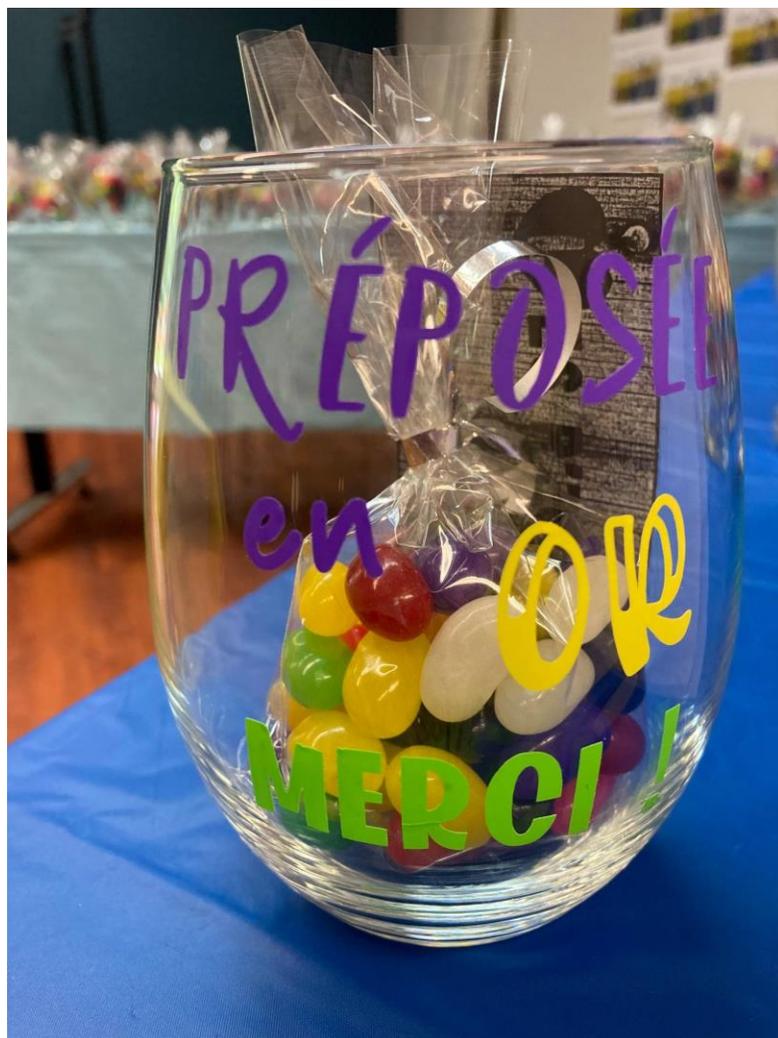




Rapport annuel 2021



Des efforts de chaque instant

www.coopestrie.com



Coopérative de services à domicile de l'Estrie (CSDE)

554, rue Dufferin
Sherbrooke (Québec)
J1H 4N1

819 823-0093
info@coopestrie.com

Ce rapport annuel est dédié à des femmes et à des hommes qui ont tenu à bout de bras notre coopérative pendant cette deuxième année de pandémie.
Un merci sans fin pour votre engagement au domicile et à l'administration.

Afin de simplifier la lecture, la grande majorité du texte est au féminin.

La Coopérative de services à domicile de l'Estrie est membre de :

MEMBRE DU RÉSEAU DES **EÉSAD** | ENTREPRISE
D'ÉCONOMIE SOCIALE
EN AIDE À DOMICILE
Qualité • Compétence

 **TABLE**
EÉSAD-ESTRIE
Entreprises d'économie sociale en
aide à domicile de l'Estrie

À la mémoire de Sylvie Ashby qui nous a quittés si vite et beaucoup trop tôt.
Ton rire résonne toujours dans le bureau.

Table des matières

Mot de la présidente	page 1
Conseil d'administration 2021	page 2
Images de l'année	page 3
Mot de la direction	page 4
La Coopérative de services à domicile de l'Estrie en un regard	page 5
Les ressources humaines	page 6
Le projet tablette	page 10
La formation à la Coopérative	page 11
Nos membres	page 15
Regard sur les services	page 17
Réflexions de la direction/ Constats, recommandations et priorités d'action	page 24
Les dossiers de l'administration 2021	page 27
Représentations – Implication dans le milieu	page 30
Conclusion	page 30
Annexe – Organigramme	page 31

Mot de la présidente

Bonjour Mesdames et Messieurs,

Bienvenue à toutes et tous. C'est une joie de vous accueillir à cette 33e assemblée générale annuelle de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie.

