

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023·2024



Coopérative  
de services  
**Rive-Sud**

*Mieux vivre chez soi*



## MOT DU PRÉSIDENT

**Yvan Laurin**  
Président

D'entrée de jeu, je suis très heureux de vous annoncer qu'en 2023-2024, votre Coopérative, fidèle à sa mission, a été en mesure de mieux répondre aux besoins de ses membres. En effet, elle a réussi à augmenter le volume de ses heures de services et le nombre de ses employés. Cette réussite est digne de mention considérant que nous connaissons une pénurie de main-d'œuvre très importante dans notre région.

Cette année a aussi été marquée par des gestes en matière de gestion des risques. En premier lieu, devant les menaces grandissantes liées à la cybersécurité, la Coopérative a mis en place plusieurs mesures pour atténuer le plus possible les risques liés aux cyberattaques. Elle a notamment contracté une assurance pour contrer ces éventuelles attaques. Le conseil d'administration (CA) s'est aussi assuré que la Coopérative soit en tout point conforme aux exigences légales en matière de protection des renseignements personnels.

La rentabilité est une préoccupation constante de votre CA. En 2023-2024, sur une période de 15 mois, nous avons réussi, malgré un investissement important pour le recrutement international, à atteindre un léger surplus.

Jetons maintenant un coup d'œil sur la prochaine année.

Rappelons que les besoins des personnes âgées au Québec et sur notre territoire sont toujours aussi présents et que le Réseau de la santé peine énormément à y répondre. Ce dernier doit absolument prendre le virage du soutien à domicile. Ce virage permettrait, notamment, d'offrir quatre fois plus de services pour la même facture.

Votre Coopérative se prépare résolument pour être en mesure de répondre à une augmentation importante et à une diversification de la demande de services dans les prochaines années.

Pour ce faire, je vous l'avais annoncé l'an dernier, votre Coopérative, en plus de maintenir ses efforts de recrutement sur le plan local, s'est tournée vers le recrutement international. Je vous annonce donc, avec beaucoup de fierté, que nous allons accueillir plus d'une quinzaine de travailleurs étrangers en provenance de la Tunisie. Cette nouvelle force de travail est la bienvenue ; elle permettra à la Coopérative de répondre davantage aux besoins actuels et futurs des membres.

Nous projetons aussi de mettre en place dans les prochaines années un projet de gériatrie sociale. Ce projet permettra de repérer les personnes âgées dans le besoin et de les référer plus efficacement vers une équipe de gériatrie sociale qui les dirigera vers des ressources du milieu ou vers le Réseau de la santé pour être pris en charge par des ressources pertinentes dans un délai très court.

Au cours de la prochaine année, votre CA rencontrera des groupes de membres afin de mieux connaître leur satisfaction et leurs attentes à l'égard de leur Coopérative. Le but est vraiment de rapprocher la Coopérative de ses membres et d'établir avec eux un dialogue fructueux pour les deux parties.

En terminant, je veux, au nom du conseil d'administration, remercier tous les membres qui font confiance à leur Coopérative. Je veux aussi remercier sincèrement tous les employés pour leur dévouement et leur contribution essentielle. Un merci particulier à notre directrice générale, Mme Jocelyne Rouleau, et à son équipe de gestion. Merci enfin aux 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.





## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

**Jocelyne Rouleau**  
Directrice générale

Ce rapport annuel couvre quinze mois d'opération, soit l'année 2023 et les trois premiers mois de l'année 2024. Nous avons choisi de déplacer la fin d'année financière de la Coopérative pour qu'elle s'étale du 1<sup>er</sup> avril d'une année jusqu'au 30 mars de l'année suivante. Ce changement permet dorénavant d'élaborer nos prévisions budgétaires afin qu'elles coïncident avec l'année budgétaire du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Plusieurs autorisations, obligations et redditions de comptes auxquelles la Coopérative est soumise correspondent au calendrier budgétaire du gouvernement. Ce changement nous a permis de raffiner nos prévisions budgétaires et ainsi d'améliorer notre gestion.

