



RAPPORT D'ACTIVITÉS



2022
2023



*Les gens
au centre
de l'action*



Coopérative
de Services à Domicile
Région Thetford

MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

C'est vraiment un plaisir pour moi de vous présenter le résultat des principales activités qui ont marqué l'année 2022-2023. Cette année, encore, la solidarité de notre équipe a permis de traverser cette période complexe, tout en accomplissant des réalisations dont nous sommes fiers.

Tout d'abord, l'année 2022-2023 a bien confirmé que la Covid-19 fait partie de notre quotidien. Cette situation nous a forcés à trouver l'agilité nécessaire pour faire face aux circonstances. Elle n'a cependant pas facilité la situation que nous vivons depuis quelques années au niveau de la pénurie de main-d'œuvre. Sans compter qu'avec le vieillissement de la population la demande pour nos services est toujours en croissance. Cette réalité met énormément de pression sur nos équipes. Nous avons donc poursuivi nos efforts afin de pallier ce défi de taille. Si je devais choisir deux mots pour résumer l'année, je proposerais adaptation et reconnaissance.

Mentionnons que cette année nous avons déterminé nos priorités et nous avons établi un plan d'action via un processus de planification stratégique. Nous nous sommes servis de cette démarche comme levier afin de permettre à notre organisation de retrouver son équilibre et d'encadrer la période post pandémie qui s'annonce. C'est dans cette optique et suite à une journée réflexive (Lac-à-l'épaule) que les objectifs ont été établis considérant les différents enjeux actuels auxquels fait face la Coopérative pour ainsi, assurer sa pérennité. C'est pourquoi le leitmotiv des prochaines années sera : « *On prend soin de notre monde!* ».

Maintenant, en ce qui concerne nos partenaires principaux, il est important de mentionner que nous sommes toujours

reconnus par le ministère de la Santé et des Services sociaux afin d'assurer la gestion du Programme d'exonération financière pour les services d'aide- domestiques (PEFSAD). Nous respectons d'ailleurs rigoureusement les balises de ce programme. L'harmonisation des services avec le CISSS de Chaudière-Appalaches nous a confirmé encore cette année que notre secteur est bien en vie. Également, nous sommes toujours membres du Réseau de coopération des EÉSAD. Nous pouvons donc bénéficier gratuitement ou à moindre coût de service professionnel. Le réseau est également responsable de faire les représentations politiques auprès du gouvernement pour les différents dossiers touchant les EÉSAD. Aussi, nous sommes membres de la Mutuelle de prévention des EÉSAD. Celle-ci nous soutient dans la gestion de la santé et sécurité au travail, en plus de nous offrir des services-conseils personnalisés. Nos collaborations avec le réseau et la mutuelle sont essentielles au bon développement de la Coopérative et nous aident à maintenir nos acquis.

En terminant, je souhaite adresser de chaleureux remerciements au personnel de la Coopérative, aux membres du conseil d'administration, et aux partenaires. Merci pour votre appui, votre engagement et votre contribution à faire de notre Coopérative un EÉSAD de grande qualité. C'est un privilège de travailler avec vous! Mes derniers mercis s'adressent à vous chers(ères) membres, d'encourager votre Coopérative et j'espère de tout cœur que vous poursuivrez dans cette veine. Vous pouvez en être fiers, car elle vous appartient.

Véronique Gosselin
Directrice générale

NOTRE MISSION

Offrir à la population de la MRC des Appalaches, une gamme étendue de services* de qualité favorisant le maintien à domicile, dispensés par une équipe professionnelle, qualifiée et dédiée au bien-être des gens et à leur sécurité.

*Entretien ménager quotidien et grand ménage, service de cuisine en résidence, aide au lever, aide au coucher, soins d'hygiène, bains, présence, surveillance, gestion de la médication et autres services.

NOTRE VISION

Être la référence du soutien à domicile afin de permettre à la population de bien vivre dans leur milieu de vie.

