



Coopérative
de services
Rive-Sud

Mieux vivre chez soi

Rapport d'activités 2021



MISSION

Offrir, directement ou indirectement, à ses membres de Bellechasse et de Lévis des services de soutien à domicile en s'appuyant sur les valeurs coopératives.

VISION

Être une coopérative reconnue par la communauté comme une référence incontournable pour la qualité de son soutien à domicile, son caractère d'employeur de choix tout en assurant sa pérennité.





MOT DU PRÉSIDENT

Chers membres de la Coopérative, bonjour et bienvenue.

Bien que nous vous présenterons le rapport annuel de l'année 2021, je veux dans le cadre de l'AGA 2022, souligner que cette année, nous fêtons le trentième anniversaire d'existence de la Coopérative.

Une occasion pour faire le point sur son identité et sa destinée.

Au cours des deux dernières années, la Coopérative a dû s'adapter à des situations inattendues et à des demandes de plus en plus croissantes. C'est dans ce contexte que nous avons entrepris en 2021 notre exercice de planification stratégique. Les discussions, délibérations et les réflexions autour et dans le cadre de cet exercice ont été grandement alimentées par cette nouvelle réalité empreinte d'incertitude et de contraintes. Vous ne serez pas surpris si je vous dis que les besoins sont grandissants et que la pénurie de personnel ne facilite pas notre capacité à y répondre. La Coopérative aura donc, dans les prochaines années, des défis importants à relever; elle devra être structurée, axée sur le changement, ouverte à différents partenariats, bref, prête à s'adapter aux nouvelles réalités.

Nous nous sommes aussi questionnés sur notre fondement, nos pratiques et notre rayonnement à titre de coopérative. Il nous est apparu essentiel de mieux nous positionner dans ce modèle organisationnel, axé sur des valeurs sociales fortes, mondialement définies et reconnues par l'Alliance coopérative internationale.

La Coopérative veut s'engager à appliquer plus formellement les valeurs et les principes coopératifs. Une coopérative émane d'une prise en charge citoyenne et appartient à ses membres qui doivent la gérer avec équité, solidarité et transparence.

Son origine est toujours associée à la nécessité de répondre à des besoins réels portés par les membres.

Ces derniers sont donc les acteurs les plus importants de la Coopérative et sont les gardiens de l'application de ses valeurs et de ses principes.

C'est dans cet esprit que la Coopérative entend établir des liens plus significatifs avec ses membres. Elle s'est donné comme objectif de mieux les connaître et surtout de les impliquer dans la recherche des solutions favorisant le soutien à domicile. Nous voulons établir des canaux de communication entre vous les membres, les administrateurs et l'équipe de direction. Nous avons besoin de votre grande expertise, de vos opinions et de votre vision des choses.

Un des principes coopératifs incontournables pour nous et auquel nous souscrivons sans réserve est l'engagement communautaire. Il est impensable et impossible d'atteindre notre mission sans l'apport, la collaboration et le soutien de tous nos partenaires.

Ce grand défi d'offrir aux aînés le choix de l'environnement dans lequel ils désirent vieillir pourrait s'avérer laborieux à relever. Pour contrer le manque de ressources, l'augmentation du nombre de personnes âgées et de leur appauvrissement, nous devons travailler ensemble et nous assurer que la communauté est sensibilisée et prête à s'investir pour atteindre cet objectif.

Notre nouvel énoncé de mission reflète bien l'approche que nous avons choisi de privilégier et, en terminant, je vous la partage :

Offrir, directement ou indirectement, à ses membres de Bellechasse et de Lévis des services de soutien à domicile en s'appuyant sur les valeurs coopératives.

Merci de votre présence et bon AGA !

Paul-René Roy,
Président





MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Bonjour et bienvenue à l'Assemblée générale annuelle 2021.

J'aurais voulu éviter de parler de la pandémie, mais vous comprendrez que les 3 vagues qui ont déferlé sur le Québec en 2021 ont teinté toutes nos opérations, nos actions et nos décisions.

