RAPPORT ANNUEL
2017 I 2018

Notre mission

Offrir une gamme de services de qualité à la population avec les normes et les valeurs d'une coopérative.

Coopérative de services à domicile L'Islet Nord-Sud

Mot de la direction générale

Bienvenue chers membres à votre assemblée générale annuelle.

C'est avec plaisir que je m'adresse à vous, en tant que Directrice afin de vous présenter le rapport annuel de la Coopérative de services à domicile L'Islet Nord-Sud, marquant ainsi la fin de l'année financière 2017-2018.

Depuis bientôt 20 ans que je suis en poste au sein de la Coopérative et à ce jour, j'entame ma 13ième année à titre de Directrice. Durant toutes ces années, plusieurs défis ont été vécus et surmontés nous menant à l'accomplissement de belles et grandes réalisations nourrissant ainsi la croissance de la Coopérative. C'est avec fierté que nous avons réussi à bâtir une entreprise crédible, notable et fiable. La Coopérative est au service de la population de la MRC de L'Islet, ainsi, elle répond à sa mission de contribuer à améliorer la qualité de vie des gens de la région en leur offrant des services professionnels grâce à un personnel formé, consciencieux, discret et intègre.

Toutefois, cette dernière année en aura une des plus éprouvantes, pour trouver des solutions afin maintenir la stabilité a travers une offre de services de qualité alors que le milieu des services d'aide à domicile fait face à une pénurie de la main-d'œuvre importante et significative nous occasionnant de constants soucis. Notre préoccupation demeure de trouver l'équilibre entre cet enjeu, de la rareté de main-d'œuvre et répondre à notre réalité du milieu, celui du vieillissement de la population et de la croissance de ses besoins.

De plus, le facteur de vieillissement aura un impact direct également sur notre équipe de préposés, c'est-à-dire que d'ici les deux prochaines années, nous prévoyons que près du tiers de nos préposés d'aide à domicile quitteront leur emploi afin de prendre leur retraite.

Par souci de continuer à rendre des services de qualité qui garantissent un gage de confiance auprès de notre clientèle, nous avons maintenu des critères de sélection rigoureux pour l'embauche des préposés considérant des mesures de valorisation de l'emploi, d'amélioration de l'intégration des nouveaux membres à l'équipe, de renforcement des mesures d'encadrement et d'application de mesures disciplinaires plus serrés.

Depuis les dernières années, nos engagements de maintenir et d'accroître les compétences de nos employés ont été réalisées par le biais de plusieurs formations offertes aux préposés de la Coopérative (FAPAQE, Répit-Alzheimer, PDSB, RCR et actes délégués). Ce processus de perfectionnement continu demeure une des plus grandes forces de notre Coopérative, ce qui nous permet de nous démarquer et ainsi répondre aux exigences du Réseau de la santé.

Cette année et pour une première fois, certains clients ont dû être inscrits sur une liste d'attente, faute de pouvoir affecter des préposés à leur service par manque de ressource. Toutefois, nous comptons sur le renouvellement de la convention collective pour rendre les conditions de travail intéressantes et attrayantes afin de pallier à nos besoins d'embauche.

Cette nouvelle réalité a eu des impacts bouleversants qui auront pour effet que, cette année, la Coopérative doit clore son année avec une perte financière et une réduction d'heures de services vendues. Cette année nous aura permis de comprendre l'importance de la proactivité et d'observer qu'un changement peut s'avérer positif et créatif. Pour l'année 2018-2019, avec la collaboration d'une équipe administrative renouvelée, les actions visent à repenser certaines pratiques et seront axées sur l'exploration et l'innovation. Cela se reflétera, à courte échéance, dans les prévisions budgétaires, par la révision des tarifs à la hausse.

Finalement, soulignons le travail exceptionnel et acharné de tous les membres de l'équipe de la Coopérative sans lesquels, au travers des nombreux contrecoups, l'organisation n'aurait pu conserver sa dimension humaine, sa couleur et sa chaleur. Nous sommes convaincus que la prochaine année nous permettra, avec une conviction nouvelle, de poursuivre notre mission auprès de la population de notre région.

