



Coopérative
de services
Rive-Sud

Mieux vivre chez soi



Rapport
d'activités **2020**

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 mon nom et au nom du Conseil d'administration, je vous souhaite à tous et à toutes la bienvenue. Au début de l'année dernière, personne parmi nous n'aurait pu prévoir que nos rapports d'activités pour les années 2019 et 2020 vous seraient présentés sous la forme d'une assemblée générale annuelle virtuelle.

L'année 2020 demeurera une année particulière et marquante pour tous.

Nous sommes plus que conscients de toutes les contraintes et désagréments que nos membres et nos employés ont vécus cette année, sans parler du climat d'incertitude et d'inquiétude avec lequel tous devaient transiger.

Au début de la pandémie, nous avons dû, à la demande du gouvernement, interrompre une bonne partie de nos services. Ces bris de services ont causé des inconvénients à plusieurs de nos membres, en plus des répercussions comme l'isolement chez nos usagers et la réduction de travail de plusieurs employés.

Tout au long de l'année, le personnel de la Coopérative s'est adapté aux divers changements relatifs aux mesures sanitaires. La rigueur avec laquelle nos employés ont suivi les consignes sanitaires a porté fruit et selon les dernières informations, aucun usager n'aurait été infecté par un employé de la Coopérative.

Au-delà de toutes ces considérations, la pandémie et les ravages qu'elle a causés dans les CHSLD ont forcé les Québécois à réfléchir et à se questionner de manière sérieuse sur l'environnement dans lequel ils désiraient vieillir. Dans un récent sondage Léger, 91% des gens de plus de 55 ans vivant au Québec souhaitaient demeurer chez eux le plus longtemps possible. C'est sans équivoque que nos aînés se sont prononcés sur l'importance d'avoir la liberté de choisir l'endroit où ils veulent vivre et d'avoir les moyens de le faire. Les perspectives démographiques sur l'augmentation importante de la tranche des gens de 65 ans et plus dans les prochaines années sont inquiétantes; d'ici 25 ans, les aînés représenteront 26% de la population, soit deux fois plus qu'en 2001.

Le sondage a aussi révélé que 83% des 65 ans et plus estiment que les impacts négatifs de la COVID-19 auraient eu moins de répercussions pour les aînés avec une plus grande accessibilité à des services de soutien à domicile.

Plus que jamais, le maintien à domicile, là où les aînés se sentent le plus heureux pour vieillir s'avère un enjeu incontournable pour la société québécoise. Les services de la Coopérative sont devenus primordiaux et essentiels. Nous aurons des défis importants à relever au cours des prochaines années particulièrement en raison de la pénurie de main-d'œuvre et de l'accessibilité financière à nos services.

C'est dans cet esprit que nous avons amorcé une démarche de planification stratégique qui devrait être finalisée d'ici la fin de 2021. Nous sommes conscients que les besoins connaîtront une augmentation et que nous devons revoir nos services et nos leviers pour l'attraction et la rétention du personnel.

Cet important exercice de réflexion auquel nous nous appliquons présentement doit aller bien au-delà de notre coopérative et de notre région. Il s'agit d'un véritable enjeu de société. C'est pourquoi, nous appuyons sans réserve le Réseau des entreprises d'économie sociale en service à domicile (EÉSAD) qui réclame du gouvernement un chantier national sur l'offre des services à domicile, et ce, afin que s'effectue un véritable virage québécois vers le soutien à domicile.

En terminant, les membres du Conseil d'administration remercient les membres usagers de leur confiance et de leur compréhension ainsi que les employés de la Coopérative qui ont dû s'adapter et travailler dans le contexte de la pandémie.

Paul-René Roy,
Président du CA





MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Je désire profiter de cette tribune qui m'est offerte pour faire un hommage particulier aux employés de la Coopérative qui ont travaillé en cette année de pandémie, dans des conditions préoccupantes, affublés de matériel de protection, et cela pour continuer à offrir des services indispensables et essentiels à nos membres usagers.