NOUS SOMMES PRÉSENTS DANS VOTRE MILIEU

Adstock	Sainte-Praxède
Beaulac-Garthby	Saint-Fortunat
Disraeli (Paroisse)	Saint-Jacques-de-Leeds
Disraeli (Ville)	Saint-Jacques-le-Majeur-de-Wolfestown
East Broughton	Saint-Jean-de-Brébeuf
Irlande	Saint-Joseph-de-Coleraine
Kinnear's Mills	Saint-Julien
Sacré-Coeur-de-Jésus	Saint-Pierre-de-Broughton
Saint-Adrien-d'Irlande	Thetford Mines
Sainte-Clotilde-de-Beauce	

NOS VALEURS

ADAPTATION

L'ouverture d'esprit des employés de la Coopérative et leur capacité à adapter leurs méthodes de travail permettent à l'entreprise de faire face à de multiples situations. La flexibilité de sa structure lui confère également l'adaptation requise pour en tirer profit.

HONNÊTÉTÉ

Nous mettons tout en œuvre pour obtenir et conserver la confiance de nos clients, employés et partenaires. Cette responsabilité exige honnêteté, objectivité, équité, compétence et transparence ainsi que le respect des encadrements dans toutes nos pratiques.

RESPECT

Le respect se traduit dans les relations bidirectionnelles entre les employés, la direction et la clientèle. Sans jugement, les opinions, les besoins et les attentes sont tous considérés. C'est une manière d'agir équitable en faisant preuve de courtoisie, de confidentialité et d'empathie envers les autres.

ESPRIT D'ÉQUIPE

Le sentiment de faire partie d'une équipe est une valeur importante et sans cesse à développer. Elle permet d'identifier et de maximiser les forces de chacun dans l'atteinte des objectifs, dans le respect envers les clients, le personnel et les partenaires.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Nous assurons la formation continue de nos préposés tant dans la santé et sécurité que de leur bien-être au travail. Il est aussi de notre responsabilité de garantir la sécurité de nos clients et de notre équipe.

SERVICES OFFERTS

SERVICES D'AIDE À LA VIE DOMESTIQUE :

- Entretien ménager
- Préparation de repas
- Approvisionnement et courses
- Entretien de vêtement

SERVICE DE GRAND MÉNAGE :

- Lavage des fenêtres, des murs, plafonds, armoires et autres.

SERVICES D'ASSISTANCE PERSONNELLE :

- Aide à l'hygiène partielle et complète
- Lever et coucher
- Aide aux déplacements
- Aide à l'alimentation
- Aide à l'habillement
- Supervision de la prise de médicaments

SERVICES DE RÉPIT :

- Répit et accompagnement (24h, 7j/7)
- Accompagnement fin de vie

SERVICE EN RÉSIDENCES D'AÎNÉS :

- Entretien ménager des appartements
- Service alimentaire
- Services d'assistance personnelle

CONCERTATION RÉSEAUTAGE

- ➔ Membre du Réseau des EÉSAD
- ➔ Membre de l'Appui pour les proches aidants Chaudière-Appalaches
- ➔ Membre de la Mutuelle de prévention des EÉSAD
- ➔ Membre du Conseil des aînés de la MRC des Appalaches
- ➔ Membre de la table régionale des EÉSAD de Chaudière-Appalaches
- ➔ Membre de table des proches aidants de la MRC des Appalaches
- ➔ Membre de la table de prévention et de lutte à la maltraitance de la MRC des Appalaches
- ➔ Membre du Comité Virage proches aidants Chaudière-Appalaches
- ➔ Membre de la table de Ressources Humaines de la région de Thetford
- ➔ Membre de Télésurveillance Santé Chaudière-Appalaches (TSS-CA)
- ➔ Membre de la table régionale d'économie sociale Chaudière-Appalaches (TRÉSCA)

FAITS SAILLANTS 2022-2023

- Élaboration d'un plan stratégique pour 2023-2028
- Optimisation de notre visibilité et nos efforts pour le recrutement
- Promotion de nos offres d'emploi en optimisant les fonctionnalités des réseaux sociaux
- Poursuite du projet *Un répit en Appui* pour la période 2022-2025
- Acceptation de la demande de financement, *Un répit pour vous*, pour la période 2023-2025