Cette assemblée est ma dernière activité à titre de membre du conseil d'administration. Après maintenant huit ans, je laisse la place à d'autres personnes. Je tiens à remercier tous les membres des conseils d'administration passés et présent pour leur implication. Le conseil d'administration de la coopérative aura été pour moi une occasion d'apprentissages divers. J'en tire plusieurs leçons de vie. Je note particulièrement celle-ci : ce sont les valeurs que chacun apporte autour de la table (ou du Zoom 😊) qui font toute la différence.

Ces huit années ont été marquées par des turbulences. Malgré celles-ci, notre coopérative démontre la résilience du modèle coopératif. Elle a réussi à traverser de grandes tempêtes. Elle n'est pas face à des eaux calmes maintenant, mais elle a vu bien pire et devrait pouvoir continuer son chemin.

Je veux aussi remercier le personnel administratif de la coopérative ainsi que la directrice. Malgré toutes les difficultés auxquelles la coopérative a fait face, un lien de confiance a su se créer et nous avons pu travailler au mieux-être des membres et des employées de la coopérative.

Je remercie encore Anne-Marie. Elle aura été beaucoup plus qu'une directrice générale. Par son authenticité et son travail acharné, elle est pour nous tous une femme inspirante à imiter.

Je remercie nos préposées et préposés qui continuent le travail. Je remercie également les membres pour leur confiance envers moi. Longue vie à la coopérative!



Mona Louis-Jean

Conseil d'administration 2021

Au 31 décembre 2021

Présidente

Mona Louis-Jean

Vice-présidente et Trésorière

Sonia Loranger

Secrétaire

Michel Dufort

Administrateurs

Maryse Berthiaume

Paul Dancause

Catherine Larouche

Paul Garand

Richard Khouzam

Un regard rapide sur l'année 2021

- Le conseil d'administration de la Coopérative a tenu 5 rencontres régulières et une assemblée générale annuelle. Toutes ces rencontres se sont faites virtuellement.
- 6 rencontres et plusieurs contacts téléphoniques ont eu lieu entre la présidente, Mona Louis-Jean, et la direction pour préparer les réunions du conseil d'administration, discuter des dossiers en cours et suivre les impacts de la COVID sur le quotidien de la CSDE.
- La présidente a aussi assisté tous les mois à la rencontre Midi Info tenue virtuellement par le Réseau des EESAD.
- La trésorière, Sonia Loranger, a travaillé au besoin avec la direction (3 rencontres) et a participé à l'élaboration des prévisions budgétaires 2022, sans compter ses visites régulières pour signer les chèques et suivre la comptabilité.
- Le secrétaire, Michel Dufort, a continué, durant toute l'année, son travail de correction et d'ajustement des procès-verbaux.
- Le Plan d'affaires est terminé et la Planification stratégique est entrée dans sa troisième année.
- Beaucoup de travail de réflexion en 2021 sur les orientations, les finances, les défis énormes qui nous attendent.
- Au tout début de l'automne, un 5 à 7 en personne a permis aux membres de passer ensemble un moment joyeux et agréable.

Le conseil d'administration a dû orienter une deuxième de COVID et accompagner une équipe administrative fatiguée. Ses membres ont été présents, efficaces et très soutenant pour la direction. Merci à chacune et chacun d'eux pour la qualité de leur engagement.

Il faut souligner la qualité d'implication des membres du conseil d'administration qui offrent collectivement ou individuellement de nombreuses heures à la Coopérative. Cette année plus 398 heures ont été généreusement offertes.

Images de l'année – Noël 2021



Diner de Noël de l'équipe administrative, juste avant le reconfinement.



Noël des préposées. Distribution de biscuits, de cartes et d'un chèque cadeau à toutes nos préposées. Accueil organisé dans la grande salle pendant deux jours ...

Mot de la direction

2021, deuxième année de pandémie ... nous avons bien espéré passer à côté et que quelque part une force magique nous épargnerait. Eh bien non il a fallu continuer à s'ajuster au jour le jour.

Bien sûr nous étions un peu plus dans le connu. Nous avons développé des réflexes « covidien » ... si j'ose dire. Les mesures de la santé publique nous ont moins pris de court, la gestion des équipements de protection individuelle est devenue de la routine et l'ajustement constant des horaires de travail à cause des préposées et des membres malades, une réalité quotidienne.

Techniquement, cette deuxième année fut plus simple, mais psychologiquement plus complexe.

