

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Bâtir un
monde
meilleur,
un service
à la fois

2024
2025



MOT DU PRÉSIDENT

Yvan Laurin, Président



Chères et chers membres,

La mission première de toute coopérative est de maximiser la réponse aux besoins de ses membres. Je suis donc très heureux, encore cette année, de vous dire que votre coopérative, fidèle à sa mission de services, a augmenté d'une manière importante ses heures de service auprès de ses membres. Elles sont passées de 219 030 heures en 2023-2024 à 243 657 heures de service en 2024-2025. C'est une augmentation de 11,24 %. Soulignons que cette progression ne s'est pas faite au détriment de la qualité de service, car les membres dans nos sondages et consultations ont clairement exprimé leur haut taux de satisfaction.

Nous avons été en mesure d'augmenter les heures de service grâce aux efforts de recrutement notamment auprès des travailleuses et des travailleurs issus de l'immigration, comme nous vous l'avions annoncé l'an passé. Merci aux membres et au personnel d'accueillir la diversité avec ouverture. En mars 2024, la Coopérative comptait 260 membres du personnel. Un an plus tard, en mars 2025, elle en comptait 263. Cette légère augmentation témoigne d'une belle stabilité dans nos effectifs, et ce, malgré plusieurs départs à la retraite au cours de l'année.

En plus d'investir beaucoup d'efforts dans le recrutement, votre coopérative, pour favoriser une meilleure rétention, a amélioré la rémunération et les conditions de travail de son personnel, incluant les aides à domicile, et ce, tout en maintenant au plus bas niveau la tarification des services. À ce sujet, nous tenons à souligner la contribution majeure du gouvernement du Québec et de son ministère de la Santé qui appuient d'une manière tangible le virage vers le soutien à domicile.

Votre conseil d'administration s'est aussi préoccupé de la vie associative en consultant directement plus de 50 membres. Plusieurs administratrices et administrateurs ont rencontré des membres des territoires et secteurs desservis de Bellechasse, Lévis et des Chutes-Chaudière afin de connaître leur satisfaction à l'égard de la Coopérative et d'entendre leurs suggestions.

L'année 2024-2025 a aussi été marquée par le départ à la retraite de la directrice générale, Mme Jocelyne Rouleau que nous remercions chaleureusement pour tous les efforts et

l'énergie qu'elle a consacrés à la Coopérative au cours des cinq dernières années. Mme Amélie Gagnon lui succède depuis le 31 mars 2025. Dès son arrivée, elle s'est intégrée très rapidement dans son nouveau poste et la Coopérative a déjà bénéficié de sa vivacité d'esprit et de sa rapidité d'exécution.

En 2024-2025, dans le cadre d'un exercice de planification stratégique 2025-2029, votre conseil d'administration a révisé la vision de la Coopérative. Cette vision, très ambitieuse, énonce plusieurs défis majeurs et place notamment le service aux membres et le personnel au centre de ses préoccupations. Nous aurons besoin de la collaboration de toutes et tous pour sa mise en œuvre : les membres et l'équipe. Établir des partenariats étroits avec les organisations du milieu et les établissements de santé est essentiel pour assurer une réponse adéquate aux besoins de nos membres sur tout notre territoire. Cette vision s'énonce comme suit :

« Afin de permettre aux personnes âgées et aux personnes vulnérables de vivre chez elles, dans un environnement sécuritaire, agréable et de qualité aussi longtemps qu'elles le désirent, la Coopérative :

- *Met en place une approche globale, intégrée et centrée sur l'ensemble des besoins des membres ;*
- *Offre à ses membres une gamme complète de produits et de services ;*
- *Est reconnue comme étant un employeur de choix ;*
- *Agit dans son milieu en partenaire et y exerce un leadership dynamique ;*
- *Est un acteur majeur incontournable du soutien à domicile ;*
- *Est autonome et indépendant sur le plan financier et de la gouvernance. »*

En terminant, et ce, au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier tous les membres qui font confiance à leur Coopérative. Merci à notre regroupement, le réseau des EÉASD, qui nous soutient et nous appuie. Je veux aussi remercier sincèrement l'ensemble du personnel, incluant les équipes administrative et de gestion pour leur dévouement et leur contribution essentielle. Merci enfin à tous mes collègues du conseil d'administration pour leur détermination dans la réussite de la Coopérative de services Rive-Sud.

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Amélie Gagnon, Directrice générale



Aux membres et partenaires de la Coopérative,

En 2025, j'ai rejoint la Coopérative de services Rive-Sud avec une ambition claire : consolider nos acquis et préparer l'avenir avec confiance. J'ai rapidement découvert une organisation solide, portée par une équipe mobilisée et un conseil d'administration engagé.