Nous sommes conscients que les besoins en services à domicile vont augmenter de manière significative dans les prochaines années; tous les intervenants devront être mis à contribution afin d'offrir un éventail de services complet, permettant réellement aux aînés d'avoir le choix de rester chez eux. C'est dans cet esprit que les sept coopératives de services à domicile de Chaudière-Appalaches ont accepté de participer à un projet pilote, en collaboration avec le CISSS de Chaudière-Appalaches, visant l'adhésion et la mise en place d'un Plan d'action régional concerté (PARC).

Cet exercice, qui a débuté en 2023 et qui est présentement en cours, vise entre autres à planifier l'augmentation du volume des services pour les usagers, à améliorer les trajectoires de communication entre toutes les parties prenantes et à investir dans le recrutement, la rétention et la formation d'une main-d'œuvre compétente et efficiente. Une réelle concertation entre nous ne pourra que bonifier, diversifier et mieux répartir les ressources en aide à domicile sur le territoire de Chaudière-Appalaches. La Coopérative est donc fière de participer à ce projet d'envergure dont les objectifs sont la consolidation, l'augmentation et l'amélioration des prestations offertes aux aînés de notre région.

Cette croissance anticipée et les changements à venir ne seront réalisables qu'avec l'apport professionnel du personnel administratif et du personnel sur le terrain. Bien que la pénurie de main-d'œuvre soit en diminution, le recrutement demeure encore un enjeu en ce moment et pour le futur. L'écart entre la projection des besoins pour les services à domicile dans les prochaines années et le bassin des travailleurs disponibles pour y répondre est démesuré. C'est pourquoi la Coopérative s'est tournée vers le recrutement à l'international. Effectivement, depuis janvier 2023, nous avons recruté plusieurs immigrants issus de différents pays et, en octobre 2023, nous avons recruté 17 employés en Tunisie.

Notre personnel demeure notre plus grande richesse. Je ne répéterai jamais assez à quel point leur travail est essentiel et déterminant pour nos membres et nos usagers de Bellechasse et de Lévis. Notre personnel administratif, nos préposés à domicile et nos employés en services alimentaires en résidence sont dévoués et bienveillants. C'est avec gratitude et reconnaissance que je les remercie au nom de tous ceux qui bénéficient de leur service.

Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration pour leur implication et leur apport important à la bonne gestion de la Coopérative. Je les remercie aussi de la confiance et du soutien qu'ils m'accordent en tout temps.





## Faits saillants

### Reconnaissance des heures de services

En mai 2023, la Coopérative de services Rive-Sud a tenu en présentiel, par secteur, son activité « Reconnaissance » pour les seuils d'heures atteints en 2021 et 2022 pour 41 employés du Grand Lévis et 18 employés de la région de Bellechasse.

Le conseil d'administration et la direction ont souligné ainsi le dévouement, la loyauté et l'excellence des services offerts à nos membres et usagers. Pour l'occasion, un certificat honorifique de l'Assemblée nationale du Québec ainsi qu'un cadeau ont été remis à chaque jubilaire. Une publication dans le Journal de Lévis et La Voix du Sud a été un autre moyen de démontrer notre reconnaissance.

### Journée nationale des aides à domicile

Le 31 mai 2023, les aides à domicile se sont mérité des remerciements spéciaux pour le travail effectué chaque jour auprès de nos membres et usagers. Lors de cette journée, un courriel a été envoyé aux préposés ayant reçu des mots de gratitude de la part de leurs usagers. Un tirage au hasard de 22 prix s'est tenu parmi l'ensemble des préposés afin de leur redire toute notre reconnaissance et gratitude.

