



# *Les Services à domicile des Etchemins*

## *Rapport annuel 2017-2018*

**SERVICES  
POUR TOUS**  
PEU IMPORTE  
VOTRE ÉTAT DE SANTÉ



# MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## Marcel Vermette



Le conseil d'administration de la Coopérative de solidarité de services à domicile des Etchemins vous présente en ces quelques lignes son évaluation pour l'année financière 2017-2018.

La coopérative est sans contredit une entreprise bien vivante aux Etchemins. Depuis les deux dernières années tout particulièrement, on peut dire qu'elle est en expansion, en ce sens que le nombre de ses membres s'accroît; que sa participation dans la communauté grandit et que sa visibilité s'est multipliée (activités diverses, Facebook, site internet, ...); que son avoir et ses actifs augmentent. Il importe de souligner que cette expansion ne peut être réelle sans les personnes. Soulignons à cet égard l'engagement personnel de toutes les travailleuses dans la réalisation des services auprès des membres utilisateurs et aussi, la capacité de l'équipe administrative dont la cohésion s'est renforcée et dont les compétences et le savoir-faire grandissent de façon continue. L'accroissement du chiffre d'affaires de même que celui de la masse salariale ne sont que des indicateurs qui révèlent bien ce développement de la coopérative.

Elle est aussi en consolidation. Ses relations avec les membres du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA) se sont structurées et la communication est fluide et fonctionnelle. Le partenariat entre les huit coopératives de services à domicile de la région se concrétise davantage par une entraide réelle sur plusieurs dossiers qui leurs sont communs. Le partenariat avec les autres organismes communautaires des Etchemins s'est également renforcé par la réalisation de quelques projets au cours de l'année.

Nous rappelons la double mission de la coopérative qui est de soutenir les personnes dans leur milieu de vie et de développer des emplois intéressants. Par conséquent, nous sommes face à un double défi que l'on peut qualifier de déterminant : celui du maintien de la qualité des services offerts et celui de l'accroissement de la qualité des emplois requis pour réaliser ces services. Au cours de la dernière année, la réflexion s'est débutée quant à la manière de développer des standards de qualité pour les services rendus à domicile; les outils qui seraient utiles pour réaliser ces services; l'accroissement des compétences et savoir-faire du personnel; l'instauration d'un coaching ponctuel pour certains aspects du travail à faire, et le développement d'une marque particulière de rendre l'ensemble des services par le partage d'un SAVOIR-ÊTRE dans les relations du personnel avec chacun des membres utilisateurs. Le recrutement de travailleurs – hommes est aussi une préoccupation. Le besoin de membres travailleurs masculins est réel puisqu'à domicile, il y a de nombreux petits travaux à faire pour le maintien de l'habitation, sans oublier les travaux d'entretien ménager.

# MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

## Mélanie Gagnon



Chers membres,

C'est avec plaisir que nous vous livrons le résultat des principales activités qui ont marqué l'année 2017-2018. Vous constaterez à la lecture de ce document que les Services à domicile des Etchemins ont connu une année riche en nouveautés.

Si je devais choisir un seul mot pour représenter la dernière année, ce serait sans doute le mot évolution. La nouvelle image, le nouveau logo, le déménagement, notre implication dans de nouveaux comités, ce sont tous des changements positifs.

Afin d'accroître notre visibilité, nous avons participé à la course de bateaux-dragons, à la parade des Fêtes du 150e anniversaire de Lac-Etchemin, ainsi qu'au Salon des familles des Etchemins. De plus, nous nous impliquons depuis peu dans le projet du Soleil rouge—soupe populaire, projet qui regroupe sept organismes de la MRC des Etchemins. Fermé depuis cinq ans, c'est un honneur pour nous de s'investir dans ce beau projet de réouverture des portes du Soleil rouge, qui est situé au cœur de Lac-Etchemin, afin de rendre service à la population.

