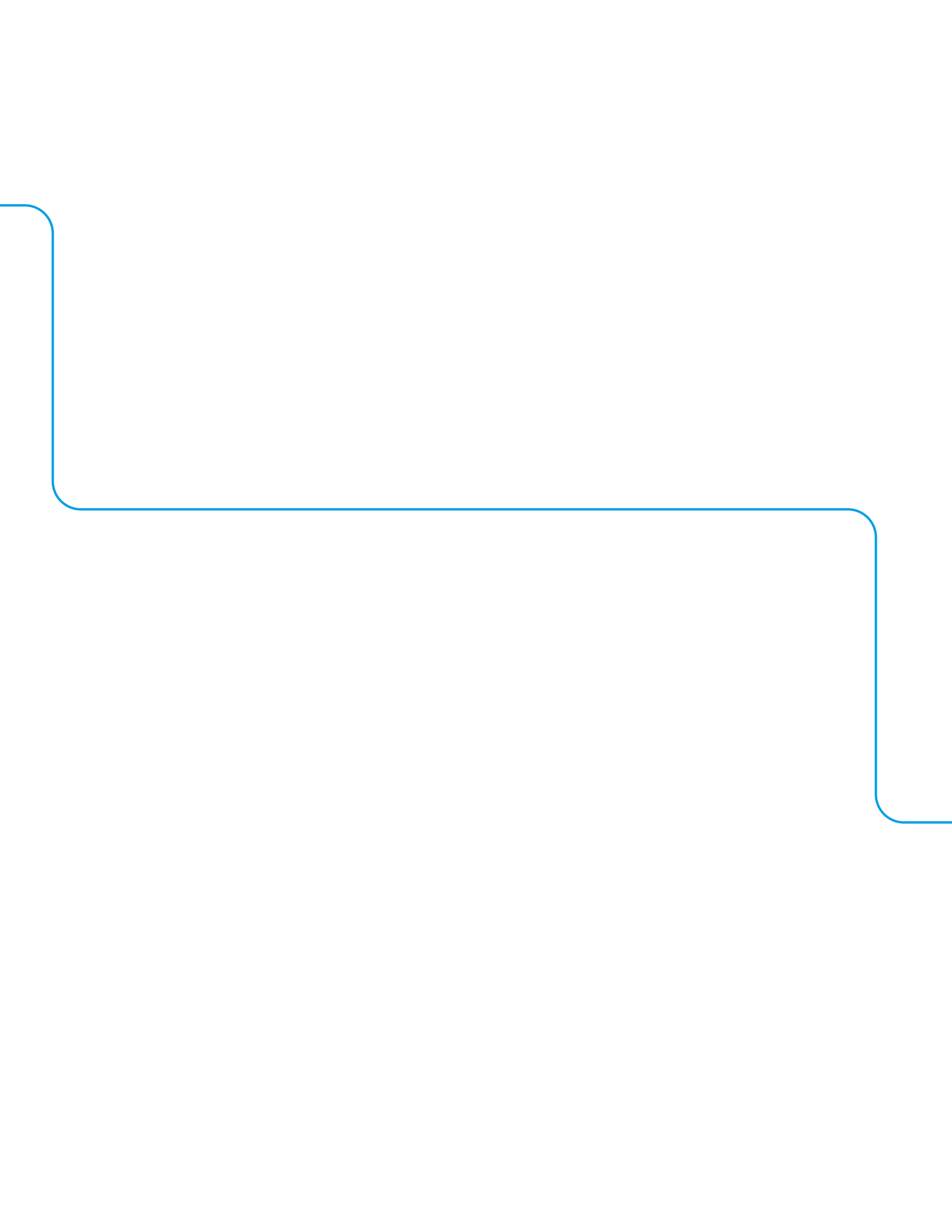


RAPPORT ANNUEL

2025-2026

Des liens qui
créent l'avenir





Qui sommes-nous?

Notre mission

Offrir, directement ou indirectement, à ses membres-usagers du grand Lévis, de la MRC de Bellechasse et de Saint-Lambert-de-Lauzon des services de soutien à domicile en s'appuyant sur les valeurs coopératives.