### Volet recrutement

En 2023, afin d'augmenter davantage notre visibilité, en plus de continuer à utiliser les différentes plateformes web et médias sociaux, nous avons créé de nouveaux types de publicité, soit des encarts distribués dans les boîtes aux lettres en partenariat avec Postes Canada et des mémos magnétiques distribués dans deux épiceries. Nous avons participé à un salon de l'emploi, soit Le Salon de l'emploi de Lévis-Bellechasse en avril 2023, afin de rencontrer des candidats potentiels. Également, nous avons été invités à venir rencontrer des employés d'une résidence privée pour aînés, qui malheureusement devait fermer ses portes, en vue d'une possible embauche.

### Mission à l'international

Au début du mois d'octobre, nous sommes allés en mission de recrutement à l'international. Dix-sept (17) travailleurs tunisiens ont été recrutés afin de pouvoir offrir des services en aide domestique et en soins d'assistance personnelle à nos usagers. À notre retour de Tunisie, nous avons continué nos démarches auprès de l'immigration afin de faire cheminer les dossiers de ces 17 futurs travailleurs immigrants. Malgré la distance, nous avons voulu garder le contact en tenant, entre autres, des vidéoconférences par Zoom. Fort satisfaits de cette expérience enrichissante, nous sommes convaincus que les retombées seront plus que positives et sauront combler des besoins grandissants.

### Formations

Ce sont plusieurs heures de formation qui ont été dispensées au cours de l'année 2023 : formation en réanimation cardiorespiratoire (RCR), Principes pour le déplacement sécuritaire de personnes (PDSP), actes délégués (Loi 90), formation en hygiène et salubrité (MAPAQ), Formation adéquation des préposés aux AVD du Québec dans les EÉSAD (FAPAQE), entraînement à la tâche, formations avec notre mutuelle de prévention en santé et sécurité au travail et webinaires pour le personnel administratif.

### Travailleurs immigrants

Nous avons élaboré un plan d'accueil, de formation et d'intégration spécifiques pour les travailleurs étrangers. Les différences culturelles de plusieurs de nos nouveaux employés nous ont amenés à revoir nos formations techniques.

### Fête de Noël 2023

Le 16 décembre, nous avons célébré notre fête de Noël des employés où le thème était Noël autour du monde. Une salle colorée, une animation diversifiée où une ambiance de partage et de danse ont été à l'honneur. Une carte cadeau des Galeries Chagnon d'une valeur variant de 20 \$ à 50 \$ accompagnée de vœux de Noël a été offerte à tous les employés de la Coopérative.





## Faits saillants

### Projet pilote RH

Un nouveau projet pilote RH a été développé. Il porte sur une garantie d'heures afin de stabiliser la rémunération de nos employés offrant une disponibilité de 32 heures et plus par semaine et ce, toujours dans le but de bonifier le lien d'appartenance et d'offrir le meilleur service à nos membres et usagers.

### Intégration et soutien aux employés

Afin d'offrir le soutien et les outils nécessaires à nos préposés, nous avons augmenté la formation à domicile chez les usagers avec le nouveau préposé. De plus, nous offrons à nos employés des accompagnements situationnels selon leurs besoins. Afin d'assurer la sécurité et le confort des employés, une vérification du matériel, des équipements ainsi que de l'environnement est effectuée par un préposé sénior.

### Appels de courtoisie

La satisfaction de nos membres et usagers ainsi que la qualité des services sont primordiales pour la Coopérative. Il fait partie de nos processus d'effectuer des visites de mises à jour des dossiers et des appels de courtoisie suite au premier service.

### Résidences

Le manque de main-d'œuvre demeure le plus grand défi dans la gestion des services alimentaires des douze résidences. En collaboration avec le directeur des finances et ressources matérielles, nous avons redéfini l'organisation du travail dans les services alimentaires afin d'arriver à une rationalisation optimale. De plus, on observe une augmentation importante des résidents. La majorité des résidences affichent complet.

