



Coopérative  
de services  
Rive-Sud



Merci à tout  
ceux et celles  
qui sont  
avec vous  
au quotidien  
depuis **30 ans**

RAPPORT D'ACTIVITÉS **2022**

**Yvan Laurin**  
Président



## MOT DU PRÉSIDENT

**2022** a été une année de transition qui nous a permis de revenir progressivement à une situation plus près de la « normale ».

En effet, durant les dernières années, la pandémie a grandement bouleversé le fonctionnement de la Coopérative. Grâce à la résilience de ses employés, la Coopérative a réussi à passer à travers cette période de grande turbulence. Cette pandémie a même été l'occasion de développer de nouvelles façons de faire grâce au leadership et à l'agilité de notre direction générale et de son équipe de gestion.

La Coopérative, rappelons-le, évolue dans un environnement où les besoins en matière de soutien à domicile, déjà extrêmement importants, sont en constante croissance, et ce, pour plusieurs années encore. Par exemple, le nombre de personnes âgées de plus de 75 ans doublera d'ici 20 ans. Pour répondre à cette situation, il faudrait doubler les places en CHSLD... et ce n'est pas ce que les personnes âgées souhaitent.

Il est urgent de prendre résolument le virage vers les soins et le soutien à domicile afin de permettre à toutes les personnes qui le désirent de vieillir chez elles dans la dignité et dans un environnement sécuritaire et agréable. Cette approche, en plus de répondre aux besoins et aux souhaits des gens, est beaucoup moins coûteuse que l'approche actuelle du réseau de la santé où l'hôpital est au centre des préoccupations. Elle est aussi porteuse de plusieurs bénéfices tant sur le plan de la santé que de la qualité de vie des aînés.

Votre Coopérative, avec les autres entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD), est clairement engagée dans cette voie et se fait le porte-parole des aînés auprès des décideurs. Dans sa planification stratégique, elle exprime clairement l'ambition de répondre, en concertation et en collaboration avec nos partenaires du milieu, aux besoins de nos membres et usagers en matière de soutien à domicile.

Toutefois, comme on le sait tous, nous vivons à une époque où sévit la pénurie de main-d'œuvre. Elle est encore plus aigüe dans notre région qui connaît le taux de chômage parmi les plus bas au Canada. Cette pénurie devrait durer encore plusieurs années ; elle constitue le défi principal de notre Coopérative qui peine à répondre à la demande à cause principalement de ce manque important de main-d'œuvre.

Nous concentrons nos efforts pour relever ce défi majeur, sans précédent. Le Conseil d'administration est soucieux des conditions de travail des employés de la Coopérative et cherche à offrir le meilleur possible. Un plan de rétention de la main-d'œuvre visant à maximiser le bien-être des employés pour faire en sorte qu'ils soient heureux de travailler à la Coopérative a été mis en place. Nous mettons aussi beaucoup d'effort pour recruter de nouveaux employés, mais, vu le manque de personnes disponibles, les résultats sont en deçà de nos attentes et de nos besoins. Nous sommes donc dans l'obligation de nous tourner vers le recrutement à l'international.

Cette initiative inédite qui comporte un certain niveau d'incertitude est jugée essentielle par votre Conseil d'administration et par la Direction générale. À moyen et long terme, cela évitera des bris de services et nous permettra de répondre encore davantage aux besoins. À long terme, nous sommes d'avis qu'il y va de la survie de notre Coopérative !

En terminant, je veux, au nom des membres du Conseil d'administration, vous remercier, vous les membres et usagers, de votre confiance. Je veux aussi remercier sincèrement tous les employés de la Coopérative qui ont su non seulement s'adapter au contexte de la pandémie, mais qui ont aussi innové pour faire de notre Coopérative une entreprise encore plus forte, plus résiliente et plus agile. Nous pouvons être fiers de nos employés et notre Coopérative. Enfin, je remercie chaleureusement les membres du Conseil d'administration, mes collègues, pour leur appui et leur contribution à la réussite et au dépassement de la Coopérative de services Rive-Sud.