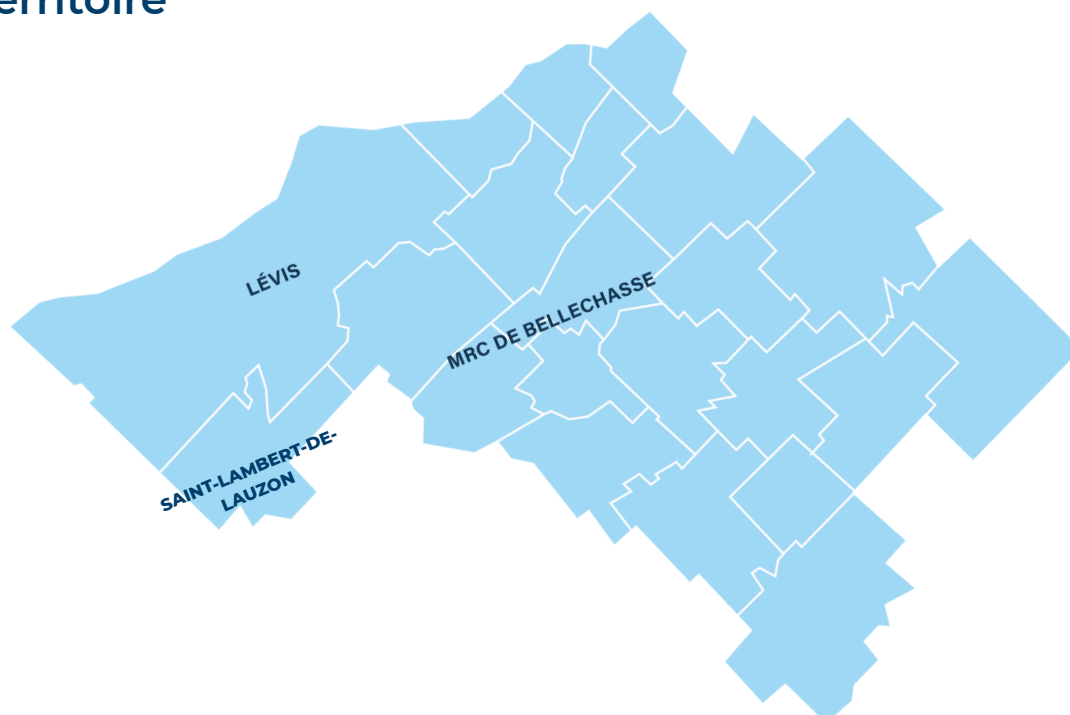
Notre vision

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.

Nos valeurs

- Bienveillance
- Honnêteté
- Rigueur
- Respect
- Solidarité
- Reconnaissance

Notre territoire



Mot du président

Chères et chers membres,

L'année 2025-2026 a marqué une étape importante dans l'évolution de notre coopérative. Elle a été caractérisée par l'arrivée d'une nouvelle direction générale, une nouvelle approche de gestion et le lancement de notre planification stratégique 2025-2029. Cette démarche nous a permis de définir une vision claire de notre développement et de poser des bases solides pour les années à venir.

Notre principal défi a été, et demeure, celui des ressources humaines. Comme plusieurs entreprises de notre région, nous faisons face à une pénurie de main-d'œuvre qui exerce une pression importante sur notre développement. Conscients que la qualité des services repose d'abord sur les femmes et les hommes qui les dispensent, nous avons fait de cet enjeu une priorité.

Plusieurs mesures ont été mises en place afin de faire de notre coopérative un employeur de choix. Nous avons instauré une politique de santé et de mieux-être, amélioré nos processus de recrutement, bonifié les salaires à l'embauche, revu notre structure organisationnelle et ajouté des ressources d'encadrement pour mieux soutenir nos aides à domicile. Ces efforts ont permis d'augmenter le nombre d'employés, d'améliorer la rétention du personnel et de réduire le taux de roulement. Ces résultats sont particulièrement encourageants puisqu'ils contribuent directement à la stabilité de nos équipes et à la continuité des services aux membres.

L'année a également été marquée par la croissance de nos activités. Nous avons enregistré une hausse du nombre d'heures de services, accueilli plusieurs nouveaux membres et maintenu un excellent niveau de satisfaction de nos usagers. Notre situation financière est demeurée solide, nous permettant d'envisager l'avenir avec confiance et de poursuivre les investissements nécessaires à notre développement.



