

RAPPORT ANNUEL

2023

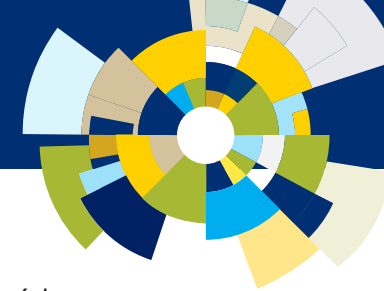
2024

Au service
de notre
communauté



Coopérative
de services à domicile
L'Islet Nord-Sud

MOT de la direction générale



Cher.e.s membres,

Une fois de plus, l'année 2023-2024 a été marquée par une série de défis et d'opportunités pour notre entreprise. Nous avons maintenu notre cap et atteint de bons résultats malgré les obstacles liés à la pénurie de main-d'œuvre. La coopérative enregistre d'ailleurs un léger surplus qui témoigne d'une bonne santé financière.

Confiante et optimiste, notre équipe sera parvenue à relever ces défis avec une certaine assurance.

Coordonner l'affectation du personnel avec la demande exponentielle des services impacte ponctuellement notre gestion opérationnelle. Malgré tout, nous parvenons à recruter le personnel nécessaire au maintien et au déploiement de nos services.

Au niveau de l'acquisition de talents, la coopérative a mis en place ces dernières années un processus d'accompagnement novateur et personnalisé. Les nouvelles recrues bénéficient ainsi d'un encadrement conçu spécialement pour leur profil ce qui facilite l'intégration de nos préposé.es, leur fidélisation et à long terme, nous l'espérons, leur rétention.

Également, grâce à nos listes d'attente de services, nous garantissons aujourd'hui un horaire satisfaisant aux candidats qui désirent nous rejoindre. Cette bonification permet de faire concorder les horaires avec les disponibilités des préposé.es.

Depuis toujours, nos relations se basent sur l'écoute et la bienveillance et reposent sur un socle de valeurs communes.

Les aides à domicile sont essentielles pour l'entreprise et ses usagers. Nous sommes conscients de l'importance d'une équipe complémentaire et polyvalente.

Avec la même ambition que l'année précédente, nous poursuivons nos efforts pour rester un employeur de choix mais aussi un prestataire de services reconnu. Notre prochaine mission sera de trouver un point d'équilibre entre le développement de nos services et l'acquisition du personnel nécessaire à leurs réalisations. Cette recherche constante de nouveaux profils ne peut se faire au détriment de la qualité de nos services. Nous recrutons donc avec une très grande attention nos préposé.es d'aide à domicile.

Enfin, je tiens à exprimer mes sincères remerciements à nos préposé.e.s sans qui rien de tout cela ne serait possible. Nous sommes fiers de leur professionnalisme et de leur engagement envers nos aînés et notre communauté.

Je tiens également à remercier les membres de l'équipe administrative pour leur implication quotidienne au sein de la coopérative. Soulignons par la même occasion le départ de Mme Jinny Lord et l'arrivée de Mme Judith Fortin Laurendeau au poste d'agente d'affectation et aux ressources humaines. Merci à Jinny pour son dévouement au cours de ces années et bienvenue à Judith qui s'intègre progressivement à l'équipe. Par ailleurs, je tiens à adresser ma reconnaissance pour l'écoute et l'investissement des membres de notre conseil d'administration qui a vu arriver dans ses rangs une nouvelle administratrice, souhaitons également la bienvenue à Mme Carole Pelletier.

Nous entamons donc la prochaine année avec, comme à notre habitude, optimisme et détermination, toujours confiants en notre capacité à surmonter les défis à venir.

Avec toute ma gratitude,
Nathalie Barde



Cette année encore, les défis n'ont pas manqué. Il aura fallu beaucoup de travail, d'imagination et de constance pour maintenir le cap et pour continuer d'assurer la santé financière de la coopérative.

La coopérative est bien consciente qu'il y a de plus en plus d'ainé.es qui souhaitent demeurer le plus longtemps possible dans leur domicile. Et, il est d'une grande importance pour nous de pouvoir offrir des services à la mesure de cette demande croissante des besoins d'une population vieillissante. C'est là, la priorité d'aujourd'hui et de demain.

À cet égard, il faut noter les efforts qui sont consentis au quotidien par la coopérative pour recruter, former et fidéliser un personnel qualifié dans le toujours contexte de pénurie de main d'oeuvre.

Je suis fière de souligner le travail remarquable de la direction, de l'équipe administrative et des préposé.es. À titre de présidente, je remercie les membres du conseil d'administration de leur engagement envers la coopérative.

Au moment où ces lignes seront lues, les objectifs pour l'année 2024-2025 font depuis plusieurs mois l'objet d'une attention toute particulière. Il ne fait aucun doute que leur mise en œuvre contribue déjà de façon significative au bien-être des gens de notre communauté.

Claire Lacombe

FIÈRE DE VOUS PRÉSENTER LES MEMBRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Mme Claire Lacombe
Présidente

Mme Lucie Robichaud
Vice-présidente

Mme Pauline Jean
Secrétaire

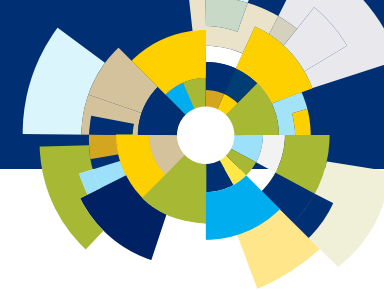
Mme Julie Morneau
Administratrice

Mme Carole Pelletier
Administratrice

Un immense et sincère remerciement à nos administratrices pour leur implication, leur confiance et leur dévouement.