**Jocelyne Rouleau**  
Directrice générale



## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec beaucoup de fierté que la Coopérative fêtait en 2022 ses 30 ans d'existence. Que de chemin parcouru. L'organisation a traversé les années en s'adaptant à de nouvelles réalités et en conjuguant avec des demandes grandissantes directement reliées au vieillissement de la population. Cette croissance démographique est loin d'être terminée et la Coopérative devra s'ajuster, revoir ses façons de faire et trouver des solutions innovantes pour être en mesure de continuer à desservir la population de Lévis et de Bellechasse.

Au cours de l'année 2022, le gouvernement a levé les mesures d'urgence sanitaire reliées à la pandémie et a permis le retour à une vie sociale presque normale. Nous avons donc pu, enfin, dans le cadre du 30<sup>e</sup> anniversaire de la Coopérative et de la fête de Noël, en profiter pour fêter avec nos employés, les remercier de leur dévouement et souligner leur apport essentiel au bien-être des membres et usagers de la Coopérative.

Au cours des trois dernières années, nous avons dû apprendre à nous adapter à de nombreuses contraintes et à des changements imprévisibles. Certaines de ces adaptations ont été positives et nous ont forcés à faire les choses autrement. Par exemple, en raison des restrictions sanitaires en force au début de l'année 2022, les prix Reconnaissance ont été remis individuellement aux employés. Cela m'a permis de rencontrer personnellement plus de 50 employés, d'échanger et de comprendre leur parcours et leur motivation. J'ai discuté avec des personnes extraordinaires, bienveillantes et qui ont à cœur de rendre service. J'ai été impressionnée par l'attachement réel que nos employé(e)s portent à nos membres et usagers, par la conscience qu'ils ont de faire une différence dans leur quotidien et leur sensibilité aux paroles de gratitude qui leur sont exprimées.

Je veux donc féliciter l'ensemble de notre personnel en aide domestique, en aide à la personne, en répit et aux services alimentaires en résidence pour le travail qu'ils réalisent auprès de nos aînés et pour la bienveillance avec laquelle ils l'accomplissent.

Je tiens aussi à souligner le dévouement du personnel administratif. C'est avec respect et sollicitude qu'il gère et intervient auprès de nos préposé(e)s. Le sondage effectué en mars 2023 auprès de l'ensemble des employés souligne leur satisfaction à travailler pour la Coopérative dont le résultat de 92% vient confirmer le professionnalisme de toute l'équipe.

Quant à l'équipe de direction, elle est guidée par le souci que nos membres et usagers soient parfaitement desservis et que la Coopérative remplisse avec succès la mission qu'elle s'est donnée. Merci à tous de votre excellent travail.

En terminant, je désire remercier les membres du Conseil d'administration pour la confiance qu'ils me témoignent, pour leur disponibilité et leur précieuse implication.



## 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.



## VALEURS

**Honnêteté** : Développer des relations de confiance dans un souci de sécurité et de confidentialité entre les employés et les membres;