En effet, dès le début de l'année, l'apparition d'un nouveau variant s'est avérée préoccupante. Jusqu'à l'été 2021, les employés et les membres de la Coopérative avaient été épargnés par le virus. Lors des premières vagues, nous n'avions eu que très peu de cas signalés.

À l'automne 2021, la majorité, soit 96 % des employés de la Coopérative était vaccinée. Heureusement que tous étaient protégés adéquatement, car l'évolution génétique du virus a augmenté sa transmissibilité de manière importante, si bien que nous avons dû, par la suite, faire face à plusieurs cas d'infection chez le personnel et chez nos membres usagers.

Cette situation a occasionné des annulations de services et de nombreux retraits pour des périodes d'isolement de 10 jours, ce qui a nécessité de la part de notre personnel administratif une gymnastique digne des Jeux olympiques notamment dans la réorganisation des horaires et des remplacements. Quant aux préposés, plusieurs ont dû travailler plus de 40 heures par semaine ou augmenter leur disponibilité afin de permettre à la Coopérative d'éviter le plus possible les bris de services.

De plus, nous devons nous adapter à tous les changements de directives au niveau des mesures sanitaires en plus d'avoir eu à gérer les indécisions sur l'obligation du passeport vaccinal. Il faut ajouter que l'application des mesures variait selon le type de service et l'endroit où il se donnait.

Notre personnel a réussi à relever la majorité des défis, à s'ajuster rapidement aux événements imprévisibles et à maintenir le cap. Bravo!

Je tiens à remercier tous nos employés pour le travail exceptionnel qu'ils ont réalisé au cours de l'année. Il est important de souligner qu'à travers tous les imprévus et modifications qu'ils ont subis, nos employés sont demeurés dévoués, bienveillants et professionnels.

Nous leur répétons souvent qu'ils font la différence dans la vie des gens et qu'ils sont au cœur de notre organisation. J'espère que tout au long de l'année, ils ont réalisé à quel point ces mots reflètent la vérité.

Quant au personnel administratif, autant par leur engagement, leur disponibilité que leur dynamisme, ces derniers méritent toute notre admiration. Elles ont coordonné les événements inattendus avec brio et ont été à l'écoute des usagers et des préposés.

Quant aux membres à domicile et en résidence, merci pour votre compréhension en cette période difficile et surtout pour la gratitude que vous avez témoignée à nos employés. Je peux vous assurer que vos remerciements les touchent beaucoup.

En terminant, un merci spécial aux membres du conseil d'administration pour leur présence, leur soutien et leur confiance.

