RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025

Les gens au centre de l'action

Coopérative de Services à Domicile Région Thetford

17, Notre-Dame Ouest
Thetford Mines (Québec) G6G 1J1
Téléphone: 418 334-0852
Télécopie: 418 338-1668
info@coopservicesadomicile.com

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec grand plaisir et une profonde fierté que je vous présente le bilan des activités phares qui ont marqué notre année 2024-2025. La Coopérative de services à domicile de la région de Thetford a franchi une nouvelle étape de son impressionnante trajectoire en clôturant sa 28e année d'opération. Cette longévité témoigne de la solidité de notre mission, mais surtout, de notre capacité à évoluer continuellement afin de répondre avec justesse aux besoins changeants de nos membres.

Notre Coopérative, fidèle à ses racines, demeure une organisation vivante, enracinée dans sa communauté, façonnée et enrichie par l'implication de ses membres, de son personnel, de ses partenaires et de ses administrateurs. Ce rapport annuel en est une illustration claire. Vous y découvrirez des données et des projets qui témoignent du dynamisme qui nous habite et de la pertinence de nos actions.

L'année 2024-2025 a été marquée par plusieurs avancées significatives. D'abord, nous nous réjouissons de constater que les politiques gouvernementales continuent d'appuyer le maintien à domicile, un choix de plus en plus exprimé par la population québécoise. À cet égard, notre personnel, par son engagement et son professionnalisme, a joué un rôle crucial dans l'accessibilité et la qualité des services rendus. Grâce à nos efforts concertés, nous avons pu améliorer les délais d'accès à nos services, réduisant sensiblement la liste d'attente et répondant plus efficacement aux demandes des usagers et des proches aidants.

Nous avons également poursuivi avec rigueur la gestion du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD), conformément aux exigences du ministère de la Santé et des Services sociaux. En tant qu'organisation responsable de l'application de ce programme dans notre territoire, nous veillons à offrir une prestation de services cohérente, accessible et conforme aux balises gouvernementales. Cette responsabilité témoigne de la confiance renouvelée à l'égard de notre Coopérative et souligne notre contribution essentielle à l'allègement des coûts pour les usagers, tout en favorisant leur maintien à domicile dans la dignité et la sécurité.

Une autre dimension essentielle de notre année a été notre participation active à de nombreuses instances de concertation régionales et locales. Notre présence à la table régionale de lutte contre la maltraitance, aux tables locales et régionales sur la proche aidance ainsi qu'à la table des EÉSAD de Chaudière-Appalaches témoigne de notre volonté d'agir en acteur collectif, sensible aux enjeux sociaux qui affectent directement les personnes que nous accompagnons. Ces lieux d'échange nous permettent non seulement de représenter les intérêts de nos membres, mais aussi de proposer des solutions concrètes, fondées sur notre expérience de terrain.

Notre appartenance au Réseau de coopération des EÉSAD demeure un levier stratégique important. Nous y bénéficions d'un accompagnement professionnel, d'une veille politique pertinente, et de représentations qui renforcent notre position dans le secteur. La Mutuelle de prévention des EÉSAD continue de nous soutenir efficacement dans la gestion de la santé et sécurité au travail, notamment grâce à ses services-conseils adaptés à notre réalité. Ces collaborations contribuent directement à la qualité et à la pérennité de nos services.

Pour conclure, je tiens à exprimer mes sincères remerciements à l'ensemble du personnel de la Coopérative, aux membres du conseil d'administration et à nos précieux partenaires. Merci pour votre soutien, votre engagement et votre contribution à faire de notre Coopérative une EÉSAD de grande qualité. C'est un privilège de collaborer avec vous tous et toutes. Enfin, je tiens à remercier chaleureusement vous, chers(ères) membres, pour votre confiance et votre soutien indéfectible envers votre Coopérative

Avec reconnaissance,

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

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.

Honnêteté

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 la 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

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.

Services d'aide à la vie domestique :

- Entretien ménager;
- Préparation de repas;
- Approvisionnement et courses;
- Entretien des vêtements.

Service de grand ménage :

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

Services d'assistance personnelle :

- Aide à l'hygiène partielle et complète;
- Mise en jour et mise en nuit;
- Aide aux déplacements;
- Aide à l'alimentation;
- Aide à l'habillement;
- Supervision de la prise de médicaments.

Services de répit

- Répit et accompagnement (24 h et 7j / 7);
- Accompagnement en fin de vie.

Services résidences d'aînés

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

NOUS SOMMES PRÉSENTS DANS VOTRE MILIEU

- Adstock
- Beaulac / Garthby
- Disraeli (Paroisse)
- Disraeli (Ville)
- East-Broughton
- Irlande
- Kinnear's Mills
- Sacré-Coeur-de-Jésus
- Sain-Adrien-d'Irlande
- Saint-Jacques-de-Leeds
- Saint-Jacques-le-Majeur-de-Wolfestown
- Saint-Jean-de-Bréboeuf
- Saint-Joseph-de-Coleraine
- Saint-Julien
- Saint-Pierre-de-Broughton
- Thetford Mines

CONCERTATION RÉSEAUTAGE

- Membre du Réseau des EÉSAD
- 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 Télé-Surveillance Santé Chaudière-Appalaches (TSS-CA)
- Membre de la table régionale d'économie sociale Chaudière-Appalaches (TRÉSCA)

FAITS SAILLANTS

Plan d'action régional concerté (PARC)

L'année 2024-2025 a été marquée par une volonté affirmée de collaboration inter organisationnelle. Un plan d'action régional concerté est actuellement en élaboration en partenariat avec le CISSS de Chaudière-Appalaches et les EÉSAD de la région. Cette initiative vise à renforcer la coordination, la complémentarité et l'efficacité des services de soutien à domicile à l'échelle régionale. En y participant activement, notre Coopérative contribue à tracer les fondations d'un modèle de services mieux intégré, centré sur les besoins des citoyens et les réalités du terrain.

Visibilité organisationnelle et recrutement stratégique

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, nous avons intensifié nos efforts pour optimiser la visibilité de la Coopérative, tant auprès des chercheurs d'emploi que de nos partenaires. Une refonte de nos stratégies de recrutement a été amorcée, s'appuyant notamment sur un positionnement plus affirmé de notre mission et de notre culture organisationnelle. Un partenariat avec le Réseau de Coopération des EESAD et leur Centre de recrutement intégré (CRI) a été conclu. Ces actions ont permis d'attirer un plus grand nombre de candidats qualifiés et engagés envers notre mission d'aide à domicile.

Rayonnement numérique des offres d'emploi

Toujours en partenariat avec le Centre de recrutement intégré (CRI) Nous avons maximisé l'impact de nos campagnes de recrutement grâce à une utilisation accrue et plus stratégique des réseaux sociaux. En optimisant nos publications, en ciblant mieux nos auditoires et en utilisant des outils de suivi de performance, nous avons considérablement augmenté notre portée, notre visibilité et, par conséquent, notre capacité à attirer les bons profils pour nos besoins.

FAITS SAILLANTS

Projet pour les proches aidants : *Un répit pour vous*

Un projet novateur et profondément humain a vu le jour : **« Un répit pour vous »**, un programme spécifiquement conçu pour soutenir les proches aidants de moins de 65 ans. Mis en œuvre pour la période 2023–2025, ce projet offre des services de soutien adaptés et des moments de répit essentiels, permettant à ces aidants de préserver leur propre santé et leur équilibre de vie. Ce projet, aligné sur les priorités nationales en proche aidance, renforce notre rôle en prévention de l'épuisement et en accompagnement de la personne aidante.

Déploiement de services de convalescence en partenariat avec le CISSS- *secteur Thetford*

Dans une optique de continuité des soins et de fluidité dans les trajectoires de services, nous avons collaboré avec le CISSS de Chaudière-Appalaches, secteur Thetford, pour bonifier le service de convalescence à domicile. Ce partenariat vise à répondre aux besoins des personnes revenant d'une hospitalisation ou d'un épisode de soins intensifs, leur permettant de récupérer dans le confort de leur domicile tout en bénéficiant d'un encadrement sécuritaire.

Virage numérique et transformation technologique

L'année 2024-2025 a été une étape déterminante dans notre virage numérique. Plusieurs outils technologiques ont été intégrés afin d'améliorer les conditions de travail de nos employés et de renforcer la qualité des suivis administratifs et cliniques.

NOS PRIORITÉS POUR L'ANNÉE 2025-2026

Alors que la Coopérative de services à domicile de la région de Thetford se dirige vers sa 30e année d'existence, nous réaffirmons notre engagement envers l'excellence, l'innovation et la proximité. Pour l'année à venir, plusieurs priorités guideront nos actions, toutes orientées vers le renforcement de notre mission sociale, le bien-être de nos membres et la pérennité de notre organisation.

❖ Amélioration continue de la satisfaction de la clientèle et développement de services adaptés

Nous poursuivrons nos efforts pour maintenir un haut niveau de satisfaction auprès de notre clientèle. Cela passera par une évaluation continue de nos pratiques, une écoute active des besoins exprimés par les usagers et leurs proches, ainsi que le développement de nouveaux services ciblés, en cohérence avec l'évolution démographique et les attentes de la population. La qualité restera au cœur de chaque intervention.

❖ Accroissement de la visibilité et du rayonnement de la Coopérative

Afin de consolider notre position dans le secteur de l'aide à domicile et de mieux faire connaître notre expertise, nous mettrons en œuvre de nouvelles actions de communication. Cela inclut une présence accrue sur les plateformes numériques, le déploiement de campagnes de sensibilisation à notre mission ainsi que le renforcement de notre image de marque auprès de nos partenaires et de la communauté.

❖ Recrutement stratégique et acquisition de talents

La rareté de la main-d'œuvre demeure un enjeu central pour notre secteur. Ainsi, nous élaborerons des stratégies de recrutement innovantes et ciblées pour attirer des candidats qualifiés et partageant nos valeurs. Notre approche intégrera une valorisation accrue des métiers d'aide à domicile et la mise en place de processus simplifiés et efficaces pour le recrutement.

❖ Rétention, mobilisation et fidélisation du personnel

Parce que notre force repose sur notre personnel, nous continuerons à investir dans le développement d'une culture organisationnelle mobilisante. Une structure de rétention et de fidélisation sera consolidée, misant sur un climat de travail bienveillant, des perspectives d'évolution, ainsi qu'un accompagnement soutenu pour nos équipes, tant sur le plan humain que professionnel.

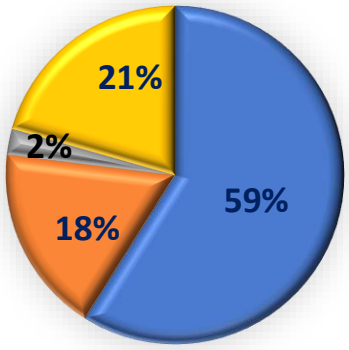
❖ Harmonisation avec le réseau public et anticipation des évolutions du PEFSAD

Dans un contexte de transformation des services publics et communautaires, nous souhaitons poursuivre notre contribution au projet d'harmonisation des services avec ceux du réseau public, tant à l'échelle régionale que provinciale. Cette démarche vise à assurer une meilleure complémentarité des interventions et une continuité de service optimale pour les usagers. Nous demeurons également attentifs aux possibles évolutions entourant le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD), notamment en ce qui concerne une éventuelle ouverture du panier de services. Bien que cette bonification reste incertaine, nous nous préparons à y répondre avec agilité si elle devait se concrétiser.

NOTRE PROFIL

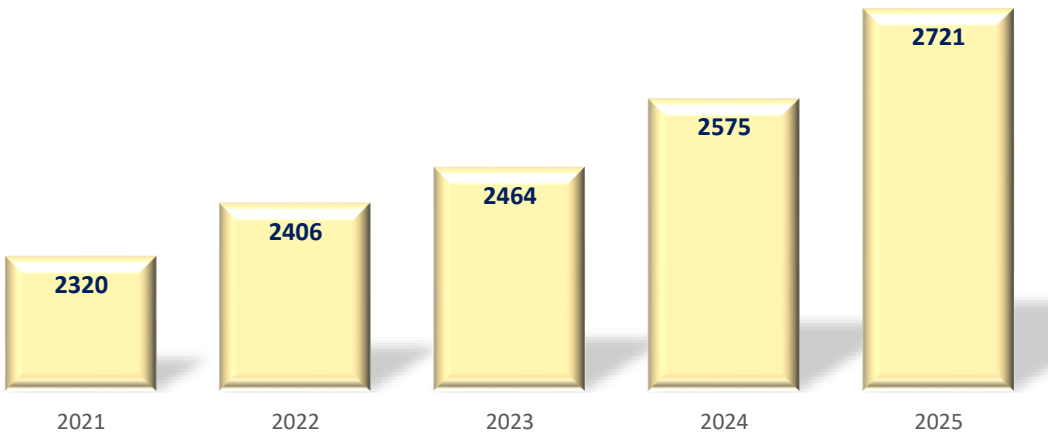
- 28 ANS D'EXISTENCE
- 130 EMPLOYÉS
- 2721 MEMBRES
- 109 500 HEURES VENDUES

HEURES VENDUES POUR L'ANNÉE 2024-2025 PAR TYPE DE SERVICES



- Activité de vie domestique
- Services d'assistance personnelle et de répit
- Grand ménage et autres
- Cuisines collectives

NOMBRE DE MEMBRES AU 31 MARS



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Fier de vous présenter le conseil d'administration :

M. Raymond Beaudoin, Président

Mme Aliette Vallée, Vice-présidente

Mme Monique Laflamme, Secrétaire

M. Fernand Routhier, Administrateur

M. Clément Boudreau, Administrateur

M. Gilles Champagne, Administrateur

L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Mme Véronique Gosselin
Directrice générale

Mme Marie-Pyer Lemieux
Directrice des ressources humaines

Mme Alexandra Sylvain
Conseillère en ressources humaines

Mme Véronique Allen
Coordonnatrice des services en résidences

Mme Sylvie Laverdière
Agente comptable

Mme Marie-Soleil Paré
Agente de liaison et amélioration continue

Mme Isabelle Babin
Agente à l'affectation

Mme Nancy Beauregard
Agente à l'affectation

Mme Mélissa Lessard
Agente à l'affectation

Mme Manon Drouin
Secrétaire administrative

Mme Lucie Poulin
Agente administrative

Merci!

Aux préposés,
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, Notre-Dame Ouest
Thetford Mines (Québec) G6G 1J1
Téléphone: 418 334-0852
Télécopie: 418 338-1668
info@coopservicesadomicile.com