

# Rapport annuel

Exercice financier  
2023-2024

Présenté à l'Assemblée générale annuelle le 12 juin 2024



Coopérative de  
services à domicile  
de la **MRC DE MONTMAGNY**

## Mot de la présidente

Voici les membres du Conseil d'administration qui ont contribué tout au long de l'année au maintien des services et à la pérennité du mandat de la Coop : Hélène Bélanger, Jeannine Lachance, Linda Paradis, France Nicole, Micheline Corriveau, Denis Nadeau et moi-même, Louise Martin.

Les états financiers audités par Mme Jessica McGillis et M. Jean-François Morency, CPA auditeurs, de la firme Mallette, nous permettent de constater la saine gestion financière de la Coopérative.

**Louise Martin,**  
Présidente

Le défi majeur pour la prochaine année demeure la rétention, l'attraction et le recrutement. Il y a une vive concurrence pour le marché de l'emploi.

Notre responsabilité envers nos clients actuels et futurs est d'offrir des services de qualité par du personnel compétent et attentionné.

J'aimerais souligner l'excellent travail des aides à domicile, du personnel oeuvrant à la Résidence du Cap et aux Habitations Panet, du personnel administratif et du directeur général. Ils sont le cœur de la Coopérative.

Merci aux membres du CA, à nos employé(e)s, à notre clientèle et à tous nos partenaires.

## Mot du directeur général

Notre dernière « année écourtée » aura été marquée par le discours du gouvernement qui parle de plus en plus du maintien à domicile comme étant une solution pour répondre aux besoins de la population vieillissante. Nous sommes directement touchés car nous faisons partie de cette solution en assurant une belle qualité de vie aux personnes âgées.

Pourquoi parler d'une « année écourtée » ? Car celle-ci a eu une durée de neuf mois. La décision a été prise lors de la dernière Assemblée générale annuelle et avait pour but de faire terminer notre année financière au 31 mars. Ce changement permet d'avoir la même année financière que toutes les entités avec lesquelles nous faisons affaires et, ainsi, de faciliter la gestion des nombreux programmes qui nous touchent.

Les demandes pour nos services ont continué d'être en progression au cours de ces neuf mois. Ce qui est positif, c'est que nous offrons de belles conditions de travail. Longtemps perçus comme des « femmes de ménage », nos préposé(e)s sont beaucoup plus que ça. Ils et elles sont des aides à domicile. Nous continuons de travailler pour embaucher des personnes qui ont à cœur le bien-être des usagers, toujours dans le but d'agrandir graduellement notre équipe.

**Serge Kirouac,**  
Directeur général

Nous pouvons voir l'avenir se dessiner avec optimisme car la nécessité d'une entreprise comme la nôtre ne fait pas de doute sur le territoire de la MRC de Montmagny.

Je remercie nos employé(e)s à domicile et en RPA pour le travail effectué partout sur le territoire. Vous êtes une présence qui sera toujours appréciée et vous faites une belle différence dans la vie de notre clientèle. Je remercie mon équipe administrative. L'entraide est sans contredit le facteur de réussite le plus présent dans cette équipe et je suis fier du travail qui est accompli. Je profite de l'occasion pour remercier Suzanne Vézina qui nous a quitté pour sa retraite. Bonne retraite Suzanne. Je remercie les membres du Conseil d'administration (CA) pour leur implication qui fait que notre Coopérative est un modèle dans son secteur d'activités. Chaque membre met à contribution ses compétences, ce qui en fait un CA solide. Finalement, je ne vous oublie pas, vous, les membres qui font que notre Coopérative est rendue là où elle est. Faire partie d'une équipe qui fait la différence dans la vie des gens sera toujours une grande fierté pour moi et c'est ce que me permet mon travail à la Coopérative.

## Qui nous sommes

La Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny est une entreprise d'économie sociale en aide à domicile (**EÉSAD**) qui est membre du Réseau des EÉSAD. Le Réseau des EÉSAD regroupe plus de 80 entreprises de services à domicile à but non lucratif sur tout le territoire du Québec.

Les EÉSAD ont un avantage concurrentiel, soit d'être les seules accréditées pour accorder à leurs clientèles une subvention horaire relevant du Programme d'exonération financière pour les services d'aide à la vie domestique (**PEFSAD**) administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec (**RAMQ**).

## Notre mission

Notre mission est d'offrir aux aînés, aux retraités, aux personnes en manque d'autonomie et aux familles, des services d'aide à domicile dispensés par des intervenants compétents en toute confiance et sécurité.

## Nos valeurs

Le respect, l'intégrité, la discrétion, l'humanisme et l'engagement.