Nous avons fini 2020 fatiguées ... nous avons terminé 2021 fragilisées. Je résumerai tout en une seule phrase : la population en général accepte de moins en moins les impacts de la pandémie sur le quotidien ... imaginez quand vous travaillez en santé ... cela n'arrête jamais.

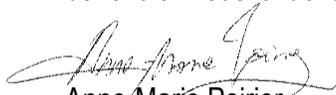
Défi de motiver les troupes pour que les mesures sanitaires soient respectées, d'accueillir des membres de plus en plus impatients et épuisés par la situation, de retenir à l'emploi des préposées qui trouvent ailleurs, facilement, du travail moins exigeant et souvent mieux payé. Défi d'arriver financièrement alors que nous n'avons pas encore rattrapé le nombre d'heures en entretien ménager vendues avant la pandémie. Défi politique de faire reconnaître notre travail et de faire traduire cette reconnaissance par des actes concrets. Et puis à l'interne la restructuration qui se termine, le plan d'affaires qui est déposé, la planification stratégique qui avance. Défi aussi pour moi de tenir le gouvernail, de rester une direction solide alors que je suis moi aussi fatiguée et que je sais que je suis moins efficace que d'habitude.

Oui nous avons rêvé, parfois, de fermer la coopérative pour un mois, pour que tout le monde se repose calmement. Rêve impossible bien sûr. Parce qu'au bout de tout ça il y a toujours les membres. Celles et ceux qui ont besoin de nous. Nous croyons en ce que nous faisons, même si c'est de plus en plus complexe, même si nous manquons de personnel et que la population vieillit trop vite pour être en mesure de répondre à ses besoins comme nous aimerions le faire. En attendant, il y a beaucoup de femmes et quelques hommes qui font fonctionner votre coopérative le mieux possible malgré les circonstances.

À nos préposées merci et mon respect pour le travail que vous faites.

À mon équipe administrative, merci encore et encore et ma fierté de vous avoir près de moi.

Et puis un merci profond et sincère à Mona Louis-Jean, notre présidente qui nous quitte et qui a été à mes côtés depuis les tout débuts. Mona a traversé bien des tempêtes à la coopérative, elle n'a jamais abandonné assumant ses responsabilités d'administratrice parfois au-delà de ce que l'on demande normalement à une bénévoles. Nous lui devons toutes et tous une réelle reconnaissance.


Anne-Marie Poirier
Directrice



RAISON D'ÊTRE

Développer et offrir des services de maintien à domicile, dans le respect et la bienveillance, afin d'améliorer la qualité de vie des membres et de leur famille, particulièrement des personnes âgées et vulnérables de la communauté de Sherbrooke, en partageant nos valeurs humanistes et solidaires.

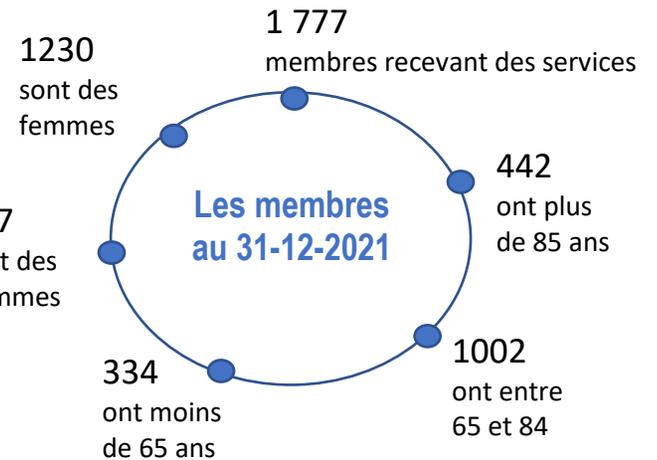
Aide à domicile (AVD)

- Entretien ménager léger
- Préparation de repas
- Lessive
- Approvisionnement et autres courses
- Milieux insalubres

