



Les gens
au centre
de l'action

**RAPPORT
D'ACTIVITÉS**
2021 • 2022



Coopérative
de Services à Domicile
Région Thetford

MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

C'est vraiment un plaisir pour moi de vous présenter le résultat des principales activités qui ont marqué l'année 2021-2022. Cette année, encore, la solidarité de notre équipe a permis de traverser cette période inédite et complexe, tout en accomplissant des réalisations dont nous sommes fiers.

Il serait impossible de passer sous le silence la pandémie qui a continué de se répandre vague après vague tout au cours de l'année. Cet événement a continué de bouleverser nos façons de faire et nos opérations. Cette situation hors du commun a tout de même pu démontrer notre capacité d'adaptation exceptionnelle. Elle n'a cependant pas facilité la situation que nous vivons depuis quelques années au niveau de la pénurie de main-d'œuvre. Le recrutement ainsi que la rétention des employés se sont avérés encore plus ardues suite aux conséquences de la pandémie. Sans compter que la demande pour nos services est toujours en croissance avec le vieillissement de la population. Bien que cette réalité mette énormément de pression sur nos équipes, nous poursuivons nos efforts afin de pallier ce défi de taille. Si je devais choisir trois mots pour résumer l'année, je proposerais adaptation, reconnaissance et résilience.

L'année 2021-2022 aura été une année de transition sur le plan administratif afin de revoir certaines façons de faire plus particulièrement au niveau de la planification des services et du support aux employés. Toujours avec l'intention de faire en sorte que le volet administratif soit des plus approprié pour soutenir les services, un troisième chef d'équipe a été ajouté au département d'affectation.

Maintenant, en ce qui concerne nos partenaires principaux, il est important de mentionner que nous sommes toujours reconnus par le Ministère de la Santé et des Services sociaux afin d'assurer la gestion du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD). Nous respectons d'ailleurs rigoureusement les balises de ce programme. L'harmonisation des services avec le CISSS de Chaudière-Appalaches nous a confirmé encore cette année que notre secteur est bien en vie. Également, nous sommes toujours membres du Réseau de coopération des EÉSAD. Nous pouvons donc bénéficier gratuitement ou à moindre coût de service professionnel. Le réseau est également responsable de faire les représentations politiques auprès du gouvernement pour les différents dossiers touchant les EÉSAD. Aussi, nous sommes membres de la Mutuelle de prévention des EÉSAD. Celle-ci nous supporte dans la gestion de la santé et sécurité au travail, en plus de nous offrir des services-conseils personnalisés. Nos collaborations avec le réseau et la mutuelle sont essentielles au bon développement de la Coopérative et nous aident à maintenir nos acquis.

En terminant, je souhaite adresser de chaleureux remerciements au personnel de la Coopérative, aux membres du conseil d'administration, et aux partenaires. Merci pour votre appui, votre engagement et votre contribution à faire de notre Coopérative une 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.

HONNÊTÉTÉ

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.

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.

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.

NOUS SOMMES PRÉSENTS DANS VOTRE MILIEU

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

► 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 DE RÉPIT :

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

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

SERVICE EN RÉSIDENCES D'AÎNÉS :

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

► CONCERTATION RÉSEAUTAGE

- Membre du Réseau de coopération des EÉSAD
- Membre de l'Appui pour les proches aidants Chaudière-Appalaches
- Membre de la Mutuelle de prévention des EÉSAD
- Membre du Conseil de aînés de la MRC des Appalaches
- 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 du Comité Virage proches aidants Chaudière-Appalaches
- Membre de la table de Ressources Humaines de la région de Thetford
- Membre de Télé-Surveillance Santé Chaudière-Appalaches (TSS-CA)
- Membre de la table régionale d'économie sociale Chaudière-Appalaches (TRÉSCA)

► FAITS SAILLANTS 2021-2022

- Optimisation de notre visibilité et nos efforts pour le recrutement
- Promotion de nos offres d'emploi en optimisant les fonctionnalités des réseaux sociaux
- Optimisation du département d'affectation
- Ajout d'un troisième chef d'équipe à l'affectation
- Amélioration des conditions de travail

