

SERVICES
À DOMICILE
DES ETCHEMINS



Coopérative de solidarité

Pour vous...chez vous

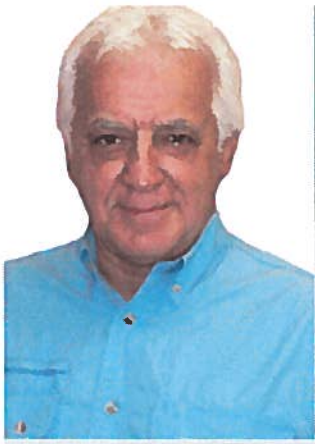
Rapport annuel
2016 - 2017



TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	1
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	2
L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE	3
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
PRÉSENTATION DU CONTEUR ALEXIS ROY	5
FORMATION FAPAQUE	6
NOS NOUVEAUX SERVICES	7
MENUS TRAVAUX	8
STATISTIQUES	9





Mot du président



Le conseil d'administration de la Coopérative de solidarité de services à domicile des Etchemins vous présente en ces quelques pages son rapport annuel 2016-2017. Cette dernière année fut une année de réalisations nombreuses. Tout le personnel a contribué avec sérieux à la production de 51 771 heures de services; et c'est en croissance de mois en mois. Il faut applaudir tout ce travail accompli auprès des membres utilisateurs et travailleurs de la Coopérative.

Il faut aussi souligner que cette dernière année fut vécue sous la gouverne d'une nouvelle direction et une nouvelle équipe administrative, doublée d'une redéfinition des fonctions et des tâches. C'est avec optimisme, enthousiasme et positivisme que tous les membres de la coopérative ont accompli toutes les réalisations. Le conseil d'administration témoigne également du renforcement apporté par la directrice générale et son équipe aux relations avec les partenaires de la Coopérative. Il témoigne aussi de l'apport significatif de la directrice générale au leadership régional des coopératives de Chaudière-Appalaches dans la démarche visant l'harmonisation de leurs services rendus en partenariat avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de la région.

Un travail remarquable a été fait en vue d'actualiser et parfaire l'image de la coopérative. Nous mentionnons entre autres la confection du site Internet qui constitue un outil de premier ordre aujourd'hui pour faciliter l'accès aux services de la coopérative.

Un investissement que l'on pourrait quasi qualifier d'audacieux, c'est-à-dire la réouverture de la convention collective pour augmenter les salaires, a été fait dans le but de renforcer la rétention des membres travailleurs et de faciliter le recrutement de nouvelles employées. Ce choix donne déjà les résultats escomptés.

Nous croyons sentir une augmentation de la confiance des membres utilisateurs envers leur Coopérative. Somme toute, l'année s'est bien déroulée, sans problème critique à résoudre.

Les administratrices et administrateurs se sont réunis en conseil d'administration à 14 reprises au cours de la dernière année. Les membres du conseil tiennent à remercier monsieur Richard Déry, élu lors de la dernière assemblée annuelle à titre de membre utilisateur, pour sa contribution au sein du conseil d'administration. Puisqu'il s'est retiré en tant que membre utilisateur, le conseil a fait appel aux compétences de madame Ghislaine Lapointe pour le remplacer jusqu'au terme de son mandat.

Au cours de la prochaine année, le conseil d'administration travaillera entre autres sur les dossiers suivants : la poursuite de la réalisation du plan stratégique de développement; l'élaboration d'une politique du développement organisationnel et salarial pour le secteur administratif; le développement de la section des menus travaux et d'autres services pour compléter notre gamme de services pour répondre aux besoins grandissants de notre population. Ensemble, il faudra retenir les stratégies marketing qui nous permettront de les concrétiser. Il faudra voir au développement des services d'aide à la personne en fonction des nouveaux standards de qualité qui seront convenus avec le CISSS de notre région. Il faudra renforcer notre savoir-faire et nos outils quant aux diverses conditions qui déterminent le prix de revient des services rendus et pouvoir ainsi dégager un surplus adéquat et équitable pour chaque heure de service rendu. Il nous faudra travailler au renforcement des relations et de la communication avec tous les membres du personnel pour que ces derniers aient plaisir à travailler au sein de leur Coopérative.

En terminant, il nous faut rappeler les grands rôles de notre Coopérative. Nous pouvons simplement les résumer en deux grands volets :

D'abord, le maintien à long terme de tous nos concitoyens dans leur milieu de vie par une offre de services de tous genres d'assistance à domicile;

En second, la création et la consolidation d'emplois de qualité pour le plus grand nombre d'etcheminois.