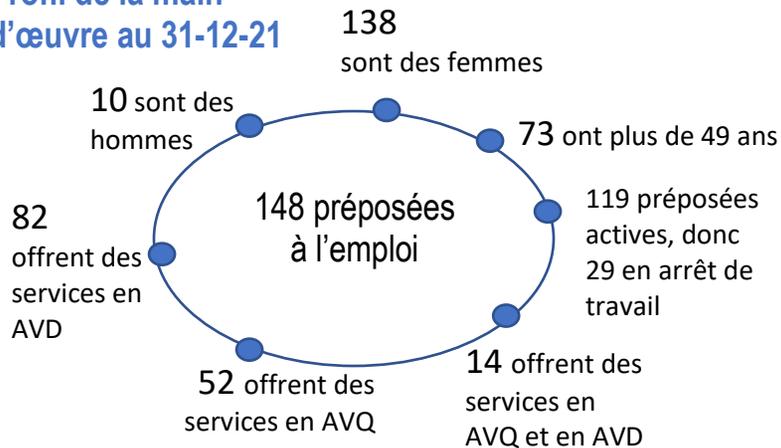
Assistance personnelle (AVQ)

- Aide au bain et soins d'hygiène
- Assistance personnelle (soins non réglementés – Loi 90)
- Administration de médicaments
- Répit-surveillance

SERVICES



Profil de la main-d'œuvre au 31-12-21



En 2021
129 793 heures de services

En 2021
700 nouveaux dossiers actifs

En 2020
115 458 heures de services

En 2020
543 nouveaux dossiers actifs

La Coopérative de services à domicile de l'Estrie en un regard au 31 décembre 2021

Les ressources humaines

Regard d'Hélène Bérard, Responsable en ressources humaines

Gestion de la pandémie de la COVID-19

Un travail immense a été fait tout au long de l'année dans l'ajustement des mesures d'hygiène et des différentes règles entourant la pandémie de la COVID-19. En effet, l'ajout ou le retrait des consignes codifiées en palier de couleur différente selon les vagues, la gestion des nombreuses absences pour les tests de dépistage ou l'isolement imposé ainsi que l'arrivée de l'obligation de vaccination sont des éléments qui ont chamboulé beaucoup de plans et d'objectifs prévus en 2021.

Embauche

Afin d'aider au surplus de travail engendré par la gestion de la pandémie de la COVID-19 et aux besoins constants de nouvelles embauches en entretien, nous avons eu recours à deux adjointes au recrutement Sylvie Deveault (de décembre 2020 à mars 2021) et Rebekah Laplante (d'avril à juin 2021).

L'attraction des candidats n'est pas un problème important à la Coopérative. La plupart du temps, peu d'efforts sont nécessaires pour embaucher, même en entretien où nous embauchons 1 à 3 candidats par semaine environ 42 semaines par année. Encore plus simple pour les soins, nous n'avons pas besoin d'afficher pour avoir des candidatures, les gens viennent à nous. Pour l'équipe cuisine, peu d'efforts sont requis pour les postes non spécialisés comme le service aux tables et l'aide-cuisinière, mais les postes de cuisinière et cuisinière responsable sont très difficiles à combler.

La rétention en entretien et en cuisine demeure la problématique la plus importante liée à l'embauche.

La rétention du personnel

Notre taux de roulement tous secteurs confondus est de 51.5% pour l'année 2021.

Taux de roulement du personnel de la CSDE 2021				
<i>Tous secteurs confondus</i>	<i>AVD</i>	<i>AVQ</i>	<i>Cuisine</i>	<i>Administration</i>
51,5%	69,6%	15,6%	320,0%	20,0%

Cette année nous avons investi sur la mise à jour du Manuel de l'employé afin de clarifier les règles de fonctionnement et les conditions de travail, la mise en place des tablettes électroniques afin de limiter le nombre de déplacements requis au bureau, les augmentations de salaire et la restructuration du service.

Le constat n'est pas celui que nous avons espéré. Nous sommes conscientes que l'état actuel du marché du travail ne joue pas en notre faveur, mais nous continuerons à travailler à augmenter la rétention de notre personnel dans les postes critiques comme celui des préposées en entretien et en cuisine.

En 2022, chaque employée qui nous quitte sera interrogée sur les raisons de son départ et nous espérons que la comptabilisation de ces données nous permettra une analyse plus approfondie de cette problématique.

Tableau comparatif de la mouvance dans l'équipe de préposées 2020-2021

		2020	2021
Embauches		65	98
Départs	Départs volontaires avant 6 mois	21	38
	Total des départs volontaires	44	68
	Retraite/décès	2	3
	Départs involontaires	9	15
	Mise à pied avant fin de probation	9	14
	Congédiements	0	1
Retrait préventif / maternité		4	4
Maladies longue durée		10	19
Accident de travail/CNESST		7	8

Santé et sécurité au travail

Le travail complice avec notre Mutuelle de prévention dans la gestion des dossiers d'accidents de travail en cours permet de diminuer la durée des arrêts de travail et donc des coûts qui y sont reliés.