STATISTIQUES 2021 • 2022

NOTRE PROFIL

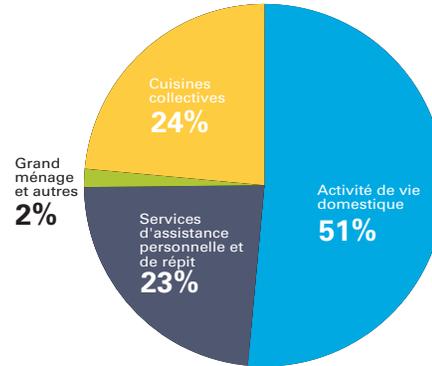
25 ans
d'existence

137
employés

2406
membres

113 610
heures vendues
annuellement

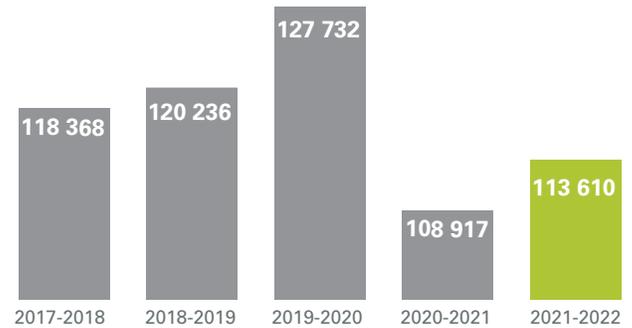
HEURES VENDUES POUR L'ANNÉE 2021-2022 PARTYPE DE SERVICES



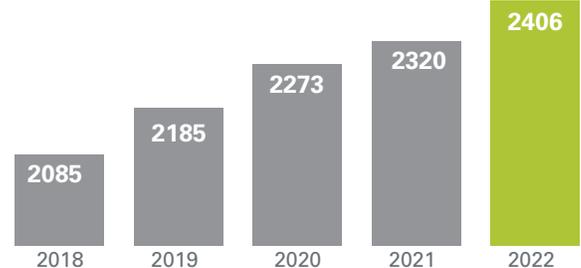
PROFIL DU PERSONNEL PAR ANCIENNETÉ AU 31 MARS 2022



NOMBRE D'HEURES VENDUES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES



NOMBRE DE MEMBRES AU 31 MARS



► NOS PRIORITÉS POUR L'AN PROCHAIN

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

- ⊙ Satisfaire la clientèle et poursuivre la qualité des services;
- ⊙ Accroître la visibilité de la Coopérative;
- ⊙ Renforcer les offensives stratégiques de recrutement pour l'attrait et l'acquisition de talents;
- ⊙ Poursuivre la mise en place d'une structure de rétention et de fidélisation du personnel;
- ⊙ Promouvoir et augmenter notre main d'œuvre et notre volume d'heures de services;
- ⊙ Poursuivre l'application du projet d'harmonisation des services avec le réseau public.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Raymond Beaudoin

Président

Mme Aliette Vallée

Vice-présidente

Mme Monique Laflamme

Secrétaire

M. Fernand Routhier

Administrateur

M. Ghyslain Cliche

Administrateur

M. Clément Boudreau

Administrateur

L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Mme Véronique Gosselin

Directrice générale

Mme Marie-Pyer Lemieux

Directrice des ressources humaines

Mme Alexandra Sylvain

Conseillère en ressources humaines

Mme Véronique Allen

Coordonnatrice des services en résidences

Mme Sylvie Laverdière

Agente comptable

Mme Danielle Mercier

Responsable des programmes d'aide financière

Mme Isabelle Babin

Agente à l'affectation

Mme Marie-Soleil Paré

Agente à l'affectation

Mme Mélissa Lessard

Agente à l'affectation

Mme Marie-Pier Beaudoin Gingras

Secrétaire-Réceptionniste

MERCI

Aux préposés

Nous tenons à remercier tous nos préposés à domicile et en résidence pour le professionnalisme et le dévouement dont ils font preuve. Ils font la différence dans la vie des gens.

Aux membres

De continuer à nous faire confiance, d'être patients dans les moments d'adaptation et de nous témoigner votre appréciation.

Aux partenaires

Nous tenons à vous exprimer notre profonde gratitude pour l'appui et la collaboration à notre coopérative qui remplit un rôle essentiel dans la communauté



Coopérative
de Services à Domicile

Région Thetford

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