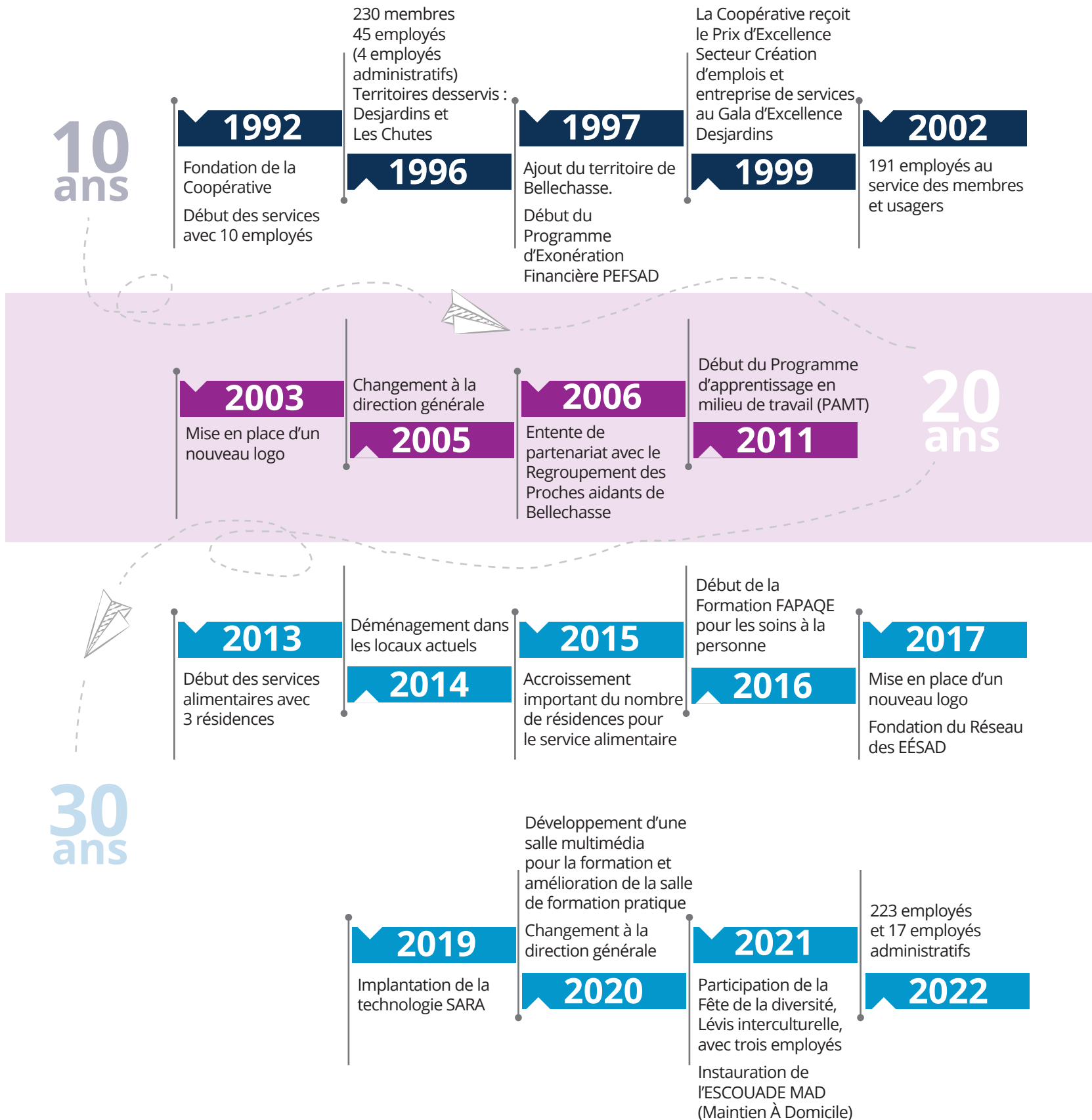
**Empathie** : Proposer une approche sensible et bienveillante en offrant des services professionnels favorisant les relations de confiance entre les employés et les membres de la coopérative;

**Respect** : Agir avec discrétion et considération sincère au bénéfice de tous les membres, employés et dirigeants développant des relations d'entraide;

**Professionalisme** : Avec rigueur et souci d'un service de qualité, offrir de l'aide d'une grande compétence;

**Solidarité** : Collaborer et apporter un sentiment humanitaire incitant les membres et les employés à s'entraider.

## Un parcours de 30 ans



## Faits saillants

### Aux opérations

#### Intégration et soutien aux employés

Afin d'offrir le soutien et les outils nécessaires à nos préposé(e)s, nous effectuons toujours une formation à domicile chez les usagers avec le nouveau préposé. De plus, nous offrons à nos employés des accompagnements situationnels selon leurs besoins.

À titre d'exemple, nous avons effectué 132 heures d'accompagnement ponctuel à domicile pour l'année 2021-2022 en aide à la vie domestique.

Concernant les soins d'aide à la personne, deux jours d'accompagnement sont effectués avec un préposé d'expérience afin d'assurer une intégration optimale.

Le coordonnateur des cuisines collectives est responsable d'accueillir, de superviser les nouveaux employés en services alimentaires et de l'amélioration continue.

#### Appels de courtoisie

La satisfaction de nos usagers ainsi que la qualité des services sont primordiales pour la Coopérative. Il fait partie de nos processus d'effectuer des visites de mise à jour de dossiers et des appels de courtoisie. De ce fait, 58 usagers ont reçu un appel de courtoisie afin de connaître leur satisfaction au cours de l'année.