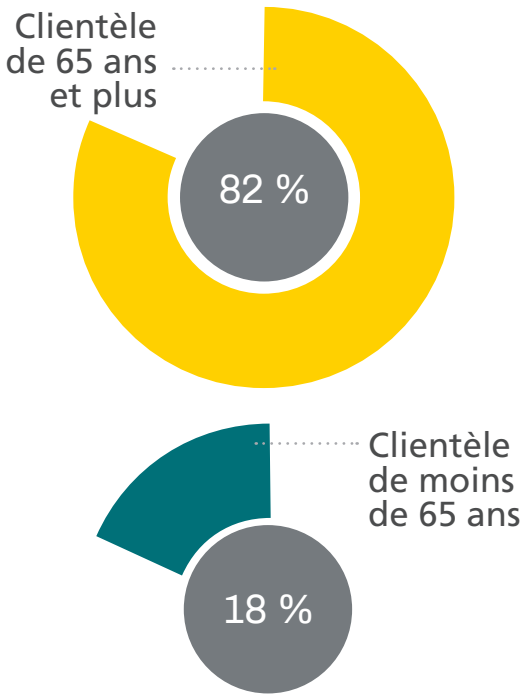
Nathalie Barde
Directrice générale

Les faits saillants 2017-2018

- Le dévoilement d'une nouvelle identité et d'un site Web au goût du jour le **www.cooplisletns.com.**
- Les membres du Conseil d'administration se sont réunis à 7 reprises au cours de l'année. Par la présente, nous souhaitons la bienvenue aux nouveaux administrateurs, lesquels sauront porter un regard neuf sur les enjeux propres à notre Coopérative.
- À la suite de mouvements de main-d'œuvre au sein du personnel administratif, l'arrivée par intérim de deux employés pour couvrir les postes du Service à la clientèle et de Technicien en ressources humaines, s'avèrent plus que positifs. Leur présence conférera une fraicheur et une nouvelle couleur à notre équipe!
- Notre organisation a joué un rôle proactif comme membre de la table régionale des EÉSAD de Chaudière-Appalaches, du Réseau de coopération des EÉSAD et auprès des partenaires du Réseau de la santé et du milieu communautaire.
- Notre force s'est davantage confirmée par l'adhésion au Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile, un nouveau Réseau qui regroupe et représente désormais plus de 80 EÉSAD du Québec.

Statistiques 2017-2018

Clientèle selon l'âge



Types de services

Aide à la vie domestique
78 %

Aide à la vie quotidienne
12 %

Répits
5 %

Services hébergement AVQ
3 %

Grand ménage
2 %

Formation aux employés
468,25 heures

AUCUN grief • **AUCUN** accident majeur

Nombre d'heures vendues en 2017 - 2018
47932,50

35 %
des employés à plus de
10 ans
d'ancienneté

L'âge moyen des employés est de
50 ans pour 40
Employés en date du 31 mars 2018

Augmentation du nombre de membres de **4,25 %**

Plan d'action 2018-2019

Les priorités pour la prochaine année :

- Garantir une offre de service fiable, ponctuelle et professionnelle;
- Mettre en application un plan de recrutement et de rétention du personnel, pour lutter contre la pénurie de main-d'œuvre;
- Miser sur le renouvellement de la convention collective;
- Continuer l'encadrement des préposés par la formation;
- Poursuivre, avec le réseau public, l'harmonisation de l'offre de services.

Conseil d'administration

Gilles Lacombe, président
Adrienne Pelletier, vice-présidente
Pauline Jean, secrétaire-trésorière
Rose Pelletier
Claire Lacombe
Postes vacants (2)

Personnel administratif

Direction :
Nathalie Barde

Soutien administratif :
Renelle Pelletier

Ressources humaines :
Véronick Tardif

Service à la clientèle :
Germaine Thériault

Nous sommes fiers de notre équipe de préposé(e)s d'aide à domicile

Le métier de préposé d'aide à domicile est pratiqué par plus de **8 000** personnes au Québec, et est reconnu officiellement comme un métier à part entière par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale depuis 2009.

Ces préposés permettent aux québécois de vieillir dans le confort de leur domicile et contribuent à l'efficience du réseau de la santé

À nos partenaires

nous tenons à vous exprimer notre gratitude pour le support et la collaboration que vous apportez à notre coopérative.

Coopérative de services à domicile L'Islet Nord-Sud

598, route de l'Église, Saint-Jean-Port-Joli (Québec) G0R 3G0
418 598-7488
csd@csdlisletnordsud.com • www.cooplisletns.com