Je suis entrée en fonction le 23 mars 2020, c'est-à-dire au début du premier confinement. Depuis mon arrivée, je suis sans cesse impressionnée par le dévouement, la sollicitude et l'engagement de nos employés. J'ai reçu de nos membres ou de leur famille plusieurs témoignages émouvants au sujet de leur préposé(e) et de la place importante qu'elle ou qu'il occupe dans leur vie.

Par exemple, prenons le cas d'un homme de Lévis alité dans un CHSLD, dont les membres de la famille, suite aux éclosions COVID, ont fait le choix de le ramener à la maison et de demander les services de la Coopérative. Cet homme recevait des soins de confort et était non autonome dans ses déplacements et son alimentation. Six (6) mois après sa sortie du CHSLD, grâce à la collaboration du CISSS et aux bons soins des préposé(e)s de la Coopérative, monsieur vit auprès des siens, a recommencé à se déplacer, à s'alimenter et est autonome pour ses besoins de base. Je peux vous assurer que cet homme est aujourd'hui très heureux.

Il y a aussi cette dame de 81 ans dont le souhait est de terminer ses jours à son domicile. Pour répondre à son désir, des préposé(e)s ont accepté d'élargir leurs disponibilités et la coopérative peut ainsi lui offrir des services 7 jours sur 7. La famille est excessivement reconnaissante et la dame surnomme nos employés « ses rayons de soleil ».

C'est avec certitude que je peux vous confirmer que nos préposé(e)s font vraiment la différence dans la vie des gens bien souvent vulnérables.

Ce n'est qu'en 2009 que le métier de préposé(e) d'aide à domicile a été officiellement reconnu, inscrit au Code national des professions et enregistré au Registre des compétences du Québec. Emploi-Québec a alors déterminé les compétences essentielles et complémentaires à maîtriser pour exercer ce métier de préposée et préposé d'aide à domicile.

Au-delà de ces compétences, les préposé(e)s doivent aussi intrinsèquement posséder des qualités humaines incontestables ainsi que de grandes aptitudes relationnelles. Ces personnes doivent être patientes, attentionnées et bienveillantes.

Nous le savons, la grande majorité des aînés veulent demeurer à domicile le plus longtemps possible. Pour y arriver, nous aurons besoin de beaucoup plus de ressources tant financières qu'humaines. Si nous voulons que le métier de préposée et de préposé d'aide à domicile devienne véritablement un métier d'avenir, il devra être valorisé à sa juste valeur.

En terminant, je veux réitérer aux employés de la Coopérative mes remerciements et mon admiration pour le travail accompli jour après jour.

Jocelyne Rouleau
Directrice générale





LES FAITS SAILLANTS

L'année 2020 s'est avérée être une année de changement au niveau administratif avec notamment l'embauche d'une nouvelle directrice générale et la création de deux nouveaux postes à la haute direction soit aux opérations et aux finances.

Considérant la demande grandissante de services à domicile, le contexte de pénurie de main-d'œuvre et la pandémie, la Coopérative a déployé de nombreux efforts pour le recrutement et la rétention des employés. Particulièrement, elle a mis en place de nouvelles approches en matière de recrutement afin d'avoir une plus grande visibilité et un meilleur pouvoir d'attraction sur le marché. Entre autres, nos offres d'emploi se retrouvent sur l'ensemble des médias et des plateformes web (Jobillico, Indeed, Facebook, LinkedIn, Google, Emploi-Québec, Guichet-Emplois Canada, Cégep et CFP de la région) et elles sont également partagées aux municipalités et aux différents organismes de la région. À l'interne, la Coopérative a renouvelé la promotion de son programme de référencement pour inviter les employés à nous soumettre des candidats potentiels.

En novembre 2019, la Coopérative avait mis en place un programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés : **le programme des Championnes**. Fiers d'offrir un processus d'accompagnement, de formation et de suivi à tout nouvel employé en aide domestique, nous avons, en 2020, bonifié ce programme en allouant une ressource à temps complet. Par ce programme, l'intégration des nouveaux employés devient un accueil sur mesure, qui permet de développer davantage le sentiment d'appartenance à la Coopérative, et ce, pour une meilleure rétention du personnel. Notre but : étendre ce programme à l'ensemble de notre personnel.