Yvan Laurin

président du conseil d'administration

L'année 2026-2027 sera résolument tournée vers le développement et l'innovation. Notre priorité sera d'améliorer l'expérience de nos membres tout en élargissant notre offre de services. Nous souhaitons bonifier notre offre de grands ménages, développer nos services alimentaires dans les résidences et ajouter une offre de menus travaux afin de mieux répondre aux besoins de nos membres.

Nous sommes heureux que la Chaudière-Appalaches, où œuvre notre coopérative, ait été retenue pour des projets vitrines en services à la personne. Les membres admissibles pourront recevoir une aide financière pour l'hygiène, l'alimentation, la mobilité, la médication et le répit aux proches aidants.

Enfin, nous poursuivrons nos efforts afin d'améliorer l'expérience de nos membres, notamment par des appels de courtoisie plus fréquents, un traitement encore plus efficace des plaintes et une écoute accrue des besoins.

Je tiens à remercier sincèrement Amélie Gagnon et son équipe de direction, l'ensemble du personnel ainsi que les membres du conseil d'administration. Leur engagement, leur professionnalisme et leur dévouement sont au cœur des succès de notre coopérative.

C'est ensemble que nous continuerons de bâtir une coopérative forte, humaine et innovante, au bénéfice de nos membres et de toute notre communauté.



Amélie Gagnon
directrice générale

Mot de la directrice générale

Nous avons également porté notre regard vers l'avenir. Les démarches entourant le recrutement international, les premières réflexions sur la diversification de nos sources de revenus, l'évolution de notre offre de services et le déploiement de nouveaux outils numériques témoignent d'une volonté commune : bâtir une organisation plus agile, innovante et humaine.

Ce qui me rend particulièrement fière, ce n'est pas uniquement ce que nous avons accompli, mais la façon dont nous l'avons fait. Malgré les changements, nos équipes ont continué d'offrir des services empreints de professionnalisme, de bienveillance et de proximité. Elles ont accueilli de nouveaux collègues, adopté de nouvelles façons de travailler et continué de placer les membres au cœur de leurs interventions. Cette capacité d'adaptation est l'une des grandes forces de notre Coopérative.

Je remercie sincèrement les membres du conseil d'administration pour leur confiance et leur soutien, nos gestionnaires pour leur leadership, nos employés pour leur engagement ainsi que nos partenaires pour leur précieuse collaboration. Les réalisations présentées dans ce rapport sont avant tout le fruit d'un effort collectif.

Je suis convaincue que les organisations qui traversent le mieux le temps savent évoluer sans perdre de vue leur raison d'être. C'est ce que nous avons entrepris cette année : consolider nos fondations, clarifier nos ambitions et mettre en œuvre les moyens de poursuivre notre développement avec confiance.

Les prochaines années nous offriront de nombreuses occasions de grandir, d'innover et de renforcer notre impact auprès des communautés que nous desservons.

Ensemble, nous continuerons de faire évoluer notre Coopérative avec la même conviction qui nous anime depuis 34 ans : offrir des services de qualité, placer l'humain au cœur de nos actions et contribuer au mieux-être des personnes que nous accompagnons.

L'année 2025-2026 aura été bien plus qu'une année de croissance. Elle aura été une année de transformation, de consolidation et de préparation de l'avenir.

Lorsqu'une organisation grandit, il est facile de mesurer son évolution par le nombre de membres, d'employés, d'heures de services ou de nouveaux projets. Ces résultats témoignent de notre progression. Cette croissance repose toutefois sur un travail plus discret, mais essentiel : bâtir des fondations solides pour assurer la pérennité de notre organisation.

Au cours de la dernière année, nous avons choisi d'investir autant dans notre façon de travailler que dans notre capacité d'agir. Notre planification stratégique 2025-2029 a permis de définir une vision commune qui guide désormais nos décisions et nos priorités. Nous avons modernisé nos outils, fait évoluer nos pratiques de gestion et renforcé notre organisation pour mieux répondre aux besoins de demain. Une même ambition guide ces projets : mieux servir nos membres, soutenir nos employés et préparer la Coopérative aux prochaines années.

