Les gens
au centre
de l'action

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2018-2019

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 2018-2019 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 22e année d'opération. Que du chemin parcouru! Même après 22 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 chaque année, la rédaction du rapport de la direction générale relativement aux activités de la Coopérative nous apporte toujours beaucoup de fierté. L'année 2018-2019 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
Services offerts 4
Nous sommes présents dans votre milieu 4
Réalisations 2018-2019 5
Plan d'action 2019-2020 5
Fondation du CLSC de la région de Thetford 5
Concertation réseautage 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 2018-2019. 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, mais aussi parsemée d'enjeux majeurs comme par exemple demeurer une entreprise attrayante pour contrer la pénurie de main-d'œuvre importante. Nous terminons avec un bilan financier positif, une augmentation du nombre d'utilisateurs et pour la première fois de notre histoire, nous avons franchi le cap des 120 000 heures de services à domicile et en résidence dispensés sur l'ensemble du territoire de la MRC des Appalaches. 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.

En 2017, la Coopérative, avec d'autres organismes de la région, participait à un projet pilote sur l'harmonisation des services de relève aux proches aidants dans la MRC des Appalaches. Cet objectif d'harmonisation visait à faciliter l'accessibilité des services pour le proche aidant et la gestion des services de relève pour les intervenants du milieu. Le 11 octobre dernier, ce projet d'harmonisation a remporté le trophée de la catégorie '' Amélioration de l'offre concerté avec la communauté" au 1er gala d'excellence du CISSS de Chaudière-Appalaches. Une super reconnaissance du CISSS-CA pour les efforts déployés depuis 2 ans maintenant.

En considérant la pénurie de main-d'œuvre sur le marché du travail nous demeurons à l'affut des opportunités. Comme la Coopérative dispose d'un centre de formation pour son personnel et où l'environnement de travail y est reproduit, nous avons mis en place, l'été dernier, un projet régional d'une formation rémunérer pour attirer de la main-d'œuvre. 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.

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.

SERVICES OFFERTS

SERVICES D'AIDE À LA VIE DOMESTIQUE

- Entretien ménager
- Préparation de repas
- Approvisionnement et courses
- Entretien de vêtement

SERVICE DE GRAND MÉNAGE :

- Lavage des fenêtres, des murs, plafonds, armoires et autres.

SERVICES D'ASSISTANCE PERSONNELLE :

- Aide à l'hygiène partielle et complète
- Lever et coucher
- Aide aux déplacements
- Aide à l'alimentation
- Aide à l'habillement
- Supervision de la prise de médicaments

SERVICES DE RÉPIT :

- Répit et accompagnement (24h, 7j/7)
- Accompagnement fin de vie

SERVICE EN RÉSIDENCES D'AÎNÉS :

- Entretien ménager des appartements
- Service alimentaire
- Services d'assistance personnelle

NOUS SOMMES PRÉSENTS DANS VOTRE MILIEU

- Adstock
- Beaulac-Garthby
- Disraeli (Paroisse)
- Disraeli (Ville)
- East Broughton
- Irlande
- Kinnear's Mills
- Sacré-Coeur-de-Jésus
- Saint-Adrien-d'Irlande
- Sainte-Clotilde-de-Beauce
- Sainte-Praxède
- Saint-Fortunat
- Saint-Jacques-de-Leeds
- Saint-Jacques-le-Majeur-de-Wolfestown
- Saint-Jean-de-Brébeuf
- Saint-Joseph-de-Coleraine
- Saint-Julien
- Saint-Pierre-de-Broughton
- Thetford Mines

Évènement emploi express 2018

Évènement Emploi Formation MRC des Appalaches 2019

RÉALISATIONS 2018-2019

- Augmentation significative des membres à notre Coopérative passant de 2085 membres en 2017-2018 à 2185 en 2018-2019, soit une augmentation de 100 membres.
- Mise en place d'un projet régional d'une formation rémunérée pour attirer de la main-d'œuvre
- Investissement de plus de 55 200$ en formation.
- Partenariat d'affaires avec la Résidence & Habitation La Tourelle afin d'offrir les services d'aide à la vie domestique à leur clientèle
- Partenariat d'affaires avec la Fondation Renaissance afin d'offrir les services de repas collectifs à la clientèle habitant leur nouvel immeuble de logements supervisés
- Partenariat avec Télé-surveillance santé Chaudière-Appalaches (TSS-CA)
- Taux de roulement de 7.6%
- Démarche d'optimisation de la prestation des services auprès des usagers via l'implantation de la gestion intégrée de la qualité des services et des processus d'affaires
- Plusieurs présences promotionnelles auprès de différents regroupements sociaux, événement emploi et salon des aînés de la région.

CONCERTATION RÉSEAUTAGE

- Membre du Réseau des EÉSAD
- Membre de l'Appui pour les proches aidants Chaudière-Appalaches
- Membre de la Mutuelle de prévention des EÉSAD
- Membre de la table régionale des EÉSAD de Chaudière-Appalaches
- Membre de table des proches aidants de la MRC des Appalaches
- Membre de la table de prévention et de lutte à la maltraitance de la MRC des Appalaches
- Membre de Télé-Surveillance Santé Chaudière-Appalaches (TSS-CA)
- Membre de la table régionale d'économie sociale Chaudière-Appalaches (TRÉSCA)

Journée Bien Vieillir chez soi

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 2018-2019, 224 prêts d'équipements ont été effectués auprès de 178 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.