Nous avons également été approchés par notre Réseau des EÉSAD (anciennement sous l'appellation Fédération des EÉSAD) pour solliciter la participation de quelques membres employés et utilisateurs pour la création d'une banque de photos. Nous sommes fiers que les visages des Etchemins soient utilisés à la grandeur de la province par toutes les EÉSAD afin de créer diverses publicités. Vous pouvez également voir passer quelques-uns de ces clichés sur notre page Facebook (Services à domicile des Etchemins) qui compte maintenant près de 255 abonnés. 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. Nouveauté cette année, je siége sur le conseil d'administration de la Mutuelle de prévention des EÉSAD.

Au cours des derniers mois, une entente de référencement a été signée avec l'entreprise Télé-Surveillance-Santé-Chaudière-Appalaches Inc. (TSS-CA). Dorénavant, lors de la rencontre à domicile pour adhérer un nouveau membre à nos services, l'agente des Services à domicile des Etchemins promouvra les produits de la télésurveillance auprès de sa clientèle. En échange, l'entreprise TSS-CA versera une ristourne aux Services à domicile selon le nombre de références reçues. Une belle collaboration qui sera certainement bénéfique pour les deux parties.

Nous avons maintenant une trentaine de préposées ayant reçu la formation FAPAQE (Formation adéquate des préposés aux AVQ du Québec dans les EÉSAD). Considérant que nos heures en soins d'assistance personnelle ont connu cette année une croissance importante, soit 3 000 heures de plus que l'an passé, nous sommes très heureux d'avoir investi en ce sens.

Pour terminer, nous sommes conscients que le recrutement de nouveaux employés sera sans doute le plus gros défi pour les prochaines années. Il faudra bien s'entourer pour y arriver! Je profite de l'occasion pour souligner l'excellent travail de nos préposés. Merci pour votre passion, votre bienveillance et votre sourire, parce que chacun de vos gestes fait la différence! Merci à l'équipe administrative pour votre professionnalisme, votre dévouement et votre 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 également remercier les membres de notre conseil d'administration pour votre appui dans nos idées de grandeur et pour votre contribution grandement appréciée. Merci à tous nos partenaires et collaborateurs pour votre fidélité et votre

# *Le conseil d'administration*

\* Postes en élection à l'assemblée générale 2018



*M. Marcel Vermette*  
\*Président

*M. Jacques Villemure*  
Vice-Président



*Membres de soutien*



*Mme Sylviane Lamontagne*  
Secrétaire-trésorière

*Mme Ghislaine Lapointe*  
\*Administratrice



*Membres utilisateurs*



*Mme Céline Caron*  
\*Administratrice

*Mme Josée Bernier*  
Administratrice



*Membres travailleurs*



## *L'équipe administrative*

*Mélanie Gagnon*

Directrice générale

et

*Kathy Audet*

Adjointe à la direction

*Véronique Bolduc*

Service à la clientèle

*Hélène Turmel*

Résidences et développement

*Liette St-Pierre*

Ressources humaines

*Caroline Brochu*

Secrétaire administrative



*Notre précieux personnel  
Du fond du coeur, merci!*

*Photo prise lors de notre souper de Noël 2017.  
Une partie de notre personnel est absent sur cette photo.*

# La formation FAPAQE

(Formation adéquate des préposés aux AVQ du Québec dans les EÉSAD)



Tout au long de l'année, les Services à domicile des Etchemins offrent la formation FAPAQE gratuitement à ses employés. Cette formation est obligatoire afin de répondre aux nouvelles exigences gouvernementales concernant l'offre de services en soins d'assistance personnelle (AVQ). Dans nos locaux, une salle est spécialement aménagée de matériels requis pour cette formation, tels un bain, un lit, une chaise roulante, etc.

D'une durée de 121 heures, en collaboration avec la FCSDSQ, 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.



Après avoir fourni temps et efforts, c'est avec fierté que nous vous présentons les préposées qui ont accompli avec succès cette formation:

**Cohorte terminée le 21-11-2017**

Breau, Hélène  
Caron, Céline  
Cloutier, Alette  
Lapointe, Myriam  
Rodrigue, Nada  
Larochelle, Danie  
Pépin, Julie  
Poirier, Lyne  
Turcotte, Francine



**Cohorte terminée le 29-05-2018**

Chabot, Manon  
Couture, Claudette  
Gaboury, France  
Goupil, Linda  
Huot, Raymonde  
Lacroix St-Onge, Cynthia  
Lapointe, Geneviève  
Larochelle, Lisette  
Lebel, Bernadette  
Pouliot, Élanie  
Pouliot, France

*Nos félicitations pour votre belle réussite!*



## Une nouvelle image pour la Coopérative

C'est lors de l'assemblée générale annuelle 2017 que les membres du conseil d'administration de la Coopérative de solidarité de services à domicile des Etchemins ont dévoilé une nouvelle image et une nouvelle appellation pour l'organisme.