Cette transformation ne s'est pas réalisée uniquement à l'interne. Nous sommes allés à la rencontre de nos membres, de nos partenaires et de notre communauté pour mieux comprendre leurs besoins et construire avec eux les solutions de demain. Les consultations, nos partenariats et les échanges réalisés au cours de l'année ont enrichi notre réflexion et confirmé la pertinence de notre modèle coopératif.

2025-2026 EN UN COUP D'ŒIL

L'année 2025-2026 marque une étape importante dans l'évolution de la Coopérative.

270 353

heures de services

+ 11 %

91 651

heures d'aide à la
vie domestique

53 602

heures de soins
d'assistance
personnelle

24 904

heures de répit

98 728

heures de services
alimentaires

Notre communauté en chiffres

1 966

membres
actifs

+14,8 %

293

employés

+12,7 %

4 695

heures de
formation

93,3 %

membres
recommandant
positivement la
Coopérative

Les moments forts de 2025-2026



PRINTEMPS 2025

Lancer et mobiliser



ÉTÉ 2025

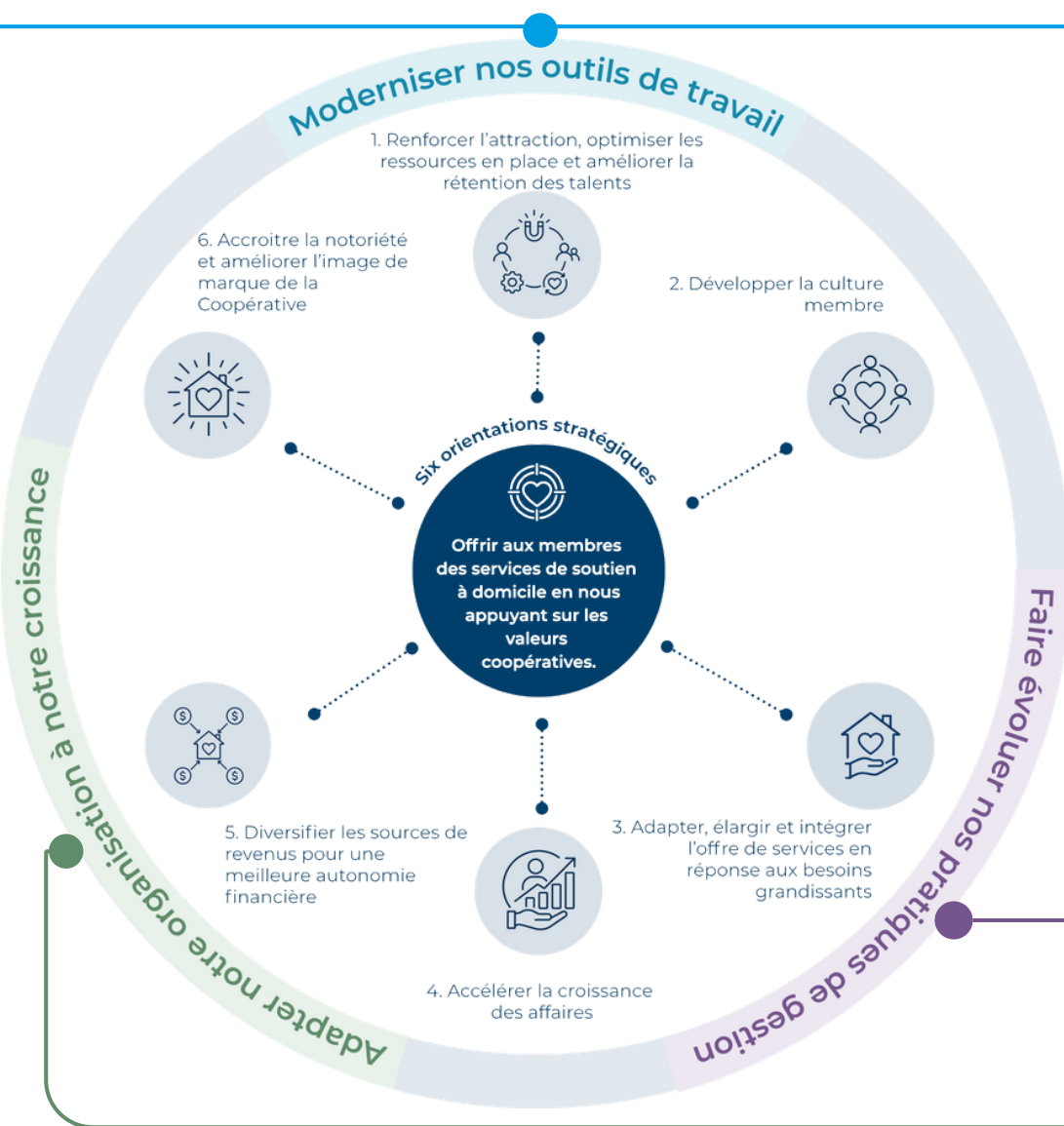
Aller à la rencontre

- Entrée en fonction de la nouvelle directrice générale
- Création d'un poste en communication et relations avec le milieu
- Lancement de la démarche Employeur de choix
- Deuxième consultation du cycle amorcé en 2024-2025
- Lancement de La Coop en tournée
- Premières démarches de partenariats municipaux

Une année de transformations...

...qui pose les bases de notre avenir.

En 2025-2026, la Coopérative a amorcé la mise en œuvre de sa planification stratégique 2025-2029.



AUTOMNE 2025

Structurer et écouter



HIVER 2026

Moderniser et consolider

- Adoption de la planification stratégique 2025-2029
- Mise en place de sondages de mobilisation (trois par année)
- Recentrage des rôles sur l'expérience membre

- Transformation numérique : Microsoft 365, outils collaboratifs et téléphonie IP
- Lancement du Portail des employés (phase 1)
- Déjeuners d'accueil des nouveaux employés
- Adoption du plan de communication

Notre vision devient réalité

Des fondations solides pour passer à l'action

En 2025-2026, la Coopérative a amorcé la mise en œuvre de sa planification stratégique 2025-2029. Avant de déployer pleinement ses six orientations, trois chantiers préalables ont été entrepris : la transformation numérique, la modernisation des pratiques de gestion et l'adaptation de la structure organisationnelle.