## L'année 2023-2024



**Année financière  
exceptionnelle de 9 mois**

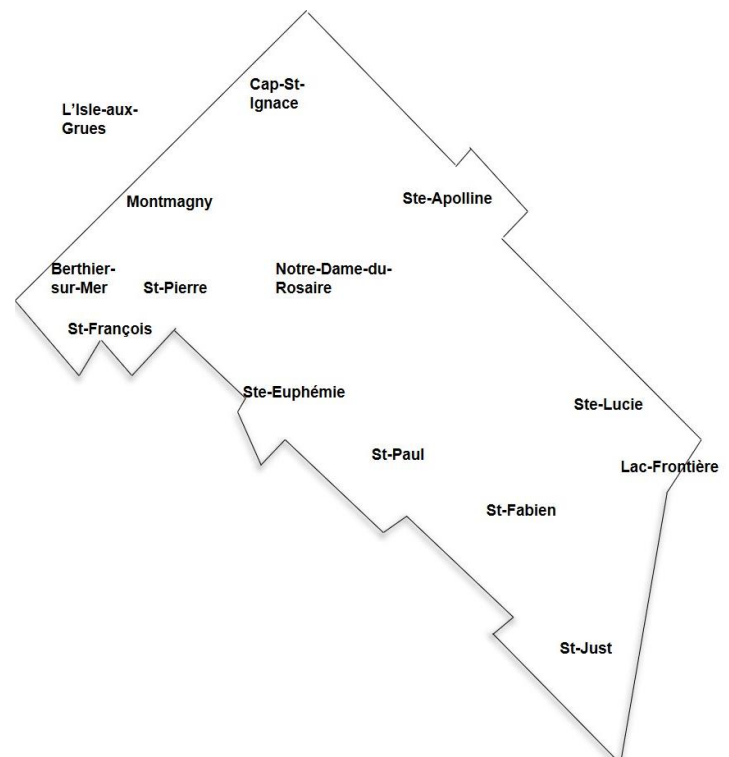
## Nos objectifs

- Offrir plus de possibilités et de ressources aux personnes dans le besoin et aux aidants naturels;
- Soutenir et développer des emplois permanents dans le domaine du soutien à domicile et ainsi contrer le travail au noir.

## Services offerts

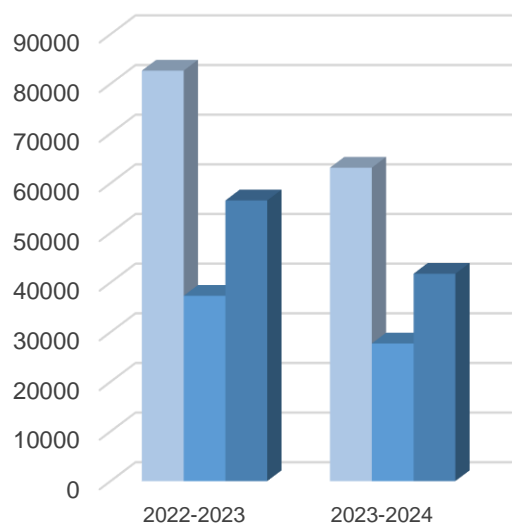
- Services d'aide à la vie domestique (**AVD**) : entretien ménager, préparation de repas, buanderie, courses et emplettes;
- Services d'assistance personnelle (**SAP**) : aide au lever, au coucher, à l'hygiène, à l'habillement, à l'alimentation et aux déplacements;
- Services de répit aux proches aidants.

## Territoire



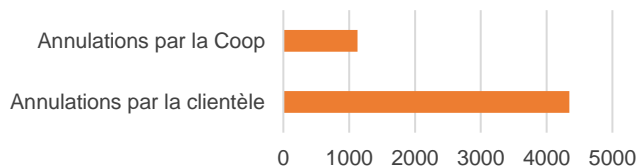
*En raison du changement de la date de fin de l'exercice financier, désormais au 31 mars; changement ayant pour but d'harmoniser notre exercice financier à celui des instances gouvernementales et à celui de divers organismes*