### Aux ressources humaines

#### Reconnaissance des heures de service

Ce fut avec un immense plaisir que la Coopérative de services Rive-Sud a tenu respectivement en février et mars 2022 son activité « Reconnaissance » pour les seuils d'heures atteints en 2019 et 2020 pour 40 employés du Grand Lévis et 13 employés de la région de Bellechasse.

Le Conseil d'administration et la direction souhaitent ainsi souligner le dévouement, la loyauté et l'excellence des services offerts à nos membres et usagers par les employés mis à l'honneur et ce, par la remise de certificats honorifiques de l'Assemblée nationale du Québec ainsi que la distribution de cadeaux. Ces gens de cœur sont nos piliers, notre richesse et nous voulions souligner toute notre gratitude et notre reconnaissance.

#### L'ESCOUADE MAD

Cette escouade a été mise sur pied afin d'offrir un service d'urgence variant de deux à trois heures aux personnes en attente de service d'aide à la vie domestique. Cette année, 740 heures de services ont été réalisées.

#### Pandémie

L'année 2022 nous apporte la fin des consignes sanitaires. Toutefois, nous assurons la sécurité des préposé(e)s et des membres et usagers en respectant les mesures élémentaires.

#### Résidences

Le manque de main-d'œuvre demeure le plus grand défi dans la gestion des services alimentaires des douze résidences. Il faut souligner l'excellent travail du personnel et nous les remercions de leur étroite collaboration afin d'assurer un service de qualité.

#### Journée nationale des préposé(e)s d'aide à domicile

Le 25 mai 2022, les préposé(e)s d'aide à domicile méritaient des remerciements et des bravos spéciaux pour leur travail précieux et essentiel au quotidien. Nous avons profité de cette occasion pour envoyer une carte virtuelle à chaque préposé(e) et procéder à un tirage de 20 prix parmi l'ensemble des préposé(e)s. Les gagnants furent immortalisés sur notre page Facebook. Une lettre aux députés provinciaux de la région et un communiqué de presse furent également envoyés au Journal de Lévis et à la Voix du Sud.

## Aux ressources humaines (suite)

### Journée administrative

Le 9 septembre 2022 fut une journée dédiée à tous les membres du personnel de l'administration. L'objectif de cette activité était de faire une présentation de la planification stratégique et du plan d'action, de déguster un excellent repas, de se détendre lors d'un massage sur chaise et de se faire gâter par la remise d'un cadeau pour chacun.

### Comité Santé et Sécurité

La santé et la sécurité occupent une place prépondérante au sein de notre organisation.

Conformément à la refonte de la nouvelle loi sur la SST, un comité de santé et sécurité a été mis en place en avril dernier, en collaboration avec notre conseiller de la mutuelle de prévention. Une représentante des travailleurs fut nommée. Une formation des membres composant le comité s'en est suivie en mai ainsi qu'une première rencontre en octobre 2022. De façon trimestrielle, le comité se penchera sur l'analyse rigoureuse des événements et la mise en place de mesures correctives efficaces.

### Volet recrutement

En 2022, malgré la pandémie, nous avons participé à un salon de l'emploi, soit Le Salon de l'emploi de Lévis-Bellechasse. Afin d'avoir une plus grande visibilité, nous utilisons différentes plateformes web et médias (Jobillico, Indeed, Facebook, LinkedIn, etc.) et ce, afin d'attirer le plus grand nombre de candidatures dans un contexte difficile de pénurie de main-d'oeuvre.

### Formations 2022

Ce sont plus de 1700 heures de formation qui furent dispensées au cours de l'année 2022. Formation RCR, principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB), actes délégués (Loi 90), hygiène et salubrité (MAPAQ), formation d'adéquation des préposé(e)s d'aide à domicile (FAPAQE), entraînement à la tâche, programme Championne, formation continue, webinaires pour le personnel administratif, formation des membres du nouveau comité santé et sécurité mis en place en 2022.

