

# Rapport annuel 2018 – 2019



## Mot du conseil d'administration M. Marcel Vermette



L'entreprise des Services à domicile des Etchemins poursuit son développement et continue de s'accroître. Annuellement, bien des gens deviennent membres de la Coopérative, si bien qu'au terme de l'année, elle compte 722 membres usagers et 62 membres travailleurs. Maintenant, l'entreprise voit moins le besoin de publiciser ses services, car il apparaît qu'ils sont relativement bien connus chez la population et l'adhésion à sa page Facebook en témoigne.

Au cours de la dernière année, son développement s'est particulièrement concrétisé par son instrumentalisation au plan administratif, notamment par l'installation des tablettes électroniques pour tous les employés et les différents logiciels aux fins de contrôle financier. La formation des employés fut aussi un morceau important de son développement. Il s'est également concrétisé sur le plan du partenariat avec les autres organisations desservant la population des Etchemins et les sept autres coopératives de services à domicile de Chaudière-Appalaches. Mentionnons simplement le volet répité pour les proches aidants, SOS Doudou pour les jeunes familles, le soutien dans le cadre des soins palliatifs apportés au domicile et l'implication dans le repérage de la maltraitance faite aux aînés.

Il faut aussi souligner le projet du Soleil rouge sous une formule communautaire de soupe populaire auquel la Coopérative collabore. Par ailleurs, la collaboration avec le Centre intégré de santé et des services sociaux continue de se structurer pour une efficience accrue envers les services. Rappelons que toute cette œuvre est possible grâce à l'engagement personnel et le savoir-faire grandissant de tous les travailleurs ainsi que la capacité de l'équipe administrative à coordonner l'ensemble des activités et services.

Voilà que la Coopérative, tout comme les entreprises des autres secteurs d'activités, est maintenant devant le défi du recrutement de main-d'œuvre pour répondre à l'accroissement de la demande en services. Doit-on se tourner davantage vers le recrutement de travailleurs masculins et retraités? Jusqu'à ce jour, ce ne fut pas facile de recruter des hommes à titre de membres travailleurs. Il faut donc réussir à mettre en place des conditions qui faciliteront le recrutement des travailleurs et travailleuses; un défi de taille.

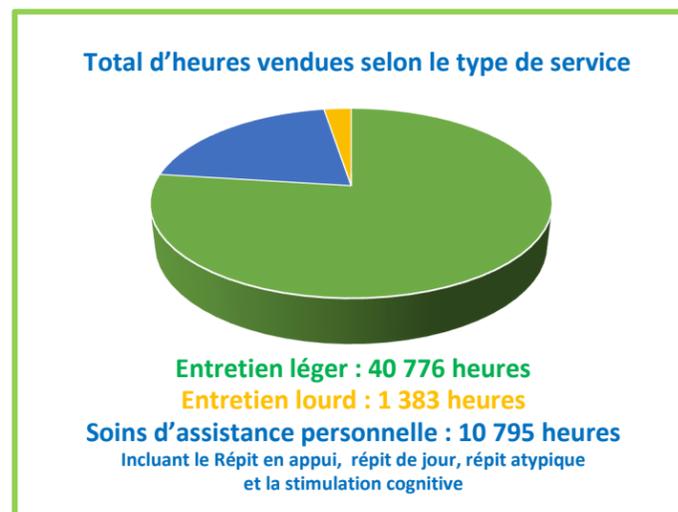
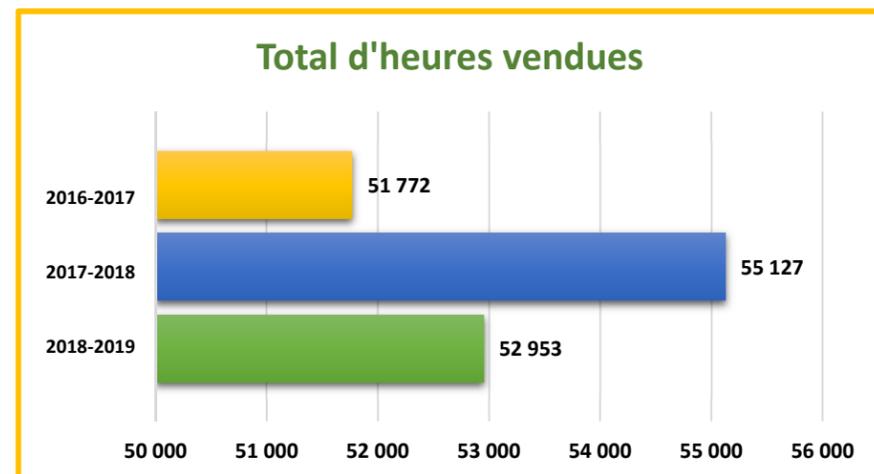
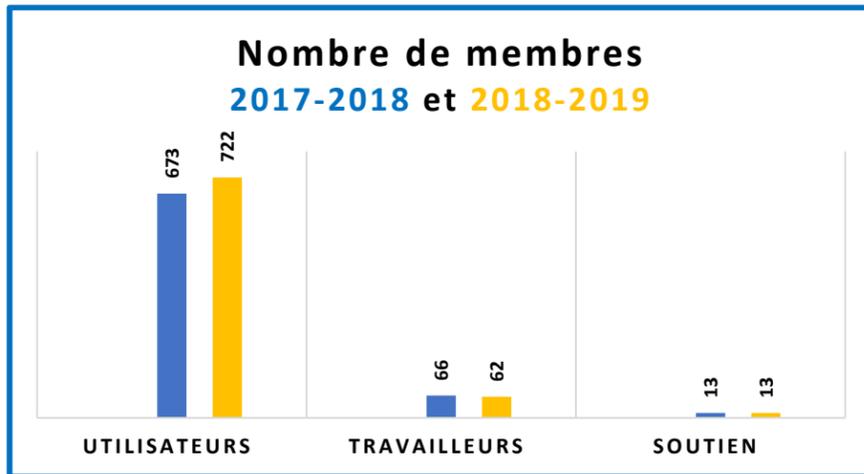
Votre Coopérative compte maintenant parmi les entreprises importantes des Etchemins et on sait le reconnaître aux Etchemins. Soyons-en fiers!