## Heures de service

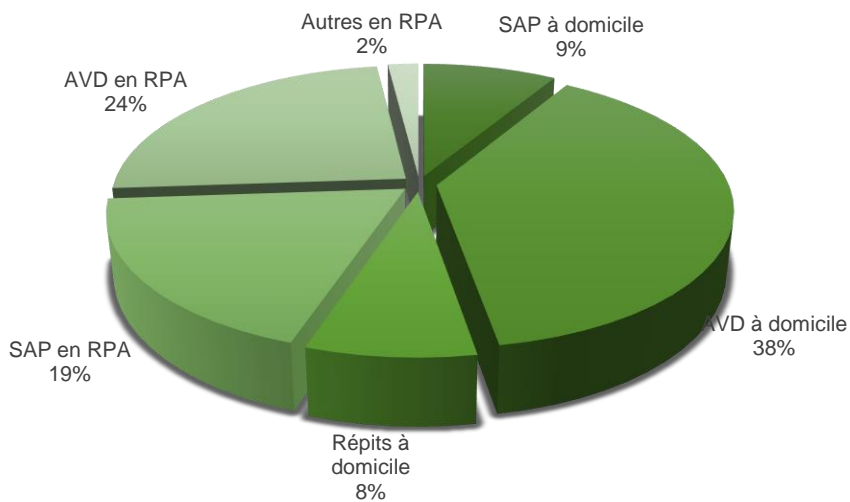
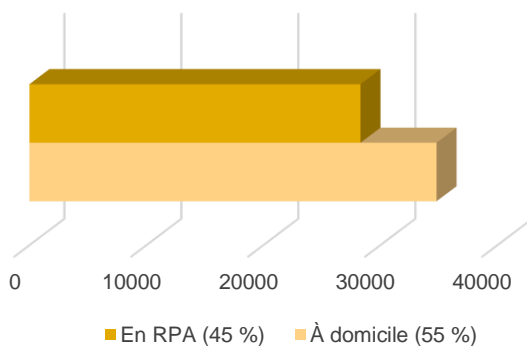


- Heures totales
- Heures CISSS/ L'Appui
- Heures PEFSAD

Les proches aidants obtiennent nos services de répit à 3,00 \$ l'heure (et au coût maximum de 15,00 \$ par jour). Les services de répit sont financés par l'Appui Chaudière-Appalaches ou par le CISSS.



La Coopérative détient une entente avec deux résidences privées pour aînés (RPA) dans lesquelles tous les services sont rendus par les employés de la Coopérative. Il s'agit de la Résidence du Cap (Cap-Saint-Ignace) et des Habitations Panet (Saint-Fabien-de-Panet).



**Merci à nos membres et à notre clientèle pour leur fidélité !**

**Nous avons le souhait constant de vous offrir des services de qualité répondant à vos besoins.**

## Notre clientèle

**515** personnes ont reçu des services

61 nouveaux membres

24 membres remboursés

**4 plaintes** durant l'année 2024-2025

Suite à l'intervention de la Coopérative :

- Il y a eu un congédiement;
- Des correctifs ont été apportés pour deux de ces plaintes et la situation a ainsi été corrigée;
- Il y a eu une démission d'un employé.

La Coopérative demeure vigilante pour suivre le travail de ses employés.

## Notre personnel

86 employés

Temps complet : 40 employés

Moyenne d'âge : 51.6 ans

24 embauches

27 départs définitifs

Merci aux aides à domicile pour leur travail, leur engagement et leur dévouement auprès de la clientèle de la Coopérative !

## Les formations dispensées

Secourisme  
en milieu de  
travail

4 employés

MAPAQ

3 employés

Formation  
"Mieux  
intervenir, ça  
s'apprend" de  
la Société  
Alzheimer

8 employés

## Les faits saillants 2023-2024

- Nouvel uniforme et ajout d'un badge pour l'ensemble du personnel, incluant le personnel œuvrant en RPA;
- Remplacement des tablettes électroniques;
- Retraite de Suzanne Vézina, adjointe administrative, après 13 ans de services;
- Adoption de la politique sur la prévention du harcèlement psychologique ou sexuel, de la violence, de la cyberviolence et du traitement des plaintes;
- Adoption de la politique sur la protection des renseignements personnels.

**Merci au personnel administratif pour leur assiduité, leur implication et leur soutien auprès des aides à domicile et de la clientèle !**

### Notre équipe administrative

Serge Kirouac, directeur général

Nancy Vallières, agente à l'affectation

Stéphanie Genest, technicienne comptable

Katia Fortin, agente de services

Patricia Breault-Turcotte, agente administrative

## Objectifs pour 2024-2025

- Avoir une main d'œuvre suffisante, bien encadrée et mobilisée;
- Assurer la qualité des services rendus.

**Merci aux membres du Conseil d'administration pour leur dévouement !**

### Notre Conseil d'administration

Louise Martin, présidente

Jeannine Lachance-Mercier, vice-présidente

Hélène Bélanger, secrétaire-trésorière

Linda Paradis, administratrice

Denis Nadeau, administrateur

France Nicole, administratrice

Micheline Dutil-Corriveau, administratrice

## Notre principal défi

***La rétention, l'attraction et le recrutement de la main d'œuvre***

## Merci à nos partenaires qui rendent notre mission possible !

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA) • Le Comité de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) Montmagny-L'Islet • L'Appui Chaudière-Appalaches • Le Comité virage proches aidants de Montmagny-L'Islet • La Table des aînés de la MRC de Montmagny et de l'Islet • La Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches • Le Comité EÉSad-DCSADPC • La Municipalité amie des aînés (MADA) • La Résidence du Cap • Les Habitations Panet • Le Réseau de coopération des EÉSad • Les Services aux entreprises de la Côte-du-Sud • Québec emploi • Le Centre de formation professionnelle (CFP) de l'Envolée