Le président,

Marcel Vermette



Mot de la Directrice générale



Chers membres et invités,

C'est avec plaisir que nous vous livrons le résultat des principales activités qui ont marqué l'année 2016-2017. Vous constaterez à la lecture de ce document que notre Coopérative possède une énergie et un dynamisme qui rayonne.

La dernière année nous a permis de travailler sur plusieurs dossiers, notamment la réouverture de la convention collective pour l'augmentation des salaires des préposés, le projet d'harmonisation des services avec l'ensemble des coopératives de Chaudière-Appalaches pour l'offre de services au CISSS, l'élaboration de notre plan stratégique pour les deux prochaines années, la création de notre page Facebook et de notre site Internet.

Dans le souci de répondre adéquatement aux besoins de nos clients et afin de préserver la satisfaction de ces derniers, de nombreuses formations ont été offertes aux préposés cette année : RCR, PDSB, FAPAQE (Formation adéquation des préposés aux AVQ du Québec dans les EÉSAD), cours pour les soins palliatifs et formation Savoir-être. De plus, nous offrons depuis un peu plus d'un an de nouveaux services; des menus travaux, de la stimulation cognitive et des services d'assistance personnelle dans les résidences privées.

Pour une deuxième fois, nous sommes porteurs d'un projet pour la Table de concertation des aînés des Etchemins. Nous avons obtenu une subvention de 150 000 \$ du programme Québec ami des aînés (QADA) : volet soutien aux actions communautaires. Cette somme nous a permis d'embaucher une chargée de projet et son mandat consiste à piloter le plan d'action 2017-2019 de la Table de concertation des aînés.

De plus, pour une septième année consécutive, nous participons à la Mutuelle de prévention des EÉSAD, ce qui nous a permis de bénéficier d'une réduction considérable de nos cotisations à la CNESST.



Afin de relever les défis de la prochaine année, il est important d'être bien entouré. Je profite donc de l'occasion pour souligner l'excellent travail et dévouement de nos préposés. Vous êtes un apport très important dans la qualité de vie de nos clients et vous êtes l'élément clé de la réussite de notre Coopérative. Merci à l'équipe administrative pour son professionnalisme, son dévouement et son savoir-faire. C'est cette belle complicité qui nous permet de réaliser parfois l'impossible et de nous tenir les coudes afin de rendre à terme nos nombreux projets. Je voudrais remercier les membres de notre conseil d'administration pour leur appui pour nos projets audacieux et pour votre contribution grandement appréciée. Merci à tous nos partenaires et collaborateurs pour votre fidélité et votre confiance. Et finalement, merci à vous, chers membres utilisateurs, d'encourager notre réussite. Nous pouvons être fiers de notre Coopérative, car elle nous appartient à tous!