La communication constante que nous devons maintenir avec les préposées pour les informer des nouveautés ou des changements aux règles et mesures sanitaires exigées porte fruit puisqu'aucun cas de transmission entre préposées et clients n'a été déclaré en 2021.

À l'automne dernier, un travail important a été fait au niveau de la prévention sur des aspects du travail de la préposée d'aide à domicile qui avait été laissé de côté durant la pandémie. Nous avons effectivement mis l'emphase et sensibilisé nos travailleuses sur les chutes intérieures et extérieures ainsi que sur les maux de dos. Nous commençons aussi à préparer l'implantation des changements nécessaires afin d'être conformes à la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail. Ces changements s'étaleront du 6 octobre 2021 au 1er janvier 2024.

Équité salariale

Au mois de mars 2021, nous avons procédé à l'exercice du maintien de l'équité salariale qui doit être fait tous les cinq ans.

À venir en 2022

- Création du Comité santé et sécurité au travail
- Actualisation des différents éléments de la nouvelle Loi sur le régime de santé et sécurité au travail
- Finaliser les définitions de tâches

Regard d'Anne-Marie Poirier, directrice générale

L'équipe administrative

Comme annoncé, le Manuel des employées à l'administration a été rédigé en 2021 et présenté sous sa forme définitive à l'équipe au tout début de 2022. Complètement remaniée avec une approche de gestion de personnel basé sur l'autoresponsabilisation et la prise en charge de ses tâches, la nouvelle mouture offre des conditions de travail innovantes et attractives.

En accord avec le conseil d'administration et dans la logique du plan d'affaires et des besoins réels de l'organisation, nous avons maintenu une équipe et un organigramme (voir Annexe 1) qui suffit à peine à assurer le travail qu'il y a à faire. Dans un monde idéal, une adjointe aux ressources humaines, une responsable à l'ouverture des dossiers à temps plein et une formatrice en soins seraient nécessaires. Les moyens financiers de la CSDE ne nous permettent pas l'ouverture de ces trois postes, mais ils restent dans les projets.

Le manque de main-d'œuvre dans le marché de l'emploi ouvre des occasions favorables à nos employées qu'elles ne peuvent refuser. Des salaires plus importants, parfois des conditions de travail exceptionnelles, des défis professionnels excitants nous ont fait perdre trois employés à l'administration en 2021.



Paul Delude, agent d'affectation nous a quitté en avril après 1 an et demi de travail.



Hélène Simard, adjointe administrative à la réception nous a quitté en septembre après 4 ans et demi parmi nous.



Johanne Garneau, technicienne administrative et responsable de la comptabilité a quitté en novembre après 11 ans de dévoués services.

Un grand merci pour tout.

Les préposées

Dans le milieu du travail, en 2022, les employés restent en moyenne 4.4 ans chez leur employeur. Il faut oublier les engagements et la loyauté à long terme. Il faut s'ajuster à des travailleuses dont les demandes, les exigences et les attentes sont de plus en plus précises. De plus le marché de l'emploi est féroce. Rester compétitif au niveau salarial est de plus en plus difficile. Les prochaines années ne seront pas évidentes et demanderont beaucoup d'adaptation et de créativité.

Rétention

Notre responsable en ressources humaines, les gestionnaires et les formatrices ont fait un travail formidable pour tenter d'assurer une rétention de personnel particulièrement en entretien. Nos nouvelles préposées sont accompagnées à domicile dès le début de leur emploi et soutenues systématiquement pendant le premier mois de l'embauche.

Cette façon de faire demande beaucoup de temps et d'investissement. En 2021, 826 heures ont été investies pour accueillir de nouvelles préposées. Cependant, nous croyons avoir trouvé une formule qui permet d'assurer une qualité réelle d'accompagnement puisqu'elles ne sont plus laissées seules à elles-mêmes. Cela n'a pas nécessairement amélioré la rétention, mais nous croyons qu'investir dans le bien-être de celles qui restent avec nous est un bon point.

Évaluation

Depuis la modification des tâches des gestionnaires, nos préposées sont toutes rencontrées pour leur évaluation annuelle. La qualité de leur travail est vérifiée auprès des membres et des formatrices. Mais c'est surtout l'occasion de faire un bilan de l'année dans l'échange et l'ouverture.

La retraite

Deux départs à la retraite en 2021. Un immense merci pour tout.