*Merci à tous nos précieux partenaires!*



## Statistiques

Chiffre d'affaires : 1 475 760 \$  
Masse salariale : 1 120 617 \$



## Mot de la directrice générale Mme Mélanie Gagnon



Chers membres,

C'est avec plaisir que nous vous livrons le résultat des principales activités qui ont marqué l'année 2018-2019. Nous avons débuté l'année en force en implantant des tablettes comme outil de travail pour les préposés. Cette technologie facilite la communication entre les agentes et les préposés et augmente la rapidité d'exécution de plusieurs tâches à l'administration. Cela nous a permis de nous consacrer davantage à d'autres tâches telles que les évaluations annuelles, le recrutement de main-d'œuvre et la modification de l'intégration et de la formation à l'embauche. De plus, nous sommes sur la bonne voie pour devenir une entreprise « zéro papier ».

Nous vous invitons à aimer notre page Facebook qui compte maintenant 306 abonnés. Vous pourrez y voir passer des publications en lien avec notre mission et celle de nos différents partenaires. Nous continuons notre collaboration dans le projet du Soleil rouge où l'achalandage est grandissant. Je vous recommande fortement d'aller y manger une bonne soupe-repas, ça vaut le détour.

Évidemment, 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. C'est la raison pour laquelle nous participerons au « Projet de soutien en attraction et partage des ressources » initié par le Carrefour jeunesse-emploi les Etchemins. En travaillant en partenariat avec d'autres employeurs aux prises avec un problème de recrutement, nous arriverons sans doute à trouver des solutions durables.

Avant de conclure, nous sommes heureux de vous annoncer que nous avons reçu la distinction « Grande entreprise » lors de la Soirée reconnaissance des Etchemins le 1er juin dernier. Ce prix nous a été décerné puisque nous nous sommes démarqués au cours des deux dernières années, entre autres par des actions innovantes et exemplaires et pour notre implication significative au sein de la collectivité en démontrant fièrement notre sentiment d'appartenance aux Etchemins.

En terminant, je souhaite souligner l'excellent travail de nos préposés. Merci pour votre passion, votre dévouement et votre humanisme, parce que chacun de vos gestes fait la différence! Merci à l'équipe administrative pour votre professionnalisme, votre implication et votre polyvalence. C'est cette belle complicité qui nous permet de réaliser l'impossible 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 implication 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. Sans vous, nous ne serions pas là!



*M. Marcel Vermette*  
Président

*M. Jacques Villemure*  
\* Vice-Président

Membres de soutien



*Mme Sylviane Lamontagne*  
\* Secrétaire-trésorière

*Mme Ghislaine Lapointe*  
Administratrice

Membres utilisateurs



*\* Poste vacant*

*Mme Céline Caron*  
Administratrice

Membres travailleurs

SERVICES  
À DOMICILE  
DES ETCHÉMINS  
Coopérative de solidarité  
*Pour vous...chez vous*

*Un conseil  
d'administration  
équilibré et  
engagé*

## *Virage sans papier*



L'année 2019 a été marquée par notre virage « sans papier » aux Services à domicile des Etchemins.