Devant les membres réunis, les dirigeants de l'organisme ont présenté la nouvelle image qui met en évidence l'appellation « Services à domicile des Etchemins », pour mettre de l'avant les services dispensés par l'organisme. À cela s'ajoute un nouveau logo, de nouvelles couleurs ainsi que le slogan « Pour vous...chez vous » qui vise à renforcer le sentiment d'appartenance des gens envers l'organisme.

Cette démarche fut le fruit d'une planification stratégique réalisée à l'automne 2016 en collaboration de Mme Suzanne Turgeon du Réseau de coopération des EÉSAD.

De nouveaux encarts et pochettes ont également été créés à l'aide de photos que l'entreprise s'est procurées pour avoir le droit de diffusion. Notez que le site Internet des Services à domicile des Etchemins a lui aussi été revampé gratuitement en collaboration avec le Réseau de coopération des EÉSAD.

Nous vous invitons à le consulter à l'adresse suivante : [www.cssdetchemins.com](http://www.cssdetchemins.com)

Depuis peu, nous avons créé une page Facebook (*Services à domicile des Etchemins*) qui compte déjà près de 255 abonnés. Diverses publicités et événements y sont affichés en lien avec les Services à domicile, mais aussi concernant nos partenaires. S'adapter à l'ère de l'informatique est maintenant un outil essentiel pour les organismes, puisqu'elle offre divers avantages pour les dirigeants et consommateurs, tels que la gratuité et l'accessibilité à l'information pour tous, en

# Les dirigeants des Services à domicile des Etchemins font l'acquisition d'une bâtisse commerciale

C'est en juin 2017 que l'annonce de l'achat d'un immeuble a été dévoilée. Les dirigeants des Services à domicile des Etchemins font l'acquisition d'un immeuble commercial, clé en main, situé au 1553-B, route 277 à Lac-Etchemin.

Un des anciens propriétaires de la bâtisse, M. Michel Daigle, conserve ses locaux et devient donc locataire, ce qui procure des revenus suffisants pour payer les frais d'entretien mensuel de l'immeuble.

Les Services à domicile, occupant la moitié de la superficie de la bâtisse, possèdent une salle disponible à tenir diverses réunions avec leurs partenaires, ainsi qu'à offrir la formation nécessaire à ses employés pour répondre aux nouvelles exigences gouvernementales.

Notez que l'aménagement dans ces nouveaux locaux s'est fait le 1er septembre dernier. Les activités des Services à domicile ont dû être suspendues une journée (le vendredi 1er septembre) afin de procéder au déménagement et au branchement des systèmes téléphoniques et informatiques. Le personnel administratif a pu reprendre leurs occupations comme prévu dans leurs nouveaux locaux



# L'équipe des Services à domicile célèbre le 150e anniversaire de Lac-Etchemin



## Course de bateaux-dragons

La première édition de la course de bateaux-dragons, présentée le 16 juillet dernier sur le lac-Etchemin, a connu un vif succès. L'équipe des Services à domicile des Etchemins était au rendez-vous afin de prendre part à la course auprès des 480 compétiteurs.

Sur place, 23 équipes prenaient part à 3 courses qui se déroulaient sur une distance de 200 mètres. À bord du bateau-dragon pour le communautaire des Etchemins prenaient place Mme Mélanie Gagnon (directrice générale), Mme Céline Caron (préposée à domicile et administratrice), ainsi que Mme Véronique Bolduc (agente de liaison, volet service à la clientèle). Nos félicitations à tous ceux et celles qui ont participé à ce bel événement, vos efforts et votre esprit d'équipe ont donné droit à un moment remarquable pour les spectateurs et participants.