## STATISTIQUES

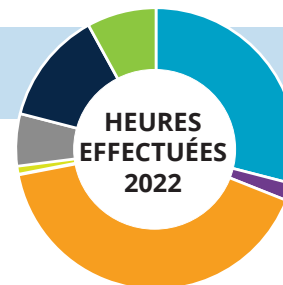
### RÉSULTATS DU SONDAGE DE SATISFACTION DES MEMBRES ET USAGERS

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

Sur les 1 828 questionnaires envoyés, nous en avons reçu 907 complétés.

Un taux de participation de 50 %.

Qualité du travail <b>90,71 %</b>	Satisfaction générale <b>95,05 %</b>	Courtoisie et respect <b>95,90 %</b>
Autonomie <b>92,16 %</b>	Ponctualité <b>92,39 %</b>	



Heures totales  
vendues du 1<sup>er</sup> janvier  
au 31 décembre 2022 :

**215 303,00**

Aide domestique <b>29 %</b>	Soins d'aide à la personne <b>2 %</b>
Services alimentaires <b>41 %</b>	Grand ménage et menus travaux <b>1 %</b>
Aide domestique protocole <b>6 %</b>	Aide à la personne protocole <b>13 %</b>
Répit <b>8 %</b>	

LES HEURES VENDUES PAR SECTEUR	Lévis	Bellechasse	Les Chutes
Aide domestique	31 %	29 %	28 %
Soins à la personne	3 %	0.5 %	2 %
Services alimentaires	39 %	36 %	47 %
Grand ménage et menus travaux	1 %	0.5 %	1 %
Aide domestique (protocole CISSS)	6 %	8 %	5 %
Aide à la personne (protocole CISSS)	15 %	11 %	12 %
Répit	5 %	15 %	5 %
<b>Heures totales vendues</b>	<b>88 274,23</b>	<b>43,060,60</b>	<b>83,968,17</b>

## ÉVÉNEMENTS 2022

### Célébration du 30<sup>e</sup> anniversaire de la Coopérative sous le soleil

Le samedi 27 août 2022, la Coopérative de services Rive-Sud célébrait son 30<sup>e</sup> anniversaire avec ses employé(e)s et leurs familles dans le magnifique décor du vignoble Le Nordet à Pintendre. C'est plus de 150 personnes qui ont participé à l'événement dans un environnement chaleureux, festif et ensoleillé. Lors de cet événement, de nombreuses activités autant pour les enfants que les adultes ont été organisées. L'objectif de cette journée était de mettre en lumière les 30 dernières années de loyaux services à ses membres et ses usagers, de valoriser le travail de son personnel et leur apport au sein de la Coopérative.



### Fête de Noël 2022

Il était une fois le 2 décembre 2022...une fête de Noël où nous avons pu à nouveau nous réunir, organisée pour des employés dévoués qui ont travaillé très fort tout au long de l'année. La Coopérative désirait mettre l'accent lors de cet événement festif sur le rire, les activités d'échange et une soirée animée. Une carte cadeau des Galeries Chagnon d'une valeur variant de 20\$ à 50\$ accompagnée de vœux de Noël fut offerte à tous les employés de la Coopérative. Nos 10 retraités ont également reçu une carte cadeau d'une valeur de 50\$. Un geste qui nous a valu bien des remerciements de leur part.







Coopérative  
de services  
**Rive-Sud**

*Mieux vivre chez soi*

C'est avec un immense plaisir que la Coopérative de services Rive-Sud a tenu en mars son activité «**RECONNAISSANCE**» pour les seuils d'heures atteints en 2019 ou 2020 pour 13 employé(e)s de Bellechasse.

Le Conseil d'administration et la direction souhaitent souligner le dévouement, la loyauté et l'excellence des services offerts à nos membres par les employé(e)s mis à l'honneur, et ce, par la remise de certificats honorifiques de l'Assemblée nationale du Québec ainsi que la distribution de cadeaux. Ces gens de cœur sont nos piliers, notre richesse et nous voulions souligner toute notre gratitude et notre reconnaissance.