Pour se faire, l'entreprise a fait l'acquisition de tablettes électroniques pour leurs membres employés et de soutien. Par souci de l'environnement, ce virage nous a permis d'économiser en frais de papier bien sûr, mais également en frais de photocopies et frais de poste.

Auparavant, nous devons imprimer une feuille d'attestation pour chaque client desservi et la faire parvenir par la poste à nos employés afin qu'ils puissent inscrire et nous remettre les heures effectuées chez leurs clients. Cette méthode engendrait des frais d'impressions et postaux considérables.

Maintenant, avec le système de tablettes électroniques, les employés n'ont qu'à poinçonner sur la tablette au début et à la fin d'un service. Nous pouvons ainsi voir sur le système informatique à l'administration les poinçons à temps réel de chaque employé. De plus, le calcul du temps et des frais de déplacement sont maintenant informatisés, ce qui nous économise du temps et diminue les risques d'erreurs de calcul.

D'ailleurs, nous effectuerons la signature de contrats des nouveaux clients sans papier également. Les clients pourront ainsi apposer leur signature directement sur la tablette électronique que nous enregistrerons sur notre système informatique par la suite. Nous aurons ainsi des dossiers clients virtuels au lieu d'avoir des dossiers papier, ce qui est beaucoup plus sécuritaire si l'on pense à une infiltration d'eau ou à un incendie.

Nous sommes maintenant rendus à l'ère informatique, nous devons profiter de l'avancement technologique afin d'économiser en temps et argent. Cette évolution sera certainement bénéfique aujourd'hui, mais aussi pour les années à venir...



Les Services à domicile des Etchemins démarrent leur deuxième année comme partenaire au restaurant le Soleil rouge situé sur la 2<sup>e</sup> Avenue à Lac-Etchemin. Fermé depuis 5 ans, le Soleil rouge avait rouvert ses portes l'an passé pour devenir un lieu de rassemblement ouvert au grand public.

Outre les Services à domicile des Etchemins, six autres organismes soutiennent les activités quotidiennes, tels que L'Éveil, le Groupe Alpha des Etchemins, L'Essentiel des Etchemins, le Carrefour jeunesse-emploi les Etchemins, La Maison du Tournant et Nouvel Essor.



Des soupes-repas y sont servies à prix modique pour les plus démunis, mais également pour la population en général. L'établissement est ouvert sur semaine, du lundi au vendredi.



Le Soleil rouge est un lieu idéal pour les rassemblements, tels que le 5 à 7 des Services à domicile des Etchemins et la soirée offerte à la population pour célébrer la fête de Noël. Des soupers-bénéfice y sont également organisés à l'occasion.

Situé au cœur du village de Lac-Etchemin, la population des Etchemins est la bienvenue à venir prendre un café et socialiser. Le décor vieillot de l'endroit vous offre une ambiance champêtre et chaleureuse qui saura assurément vous charmer, ça vaut le détour!



## L'équipe administrative



### À l'arrière :

*Nathalie Brochu*  
 Agente de liaison

*Mélanie Gagnon*  
 Directrice générale

*Caroline Brochu*  
 Secrétaire admin.

*Kathy Audet*  
 Adjointe à la direction

### À l'avant

*Liette St-Pierre*  
 Agente de liaison

*Hélène Turmel*  
 Agente de liaison

*Les Services à domicile sont actifs dans les Etchemins*



*Notre précieux personnel, la base de notre succès!  
Mille fois merci!*

SERVICES À DOMICILE DES ETCHEMINS  
Coopérative de solidarité  
S'IMPLIQUENT DANS LES ETCHEMINS

Nous avons eu la chance de participer à La grande guignolée des médias au mois de décembre dernier. Notre équipe était située sur la route 277 à Lac-Etchemin, en face de nos locaux, afin d'amasser des sous et denrées pour cette belle cause. La grande guignolée des médias a comme mission que chaque Québécois puisse se nourrir convenablement pendant la période des Fêtes. Nous tenons d'ailleurs à remercier tous ceux qui ont été très généreux en participant à cet évènement en offrant temps ou argent pour la cause, chaque petit geste fait toute la différence.