Jocelyne Rouleau,
Directrice générale





LES FAITS SAILLANTS

- En novembre 2019, nous avons mis en place un nouveau programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés en aide domestique : le programme des Championnes. Depuis sa création, ce programme fut bonifié afin de faire vivre une expérience positive et rassurante lors des premiers jours de travail.
- Une journée bien spéciale afin de reconnaître le travail des préposé(es) d'aide à domicile fut soulignée le 26 mai 2021 : « La Journée nationale des préposées et préposés d'aide à domicile ». Nous avons profité de cette occasion pour faire un tirage de 16 prix parmi l'ensemble des préposé(es) afin de leur témoigner toute notre gratitude et notre reconnaissance. Les gagnants furent immortalisés sur notre page Facebook.
- Cette année, une fois de plus, Noël 2021 a dû être fêté d'une manière plus sobre, mais l'impact chez notre personnel fut flamboyant. En effet, une carte cadeau des Galeries Chagnon d'une valeur variant de 20\$ à 50\$ fut offerte aux 290 employés de la Coopérative. Nos six retraitées, totalisant 71 années de loyaux services, ont également reçu une carte cadeau d'une valeur de 50\$. Un geste qui nous a valu bien des remerciements de leur part.
- Un nouveau sac aux couleurs de la Coopérative avec le logo fut conçu et remis à tous les nouveaux préposé(es) qui se sont joints à l'équipe de la Coopérative. Ce sac est utilisé pour le transport du matériel de protection, la tablette et une façon, sans prétention, de développer le sentiment d'appartenance chez ces nouveaux ambassadeurs de la Coopérative.
- Un tout nouveau manuel de l'employé comprenant le code d'éthique a vu le jour en décembre 2021. Ce document est une référence pour le personnel, ainsi qu'un moyen pour l'administration de communiquer les politiques, les procédures, les conditions de travail, les règles d'éthique professionnelle. De plus, il permet de véhiculer la mission, la vision et les valeurs de la Coopérative.
- Volet recrutement : En 2021, malgré la pandémie, nous avons participé à deux salons de l'emploi de manière virtuelle, soit Le Salon de l'emploi de Lévis-Bellechasse et la Foire de l'emploi. Nous misons sur une plus grande visibilité sur les différentes plateformes web et médias (Jobillico, Indeed, Facebook, LinKedin, Google, Guichet-Emplois Canada, Emploi-Québec) afin d'attirer le plus grand nombre de candidatures dans un contexte difficile de pénurie de main-d'oeuvre.
- Dans le cadre de Lévis Interculturelle, nous avons participé à la Fête de la diversité par le biais d'une activité virtuelle où nous invitons les participant(es) à découvrir l'histoire de trois de nos employé(es) qui ont partagé leur expérience issue de l'immigration. Ces trois employé(es) qui, de par leurs origines et leur personnalité bienveillante, rayonnent quotidiennement au sein de la Coopérative et font une différence réelle dans la vie de nos membres usagers.
- En 2020, le design de deux salles de formation a été développé et au cours de l'année 2021, nous avons vu ce projet se concrétiser. La Coopérative a donc maintenant une salle de formation pratique avec divers équipements comme un lève-personne et une autre salle de formation théorique où du matériel multimédia fut intégré.
- Le programme ESCOUADE MAD a permis de donner plus de 2 000 heures d'aide domestique aux membres en attente de service régulier ou à des personnes qui vivent dans un environnement d'insalubrité.
- L'équipe des conseillers du secteur d'aide à la personne a travaillé de concert avec les conseillers du CISSS afin de bonifier les procédures d'affectation. Un suivi des dossiers plus efficace et une communication optimale avec nos partenaires sont les résultats de ces améliorations.
- Dans le contexte de l'amélioration continue, la Coopérative a mandaté un consultant externe afin d'analyser l'organisation des cuisines collectives. Les éléments tels que la qualité et la diversité des repas, le respect des normes d'hygiène et de conservation ainsi que le matériel et les équipements disponibles ont été analysés et ont fait l'objet de recommandations.



SUITE DES FAITS SAILLANTS

Suite au dépôt du rapport de l'analyse effectuée et des recommandations soumises, nous avons procédé à l'embauche d'un superviseur des cuisines collectives.

- L'année 2021 a été celle des multiples décrets gouvernementaux concernant l'évolution de la COVID. Tous les membres de l'équipe de la Coopérative ont dû s'adapter rapidement aux directives sanitaires.

- Les Comités du CA ont siégé à plusieurs reprises cette année. Le Comité de Gouvernance a chapeauté le processus de planification stratégique. Le Comité Innovation a collaboré à la révision de la politique de rémunération et du manuel de l'employé. Il a aussi travaillé sur l'organisation des activités de reconnaissances aux employés et les activités du 30^e anniversaire de la Coopérative. Quant au Comité des Finances, il a assuré les suivis budgétaires, revu la présentation des états financiers et discuté des coûts de revient.

STATISTIQUES

RÉSULTATS DU SONDAGE DE SATISFACTION DES MEMBRES USAGERS

Dans le souci de s'améliorer et d'adapter notre offre de services, nous avons procédé à un sondage d'évaluation auprès de nos membres usagers.