Louise Blanchard
20 ans et 47 jours



Robert Jean-Marie
4 ans et 27 jours

Les préposées et les préposés sont le moteur et l'âme de la Coopérative. Sans elles et sans eux, nous n'existerions pas. Il est difficile de les remercier à la hauteur de leurs efforts. Leur travail est difficile et exigeant et elles-ils méritent une réelle reconnaissance.

Le projet tablette

Dans le premier trimestre de 2021, nous avons amorcé un changement important dans la perspective d'un futur virage numérique qui s'impose. La coopérative est passée du papier à la tablette !



La dépense est évidemment importante, mais nous avons tant gagné en efficacité que cela en valait la peine. Les préposées ne trainent plus de papiers, les changements d'horaire se font en temps réel directement sur la tablette, plus besoin de faire de nombreux téléphones pour rejoindre les préposées. De plus, comme la tablette sert aussi de poinçon il est beaucoup plus simple de nous assurer des heures de travail effectuées par nos préposées.

*Ce qu'en pensent nos agentes d'affectation
Dominique Richer et Kim Turcotte*

L'arrivée des tablettes s'est faite graduellement, à partir de mars 2021. Dans un premier temps, chaque préposée a dû être formée. Cela s'est fait par étapes. À la mi-avril toutes les préposées étaient formées et fonctionnelles.

Ce que les tablettes ont changé dans notre quotidien ?

Les tablettes ont permis de gagner un temps considérable lors de la mise en place des services, des modifications d'horaire et des changements aux plans d'aide. Avant nous devions appeler chacune des préposées qui allaient chez un même membre ou à qui on ajoutait un membre ou lors d'une annulation de service pour lui communiquer l'information. Maintenant, tout ajout ou modification est acheminé par la tablette.



Ce qui a demandé le plus d'adaptation ? La gestion des poinçons.

Les poinçons nous demandent une vigilance quotidienne. Nous avons été surprises de constater que beaucoup de poinçons en soins étaient rouges ce qui signifie que la préposée ne respecte pas son horaire de travail. Les poinçons ont donc mis en lumière que la qualité des services en soins n'était pas toujours ce que nous supposions. Une douche de 16 minutes, un bain de 22 minutes, alors qu'en service à domicile on devrait être dans le prendre soin, c'est questionnant. Des actions ont évidemment été mises en place pour remédier à ce problème.

Les poinçons nous permettent d'avoir un regard plus juste sur le travail des préposées. Tant en soins qu'en entretien, nous avons la possibilité de voir où et quand les services ont débuté, de noter les retards et l'assiduité de nos préposées. Un avantage pour la gestion de personnel que doit faire la gestionnaire.

Et quel bonheur de ne plus faire la vérification des horaires papier !

La formation à la Coopérative

PAMT – Programme d'apprentissage en milieu de travail¹

La pandémie a évidemment ralenti la formation à la coopérative. Il est en effet compliqué avec les restrictions de réunir un groupe de préposées. Il n'y a donc pas eu de formation PAMT en 2021. Elles reprendront en 2022.

FAPAQE – Formation adéquate des préposés aux AVQ du Québec dans les EÉSAD

Créée par le gouvernement pour répondre aux besoins plus pointus du maintien à domicile et des activités de la vie quotidienne (AVQ), la FAPAQE est une formation de 132 heures qui permet aux préposées de diversifier leurs tâches professionnelles ou de réviser ou parfaire des notions déjà apprises.²

En 2021, 6 préposées ont pu suivre cette formation : Julie Létourneau, Julie Audy, Julie Glaude, Carol-Ann Levesque, Estelle Durst et Felicia Amousson-Gagnon.

Regard de Manon Fortier, Formatrice responsable – milieux insalubres, et Annie Caron formatrice

L'accompagnement

À cause de la COVID l'accompagnement à domicile fut difficile en début d'année 2021, et ce jusqu'au mois de juin. Afin de demeurer présentes dans le quotidien des préposées et de nous tenir informées de leurs besoins, nous avons continué les rencontres de suivi au bureau de la coopérative. Bon choix qui a permis d'assurer une continuité dans l'accompagnement.

Des dizaines d'entrevues de satisfactions auprès des membres ont été effectuées pour nous assurer du respect des règles sanitaires par les préposées.

Guide de la formatrice

Nous avons revu le Guide de la formatrice en entretien ménager. La dernière version datait de 2005 et beaucoup d'éléments devaient être mis à jour notamment :

- Les changements dans les cadres de services
- Les nouvelles méthodes de nettoyage
- La mise à jour des bonnes postures de travail
- Les nouvelles exigences de la CNESST en matière de santé et sécurité au travail
- Les outils de travail
- Les mesures d'hygiène.