Ces travaux constituent les fondations nécessaires pour soutenir les équipes, améliorer nos façons de faire et permettre à la Coopérative de mieux répondre aux besoins de ses membres aujourd'hui et dans les années à venir.

Six orientations pour guider notre évolution

1.

Renforcer l'attraction, optimiser les ressources en place et améliorer la rétention des talents

Développer une culture et des pratiques innovantes pour attirer, mobiliser et fidéliser des talents engagés et alignés avec les valeurs de la Coopérative.

2.

Développer la culture membre

Placer les membres au cœur de la culture organisationnelle, de nos décisions et de nos façons de faire, tout en favorisant leur participation et une vie démocratique dynamique.

3.

Adapter, élargir et intégrer l'offre de services en réponse aux besoins grandissants

Offrir des services variés, flexibles et adaptés à l'évolution des besoins des membres et des proches aidants.

Trois chantiers préalables :



Transformation numérique



Modernisation des pratiques de gestion



Adaptation de la structure organisationnelle

4.

Accélérer la croissance des affaires

Stimuler notre croissance par l'optimisation de l'offre actuelle afin de devenir un acteur incontournable du soutien à domicile.

5.

Diversifier les sources de revenus pour une meilleure autonomie financière

Renforcer notre autonomie financière en élargissant notre offre de services et nos partenariats.

6.

Accroître la notoriété et améliorer l'image de marque de la Coopérative

Faire rayonner la Coopérative grâce à une communication proactive, des partenariats solides avec le milieu et des relations durables avec nos membres.

Et cette année, les premières avancées

La mise en œuvre d'une planification stratégique s'échelonne sur plusieurs années. En 2025-2026, parallèlement aux trois chantiers préalables, la Coopérative a commencé à faire progresser plusieurs de ses orientations.

Trois d'entre elles ont donné lieu à des actions particulièrement concrètes cette année : l'attraction et la rétention des talents, le développement de la culture membre ainsi que la notoriété et l'image de marque de la Coopérative.