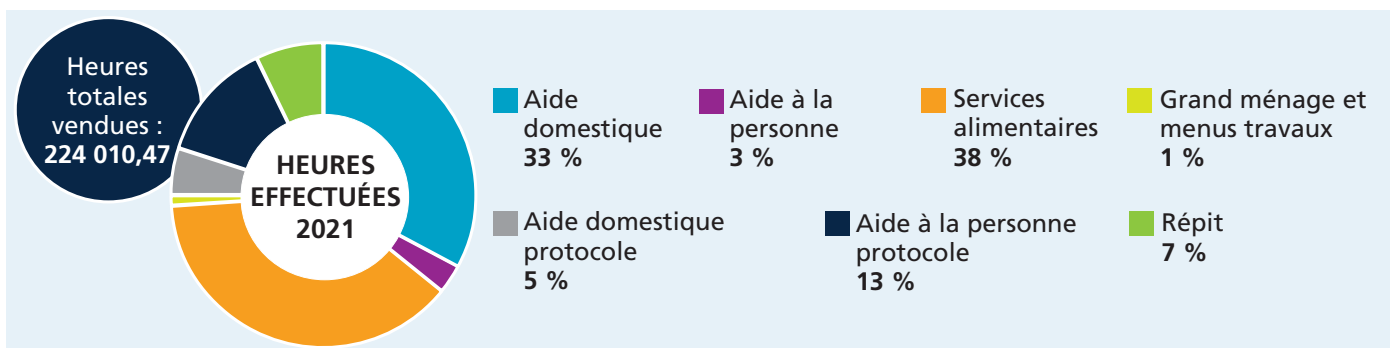
Sur les 1 500 questionnaires envoyés, nous en avons reçu 769 complétés.

Un taux de participation de 51.27%

Qualité du travail 94.03%	Satisfaction générale 95.05%	Courtoisie et respect 97.96%
Autonomie 95.36%	Ponctualité 96.30%	

LES FORMATIONS EN 2021

RCR 2021	PDSB 2021	LOI 90 2021	FAPAQE 2021	ALZHEIMER 2021	MAPAQ 2021	SARA 2021	PROGRAMME DES CHAMPIONNES 2021
31	16	7	9	7	15	159	39



LES HEURES VENDUES PAR SECTEURS

	Lévis	Bellechasse	Les Chutes
Aide domestique	34 %	29 %	32 %
Aide à la personne	6 %	3 %	2 %
Services alimentaires	35 %	33 %	43 %
Grand ménage et menus travaux	1 %	0.5 %	1 %
Aide domestique protocole	5 %	6 %	5 %
Aide à la personne protocole	15 %	13 %	11 %
Répit	4 %	16 %	6 %
Heures totales vendues	92 122,64	46 653,75	87 470,66

SECTEURS GÉOGRAPHIQUES

20 %	Bellechasse
39 %	Les Chutes
41 %	Lévis



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
Denise Fortier, membre du conseil
Yvan Laurin, membre du conseil
Louise Therriault, membre du conseil

Notre personnel administratif et notre personnel en aide domestique, en aide à la personne et aux services alimentaires sont exceptionnels. Nous tenons à les remercier pour le professionnalisme et le dévouement dont ils ont fait preuve tout au cours de l'année. Ils font la différence dans la vie des gens et méritent toute notre reconnaissance

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 service aux membres aide à la vie domestique
Kathleen Bourgault Marquis, conseillère service aux membres aide à la vie domestique
Andrée-Anne Tanguay, conseillère senior (volet SAP)
Katherine Dubé, conseillère, service aux membres aide à la personne
Vanessa Bourgault, conseillère, service aux membres aide à la personne
Kate Lepage, agente de liaison – résidences
Noémie Pilote, conseillère en ressources humaines
Anne Tremblay, coordonnatrice des services aux membres
Linda Charest, formatrice, intégration et accueil
Sophie Roy, commis administrative
Michelle Kohnen, secrétaire-réceptionniste

Merci à tous nos partenaires pour l'année 2021



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