À la fin de l'année 2020, nous avons atteint notre objectif soit de former la majorité de notre personnel en entretien ménager et en soins à la personne sur la technologie SARA qui permet une meilleure fluidité des communications et une plus grande efficacité du travail.

Afin de s'ajuster à de nouvelles réalités, le design des deux salles de formation a été développé. Entre autres, en ajoutant à une de nos salles de formation des équipements pour bonifier l'aspect pratique de nos formations et dans

l'autre, en intégrant du matériel multimédia. Ces installations mettent en avant-plan la mission et les valeurs de la Coopérative.

Le 27 mai 2020, lors de la Journée nationale des préposées et préposés d'aide à domicile, la Coopérative de services Rive-Sud a profité de l'occasion pour témoigner toute sa reconnaissance envers ses travailleuses et travailleurs grâce à qui il est possible de vivre et de vieillir à domicile. Six paniers cadeaux de Marché Carrier de Pintendre furent tirés parmi l'ensemble des préposé(e)s et nos gagnants sont immortalisés sur notre page Facebook.

Célébrer une retraite est une occasion privilégiée de remercier ceux et celles qui ont contribué au bien-être de nos usagers et pour la personne retraitée de conserver en mémoire le souvenir d'une vie professionnelle bien remplie. En 2020, 16 employé(e)s ont pris leur retraite et une carte cadeau d'une valeur de 50\$ leur fut remise pour l'occasion.

Pandémie oblige! Cette année encore nous ne voulions pas passer sous silence cette grande fête de Noël auprès de nos employés. C'est donc une carte cadeau des Galeries Chagnon d'une valeur variant de 20\$ à 50\$ que tous les employés de la Coopérative ont reçue. L'effet fut **WOW** et le geste apprécié!

Un exercice du maintien de l'équité salariale fut réalisé conformément à la Loi sur l'équité salariale. Une telle évaluation du maintien se doit d'être effectuée tous les 5 ans. Cette évaluation du maintien est effectuée afin d'identifier si des événements survenus dans l'entreprise entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 décembre 2020 ont créé des écarts salariaux entre les catégories d'emplois à prédominance féminine et les catégories d'emplois à prédominance masculine équivalentes et, le cas échéant, de déterminer les ajustements requis.

Cette année, les opérations ont été grandement perturbées par les arrêts de services obligatoires décrétés par le gouvernement. En plus de la mise à pied de la majorité des employés en entretien ménager lors du premier confinement, la logistique pour la reprise des services et le réajustement des horaires à l'été se sont avérés complexes et laborieux. Dans les résidences, notre personnel au service alimentaire a dû s'adapter



SUITE DES FAITS SAILLANTS

aux diverses mesures de confinement, dont la fermeture des salles à manger et la nécessité d'aller porter les repas dans les chambres ou les appartements des résidents.

Nous sommes fiers de constater que l'application et l'encadrement des mesures sanitaires se sont bien déroulés grâce à la rigueur de la Coopérative et par le biais d'une employée dédiée à la diffusion et au contrôle des normes de prévention.

En novembre 2020, la Coop a mis en place une escouade d'urgence MAD en entretien ménager et préparation de repas pour les membres dont le maintien à domicile est devenu précaire durant la COVID.

Cette année, nous avons participé aux travaux pour la mise en commun des ressources afin de contrer les cas de salubrité morbide dans la MRC de Bellechasse. Nos partenaires : les municipalités, le CISSSCA, la Sûreté du Québec-poste de la MRC de Bellechasse et avec la

collaboration des préposé(e)s de la Coopérative pour le signalement.