Au mois d'avril dernier, nous avons passé la journée au Salon des familles des Etchemins. Situé à l'intérieur de l'aréna de Lac-Etchemin, les Services à domicile avaient leur propre kiosque afin de faire connaître la panoplie de services alloués par la Coopérative ainsi que pour recruter du nouveau personnel. Plusieurs activités étaient offertes à la population lors de ce salon achalandé qui ont su plaire aux petits comme aux grands.



Étant membres de la Table de concertation des aînés des Etchemins, nous avons eu l'occasion de nous réunir à quelques reprises aux locaux Services à domicile comme au Soleil rouge afin de répondre au besoin de la population vieillissante des Etchemins. Nous sommes d'ailleurs très fières d'avoir fait partie du projet de la boîte à outils qui contient coordonnées, pamphlets et descriptions de services des principaux organismes qui viennent en aide aux aînés. Offert gratuitement à la population etcheminoise, cette boîte à outils est un indispensable à garder à la portée de la main à la maison.

## Gagnant du prix « Grande entreprise » à la Soirée reconnaissance des Etchemins 2019



Le 1er juin dernier, le Carrefour jeunesse-emploi les Etchemins (CJEE) ainsi que la Municipalité régionale de comté (MRC) des Etchemins ont organisé la sixième édition de la Soirée reconnaissance des Etchemins au Manoir Lac-Etchemin.

L'équipe des Services à domicile des Etchemins s'est vue remettre le prix « Grande entreprise » lors de cette soirée.

Le comité de repérage a nommé les entreprises, les organismes et les individus qui se sont démarqués au cours des deux dernières années. Une campagne promotionnelle entourant les lauréats a été mise en place afin de faire connaître les bons coups et les projets exemplaires du territoire. Une équipe de tournage s'est d'ailleurs déplacée aux locaux des Services à domicile des Etchemins afin de s'entretenir avec l'équipe administrative et de filmer la bâtisse.

Les Services à domicile des Etchemins ont remporté le prix « Grande entreprise » en raison de leur travail exemplaire d'expansion et de consolidation, des services et de leurs acquis, ainsi que pour leur souci d'améliorer la qualité de vie de nos citoyens, particulièrement celle de nos aînés.

C'est certainement grâce à tous ses membres (utilisateurs, employés et de soutien) que les Services à domicile ont remporté ce prix. Nous pouvons être fiers de l'expansion et de l'évolution que la Coopérative a connues au cours des dernières années. Chacun de vous a fait la différence et a contribué de près ou de loin au succès de cette entreprise. Félicitations à tous!



## Rassemblement des membres 2018-2019



### Le 5 à 7 des Services à domicile



# La formation FAPAQE

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



Les Services à domicile des Etchemins offrent la formation FAPAQE rémunérée à ses employés depuis quelques années. Cette formation est obligatoire afin de répondre aux nouvelles exigences gouvernementales concernant l'offre de services en soins d'assistance personnelle (AVQ).

D'une durée totale de 121 heures, en collaboration avec la FCSDSQ (Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec), 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 services d'assistance personnelle de base;
- Offre de services d'assistance personnelle non réglementés;
- Administration des médicaments;
- Adaptation aux capacités/incapacités de l'usager dans la façon de donner les services;
- Adaptation au contexte psychosocial de l'usager dans la façon de dispenser les services.



Dans nos locaux, une salle a d'ailleurs été spécialement aménagée pour cette formation. Nous y retrouvons le matériel requis afin de mieux répondre aux exigences gouvernementales.



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



# La boîte à outils



En collaboration avec les Services à domicile des Etchemins, la Table de concertation des aînés des Etchemins offre gratuitement aux aînés des Etchemins une « Boîte à outils » qui permet à ces derniers et leurs proches d'être mieux informés sur les ressources et services offerts sur le territoire.



Lancée dans le cadre de la Journée internationale des aînés, le 1er octobre dernier, celle-ci prend la forme d'un cartable dans lequel on retrouve différents outils permettant de vivre et bien vieillir dans les Etchemins. Elle offre des conseils pour rester actifs, pour s'impliquer dans sa communauté et avoir une vie sociale agréable. De plus, la Boîte à outils a un format modifiable qui permet à l'utilisateur d'ajouter et bonifier son contenu. Elle inclut également des jeux intergénérationnels et un aide-mémoire aimanté pour le frigo avec crayon effaçable, dans le but de faciliter l'usage quotidien et à long terme.



Ce projet a été rendu possible grâce à la contribution du programme Québec ami des aînés (QADA). Quelques exemplaires sont encore disponibles aux Services à domicile des Etchemins. N'hésitez pas à vous procurer la vôtre!