### Rencontres et activités de réseautage

La Coopérative participe à des rencontres régulières de coordination avec le personnel du CISSS de Chaudière-Appalaches et ce, à tous les niveaux. Ces réunions nous permettent de mieux définir les trajectoires et, réciproquement, d'ajuster nos approches et nos services. Nous siégeons sur les Comités « Virage proches aidants » de Lévis et de Bellechasse ainsi que sur un Comité de l'Appui afin d'optimiser les services que nous offrons en répit. La Coopérative participe aux tables des aînés locales de son territoire et collabore à des projets de recherche ainsi qu'au Collectif A.I.M.E.

### Améliorations en comptabilité

Afin de mieux gérer la Coopérative, un outil de suivi constant des coûts de revient de nos services a été développé. Cet outil nous permet de mieux connaître l'adéquation entre nos tarifs et les coûts réels de nos services. En plus du budget annuel adopté par le conseil d'administration, le département des finances dépose à chaque réunion du conseil d'administration des projections financières ajustées à la réalité du moment. On doit aussi souligner qu'au niveau des audits du 31 mars 2023 et du 31 mars 2024, il n'y a eu aucune écriture de correction.

### Comités du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration ont poursuivi leur implication au sein des trois comités du CA, à savoir le Comité Gouvernance, le Comité Ressources humaines et le Comité Finances. Leurs mandats sont octroyés par le conseil d'administration à chaque année et visent à approfondir certains dossiers ou à effectuer des analyses pointues avec l'objectif de présenter au conseil d'administration des recommandations appuyées de justifications bien documentées.







## BILAN SOCIAL

### Du nouveau cette année...

La Coopérative présente cette année son bilan social pour l'année 2023-2024 (du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 mars 2024)

#### Mission de la Coopérative de services Rive-Sud

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.

#### Sa 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.

#### Qu'est-ce que l'impact social ?

Dans le secteur de l'économie sociale et solidaire, il est issu de la capacité de l'organisation à anticiper des besoins pas ou mal satisfaits et à y répondre, via ses missions de prévention, réparation ou compensation. Il se traduit en termes de bien-être individuel, de comportements, de capacités, de pratiques sectorielles, d'innovations sociales ou de décisions publiques.

Source : Avise

La Coopérative de services Rive-Sud a permis aux proches aidants de Bellechasse et Lévis d'obtenir près de **24 000 heures de répit** pour prendre soin d'eux-mêmes. Ce sont autant d'heures qui les libèrent temporairement de leur responsabilité et de leur rôle de présence auprès de la personne aidée.

La Coopérative a consacré environ **111 000 heures à des services alimentaires** pour nourrir environ 350 personnes logées dans de petites et moyennes résidences pour aînés à but non lucratif.

Dernièrement, le CISSS de Chaudière-Appalaches a invité la Coopérative à collaborer afin d'amoindrir le choc de la fermeture d'une résidence privée pour aînés (RPA) à Honfleur. La Coopérative contribue à maintenir des emplois en milieu rural. De plus, elle offre aux employés de cette RPA une opportunité d'améliorer leurs conditions de travail.

- Tous les employés ont voulu rencontrer personnellement la directrice générale et la directrice des ressources humaines pour s'informer des services de la Coopérative, du fonctionnement et des salaires et étaient contents du fait que la Coopérative offrait des salaires plus élevés que ce qu'ils recevaient et qu'ils auraient la possibilité de suivre des formations.
- Plusieurs se sont montrés intéressés et ont été invités à communiquer avec la directrice des ressources humaines quand ils se sentiraient prêts.

Les membres et usagers de la Coopérative ont profité de près de **91 000 heures d'aide à domicile** : tantôt pour assurer la propreté de leur logement, tantôt pour la lessive, tantôt pour préparer des repas simples et sans diète et se faire accompagner dans leurs courses.

Sur son territoire, la Coopérative a livré près de **45 000 heures de services d'assistance personnelle** comme l'hygiène, l'aide à l'habillement, l'aide à l'alimentation et certains actes délégués en soins à la personne.

La Coopérative contribue aussi à augmenter la diversité ethnique de son personnel en embauchant une vingtaine de personnes issues de l'immigration. De plus, elle prépare depuis presque un an la venue d'une quinzaine de personnes provenant de la Tunisie pour les intégrer à son personnel d'aide à domicile. Elle veillera aussi à les intégrer dans les communautés de son territoire.

