



Coopérative
de services
Rive-Sud

Mieux vivre chez soi



Rapport
d'activités **2019**

NOTRE VISION

Être une coopérative reconnue par ses membres pour la qualité de ses services tout en assurant sa pérennité.

NOTRE MISSION

Offrir à la population des territoires du grand Lévis et de Bellechasse, une gamme complète de services d'aide à domicile et d'aide à la personne conformément aux valeurs coopératives :

- En offrant des services centrés sur une approche humaine et personnalisée;
- Par du personnel attentif, compétent et stable





MOT DU PRÉSIDENT

En premier, je désire vous souhaiter la bienvenue au nom du conseil d'administration. Bienvenue donc à vous, les membres présents, les employés et employées, les administrateurs et administratrices, les partenaires et distingués invités. Une salutation plus particulière à vous les membres, car vous êtes les copropriétaires de la Coopérative. Celle-ci existe par et pour vous.

Nous y sommes enfin. Nous sommes presque au terme de l'année 2020 et nous sommes réunis maintenant pour vous rendre compte de ce qui s'est passé en 2019. La pandémie nous a placés dans cette curieuse de situation avec laquelle nous devons malgré tout composer. Alors retournons un peu dans le passé tout de même assez récent.

L'année 2019 en aura été une de transition à bien des égards. Transition financière pour atteindre l'équilibre budgétaire en 2020 : nous avons fait un léger déficit de près de 9 000\$ alors que les prévisions budgétaires l'estimaient à plus de 60 000\$. C'est de bonne augure pour 2020 même si nous ne savons pas encore l'impact total qu'aura eu la pandémie sur nos finances. Vous vous rappellerez que cela s'inscrivait dans un plan que s'était donné le conseil d'administration en 2017 en vue d'atteindre certains objectifs dont notamment celui d'en arriver à l'établissement du salaire horaire de base à 15\$ pour les préposés à domicile tout en échelonnant sur une plus longue période l'augmentation des tarifs pour y arriver.

Transition aussi sur le plan administratif dans le cadre de notre plan d'action pour revoir nos façons de faire (répartition des tâches, révision de l'organigramme, support supplémentaire pour certaines fonctions). Vous constaterez dans les faits saillants les gestes qui ont été posés en ce sens et qui nous amènent à l'introduction d'un nouvel organigramme en 2020. Toujours avec l'intention de faire en sorte que le volet administratif soit le plus approprié possible pour soutenir les services aux membres. Je veux souligner particulièrement l'intégration de la technologie SARA qui va faciliter le rapport entre la conseillère et les préposés et qui va permettre de maximiser le temps des préposés

avec les membres dans un contexte de simplification de la bureaucratie. Merci aux employés et aux membres d'avoir adhéré à cette réforme.

Transition qui a touché la direction générale. Vous vous souviendrez qu'une nouvelle directrice générale avait été engagée au début de l'année 2019. Malheureusement, les circonstances ont fait qu'elle a dû nous quitter en décembre dernier. Et, au terme de processus de sélection rigoureux, nous avons procédé à l'engagement d'une nouvelle directrice générale, madame Jocelyne Rouleau, gestionnaire bénéficiant d'une grande expérience dotée d'une bonne connaissance du monde des coopératives. Avocate de formation, elle est aussi titulaire d'une maîtrise en administration des affaires (MBA) et d'une maîtrise en gestion et planification du tourisme, elle a été pendant 17 ans directrice générale de la Confédération québécoise des coopératives d'habitation et avait été pendant sept ans directrice générale de l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec (APCHQ-région de Québec). Elle a développé au fil de sa carrière des habiletés pour diriger ou participer à des équipes de travail multidisciplinaires et pour travailler dans des environnements complexes nécessitant le développement de partenariats avec divers intervenants en plus d'avoir de bonnes connaissances des défis et des enjeux propres au milieu de l'économie sociale. Nul doute que ses compétences seront un grand atout pour notre coopérative.

Voilà les éléments qu'il me semblait important à mettre de l'avant pour résumer l'état des lieux à la lumière de ce qui s'est passé en 2019.

