

Fier  
**bras droit**  
des aînés  
de la région!



**Rapport annuel**  
2019 • 2020



**Coopérative**  
de services à domicile  
L'Islet Nord-Sud

## Mot de la directrice générale

Chers membres de la Coopérative,

En conséquence de la crise de la COVID-19 qui nous touche tous, la Coopérative entreprend un plan de relance progressif après avoir conclu son année 2019-2020 avec une réduction de 40 % de ses ventes de services.

À l'aube de l'année 2020-2021, la pandémie est venue mettre une ombre au tableau de nos réussites et a secoué nos acquis. Pendant toute l'année, nous avons élaboré un plan structuré pour la nouvelle année : gestion de la qualité des processus, bonification des conditions salariales, reconnaissance des acquis, campagne publicitaire et promotion des services, etc. L'objectif : offrir davantage à notre précieuse clientèle et notre valeureuse équipe et ainsi donner un nouveau souffle de croissance à la Coopérative après 21 ans.

De plus, 2019-2020 aura été marquée par la résolution d'un défi de taille à l'échelle nationale : la pénurie de main-d'oeuvre. Ayant subi une importante perte d'heures vendues qui s'est soldée par une difficulté de répondre aux demandes de services, nous avons réussi à rallier plusieurs nouvelles ressources à notre organisation. Ainsi, nous avons pu desservir l'ensemble de notre clientèle efficacement, en plus de développer de nouveaux clients.

La Coopérative était sur une belle lancée : il faut simplement un peu plus de patience, car le plan est toujours concret et mon équipe et moi sommes confiants de sa réalisation en 2020-2021. Nous reprendrons notre vitesse de croisière en continuant nos actions déjà amorcées avant la pandémie.

Nous sommes fiers des acquis de notre organisation et regardons vers l'avenir avec grand enthousiasme.

Je tiens à remercier chaleureusement le conseil d'administration pour sa confiance et son soutien ainsi que notre équipe de travail dévouée, et particulièrement les préposés d'aide à domicile, ces anges gardiens de notre précieuse clientèle.

**Nathalie Barde**, directrice générale

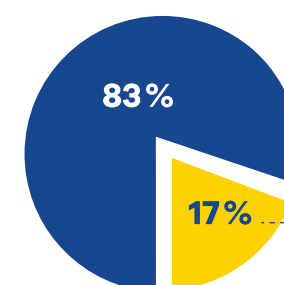
## Nos fiertés pour l'année 2019-2020

- Plan de recrutement à succès, qui a résolu notre défi de pénurie de main d'oeuvre.
- Mise en place d'une campagne publicitaire pour l'acquisition de nouveaux clients.
- Consolidation des acquis pour nos 20 ans : ressources humaines, partenariats, image de marque, etc.
- Refonte des processus internes et comptables (gestion intégrée de la qualité).
- Membre de la Table régionale des directions générales des coopératives de Chaudière-Appalaches.
- Membre du réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile.



## Clientèle selon l'âge

La clientèle de la Coopérative est vieillissante : les 65 ans et plus sont passés de 77 % en 2018-2019 à 83 % cette année. Par le vieillissement de la population dans notre région, nous gagnons par contre à faire connaître nos services aux 50-65 ans, et encore davantage aux proches aidants.



**65 ans et plus**  
Client le plus vieux : 98 ans

**65 ans et moins**  
Client le plus jeune : 33 ans



# 412,5 H

DE FORMATION AUX PRÉPOSÉS  
DURANT L'ANNÉE, DONT :

- RCR/SECOURISME
- PDSB
- AVQ
- EN MILIEU DE TRAVAIL
- ACTES DÉLÉGUÉS
- FAPAQE

PLUSIEURS FORMATIONS AUSSI OFFERTES  
AU PERSONNEL ADMINISTRATIF.



NOMBRE D'HEURES VENDUES  
EN 2019-2020

# 40 065,75 H

STABLE COMPARATIVEMENT  
À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE.

## Types de services

**73 %** ENTRETIEN MÉNAGER (AVD)

**18 %** AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE (AVQ)  
Hygiène, aide à la personne  
surveillance sécuritaire, hébergement

**7 %** RÉPITS  
Répits pour moi, répit atypique, répit CSSS

**2 %** GRAND MÉNAGE



**AUCUN GRIEF EN COURS.  
AUCUN ACCIDENT MAJEUR.**

L'ÂGE MOYEN EST DE **55 ANS** POUR NOS **41 EMPLOYÉS**.  
**38 % DES EMPLOYÉS** ONT PLUS DE **10 ANS D'ANCIENNETÉ**.

## Priorités 2020 2021

- Relancer progressivement la vente d'heures en respectant les règles gouvernementales.
- Continuer et actualiser le plan de formation.
- Fidéliser la clientèle.
- Remettre en place le plan de relance publicitaire.
- Renouvellement de la convention collective.



## Le secret de notre succès :

nos employés, fiers représentants de la Coop dans le quotidien de nos clients.

Vous êtes au cœur de notre évolution!



## Conseil d'administration 2019-2020

**Mme Claire Lacombe**, Présidente

**Mme Adrienne Pelletier**

**Mme Marie-Claude Hébert**, Vice-Présidente

**Mme Lucie Robichaud**, depuis janvier 2020

**Mme Pauline Jean**, Secrétaire



Dans le cadre de la crise de la COVID-19, nous tenons à remercier du fond du cœur nos employés pour leur travail ainsi que nos clients pour leur fidélité.



**Coopérative**  
de services à domicile  
L'Islet Nord-Sud

**418 598-7488**

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