La directrice générale,

Mélanie Gagnon

Mélanie Gagnon



M. Marcel Vermette
Président

Soutien



M. Jacques Villemain
*Vice-Président



Mme Sylviane Lamontagne
*Secrétaire-trésorière

Utilisateurs



Mme Ghislaine Lapointe
Administratrice



Mme Céline Caron
Administratrice

Travailleurs



Mme Nicole Marconix
*Administratrice

Le conseil d'administration

* Postes en élection à l'assemblée générale 2017



Mélanie Gagnon
Directrice générale



Véronique Bolduc
Agente de liaison – volet
service à la clientèle



Caroline Brochu
Secrétaire administrative

L'équipe administrative

Manyse Bégin
Agente de liaison –
volet affectation

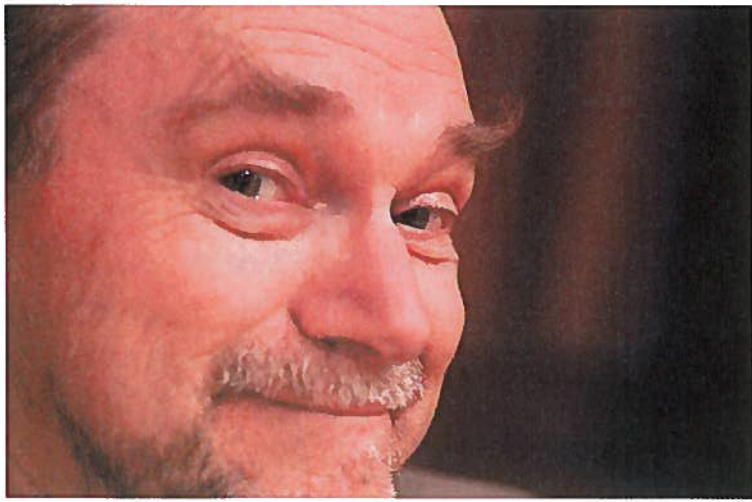


Kathy Audette
Adjointe à la direction



Hélène Turmel
Agente de liaison –
volet résidences et développement





Présentation du conteur *Alexis Roy*

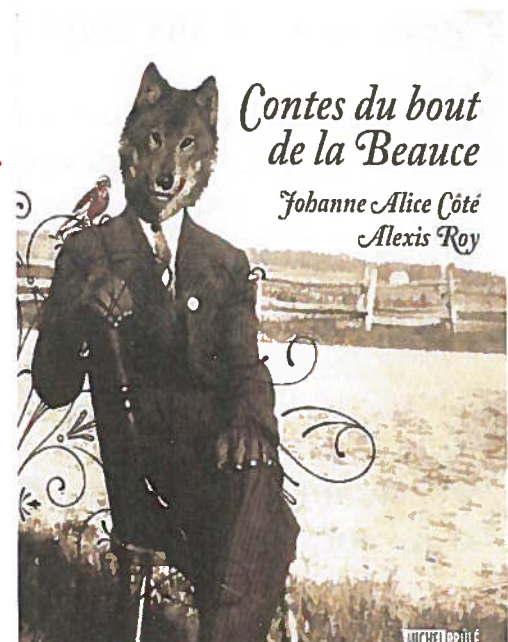
Le 9 novembre dernier, la Coopérative de solidarité de services à domicile a offert gratuitement à ses membres la chance de venir assister à la présentation *Contes du bout de la Beauce* du conteur Alexis Roy.

Outre son métier de conteur, Alexis exerce aussi le métier de clown thérapeutique dans les hôpitaux de la région de Montréal depuis plusieurs années. Amoureux des territoires grandioses et magiques, il a été pendant 4 années le directeur artistique du Festival de contes et légendes de l'Innucadie qui se déroule à Natashquan.

Originaire de Saint-Louis-de-Gonzague, Alexis Le Conteur nous a raconté des histoires et contes inspirés de la Beauce, comme les camps de bûcherons et les revenants, ainsi que d'autres provenant de son village natal de Saint-Louis et des paroisses environnantes. Il nous a raconté les contes fantastiques comme celle des lutins qui tressaient la crinière des chevaux, des feux-follets et des loups-garous, ainsi que quelques histoires savoureuses de chasse et j'en passe. Son spectacle intitulé *Contes du bout de la Beauce* lui a d'ailleurs valu le prix Hibou d'or en 2014.

Les fous rires étaient au rendez-vous lors de cette prestation qui s'est déroulée au Centre des arts et de la Culture de Lac-Etchemin. Ce fut agréable de se réunir entre membres, non pas pour discuter affaires, mais plutôt pour profiter des petits plaisirs de la vie!

Merci à tous pour votre participation!



Formation FAPAQE

La formation FAPAQE (Formation adéquation des préposés aux AVQ du Québec dans les EÉSAD) est un programme de 122,5 heures de formation permettant ainsi aux EÉSAD d'avoir accès à du personnel formé et de répondre à la demande croissante des services d'aide à la vie quotidienne (AVQ). Cette formation permettra d'uniformiser les pratiques et de garantir une qualité des services à notre clientèle.



La formation FAPAQE permet aux préposés d'acquérir
Les huit compétences suivantes :

- ♦ Comportement éthique et professionnel;
- ♦ Stratégies efficaces de communication pour établir et maintenir la relation;
- ♦ Prévention des infections et de la contamination;
- ♦ Offre de service d'assistance personnelle de base;
- ♦ Offre de services d'assistance personnelle non réglementés;
- ♦ Administration des médicaments;
- ♦ Adaptation aux capacités/incapacités de l'utilisateur dans la façon de donner les services;
- ♦ Adaptation au contexte psychosocial de l'utilisateur dans la façon de dispenser les services.

C'est avec fierté qu'au cours de l'année 2016-2017, la Coopérative a offert gratuitement aux employées suivantes d'accomplir avec succès cette formation :

Nathalie Beaudoin
Line Cadoret
Michèle Côté
Marie-Chantal Deblois
Éliette Gagné



Guylaine Larivière
Mélanie Lebel
Julie Pépin
Hélène Provençal
Annie Vallières

Félicitations à toutes pour vos efforts et votre belle réussite!

Prenez note qu'au cours des prochaines années, nous allons offrir cette formation à tous nos préposés qui exercent de l'aide à la vie quotidienne (AVQ). La prochaine cohorte est d'ailleurs prévue pour le mois de septembre prochain.

La stimulation cognitive

Un service destiné aux personnes atteintes d'Alzheimer.