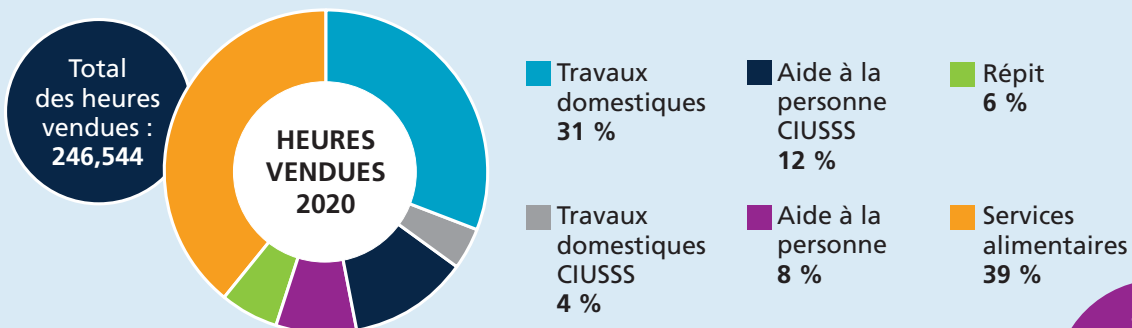
Quant aux rencontres des comités du Conseil d'administration et aux séances du Conseil d'administration, toutes les personnes impliquées ont dû s'adapter à une nouvelle réalité : les réunions virtuelles.

Le Comité Gouvernance s'est penché sur l'organisation de la planification stratégique dont la conclusion du projet est prévue d'ici la fin de l'année 2021. Concernant le Comité Innovation, leur principal mandat portait sur les ressources humaines : les réflexions sur les conditions salariales des employés, le recrutement, la rétention et la reconnaissance du personnel. Le Comité Finances a, quant à lui, dû conjuguer avec des dépenses et des pertes de revenus imprévues, des primes et des subventions surprises reliées à la COVID tout en exerçant un suivi des prévisions budgétaires devenues caduques en raison des circonstances.

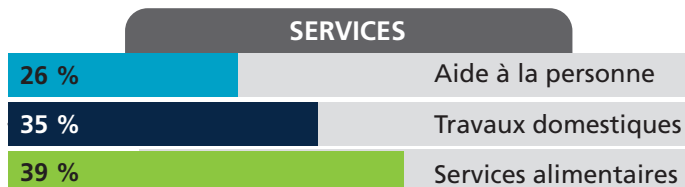
STATISTIQUES

FORMATIONS 2020 (AUCUNE FORMATION DE MARS À AOÛT – COVID-19)

| RCR 2020 | PDSB 2020 | LOI 90 2020 | FAPAQE 2020 | ALZHEIMER 2020 | MAPAQ 2020 | SARA 2020 | PROGRAMME CHAMPIONNE 2020 |
|----------|-----------|-------------|-------------|----------------|------------|-----------|---------------------------|
| 36 | 9 | 10 | 10 | 9 | 12 | 178 | 28 |



Total des clients pour les 3 territoires : 1917 clients





CONSEIL D'ADMINISTRATION

Paul-René Roy, président
Jean-Claude Préfontaine, vice-président
Lucie Paré, secrétaire
Jean-Mercier Bernier, trésorier
Angèle Aubin, membre du conseil
Pascale Drapeau, membre du conseil
Nicole Dussault, membre du conseil
Yvan Laurin, 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.

PERSONNEL ADMINISTRATIF

ÉQUIPE DE DIRECTION :

Jocelyne Rouleau, direction générale
Isabelle Morency, ressources humaines et
communication
Suzanne Turgeon, opérations
Élisabeth Drogue, finances, comptabilité et ressources
matérielles

ÉQUIPE ADMINISTRATIVE :

Julie Andrews, conseillère senior
Caroline Tanguay, conseillère services aux membres -
aide à la vie domestique
Kathleen Bourgault- Marquis, conseillère services aux
membres - aide à la vie domestique
Andrée-Anne Tanguay, conseillère senior (volet SAP)
Katherine Dubé, conseillère services aux membres -
soins à la personne
Vanessa Bourgault, conseillère services aux membres -
soins à la personne
Kate Lepage, agente de liaison – résidences
Noémie Pilote, conseillère en ressources humaines
Anne Tremblay, coordonnatrice, services aux membres
Brigitte Poulin, adjointe finances et comptabilité
Sophie Roy, commis administrative
Sarah Fiorino, secrétaire réceptionniste

Merci à tous nos partenaires pour l'année 2020



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