J'ai aussi pu compter sur le soutien du Réseau de coopération des EÉSAD, un partenaire essentiel qui contribue activement à la promotion et au développement des entreprises d'économie sociale en aide à domicile. Leur accompagnement généreux et pertinent témoigne de la valeur de ce partenariat, un appui qui renforce notre capacité collective à remplir notre mission auprès des membres et des usagers, de même qu'à soutenir nos équipes chaque jour.

Au cours de la dernière année, la Coopérative a augmenté son nombre d'heures de service, une réponse concrète à des besoins qui ne cessent de croître. Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre et de demandes plus complexes, nous avons réagi avec agilité : en ajustant nos façons de faire, en investissant dans la formation et en misant sur l'humain. Chaque embauche, chaque intégration et chaque formation ont été des réponses directes à une réalité bien concrète. Les obstacles rencontrés sont ainsi devenus des leviers d'innovation qui nous ont permis de transformer les défis en occasions de croissance et de renforcer notre pouvoir d'agir.

Cette capacité d'adaptation nous a permis de maintenir une qualité de service remarquable. Elle repose sur des gestes concrets : des efforts soutenus en recrutement, une meilleure intégration des nouvelles personnes salariées et une attention particulière à la formation continue. Ces actions ont stabilisé notre effectif malgré plusieurs départs à la retraite et favorisé l'accueil d'une diversité enrichissante.

Parce que l'adaptation se construit aussi avec les membres, nous avons mené des consultations dont les retombées sont déjà visibles : un accompagnement mieux structuré

pour les nouvelles personnes salariées, une communication plus claire auprès des membres et une écoute renforcée. Ces échanges rappellent une chose essentielle : la Coopérative progresse grâce à la participation active de ses membres. Être à l'écoute, c'est aussi savoir se remettre en question, ajuster nos pratiques et évoluer avec notre communauté.

Avec cette posture — écoute authentique, ouverture au terrain et volonté constante de s'améliorer — nous avançons pas à pas. Nous voulons continuer à adapter nos façons de faire, à apprendre de nos expériences et à grandir avec notre communauté, en suivant le rythme des besoins et parfois même en le devançant. Nous nous sommes également rapprochés de nos partenaires, convaincus que c'est ensemble que nous pourrions relever les défis de demain. Être plus proches des membres, mieux desservir notre territoire et répondre avec rigueur et bienveillance sont des objectifs partagés. Cette démarche s'appuie sur les acquis des dernières années tout en insufflant un vent de renouveau.

Je crois profondément en la force de notre équipe et en la pertinence de notre modèle pour relever les défis à venir. Ensemble, avec solidarité et vision, je suis fière de prendre part à cette aventure collective tournée vers l'avenir. Notre bilan est clair : nous savons transformer les défis en solutions durables. Dans les prochaines années, nous continuerons d'innover, de valoriser notre personnel et de renforcer notre présence sur le terrain, tout en mettant en lumière notre modèle coopératif, résolument humain.

Nous aspirons à être reconnus non seulement pour l'excellence de notre accompagnement, mais aussi comme un acteur incontournable, une référence crédible vers qui l'on se tourne pour trouver des solutions. Ce bilan reflète l'engagement de tout le personnel de la Coopérative, soutenu par un conseil d'administration présent et par des partenaires de confiance.

Faits saillants

Une hausse marquée du volume de services

L'année 2024–2025 a été marquée par une progression significative du volume de prestations offertes. Au total, **243 657 heures** ont été réalisées, toutes catégories confondues, soit une augmentation de plus de 24 000 heures par rapport à l'an dernier — ce qui représente une hausse de plus de 11 %.

Cette croissance reflète une demande toujours plus forte en soutien à domicile. Si l'ensemble des besoins ne peut être comblé, nous déployons des efforts constants pour adapter notre offre, innover et renforcer notre capacité à répondre, du mieux possible, aux attentes des membres.

Recrutement de personnel issu de l'immigration

La Coopérative compte 40 membres du personnel issus de l'immigration, dont 21 titulaires de permis de travail fermé. Certains ont été recrutés localement, déjà établis à Lévis. D'autres ont rejoint l'équipe grâce à une mission menée en Tunisie en 2023, qui a permis l'embauche de 17 personnes, arrivées en quatre vagues entre juillet et octobre 2024.