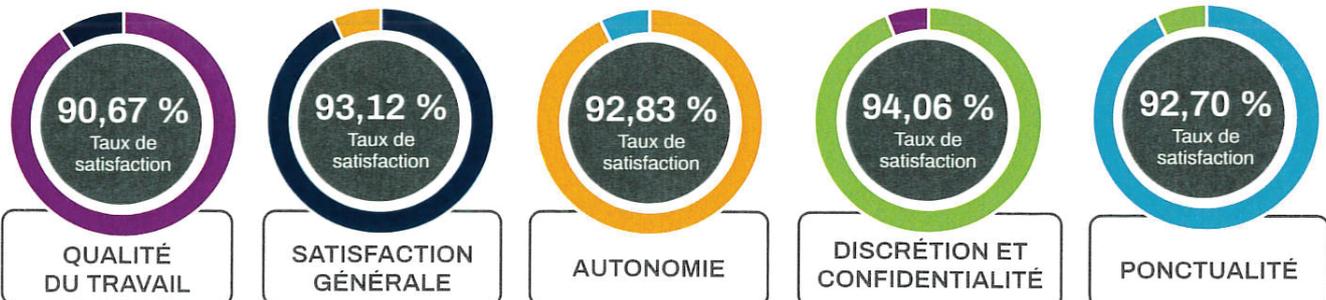
En terminant, les membres du Conseil d'administration remercient sincèrement les membres utilisateurs de nos services qui nous ont fait confiance. Soyez assurés que tous les employés de la Coopérative ont le souci de toujours répondre adéquatement à vos demandes.

Paul-René Roy
Président

RÉSULTATS DU SONDAGE DE SATISFACTION DES MEMBRES

Dans le souci de s'améliorer et d'adapter l'offre de services selon les besoins des membres-usagers, une évaluation de la satisfaction des services offerts a été envoyée à 2 400 membres-usagers en novembre dernier.

Onze questions ont été ciblées afin de nous permettre d'évaluer le niveau actuel de la qualité de nos services et par conséquent, déterminer nos axes prioritaires d'amélioration. **Un taux de participation de 46,25 %.**





2000
membres

307 223 heures
vendues en 2019

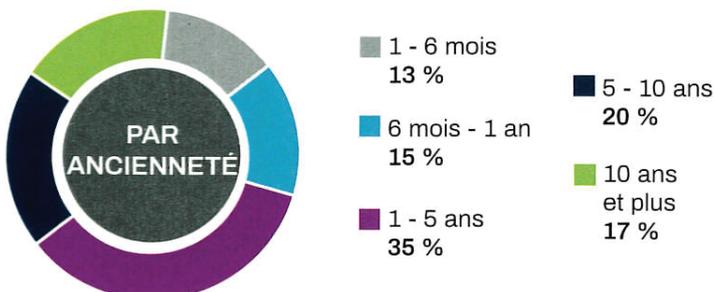
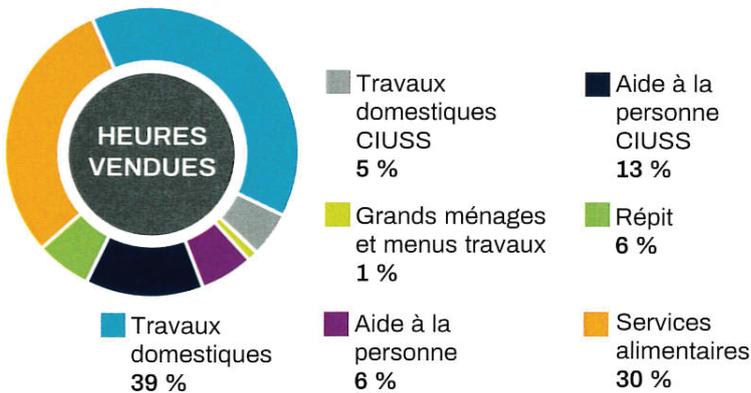
3