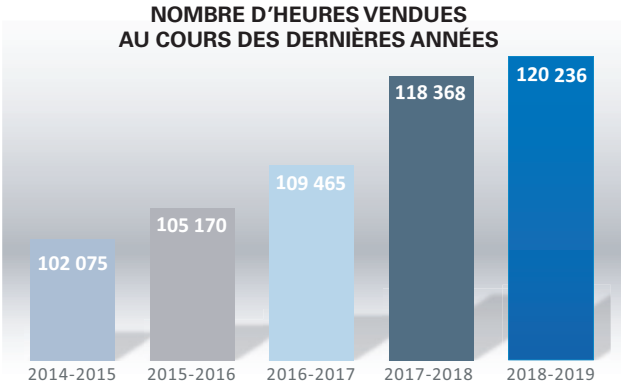
Finalement, la Fondation peut aider financièrement des parents dont un enfant est affecté d'une maladie grave nécessitant des soins dispendieux.

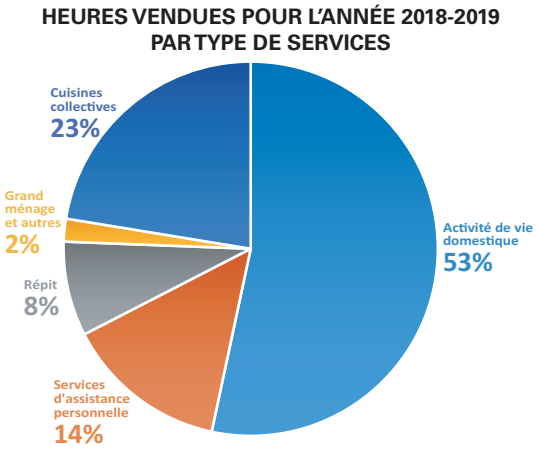
PLAN D'ACTION 2019-2020

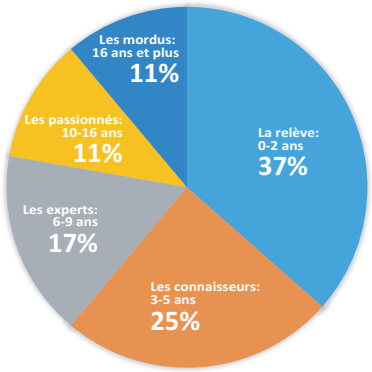
Pour la prochaine année, la Coopérative de services a comme priorité :

- **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 Village Liberté T.M.
- **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.

STATISTIQUES







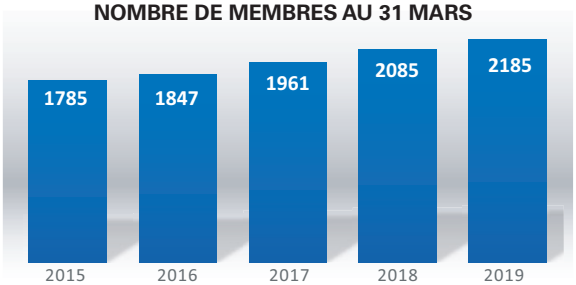
NOTRE PROFIL

22 ans
d'existance

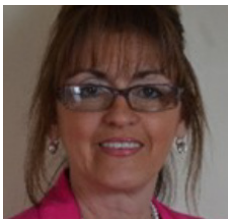
126
employés

2185
membres

120 236
heures vendues
annuellement



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

Journée nationale des préposés et des préposées
Initialement implantée en 2017, le 30 mai 2018 avait lieu la Journée Nationale des préposés et des préposées à domicile. Pour souligner l'importance du rôle des préposés et des préposées d'aide à domicile au sein de la communauté, nous avons effectué un tirage de prix parmi nos employés.

Félicitations aux gagnantes :
Diane Gagnon, Annick Bourret, Chantale Dubois, Élaine Couture.

Soirée reconnaissance et party de Noël
Le 30 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, Monsieur Richard Mercier, Mesdames Danielle Mercier, Anne Goguen, Nancy Charpentier, Suzie Bouffard, Francine Vachon, Johanne Bisson, Véronique Gosselin, Cynthia Trudel, Lorraine Bourgault et Rosanne Pratte se sont vu remettre une attestation de reconnaissance et un cadeau. Nous avons également souligné le départ à la retraite de Mesdames Lise Aubut et Martine Cloutier et Monsieur Jean-Rock Fontaine. 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.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Raymond Beaudoin
Président

Mme Aliette Valée
Vice-présidente

Mme Monique Laflamme
Secrétaire-trésorière

M. Christian Bernard
Administrateur

M.Ghyslain Cliche
Administrateur

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

Véronique Allen
Coordonnatrice services aux résidences

Sylvie Laverdière
Agente comptable

Nathalie Mercier
Technicienne en bureautique

Josée Beaudoin
Agente d'affectation

PARTENAIRES COOPÉRATIFS

Desjardins Caisse de la Région de Thetford

L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS CHAUDIÈRE-APPALACHES

RÉSEAU DE COOPÉRATION DES ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE EN AIDE À DOMICILE

EESAD La mutuelle de prévention

Société Alzheimer CHAUDIÈRE-APPALACHES

Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches Québec

Conseil des Aînés et Retraités de la MRC des Appalaches

Fondation du CLSC Région de Thetford

MAISON FUNÉRAIRE DE L'AMIANTE

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE LA VILLE DE THETFORD MINES

TSS-CA TÉLÉ-SURVEILLANCE SANTÉ CHAUDIÈRE-APPALACHES

Albatros Thetford Mines

MERCI!

à tous les employés de la Coopérative de services à domicile Région Thetford pour l'année 2018-2019

Coopérative de Services à Domicile Région Thetford

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

Conception et mise en page :
Julie Boucher, graphiste
Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile