

Rapport annuel

2025 • 2026

*Au service
de notre
communauté*





Mot de la direction générale

Chers membres,
Chères membres,

L'année **2025 2026** a été une belle année au sein de la **Coopérative de services à domicile L'Islet Nord Sud**. Elle a été marquée par des défis, mais surtout par de nombreuses occasions de nous mobiliser, de nous adapter et de grandir ensemble.

Cette année revêt également pour moi une signification toute particulière, puisqu'elle marque **mes 28 années d'engagement au sein de la Coopérative**. Depuis toutes ces années au sein de la Coopérative, une chose guide chacune de mes actions : la réussite de notre organisation, au bénéfice de nos membres, de notre personnel et de notre communauté. Cette conviction profonde s'exprime à travers un engagement soutenu à préserver notre mission, à offrir un accompagnement bienveillant et à cultiver une communication authentique et respectueuse.

Dans cette continuité, notre priorité demeure d'offrir des **services de qualité**, tout en poursuivant nos efforts afin d'**attirer et de retenir notre personnel**, essentiel à la réalisation de notre mission. Comme plusieurs organisations, nous évoluons dans un contexte exigeant, marqué par la hausse du coût de la vie et des frais administratifs. À cela s'ajoutent la pénurie de main d'œuvre et le vieillissement de la population, qui accentuent la demande pour nos services tout en complexifiant les efforts de recrutement.

Face à ces enjeux, nous demeurons résolument engagés à poursuivre notre travail avec rigueur et détermination. Nous continuerons d'**adapter et de perfectionner nos pratiques**, en misant sur l'innovation et la flexibilité, tout en ajustant nos heures de services en fonction des besoins de la population. Les décisions et les actions mises en œuvre auront un impact direct sur notre capacité à bien servir nos membres et à assurer la **pérennité de notre mission**.

Priorités pour l'année 2026 2027

L'année **2026 2027** sera déterminante pour bien préparer l'avenir de la Coopérative. À cet égard, les priorités suivantes guideront nos actions :

- La **promotion de nos services**, afin d'accroître notre présence sur le territoire, de renforcer notre visibilité et de répondre à une clientèle en constante croissance ;

- Le **recrutement de nouveaux employés**, dans le but de maintenir et de consolider notre capacité organisationnelle à offrir des heures de services en expansion et à répondre efficacement à la demande ;
- La **mise en place d'activités, de formations ainsi que de mesures de soutien et d'accompagnement auprès du personnel**, afin de soutenir l'engagement, de renforcer la confiance et de favoriser durablement le bien être au travail.

Nous poursuivrons également notre collaboration avec nos partenaires, notamment le CISSS de Chaudière-Appalaches, dont le soutien est essentiel à la continuité et à la qualité des services. L'intégration prochaine des services d'aide à la personne au Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) représente une étape importante qui nous permettra de mieux répondre aux besoins grandissants sur notre territoire.

Enfin, je tiens à remercier sincèrement toutes les personnes qui contribuent à notre mission : vous, nos membres, ainsi que nos employés, notre précieuse équipe administrative, notre conseil d'administration et nos partenaires. Votre engagement fait toute la différence et permet à la Coopérative de continuer à jouer un rôle essentiel dans notre communauté. Merci également au Réseau de coopération des EÉSAD pour son soutien constant dans le développement et le rayonnement des coopératives de soutien à domicile.

Avec toute ma reconnaissance,

Nathalie Barde
Directrice générale





Mot de la présidente

Nous vivons des temps incertains où l'actualité nous rappelle qu'il est difficile de prévoir ce que sera demain. Il nous suffit de repenser à l'arrivée inopinée de la catastrophique pandémie de covid pour réaliser qu'il faut être prêt pour affronter l'imprévisible.

S'adapter, croître et travailler pour toujours mieux répondre à la conviction de servir est pour la Coopérative de soins à domicile Nord-Sud sa raison d'être. Pour atteindre ce but, nous pouvons compter sur la compétence et le dévouement de la direction, du personnel administratif et des préposés.

Les personnes qui font appel à nos services sont majoritairement des aînés. Nous parlons d'une population vieillissante qui a davantage de besoins dans la conjoncture toujours actuelle de pénurie de main d'œuvre.

La coopérative ne baisse pas les bras face à cet immense défi. La volonté de maintenir et d'augmenter l'offre de services est prioritaire. Beaucoup d'efforts sont consacrés notamment au recrutement d'un personnel qualifié. Aussi, afin d'assurer compétence et valorisation des meilleures pratiques dans un esprit de bienveillance, la coopérative offre et continuera d'offrir à ses employés une formation continue.

Pour terminer, je remercie les membres du conseil d'administration de leur contribution à la bonne marche d'un organisme si important pour notre communauté.

Claire Lacombe

Le conseil d'administration

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



Mme Claire Lacombe
Présidente



Mme Lucie Robichaud
Vice-présidente



Mme Pauline Jean
Secrétaire



Mme Carole Pelletier
Administratrice



Mme Francine 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 à l'embauche.

Ce processus nous permet d'offrir une intégration sur mesure à chaque nouvelle recrue, favorisant ainsi une prise de poste progressive et adaptée.



La qualité constante de notre écoute et de notre soutien.

Elle renforce les liens au sein des équipes et contribue au développement d'un fort sentiment d'appartenance chez les aides à domicile.



Notre collaboration étroite et harmonieuse avec le CISSS, avec lequel nous poursuivons des objectifs communs au bénéfice des usagers.



Le maintien de notre comité de santé et de sécurité au travail.

Une implication quotidienne qui contribue activement à la prévention des incidents et des accidents en milieu de travail.




Notre capacité d'adaptation face à la pénurie de main-d'œuvre.

Cela nous permet, malgré un contexte exigeant, de maintenir nos services et de répondre aux besoins de nos usagers.



L'engagement soutenu de notre conseil d'administration.

Par sa mobilisation, il veille à offrir des réponses pertinentes et adaptées aux besoins croissants des personnes âgées et en perte d'autonomie.



Notre implication active au sein de différentes tables de concertation régionales, qui renforce notre ancrage dans le milieu et favorise une meilleure coordination des actions au service de la communauté.

TYPES DE SERVICES EN %

	2024-2025	2025-2026
AVD	53,9 %	53,6 %
AVQ	17,4 %	19,0 %
Répit	26,8 %	26,0 %
G.M.	1,8 %	1,4 %
Maintenance	0,1 %	0,0 %



2024-2025
36 268,00

NOMBRE D'HEURES VENDUES

2025-2026
33 773,50





Année	Nombre d'employés	Âge moyen es employés	% des plus de 10 ans d'ancienneté	Heures de formation
2024-2025	52	54	35 %	459,25
2025-2026	55	55	36 %	243,75



Année	70 ans et moins	70 ans et plus	Client le plus jeune	Client le plus vieux
2024-2025	15 %	85 %	10 ans	101 ans
2025-2026	15 %	85 %	11 ans	103 ans

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



Mme Nathalie Barde
Directrice générale




Mme Magali Dugas
Agente d'affectation et
promotion des services



Mme Line Levesque
Technicienne-comptable



Mme Émilie Paquin
Agente d'affectation
et aux ressources
humaines



Nous tenons à exprimer notre sincère gratitude à l'ensemble de l'équipe.
Merci pour votre loyauté, votre remarquable capacité d'adaptation et votre
engagement constant à relever les défis.





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.