L'intégration a été soigneusement accompagnée afin d'assurer une transition harmonieuse, tant au travail que dans leur nouvelle vie. Cette expérience, jugée positive, témoigne de notre capacité à diversifier nos stratégies d'embauche et à valoriser les talents de tous horizons.

Des efforts de recrutement se sont poursuivis localement, notamment par notre participation annuelle au Salon de l'emploi Lévis-Bellechasse.



De gauche à droite, Rayen Chaabi, Rachel Santerre de Santerre Recrutement International, Tarak Ben Amara, Jocelyne Rouleau et Sadok Salhi.

Présence accrue dans Bellechasse

En 2024, nous avons renforcé notre présence dans Bellechasse en misant sur la proximité et l'ancrage local. Pour ce faire, un comité composé de trois administratrices bénévoles bien enracinées dans la région a vu le jour. Il a permis de tisser des relations durables, de participer activement aux concertations régionales et de faire valoir les priorités de la Coopérative sur le territoire.

Cette présence a aussi permis de poser les bases d'un projet structurant en gériatrie sociale. Ce dernier vise à agir sur l'isolement, la précarité et la perte d'autonomie des personnes âgées en mobilisant les ressources de la communauté. Encore en phase de démarrage, il est porteur de solutions concrètes pour mieux soutenir les aînés.

Renforcement du milieu de travail

Une politique sur la prévention du harcèlement a été adoptée, consolidant les bases d'un climat de travail respectueux et sain pour l'ensemble du personnel. Cette mesure vient appuyer les efforts déjà déployés pour offrir un environnement de travail inclusif et mobilisateur.

Un accompagnement renforcé dès l'embauche

Tout au long de l'année, nous avons renforcé nos pratiques d'accueil et d'intégration pour l'ensemble des nouveaux membres du personnel, quelle que soit leur origine. Dès leur arrivée, ceux-ci bénéficient d'un apprentissage adapté à leur fonction, ainsi que d'un accompagnement structuré : soutien sur le terrain, mentorat par une personne d'expérience et vérification proactive du matériel et des conditions de travail.

Différents types de perfectionnement ont été proposés tout au long de l'année, notamment en réanimation cardiorespiratoire (RCR), en principes de déplacement sécuritaire des personnes (PDSP), en hygiène et salubrité, ainsi que dans le cadre du programme FAPAQE, conçu sur mesure pour les préposés aux soins d'assistance personnelle.

Des formations ont également été offertes pour appliquer la législation renforçant la prévention des risques professionnels et les obligations des employeurs (Loi 90). Ces initiatives contribuent à maintenir un haut niveau de qualité de notre offre, tout en renforçant les compétences et la confiance du personnel.

Tableau récapitulatif du nombre de formations suivies

RCR	PDSP	Loi 90	FAPAQE	Alzheimer	MAPAQ	SARA	AVD	SAP	Rés
60	20	15	20	23	7	81	35	19	28

Vos consultations, nos actions

En 2024-2025, deux rencontres ont permis à des personnes membres, usagères ou proches aidantes d'échanger directement avec des membres du conseil d'administration.

Leurs commentaires ont déjà mené à des améliorations :

- Formation et accompagnement renforcés pour les nouveaux membres du personnel.
- Suivis de qualité accrus (appels de courtoisie et visites ponctuelles).
- Communication plus claire : meilleure identification de la Coopérative dans la facturation et les courriels.
- Information complète sur les services désormais intégrée au manuel de l'utilisateur.
- Analyse en cours pour répondre aux besoins en menus travaux et grand ménage.

Ces consultations confirment une chose : la voix des membres a un impact réel. D'autres rendez-vous auront lieu : venez faire entendre la vôtre !

Valorisation et reconnaissance

En juin 2024, l'activité annuelle de reconnaissance a permis de souligner l'engagement remarquable de 34 membres du personnel, totalisant ensemble plus de 430 000 heures de prestation cumulées, dont 6 aides à domicile ayant atteint entre 15 000 et 20 000 heures, et 6 autres dépassant les 25 000 heures.

Pour l'occasion, des certificats d'hommage ont été remis par des parlementaires et leurs représentants, dont Martine Biron, ministre des Relations internationales et de la Francophonie et députée de Chutes-de-la-Chaudière, Bernard Drainville, ministre de l'Éducation et député de Lévis, ainsi que Stéphanie Lachance, députée de Bellechasse. Cette distinction officielle, doublée d'une couverture médiatique locale, a contribué à renforcer la fierté et à mettre en valeur le travail accompli par les jubilaires.



Journée nationale des aides à domicile

Le 29 mai 2024, nous avons souligné avec gratitude l'engagement quotidien ces travailleuses et travailleurs essentiels, à l'occasion de la Journée nationale des aides à domicile. Un mot d'appréciation leur a été adressé, incluant des mots de remerciement de la part des personnes membres ou usagères.

Pour marquer l'événement, un tirage de 19 prix a été organisé parmi eux, en signe d'appréciation sincère pour leur travail essentiel et leur dévouement.

Voix des membres

« C'est une perle!!! Nous sommes très satisfaits de ses services. Discrète, efficace, serviable, aimable et souriante! Elle sait s'adapter aux situations et on voit qu'elle aime son travail. Elle a toute ma confiance et je ne voudrais pas me passer de ses services. »

« Merci de prendre soin de notre environnement de vie. Même si les années passent, votre énergie, votre sens du travail bien fait, votre professionnalisme ne s'atténuent pas, au contraire. Toujours à l'heure, vous mettez de la joie dans notre journée. »



« Même si tu ne viens qu'une semaine sur deux, ta présence fait toute la différence. Chaque fois que tu es là, tu apportes avec toi ta bonne humeur, ta gentillesse et ton sens du détail. Tu fais bien plus que du ménage : tu rends mon quotidien plus agréable, plus serein. Ton écoute, ta douceur et ta disponibilité me touchent profondément. Merci pour tout ce que tu fais [...]. »

Esprit d'équipe et mobilisation

La fête de Noël, tenue en décembre 2024, a rassemblé plus de 170 personnes dans une ambiance conviviale et inclusive. Ce moment festif, très attendu par les équipes, reste une des rares occasions où tout le personnel se retrouve ensemble. Il nourrit la cohésion, renforce le sentiment d'appartenance et met en valeur l'esprit d'équipe.

BILAN SOCIAL

Mission

Offrir à ses membres des services de soutien à domicile de qualité, basés sur les valeurs de bienveillance, honnêteté, rigueur, respect, solidarité et reconnaissance.

Nos impacts

Derrière chaque heure de prestation, il y a une présence humaine. Un geste de soin, un mot d'encouragement, un moment de répit. Depuis plus de 30 ans, la Coopérative de services Rive-Sud agit avec bienveillance et solidarité pour permettre aux personnes de vivre chez elles, dans la dignité, aussi longtemps que possible.

Une communauté grandissante

En 2024-2025, la Coopérative compte 1 622 membres actifs, pour un total de plus de 2 000 membres répartis entre Lévis (incluant Saint-Lambert-de-Lauzon) et Bellechasse. Derrière chacun de ces chiffres, il y a une personne, une histoire, un besoin — et toujours une réponse humaine, enracinée dans le territoire.

Maintien à domicile et autonomie

En 2024-2025, environ 1 300 membres ont bénéficié de près de 80 000 heures d'aide à la vie domestique contribuant à un environnement propre et sécuritaire. Elles comprennent l'entretien ménager, la lessive, la préparation de repas simples (sans diète particulière) et l'accompagnement pour les courses.

Les soins d'assistance personnelle, dispensés à 293 membres pour un total de 46 673 heures, regroupent l'aide à l'hygiène, à l'habillement, à l'alimentation, la prise de médication ainsi que certains soins délégués (ex. : soins de plaies simples, prise de signes vitaux).

Le service de répit, indispensable au soutien des personnes proches aidantes, a permis d'assurer 22 304 heures de soins auprès de 88 personnes usagères, tout en offrant à leurs proches un temps de repos bien mérité.

Le grand ménage, quant à lui, représente 1 115 heures et contribue à un cadre de vie plus ordonné et confortable.

Vision

Permettre aux personnes âgées et vulnérables de vivre chez elles, dans la dignité, la sécurité et la qualité de vie, aussi longtemps qu'elles le désirent.

En complément, 3 028 heures de soins et 1 312 heures de répit ont été offertes à des membres non référés par le CISSS, confirmant le rôle de la Coopérative comme solution accessible, souple et digne de confiance.

Préparer et servir des repas en résidence

Grâce à notre offre de services alimentaires, nous avons accompagné environ 350 personnes vivant dans 12 résidences de personnes âgées à but non lucratif, pour un total de près de 95 000 heures. La préparation des repas dans ces milieux contribue à favoriser un cadre de vie rassurant et convivial.

Une équipe au cœur de l'action

La Coopérative compte 249 aides à domicile, dont 63 sont formés spécifiquement pour le service de répit. Par leur engagement quotidien, ils sont les visages de la bienveillance, de la rigueur et de la solidarité.