En contribuant au maintien à domicile des aînés de son territoire, la Coopérative évite ou retarde les coûts d'institutionnalisation de ces personnes.

Nous tenons à remercier M. Jean-Claude Préfontaine, vice-président de la Coopérative de services Rive-Sud, pour la rédaction de ce bilan.





## STATISTIQUES

Heures totales vendues du 1 <sup>er</sup> janvier 2023 au 31 mars 2024	Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 mars 2023	Du 1 <sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024	Total (15 mois)	
Aide à la vie domestique	14 683	62 552	77 235	28,5 %
Aide à la vie domestique protocole	2 497	10 178	12 675	4,7 %
Grand ménage et menus travaux	58	944	1 002	0,4 %
Soins d'assistance personnelle	975	3 625	4 600	1,7 %
Soins d'assistance personnelle protocole	7 549	33 391	40 940	15,1 %
Service de Répit	5 115	18 685	23 800	8,8 %
Services alimentaires	21 497	89 655	111 152	41,0 %
	<b>52 374</b>	<b>219 030</b>	<b>271 404</b>	<b>100 %</b>

Heures vendues par secteur	Lévis			Bellechasse			Les Chutes		
	Du 01.01 au 31.03.23	Du 01.04.23 au 31.03.24	Total (15 mois)	Du 01.01 au 31.03.23	Du 01.04.23 au 31.03.24	Total (15 mois)	Du 01.01 au 31.03.23	Du 01.04.23 au 31.03.24	Total (15 mois)
Aide à la vie domestique	33,4 %	32,7 %	32,8 %	26,1 %	30,7 %	29,9 %	23,1 %	31,8 %	30,3 %
Aide à la vie domestique protocole	4,6 %	4,5 %	4,5 %	6,3 %	6,8 %	6,7 %	4,3 %	3,3 %	3,5 %
Grand ménage et menus travaux	0,3 %	0,5 %	0,4 %	0,1 %	0,6 %	0,5 %	0,2 %	0,4 %	0,3 %
Soins d'assistance personnelle	2,4 %	2,0 %	2,1 %	0,6 %	1,0 %	0,9 %	2,0 %	1,5 %	1,6 %
Soins d'assistance personnelle protocole	16,6 %	17,5 %	17,4 %	9,8 %	10,7 %	10,5 %	14,3 %	13,3 %	13,4 %
Service de Répit	6,8 %	6,5 %	6,6 %	19,4 %	13,4 %	14,5 %	8,4 %	7,1 %	7,4 %
Services alimentaires	36,0 %	36,2 %	36,1 %	37,7 %	36,8 %	37,0 %	47,8 %	42,6 %	43,5 %

### 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 1 525 questionnaires envoyés, nous en avons reçu 726 complétés. Un taux de participation de 48 %.



Communications

**88,4 %**

Satisfaction générale

**91,0 %**

Recommandation

**92,4 %**





## CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Yvan Laurin**  
président

**Jean-Claude Préfontaine**  
vice-président

**Louise Therriault**  
secrétaire

**Guy Vaillancourt**  
trésorier

**Angèle Aubin**  
membre du conseil

**Christiane Bélanger**  
membre du conseil

**Denise Fortier**  
membre du conseil

**Luc Juneau**  
membre du conseil

**Hélène Labbé**  
membre du conseil

## PERSONNEL ADMINISTRATIF

### ÉQUIPE DE DIRECTION :

**Jocelyne Rouleau**, direction générale

**Isabelle Morency**, ressources humaines et communications

**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**, superviseur des cuisines collectives

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

**Sophie Roy**, commis administrative

**Cathy Lamarre**, technicienne comptable

**Michelle Kohnen**, secrétaire-réceptionniste

**Hélène Therrien**, adjointe administrative



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.







## MERCI À TOUS NOS PARTENAIRES





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