## Parade des Fêtes du 150e anniversaire

C'est le 23 juillet dernier qu'a eu lieu la présentation très attendue de la parade du 150e anniversaire de Lac-Etchemin qui a réuni 125 chars allégoriques, voitures antiques, camions-remorques et autres voitures aussi excentriques les uns des autres. Près de 8 000 personnes se sont massées le long du parcours de 6 km à Lac-Etchemin pour assister à ce mémorable défilé.

C'est avec joie que les membres de l'équipe administrative ont pris part à cette parade accompagnés de Mme Ghislaine Lapointe et Mme Céline Caron (administratrices au conseil d'administration). Un remerciement tout spécial à M. René Audet pour avoir accepté d'être notre chauffeur désigné pour l'occasion.





# Banque de photos



Madame Suzanne Turgeon, du réseau de coopération des EÉSAD, nous a offert l'opportunité de faire une banque de photos de quelques membres employés et clients des Services à domicile des Etchemins démontrant le type de services offert par cette dernière. C'est avec enthousiasme que nos membres ont accepté ce défi qui a donné des prises remarquables.

Nous sommes fiers de vous présenter quelques-uns de ces portraits aujourd'hui. Notez que ces photos seront à la disposition de toutes les coopératives de services à domicile membre du Réseau de coopération des EÉSAD qui aimerait les utiliser pour produire diverses publicités. Nous aimerions remercier nos membres qui ont accepté de se prêter au jeu, c'est une belle réussite!



# Le Soleil rouge deviendra une soupe populaire

Fermé depuis cinq ans, Le Soleil rouge ouvrira ses portes aux publics le 19 juin prochain pour devenir une soupe populaire, un lieu de rassemblement pour les habitants de la région.

Sept organismes communautaires de la MRC des Etchemins se sont associés afin de mener à terme ce beau projet initié par Pierrot Pouliot, directeur de l'organisme L'Éveil. La réouverture du Soleil rouge permettra d'y tenir des activités de tout genre qui serviront en autres, à la clientèle de ces organismes, mais aussi au grand public. Une soupe populaire à prix modique sera servie en semaine, du lundi au vendredi.

Chaque organisme a investi la somme de 1 000\$ afin de récolter un capital de départ. Quelques habitants et organismes complémentaires se sont impliqués en exécutant des travaux bénévolement, ou en faisant un don en argent afin de nous encourager. Un geste généreux et très apprécié des dirigeants. Les gains récoltés grâce à leurs activités serviront à défrayer les frais fixes du bâtiment ainsi qu'à assurer la gestion des opérations du Soleil rouge.

Chaque jour, chacun de ces sept organismes se délègue les tâches afin d'assurer une présence pour accueillir les gens. Un beau geste d'entraide qui sera bénéfique à tous!



*Les responsables des organismes communautaires des Etchemins derrière la relance du Soleil rouge: Chantal Leclerc (Groupe Alpha des Etchemins), Sonia Boutin (CJE les Etchemins), Pierrot Pouliot (L'Éveil), Mélanie Gagnon (Services à domicile des Etchemins), Pauline Lemieux (Nouvel Essor), Claire Bouchard (L'Essentiel des Etchemins).*