NOS fiertés



Notre processus d'accompagnement personnalisé lors du recrutement qui nous permet de proposer une intégration sur mesure à nos nouvelles recrues.



Notre collaboration harmonieuse avec le CISSS avec lequel nous poursuivons nos objectifs communs.



Notre capacité à relever les défis liés à la pénurie de main d'œuvre. Nous parvenons, malgré les obstacles à maintenir nos activités et à desservir nos usagers.



L'omniprésence de notre écoute, de notre soutien qui favorise le lien entre les membres de l'équipe et développe un sentiment d'appartenance chez les préposés.es.



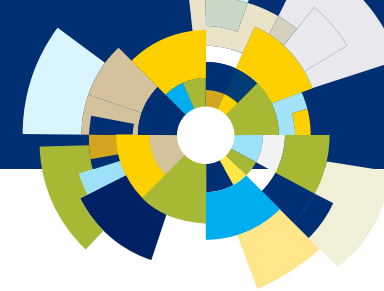
Le maintien de notre comité de santé et de sécurité au travail qui œuvre au quotidien dans la prévention des incidents et accidents sur lieux de travail.



Notre conseil d'administration qui par son engagement envers la population aînée apporte une réponse adaptée aux besoins croissants de cette communauté.



NOS priorités pour 2024



→ Atteindre

nos objectifs d'expansion par une promotion accrue de nos services dans le but d'attirer une nouvelle clientèle.

→ Poursuivre

nos efforts vers l'amélioration des conditions de travail des préposé.es considérant les réalités financières de l'entreprise et des clients.

→ Développer

nos services et trouver l'équilibre entre l'offre et la demande en ce qui concerne notre acquisition de personnel.

→ S'impliquer

avec conviction dans le renouvellement de la convention collective en 2024.

→ S'investir

continuellement dans le développement en matière de recrutement et de fidélisation de notre personnel.

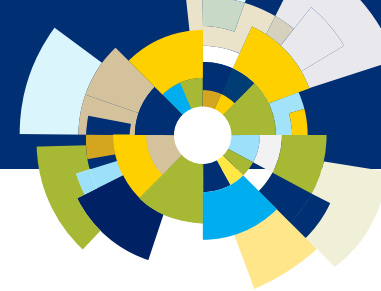
→ Maintenir

notre offre de formation pour les préposé.es (FAPAQE, RCR, PDSP et Compétence 7).

→ Assurer

aux nouveaux employés un accompagnement personnalisé et un horaire de travail adéquat.



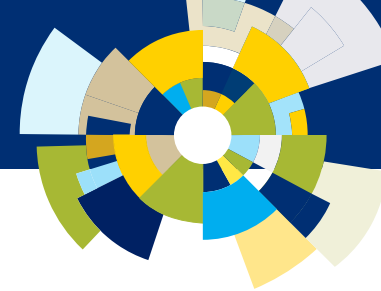


TYPES DE SERVICES EN %

Année	AVD	AVQ	Répit	G.M.
2021-2022	60,0 %	20,8 %	18,7 %	0,5 %
2022-2023	56,4 %	16,6 %	26,6 %	0,4 %
2023-2024	57,0 %	18,0 %	23,7 %	1,3 %

NOMBRE D'HEURES VENDUES

2021-2022 36 369,50	2022-2023 35 490,75	2023-2024 36 314,25
-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------



EMPLOYÉS

Année	Nombre d'employés	Âge moyen es employés	% des plus de 10 ans d'ancienneté	Heures de formation
2021-2022	43	53	40 %	1124,25
2022-2023	49	55	36 %	372,50
2023-2024	49	56	39 %	391,00

CLIENTÈLE

Année	70 ans et moins	70 ans et plus	Client le plus jeune	Client le plus vieux
2021-2022	16 %	84 %	24 ans	101 ans
2022-2023	12 %	88 %	35 ans	102 ans
2023-2024	16 %	84 %	18 ans	103 ans

L'ÉQUIPE administrative



**À CE JOUR, LE PERSONNEL ADMINISTRATIF EST COMPOSÉ
D'UNE FIÈRE ÉQUIPE DÉVOUÉE RÉUNISSANT :**



Mme Nathalie Barde
Directrice générale



Mme Magali Dugas
Agente d'affectation et
promotion des services



Mme Line Levesque
Technicienne-
comptable



Mme Judith Fortin Laurendeau
Agente d'affectation et aux
ressources humaines

Un chaleureux MERCI à toute l'équipe pour votre loyauté, votre grande capacité d'adaptation et votre enthousiasme face aux défis à relever.





Merci aux préposé(e)s

Nous mesurons la chance de vous compter parmi nous et nous vous exprimons toute notre gratitude pour votre implication auprès de nos usagers et votre contribution à leur bien-être.

Merci aux partenaires

Votre collaboration est essentielle pour la réalisation de notre mission sociale, nous vous remercions pour votre investissement auprès de notre communauté.

Merci aux membres

Vous êtes la raison d'être de notre coopérative, nous vous remercions chaleureusement pour votre confiance indéfectible en nos services depuis des années.