En ce moment un travail se fait pour ajuster le *Guide de la préposée en entretien ménager* à ces nouveautés. En 2022 nous aurons en main des documents à jour, repensés et avec une mise en page renouvelée.

¹ Offerte depuis plusieurs années, cette formation, financée par Emploi Québec, permet aux préposées d'obtenir un certificat de qualification professionnelle en entretien ménager grâce à la maîtrise de six compétences.

² Huit modules sont enseignés : Comportement éthique et professionnel / Stratégies efficaces de communication pour établir et maintenir une relation / Prévention des infections et de la contamination / Offre de services d'assistance personnelle de base / Administration de médicaments / Adaptation aux capacités-incapacités de l'utilisateur dans la façon de donner les services / Adaptation au contexte psychosocial de l'utilisateur dans la façon d'assurer les services.

Début des visites à domicile

Au début du mois de juin, avec l'aide de la formatrice responsable, la formatrice a commencé à effectuer des visites à domicile afin de se familiariser avec les préposées. C'est ainsi que nous accompagnons systématiquement toute nouvelle préposée qui débute et que nous allons rencontrer au moins une fois par année l'ensemble de l'équipe en entretien. De plus la formatrice accompagne désormais la responsable dans toutes ses évaluations de domicile afin de développer l'expertise nécessaire à cette tâche.

Formation théorique et pratique

En milieu d'année, les formations pratiques ont pu reprendre dans des maisons témoins. À la suite des commentaires d'Annie Caron formatrice et des préposées, un projet pilote de formation pratique a été mis en place le 1^{er} novembre. La formation théorique continue d'être offerte par la formatrice responsable et la formation pratique par la formatrice. Cette formation pratique se fait maintenant chez des membres en attente de services.



Le fonctionnement en est fort simple :

- La formatrice contacte des membres en attente de services ;
- Elle s'y rend avec une future préposée pour effectuer un service de 2 heures ;
- Les membres ayant accepté de nous recevoir pourront avoir accès à une préposée immédiatement après la formation s'il y a affinités avec la nouvelle préposée.

Cette façon de faire permet à la future préposée de vivre une véritable expérience de travail puisque tous les facteurs sont présents : le membre sur place et les interactions que cela demande, le temps, les outils et les équipements de travail. Dix préposées ont été formées de cette façon en 2021 et en 2022 nous maintiendrons cette façon de faire.

À nous deux nous avons réussi, malgré la COVID à faire un travail dont nous sommes fières.

66 nouvelles préposées formées

45 rencontres à la Coop avec des préposées pour vérifier les méthodes de travail et les procédures

94 accompagnements à domicile, dont 20 auprès de toutes nouvelles préposées

10 formations pratiques à domicile

7 évaluations du domicile

3 accompagnements de suivi lors d'un retour suite à un accident de travail (CNESST)

8 visites-accompagnements suite

à l'insatisfaction des membres

7 contrats de milieux insalubres

Des dizaines d'entrevues de satisfaction

« Le Québec et les personnes âgées retireraient beaucoup de bénéfices à mettre l'accent sur les soins à domicile. Il y a beaucoup d'avantages à vieillir dans son milieu, dans son village ou dans son quartier. »

Dr Réjean Hébert

Propos tenus dans la Voix de l'Est, 19 avril 2020



CHEZ MOI
pour la vie

Choisissons le soutien à domicile

Autres formations en 2021

Formations	Nbr de participante
Préposées	
Se servir de la tablette	140
La prévention et le contrôle des infections : Formation de base en contexte de la Covid-19	22
Formation de base en entretien ménager	66
Accueil et intégration	98
Formation AVQ – stimulation et Guide AVQ	56
Équipe administrative	
Formation virtuelle ASSTSAS (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales) - Accréditation des 2 formatrices	2
La prévention et le contrôle des infections : Formation de base en contexte de la COVID 19	3
Atelier Workshop sur la culpabilité (Élaine Clavet et Maria Gallo)	2
Le sens du travail au maintien à domicile (Geneviève Corriveau)	2
Formation tablettes : Balises pour les poinçons (Rémi Pominville – Qualicode)	9
Détresse psychologique : le changement nous change, changeons le changement (Sylvie Grégoire)	3
Prendre soin de ceux qui prennent soin, entre crise et changement (Marie-Pierre Caouette - Société d'Alzheimer)	1
Secourisme en milieu de travail	3
La prévention et le contrôle des infections : Formation de base en contexte de la COVID 19	1
La santé mentale et le vieillissement (RRASMQ-SMV)	1
Utiliser intelligemment ses émotions (CAB de Sherbrooke)	1
Gestionnaire en cuisine d'établissement (MAPAQ)	1
Cuisinez nos experts (Qualicode)	7

Activités sociales 2021



Journée nationale des préposées



Halloween

Évidemment toutes les activités sociales de 2021 ont été annulées. Cependant, nous avons continué à souligner le mieux que nous le pouvions les différentes fêtes de l'année.