Les pages suivantes présentent les principales réalisations associées à ces trois orientations. Les trois autres orientations, soit l'évolution de l'offre de services, la croissance des affaires et la diversification des sources de revenus, se déploieront progressivement d'ici 2029.

Renforcer l'attraction, optimiser les ressources en place et améliorer la rétention des talents

Prendre soin de celles et ceux qui prennent soin des autres.

Les employés sont au cœur de la Coopérative. Attirer, développer et fidéliser les talents est essentiel pour assurer des services de qualité aux membres. C'est dans cet esprit que s'inscrit notre démarche Employeur de choix.

Cette année...

L'année 2025-2026 a marqué une étape importante dans le développement de notre expérience employé. Plusieurs initiatives ont été mises en place afin de soutenir l'accueil, l'intégration, la mobilisation et le développement des équipes.

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, la Coopérative a intensifié ses efforts de recrutement en multipliant les campagnes de promotion, en renforçant sa présence au Salon de l'emploi Lévis-Bellechasse, en lançant La Coop en tournée et en mobilisant les municipalités et ses partenaires afin de faire connaître les possibilités d'emploi.

La structure organisationnelle a également été adaptée pour mieux accompagner les employés et soutenir l'évolution de la Coopérative.

Les résultats parlent d'eux-mêmes

+12,7 %

croissance du nombre
d'employés

88,7 %

employés recommandant la
Coopérative comme employeur

90,4 %

employés fiers de
travailler à la Coopérative



Employeur de choix

Créer un milieu de travail où chacun peut s'épanouir, être reconnu, développer ses compétences et évoluer dans une organisation humaine, mobilisatrice et porteuse de sens.

Le développement des compétences est demeuré une priorité tout au long de l'année. Sur les 4 695 heures de formation réalisées au cours de l'exercice, 863 heures ont été consacrées à la formation continue. Ces activités ont permis aux employés d'actualiser leurs connaissances, de perfectionner leurs compétences et de s'adapter aux réalités évolutives de leur milieu de travail. Les rencontres sectorielles sont désormais intégrées au développement professionnel, contribuant ainsi au maintien d'une expertise forte et à la qualité des services offerts aux membres.

Les activités de mobilisation ont également été repensées afin de favoriser les échanges entre les équipes et de renforcer le sentiment d'appartenance.

Notre plus grande fierté

Malgré une année de forte croissance et de transformation, nos équipes ont continué d'offrir des services humains, professionnels et de grande qualité. En parallèle, la Coopérative a posé les bases d'une culture organisationnelle plus rassembleuse, favorisant la collaboration et plaçant les membres au cœur des décisions.

Développer la culture membre

Être à l'écoute de nos membres, c'est grandir avec eux.

Une coopérative existe d'abord pour répondre aux besoins de ses membres. Leur offrir des services de qualité est essentiel, mais les écouter, comprendre leurs réalités et les associer aux réflexions qui orientent l'organisation l'est tout autant.

En 2025, la Coopérative a amorcé un virage important en plaçant la voix des membres au cœur de ses décisions. Cette orientation vise à renforcer le sentiment d'appartenance, à favoriser le dialogue et à faire en sorte que chaque amélioration, chaque projet et chaque décision demeurent ancrés dans les besoins réels du milieu.

Cette année...

L'année 2025-2026 a marqué une étape importante dans le développement de la culture membre. Les échanges avec les membres ont favorisé un dialogue ouvert avec le conseil d'administration et l'équipe de direction. Ils ont permis de mieux comprendre les besoins du milieu, de dégager des pistes d'amélioration

Notre plus grande fierté

Cette année marque le début d'une véritable culture de participation. Les membres sont désormais davantage appelés à contribuer à l'évolution de la Coopérative, et leur voix guidera les actions et les priorités des prochaines années.



concrètes en matière de services et de communication, tout en réaffirmant la volonté de placer les membres au cœur des décisions.

La Coopérative a également réalisé un sondage auprès des membres afin de mieux comprendre leur expérience et leurs attentes. Les constats recueillis guideront les actions et les priorités des prochaines années dans une perspective d'amélioration continue.

Au-delà des consultations et du sondage, un véritable changement de perspective s'est amorcé. La Coopérative souhaite renforcer le rôle de ses membres en les considérant non seulement comme des bénéficiaires de services, mais aussi comme des membres-proprétaires dont la voix contribue à orienter l'évolution de l'organisation.