STATISTIQUES 2022 • 2023

NOTRE PROFIL

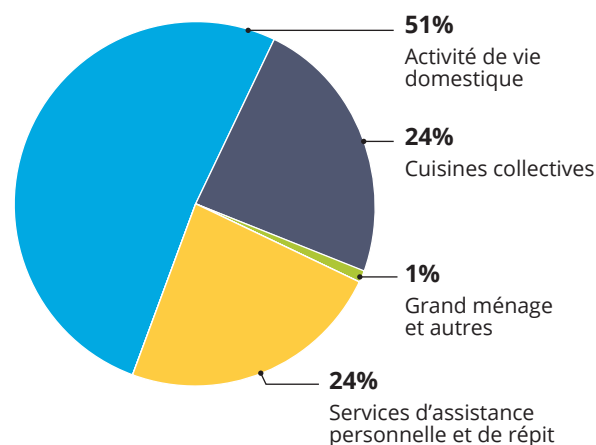
26 ans
d'existence

115
employés

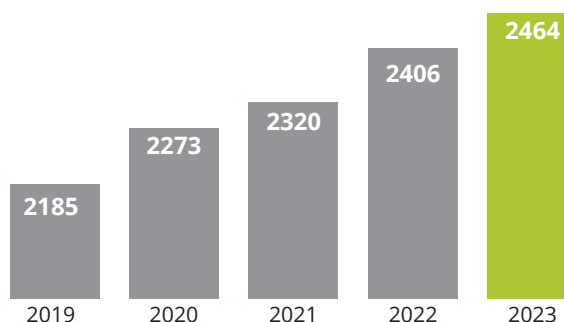
2464
membres

103 171
heures
vendues
annuellement

HEURES VENDUES POUR L'ANNÉE 2022-2023 PAR TYPE DE SERVICES



NOMBRE DE MEMBRES AU 31 MARS



NOS PRIORITÉS POUR L'AN PROCHAIN

Pour la prochaine année, la Coopérative de services a comme priorité :

- ➔ Satisfaire la clientèle et poursuivre la qualité des services;
- ➔ Accroître la visibilité de la Coopérative;
- ➔ Renforcer les offensives stratégiques de recrutement pour l'attrait et l'acquisition de talents;
- ➔ Poursuivre la mise en place d'une structure de rétention et de fidélisation du personnel;
- ➔ Promouvoir et augmenter notre main d'œuvre et notre volume d'heures de services;
- ➔ Poursuivre l'application du projet d'harmonisation des services avec le réseau public.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

M. Raymond Beaudoin
Président

Mme Aliette Vallée
Vice-présidente

Mme Monique Laflamme
Secrétaire

M. Fernand Routhier
Administrateur

M. Clément Boudreau
Administrateur

L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Mme Véronique Gosselin
Directrice générale

Mme Marie-Pyer Lemieux
Directrice des ressources humaines

**Mme Alexandra Sylvain et
Brigitte Lagassé**
Conseillères en ressources humaines

Mme Véronique Allen
Coordonnatrice des services en résidences

Mme Sylvie Laverdière
Agente comptable

Mme Danielle Mercier
Responsable des programmes d'aide financière

Mme Isabelle Babin
Agente à l'affectation

**Mme Marie-Soleil Paré et
Nancy Beauregard**
Agentes à l'affectation

Mme Mélissa Lessard
Agente à l'affectation

Mme Marie-Pier Beaudoin Gingras
Secrétaire-Réceptionniste

Merci !

Aux préposés

Nous tenons à remercier tous
nos préposés à domicile et en résidence
pour le professionnalisme
et le dévouement dont ils font preuve.
Ils font la différence dans la vie
des gens.

Aux membres

De continuer à nous faire confiance,
d'être patients dans les moments
d'adaptation et de nous témoigner
votre appréciation.

Aux partenaires

Nous tenons à vous exprimer
notre profonde gratitude pour
l'appui et la collaboration à
notre coopérative qui remplit
un rôle essentiel dans la
communauté



Coopérative
de Services à Domicile
Région Thetford

17, rue Notre-Dame Ouest, Thetford Mines G6G 1J1
418 334-0852 • info@coopservicesadomicile.com