intégration des nouveaux employés, à la consolidation des équipes de travail et au développement de l'entreprise.

ENTRETIEN MÉNAGER SÉCURITAIRE À DOMICILE

Collaboration de l'ASSTAS

FORMATION ADÉQUATION DES PRÉPOSÉS AUX AVQ DU QUÉBEC DANS LES EÉSAD (FAPAQE)

Formation d'une durée de 121 heures en collaboration avec la Fédération de coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ) permettant aux préposés(es) d'offrir des services d'assistance personnelle de base et des services d'assistance personnelle non règlementés.

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 personnelle offerte en collaboration avec le CISSS Chaudière-Appalaches, secteur Thetford

RÉANIMATION CARDIO-RESPIRATOIRE (RCR) ET PREMIERS SOINS

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 Mme Roxanne Fortier, infirmière/instructrice S.I.R./D.E.A. et certifiée A.C.L.S. de Formation priorité 1.

HYGIÈNE ET SALUBRITÉ ALIMENTAIRE

Formation offerte au personnel du service alimentaire

FORMATION EN SOINS PALLIATIFS

En collaboration avec l'organisme Albatros

ACTIVITÉS VIE COOPÉRATIVE



Soirée reconnaissance et party de Noël

Le 24 novembre dernier, la Coopérative conviait ses employés et administrateurs à une soirée pour souligner la période des Fêtes au restaurant Le Marcheterre. À cette occasion, comme la tradition le veut, nous avons débuté la soirée en soulignant les employés qui ont atteint 10 ans, 15 ans et 20 ans de services à la Coopérative. Pour marquer notre reconnaissance, Mesdames Sylvie Laverdière, Lucie Thibault, Anne Boutin, Josée Gagnière, Ghislaine Poulin et Dany Baillargeon se sont vu remettre une attestation de reconnaissance et un cadeau. Nous avons également souligné le départ à la retraite de Mesdames Micheline Poulin et Simone Pépin. 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, la remise de nombreux prix de présences et une soirée avec chansonniers.



5 à 7 Santé et Sécurité

Le 9 février dernier avait lieu le tout premier 5 à 7 Santé et Sécurité au travail. Nous en profitons pour remercier les employés qui ont su être vigilant en nous avisant des risques présents dans leur milieu de travail. Avec une diminution de plus de 87% des accidents de travail en 2017, nous vous remercions de prendre la prévention des accidents au sérieux !

CONSEIL D'ADMINISTRATION



M. Raymond Beaudoin,
Président



Mme Aliette Valée,
Vice-présidente



Mme Céline Landry,
Secrétaire-trésorière



M. Christian Bernard
Administrateur



Mme Monique Laflamme,
Administratrice

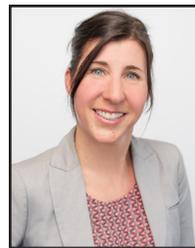


M. Fernand Routhier,
Administrateur

EMPLOYÉS ADMINISTRATIFS



Véronique Gosselin
Directrice générale



Marie-Pyer Lemieux
Directrice des
ressources humaines



Alexandra Sylvain
Adjointe aux
ressources humaines



Danielle Mercier
Responsable des
programmes d'aide
financière



Isabelle Babin
Agente à l'accueil
centralisé



Marie-France Groleau
Coordonnatrice services
aux résidences



Sylvie Laverdière
Agente comptable



Nathalie Mercier
Technicienne en
bureautique



Josée Beaudoin
Agente d'affectation

PARTENAIRES COOPÉRATIFS



Les gens
au centre
de l'action

MERCI!
à tous les employés de la
Coopérative de services à domicile
Région Thetford pour l'année 2017-2018



Coopérative
de Services à Domicile
Région Thetford

17, rue Notre-Dame Ouest, Thetford Mines G6G 1J1
418 334-0852 • info@coopservicesadomicile.com