Les résultats parlent d'eux-mêmes

+14,8 %

croissance du nombre de membres

274

répondants au sondage

80 %

membres évaluant positivement leur expérience

Accroître la notoriété et améliorer l'image de marque de la Coopérative

Le rayonnement d'une coopérative se mesure avant tout à la confiance qu'elle inspire.

Une coopérative bien enracinée dans son milieu contribue bien au-delà des services qu'elle offre. Elle participe au développement de sa communauté, crée des liens durables avec ses partenaires et fait connaître un modèle d'affaires fondé sur la solidarité, la proximité et l'engagement.

Accroître notre notoriété, c'est avant tout faire connaître notre mission, nos valeurs et notre impact afin que davantage de personnes, de partenaires et d'organisations choisissent de collaborer avec nous.

En faisant rayonner la Coopérative, nous renforçons les liens qui nous unissent à notre communauté et nous créons de nouvelles possibilités de développement au bénéfice de nos membres.

Cette année...

En 2025-2026, la Coopérative a franchi une étape importante dans le développement de sa notoriété et de son image de marque. En modernisant ses outils de communication et en

Notre plus grande fierté

En faisant connaître davantage sa mission, ses valeurs et son impact, la Coopérative renforce la confiance qu'elle inspire auprès de ses membres, de ses partenaires et de sa communauté. Chaque action de communication contribue ainsi à faire rayonner sa différence coopérative.



structurant davantage ses interventions, elle a renforcé sa présence auprès de ses membres, de ses partenaires et de sa communauté.

L'adoption d'un plan de communication a permis de structurer les actions destinées aux différentes clientèles. La modernisation des outils promotionnels, l'amélioration du site Internet et la mise en place d'une stratégie adaptée à chacun des réseaux sociaux ont contribué à mieux faire connaître la Coopérative, ses services et ses valeurs.

Parallèlement, la Coopérative a consolidé ses liens avec plusieurs partenaires stratégiques. Ensemble, ils ont contribué à accroître son rayonnement, à renforcer sa présence sur le territoire et à faire avancer des projets porteurs, notamment en matière de gérontologie sociale.

Cette reconnaissance s'est également traduite par la participation à différents événements régionaux, par une collaboration avec l'Université du Québec à Rimouski pour sensibiliser la relève en travail social et par l'obtention du Prix PRISMA – Engagement citoyen, décerné par la Chambre de commerce Bellechasse-Etchemins, soulignant l'impact de la Coopérative dans son milieu.

Les résultats parlent d'eux-mêmes

- 1 Prix **PRISMA** – Engagement citoyen
- 3 plateformes sociales avec une stratégie de diffusion distincte
- Plan de communication adopté
- 1 collaboration universitaire avec **l'UQAR**

Les services en chiffres

Heures totales vendues

du 1er avril au 31 mars

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	% Écart (entre les 2 dernières années)
Aide à la vie domestique	72 730	79 777	91 651	14,9 %
Grand ménage	944	1 115	1 468	31,7 %
Soins d'assistance personnelle	37 016	45 673	53 602	17,4 %
Service de répit	18 685	22 304	24 904	11,7 %
Service alimentaire	89 655	94 788	98 728	4,2 %
TOTAL	219 030	243 657	270 353	11 %

Heures vendues par district (%)

du 1er avril au 31 mars

	Lévis			Les Chutes			Bellechasse		
	2024- 2025	2025- 2026	Écart (entre les 2 dernières années)	2024- 2025	2025- 2026	Écart (entre les 2 dernières années)	2024- 2025	2025- 2026	Écart (entre les 2 dernières années)
Aide à la vie domestique	37	38,4	+3,8	27,7	30,2	+9,0	34,2	38,4	+12,3
Grand ménage	0,4	0,6	+50,0	0,5	0,6	+20,0	0,6	0,8	+33,3
Soins d'assistance personnelle	21,3	27,7	+30,0	18,7	18,5	-1,1	12,9	11,3	-12,4
Service de répit	8,1	8,7	+7,4	8,4	8,1	-3,6	13,4	9,8	-26,9
Service alimentaire	33,3	24,6	-26,1	44,7	42,6	-4,7	38,9	39,7	+2,1
TOTAL (en heures)	102 085 h	119 390 h	+ 17 305 h (+ 17,0 %)	98 147 h	107 516 h	+ 9 369 h (+ 9,5 %)	43 425 h	43 447 h	+ 22 h (+ 0,1 %)