En misant sur la participation, la solidarité et l'équité, nous incarnons chaque jour les principes fondateurs du mouvement coopératif. Nous ne répondons pas seulement à des besoins : nous bâtissons un tissu social plus humain, une communauté plus forte.

Chaque accompagnement réussi, chaque soutien apporté aux personnes proches aidantes, chaque valorisation du personnel est une victoire collective. Ensemble, nous poursuivons cette mission, avec et pour les gens d'ici, afin de faire grandir une communauté toujours plus solidaire.



STATISTIQUES



RÉSULTATS DU SONDAGE DE SATISFACTION

Taux de
recommandation :
92,4 %

Taux de
satisfaction
globale :
88,9 %

Clarté des
communications :
88,4 %

HEURES TOTALES VENDUES

	Du 1 ^{er} avril 2023 au 31 mars 2024	Du 1 ^{er} avril 2024 au 31 mars 2025	% d'écart
Aide à la vie domestique	72 730	79 777	9,69
Grand ménage	944	1 115	18,1
Soins d'assistance personnelle	37 016	45 673	23,39
Service de Répit	18 685	22 304	19,4
Services alimentaires	89 655	94 788	5,7
TOTAL	219 030	243 657	11,2 %



HEURES VENDUES PAR SECTEUR (EN %)

	Lévis			Bellechasse			Les Chûtes		
	2023-2024	2024-2025	Variation en %	2023-2024	2024-2025	Variation en %	2023-2024	2024-2025	Variation en %
Aide à la vie domestique	38,3	37	(3,39)	36,9	34,2	(7,32)	26	27,7	6,54
Grand ménage	0,4	0,4	8,70	0,6	0,6	3,69	0,4	0,5	39,16
Soin d'assistance personnelle	19,4	21,3	9,79	11,7	12,9	10,26	16,8	18,7	11,31
Service de répit	6,4	8,1	40,13	14,1	13,4	(1,98)	8	8,4	20,04
Services alimentaires	35,6	33,3	4,13	36,7	38,9	9,16	48,8	44,7	5,70
TOTAL	91 718 h	102 085 h	11,30 %	42 221 h	43 425 h	2,85 %	85 091 h	98 147 h	15,34 %

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Yvan Laurin, président*

Angèle Aubin, vice-présidente*

Louise Therriault, secrétaire*

Guy Vaillancourt, trésorier*

Christiane Bélanger, administratrice

Denise Fortier, administratrice

Luc Juneau, administrateur

Hélène Labbé, administratrice

Jean-Claude Préfontaine, administrateur

* Membres du comité exécutif

PERSONNEL ADMINISTRATIF

ÉQUIPE DE DIRECTION :

Amélie Gagnon, direction générale

Isabelle Morency, ressources humaines

Suzanne Turgeon, opérations

Patrick Dumas, finances, comptabilité et ressources matérielles

COORDINATION ET SERVICES AUX MEMBRES

Katherine Dubé, conseillère – aide à la personne

Julie Andrews, conseillère – aide à la vie domestique

Éliane Baillargeon, conseillère – aide à la personne

Kathleen Bourgault Marquis, conseillère – aide à la vie domestique

Annie Giroux, conseillère – aide à la personne

Linda Charest, formatrice – intégration et accueil

SERVICE ALIMENTAIRE

Maxime de la Durantaye, superviseur – cuisines collectives

SOUTIEN ADMINISTRATIF ET COMMUNICATION

Michelle Kohnen, secrétaire-réceptionniste

Cathy Lamarre, technicienne comptable

Mégane Ouellet, conseillère en ressources humaines

Clara Pagé, conseillère – communication et relations avec le milieu

Sophie Roy, commis administrative

Hélène Therrien, adjointe administrative

PERSONNEL ÉTUDIANT

Josie-Anne Godbout, soutien administratif

Laura Botella, soutien administratif

Éloïse Desmeules, soutien administratif

REMERCIEMENT

Nous remercions sincèrement les membres, le conseil d'administration ainsi que le personnel. Chacune et chacun contribue, à sa manière, à faire de la Coopérative de services Rive-Sud une force vive du soutien à domicile dans notre région.

Un merci tout particulier aux partenaires pour leur appui indéfectible. Grâce à leur collaboration, nous pouvons offrir des services essentiels, développer des projets porteurs et bâtir, ensemble, une communauté solidaire et humaine. Leur engagement a un impact concret dans la vie des personnes que nous accompagnons chaque jour.



Coopérative
de services
Rive-Sud

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