Mieux vivre chez soi

LES FAITS SAILLANTS

- La coopérative a adhéré au programme de gestion du risque de la Ville de Lévis pour les organismes communautaires œuvrant sur son territoire offrant ainsi un filet de sécurité pour les membres qu'elle dessert.
- Elle a procédé, au mois de mars, à l'embauche d'une nouvelle directrice générale.
- Sous la présidence d'honneur de François Paradis, lors d'une Soirée Reconnaissance, la coopérative a récompensé pour leur fidélité et leur excellent travail 63 de ses employés et souligné le départ à la retraite de 16 employés.
- Afin d'améliorer les performances de la coopérative, le conseil d'administration a mis en place trois nouveaux comités : le comité de gouvernance, le comité d'innovation et celui de finance.
- Des membres du conseil d'administration et du personnel ont participé activement aux journées du Réseau de coopération des ÉESAD.
- Dans un souci d'efficacité et d'efficience, la coopérative a choisi d'intégrer la technologie SARA qui lui permettra :
 - D'avoir un lien direct et privilégié entre la conseillère et le préposé à domicile
 - De maximiser le temps des préposés avec le membre usager.
 - De permettre aux préposés à domicile d'avoir toutes les informations pertinentes à jour sur le membre usager.
- La coopérative afin de mieux intégrer les nouveaux employés et de développer chez eux un sentiment d'appartenance a mis en place un programme d'accueil et d'intégration avec des championnes qui consiste à :
 - Accompagner et former le nouvel employé chez ses clients pendant 3 jours. Ce qui sécurise l'employé et rassure l'utilisateur.
 - Effectuer un suivi avec l'employé la semaine suivante soit en l'accompagnant à nouveau ou en communiquant avec lui.
 - Effectuer un suivi auprès des usagers aux 2 semaines et après un mois de service par la conseillère senior.
- La coopérative a participé à la fête de la santé de Saint-Lazare, au salon de l'emploi Lévis-Bellechasse et à la journée de l'emploi organisée par le Tremplin et la Chambre de commerce de Lévis.

STATISTIQUES



FORMATIONS

RCR 2019	RCR TOTAL	PDSB 2019	PDSB TOTAL	LOI 90 2019	LOI 90 TOTAL
71	165	18	165	19	59

FAPAQE 2019	FAPAQE TOTAL	ALZHEIMER 2019	ALZHEIMER TOTAL
43	70	15	52

MAPAQ 2019	MAPAQ TOTAL	SARA 2019	SARA TOTAL
15	46	23	23

CHAMPIONNES 2019	CHAMPIONNES TOTAL
6	6

SECTEURS GÉOGRAPHIQUES



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Paul-René Roy, *président*

Jean-Claude Préfontaine, *vice-président*

Lorraine Dorval, *secrétaire*

Nicole Dussault, *membre du conseil*

Jean-Mercier Bernier, *membre du conseil*

Yvan Laurin, *membre du conseil*

Angèle Aubin, *membre du conseil*

Lucie Paré, *membre du conseil*

Pascale Drapeau, *membre du conseil*

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.

ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Marie-Josée Gagnon, *directrice générale*

Ann Nolin, *directrice générale adjointe*

Isabelle Morency, *directrice des ressources humaines*

Karine Blouin, *conseillère ressources humaines*

Anne Tremblay, *coordonnatrice service aux membres*

Julie Andrews, *conseillère senior*

Karl Bégin, *conseiller service aux membres*

Andrée-Anne Tanguay, *conseillère service aux membres*

Nathalie Labbé, *conseillère service aux membres*

Caroline Tanguay, *conseillère service aux membres*

Nancy Gaudreau, *agente de liaison*

Brigitte Poulin, *adjointe finances et comptabilité*

Sophie Roy, *commis administrative*

Solange Thériault, secrétaire-réceptionniste qui est
décédée en 2019 et dont nous voulons souligner le
dévouement exceptionnel.

*Merci Solange pour ton engagement envers la
coopérative*



Merci à tous nos partenaires pour l'année 2019



730, route du Président-Kennedy, Lévis QC, G6C 1E2
Téléphone : 418 838-4019 • Télécopie: 418 838-6061
info@servicesrivesud.com • www.servicesrivesud.com