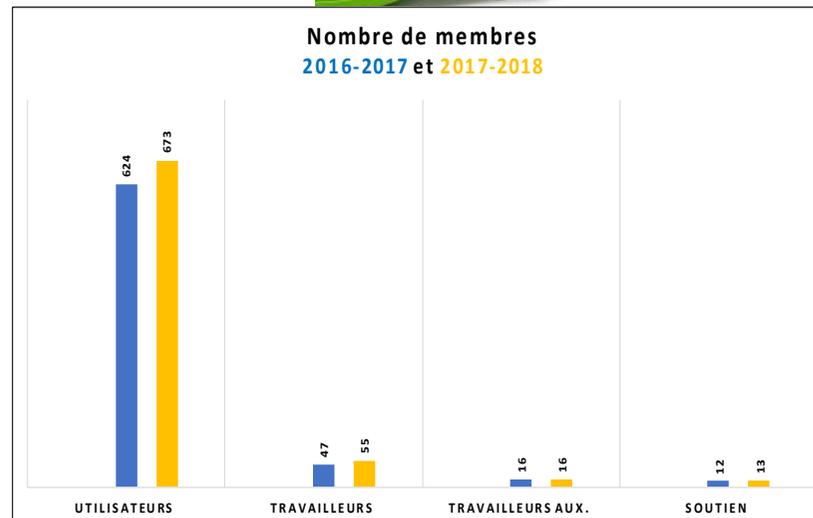
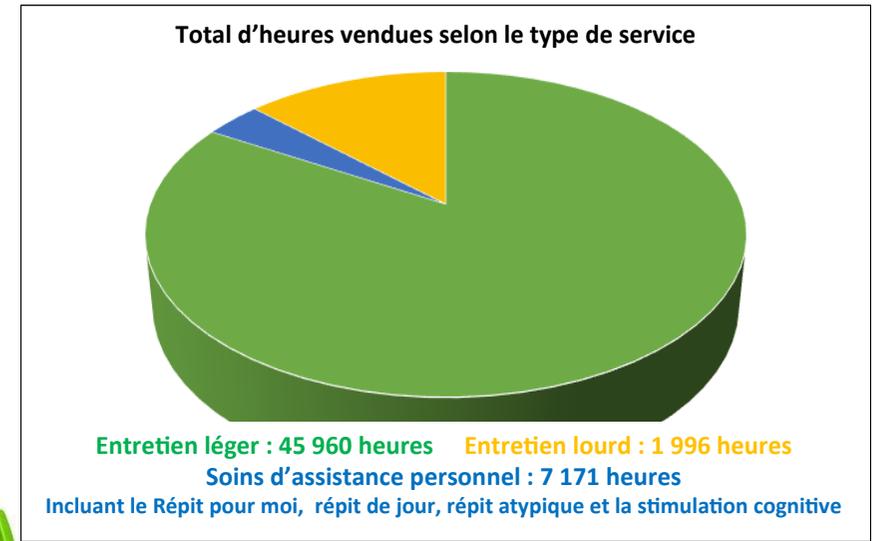
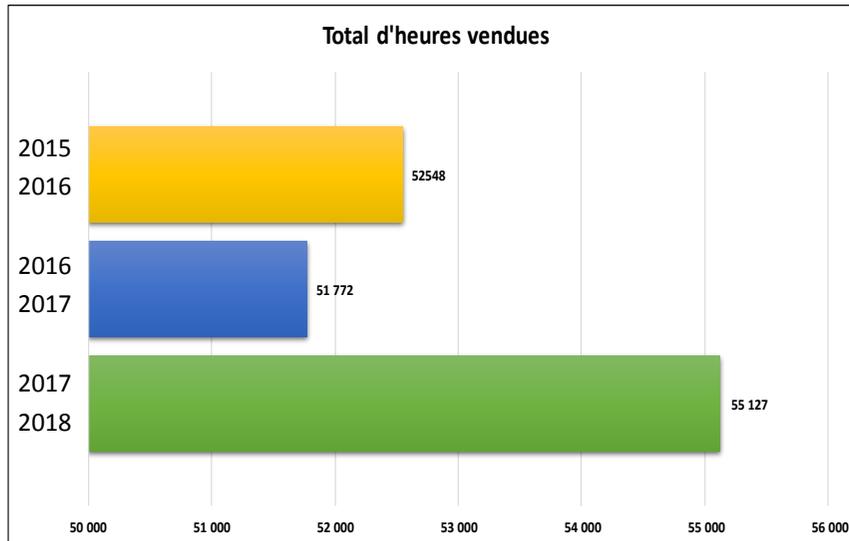




# Les statistiques

Chiffre d'affaires : 1 432 348 \$

Masse salariale : 1 066 588 \$



**SERVICES  
À DOMICILE  
DES ETCHEMINS**



**Coopérative de solidarité**

*Pour vous...chez vous*

**Services à domicile des Etchemins**

1553-B, route 277

Lac-Etchemin (Québec) G0R 1S0

Tél. : 418 625-4500 - Fax : 418 625-4509

cssde@sogetel.net - [www.cssdetchemins.com](http://www.cssdetchemins.com)