La Coopérative offre maintenant un service de stimulation cognitive conçue sur mesure pour ralentir la progression de la maladie d'Alzheimer.



Offert seulement par les coopératives de services à domicile, ce service de stimulation est possible grâce à une trousse d'activités stimulantes favorisant la dextérité manuelle, la mémorisation ainsi que la coordination des mouvements qui contribue au maintien des capacités de la personne atteinte.

Nous aimerions souligner la grande générosité des caisses Desjardins de la région qui offrent à ses membres une réduction de 50 % des couts de service, pour une concurrence de douze séances de stimulation.

Les services d'assistance personnelle dans les résidences

Afin de venir en aide à tout type de clientèle résident dans la MRC des Etchemins, la Coopérative est fière d'offrir aujourd'hui ses services dans les résidences privées de la région. Que ce soit pour de l'entretien ménager, le grand ménage, des services d'aide à la personne ou de stimulation cognitive, nous sommes là pour vous!

Merci aux résidents et propriétaires des résidences suivantes pour la confiance que vous nous témoignez!

*Auberge des aînés
Belvédère du Lac
Manoir de L'Orchidée
Résidence 4 saisons
Résidence Ancestrale
Résidence L'Arc-en-Ciel des Etchemins
Résidence Beau-Séjour
Résidences Le Tremplin
Résidence Rayon de Soleil
Villa des Etchemins
Villa Fleurie*



Menus travaux



La Coopérative travaille fort pour diversifier ses services afin de faciliter la vie de la population des Etchemins. En 2016, elle a développé un nouveau service de menus travaux à prix fixe afin d'aider les gens à réaliser leurs corvées.

Ne perdez plus de temps à essayer de comprendre comment installer une poignée de porte en regardant des vidéos dans l'espoir de le faire vous-même. Si vous pensez depuis longtemps qu'ajouter des tablettes au salon serait pratique, ou que des portes avec un verrou seraient plus sécuritaires, autant d'exemples de petits riens qui, avec le temps, deviennent de sérieux irritants dans une maison. Pour les personnes qui n'ont ni la capacité ou la dextérité requise, ni la chance de compter sur les mains habiles d'un proche, souvenez-vous de ceci :



La Coopérative a maintenant la solution pour vous!



Grâce à notre service de menus travaux intérieurs et extérieurs, toutes les raisons seront bonnes pour déléguer les tâches ennuyeuses à nos experts. Car, lorsque vos travaux sont d'une envergure si petite qu'il relève presque de l'exploit de dénicher un entrepreneur qui acceptera de s'en charger pour un coût raisonnable, nous à la Coopérative, nous avons le personnel qu'il vous faut!

Nous nous déplaçons sans aucuns frais minimum exigé ou frais de déplacement à déboursier. Nous avons un taux horaire fixe, facile à intégrer à votre budget. De plus, les personnes âgées de 70 ans et plus bénéficieront d'un crédit d'impôt équivalant à 35 % du coût des services.

Alors, cessez donc de remettre ces travaux à demain!

Appelez-nous au 418-625-4500.





Statistiques

Chiffre d'affaires : 1 245 858 \$

Répartition de nos membres selon les municipalités :

Membres	Clients - Employés	
Lac-Échemin	106	20
Sainte-Aurélie	13	0
Saint-Benjamin	21	2
Saint-Camille	30	5
Saint-Côme	0	1
Saint-Cyprien	10	4
Saint-Just	2	0
Sainte-Justine	36	5
Saint-Louis	4	1
Saint-Luc	13	1
Saint-Magloire	33	3
Saint-Malachie	0	1
Saint-Odilon	0	1
Saint-Prosper	64	9
Sainte-Rose	9	6
Sainte-Sabine	19	2
Saint-Zacharie	29	4
Total au 31 mars 2017	389	65
Total au 31 mars 2016	385	58

Nombre de membres selon les catégories:

Année	2015-2016	2016-2017
Utilisateurs	589	624
Travailleurs	51	47
Travailleurs auxiliaires	15	16
Soutien	12	12

Nombre d'heures vendues :

Type de service	Heures
Entretien ménager léger	46 157
Entretien ménager lourd	1 397
Aide à la personne (incluant 656 heures en Répit pour moi)	4 218

Total d'heures vendues :

2015-2016	2016-2017
52 548	51 772

**SERVICES
À DOMICILE
DES ETCHEMINS**



Coopérative de solidarité

Pour vous...chez vous

201, rue Claude-Bilodeau, C.P. 14
Lac-Etchemin (Québec) G0R 1S0
Téléphone: 418-625-4500
Télécopieur: 418-625-4509
Courriel: cssde@sogetel.net
Site Internet: cssdetchemins.com