Remerciements

L'année 2025-2026 a été marquée par de nombreux changements et une importante transformation organisationnelle. Le conseil d'administration et la direction générale tiennent à remercier sincèrement l'ensemble des employés pour leur engagement, leur professionnalisme, leur dévouement et leur capacité d'adaptation. Grâce à eux, la Coopérative a poursuivi sa croissance tout en maintenant des services de grande qualité.

Merci également à nos membres pour leur confiance et leur participation ainsi qu'à tous nos partenaires dont la collaboration contribue à faire rayonner la Coopérative et à renforcer son impact dans notre communauté.

Ensemble, nous construisons une Coopérative toujours plus forte, humaine et tournée vers l'avenir.

Conseil d'administration

Yvan Laurin, président*
Angèle Aubin, vice-présidente*
Louise Therriault, secrétaire*
Guy Vaillancourt, trésorier*
Christiane Bélanger, administratrice
Denise Fortier, administratrice
Hélène Labbé, administratrice
Jean-Claude Préfontaine, administrateur
Laval Tremblay, administrateur



* Membres du comité exécutif



Personnel administratif

Équipe de direction

Amélie Gagnon, directrice générale
Isabelle Morency, directrice expérience employé
Steven Gosselin, directeur expérience membre
Patrick Dumas, directeur finances, approvisionnement et développement

Service alimentaire

Suzanne Turgeon, coordonnatrice aux résidences et projets spéciaux
Maxime De La Durantaye, superviseur service alimentaire

Coordination et services aux membres

Julie Andrews, responsable expérience membre
Éliane Baillargeon, responsable planification et logistique
Magalie Boucher, coordonnatrice formation et engagement
Kathleen Bourgault Marquis, responsable planification et logistique
Linda Charest, commis administrative expérience membre
Annie Giroux, responsable expérience membre
Katherine Dubé, responsable expérience membre
Serigne Seck, coordonnateur formation et engagement

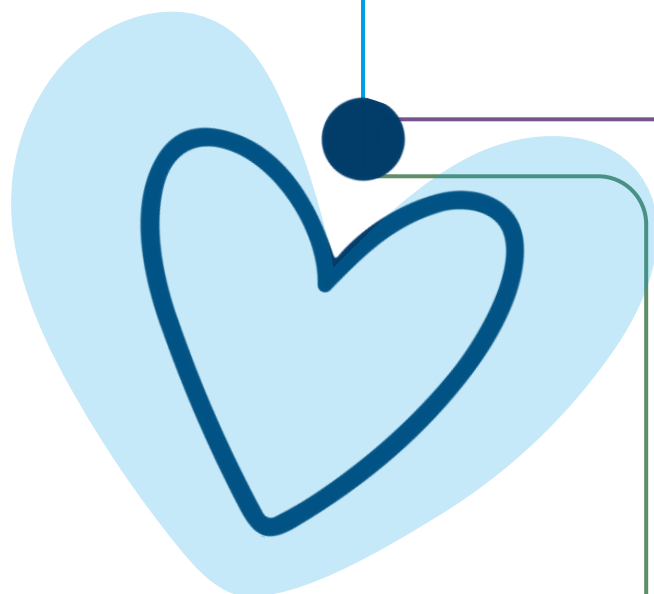
Soutien administratif et communication

Cathy Lamarre, technicienne comptable
Cynthia Marcoux, adjointe de direction
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

Éloïse Desmeules, soutien administratif
Coralie Legros, soutien administratif

Aux équipes présentées ici, ainsi qu'aux 271 autres employés qui, chaque jour, accompagnent nos membres et donnent vie à la mission de la Coopérative : merci.



730, route du Président-Kennedy, Lévis (Québec) G6C 1E2
☎ 418 838-4019 | 🌐 servicesrivesud.com | 📘 [/servicesrivesud](https://www.facebook.com/servicesrivesud)