### MERCI DE FAIRE UNE DIFFÉRENCE DANS LA VIE DE NOS USAGERS !

Nous tenons également à remercier M<sup>me</sup> Tanya Beaudin, attachée politique de la députée, M<sup>me</sup> Stéphanie Lachance, qui nous a honoré de sa présence afin de remettre en main propre les certificats à nos jubilaires.

## RECONNAISSANCE

2019-2020



Carole Fournier



Claudette Beaudoin



Guylaine Carrier



Jacynthe St-Hilaire



Jocelyne Forgues



Liette Chabot



Lorraine Labrecque



Lucie Breton



Mance Vallières



Marjolaine Lavoie



Myriam Bilodeau



Nancy Labrecque



Sylvie Savoie

					
Anne Grégoire	Nicolas Fournier	Marielle Guay	Lise Vaillancourt	Julie Andrews	Andrée Dubé
					
Thérèse Vaillancourt	Sophie Roy	Normand Lemay	Marie Girard	Line Hudon	Linda Deslauriers
				<p><b>Reconnaissance 2019-2020</b></p>  <p>Coopérative de services <b>Rive-Sud</b></p> <p><i>Mieux vivre chez soi</i></p>	
Josette Gagnon	Johanne Fortin	Audrey St-Michel	Céline Cloutier		
<p><b>RECONNAISSANCE 2019-2020</b></p> <p>C'est avec un immense plaisir que la Coopérative de services Rive-Sud a tenu en février dernier son activité « RECONNAISSANCE » pour les seuils d'heures atteints en 2019 ou 2020 pour 40 employés du Grand Lévis.</p> <p>Le Conseil d'administration et la direction souhaitent souligner le dévouement, la loyauté et l'excellence des services offerts à nos membres par les employés mis à l'honneur, et ce, par la remise de certificats honorifiques de l'Assemblée nationale du Québec ainsi que la distribution de cadeaux. Ces gens de cœur sont nos piliers, notre richesse et nous voulions souligner toute notre gratitude et notre reconnaissance.</p> <p>Certains jubilaires ont également été reconnus, mais n'ont pu être présents à l'activité : Carole Dumont, Doris Martel, Lucie Carboneau, Nancy Morneau et Suzanne Racine.</p> <p><b>MERCI DE FAIRE UNE DIFFÉRENCE DANS LA VIE DE NOS USAGERS!</b></p>					
					
Claudette Dumont	Diane Grondin	Florianne Lévesque	France Boutin		
					
Francine Ruest	Geneviève Guimont	Gérard Corriveau	Jacinthe Labonté		
					
Caroline Boucher	Chantal Comeau	Danielle Lefebvre	Danielle Royer	France Côté	Isabelle Morency
					
Linda Charest	Louise Trudel	Luce Gilbert	Michelle Bernier	Nathalie Doyon	Yves Bergeron

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Paul-René Roy,**  
président

**Yvan Laurin,**  
président, à compter  
du 1<sup>er</sup> juin 2022

**Jean-Claude Préfontaine,**  
vice-président

**Louise Therriault,**  
secrétaire

**Guy Vaillancourt,**  
trésorier

**Angèle Aubin,**  
membre du conseil

**Denise Fortier,**  
membre du conseil

**Jean-Yves Regnière,**  
membre du conseil



## PERSONNEL ADMINISTRATIF

### ÉQUIPE DE DIRECTION :

**Jocelyne Rouleau,** direction générale

**Isabelle Morency,** ressources humaines et communication

**Suzanne Turgeon,** opérations

**Patrick Dumas,** finances, comptabilité et ressources matérielles

### ÉQUIPE ADMINISTRATIVE :

**Julie Andrews,** conseillère sénior

**Caroline Tanguay,** conseillère service aux membres aide à la vie domestique

**Kathleen Bourgault Marquis,** conseillère service aux membres aide à la vie domestique

**Serigne Seck,** conseiller service aux membres aide à la personne

**Annie Giroux,** conseillère service aux membres aide à la personne

**Maxime de la Durantaye,** coordonnateur des cuisines collectives

**Linda Charest,** formatrice, intégration et accueil

**Sophie Roy,** commis administrative

**Cathy Lamarre,** technicienne comptable

**Michelle Kohnen,** secrétaire-réceptionniste

# Merci à tous nos partenaires



pour l'année 2022



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