Pâques	Chocolat dans les pigeonniers
Journée nationale des préposées d'aide à domicile mai 2021	Chacune des préposées a reçu un verre personnalisé et un sac de bonbons.
Halloween	Distribution de bonbons et l'équipe administrative s'est déguisée.
Noël	Chacune des préposées a reçu un biscuit de Noël, une carte et un chèque cadeau de 25 \$ pour un magasin d'alimentation. Animation de Noël en plus !

Nos membres

Au 31 décembre 2021, la Coopérative comptait 1 777 membres et clients³ actifs recevant des services d'entretien ménager et de soins. C'est 260 de plus que l'année dernière à pareille date.

Autour de 325 membres étaient en attente d'être desservis, mais pour les services d'entretien ménager seulement.

Qui sont-ils ?

La grande majorité de notre clientèle demeure des personnes âgées. À cause de la COVID et de la prise de conscience que le gouvernement a faite sur l'importance des services à domicile, les orientations du ministère de la Santé et des services sociaux sont centrées presque exclusivement sur les personnes vulnérables,

Les ménages actifs sont les grands perdants de cette orientation. Nous avons dû arrêter leurs services pendant de longs mois. Nous avons recommencé à les servir depuis peu, mais ils ne sont pas une clientèle prioritaire.

Les besoins de membres sont de plus en plus lourds et exigeants. C'est une des raisons de la mise en place du service d'insalubrité. Nous sommes à mettre en place des services plus souples organiser différemment pour les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale ou avec des pertes cognitives qui influencent leur humeur et leur comportement.

Pour résumer 2021

Nombre de dossiers actifs au 31 décembre 2020	1 517
Femmes membres	1 230
Hommes membres	547
Nombre de membres âgés de moins de 65 ans	334
Nombre de membres âgés de 65 à 84 ans	1 002
Nombre de membres âgés de 85 ans et plus	442

Un membre ou un client qui reçoit des services est considéré comme un dossier actif. Autour de 400 membres ne sont pas revenus après la première vague. Nous rattrapons doucement cette perte.

Les demandes de services en 2021

En 2019, nous avons traité 651 demandes d'ouverture ou de réouverture de dossiers. En 2021, nous en avons géré 889, 700 sont demeurés actifs.

³ Il faut ici apporter une nuance. Les personnes recevant des services d'entretien ménager sont nécessairement membres. Les personnes qui reçoivent des soins ne le sont pas toujours.

Tableau comparatif mensuel des demandes 2020-2021

Nouvelles demandes		Réactivations de dossiers		Abandons en cours de processus		Dossiers actifs	
2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
94 de la communauté	218 de la communauté	102	175	108	189	543	700
455 du CIUSSS	496 du CIUSSS						

État du membership en 2021

Total des adhésions pour les moins de 65 ans : 106
 Total des adhésions pour les 65 ans et plus : 527
 Total des adhésions 633

Total des remboursements de parts sociales 24
 Total des parts sociales transférées en dons 82

Depuis la fondation de la coopérative, 4 784 membres ont reçu ou reçoivent des services.



Saviez-vous que...

80 % des aînés
 du Québec vivent dans
 leur maison ou dans
 leur appartement?



CHEZ MOI
 pour la vie
 Choisissons le soutien à domicile

Regard sur les services

La Coopérative offre à la population de Sherbrooke une gamme de services pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou vulnérables et améliorer la qualité de vie de toute la population.

Nous offrons deux grandes familles de services.

Aide aux activités de la vie domestique (AVD)	Aide aux activités de la vie quotidienne (AVQ)	Service particulier
<ul style="list-style-type: none">• Entretien ménager léger• Repas sans diète• Entretien des vêtements, de la literie, repassage• Approvisionnement et autres courses	<ul style="list-style-type: none">• Soins d'hygiène• Services d'assistance personnelle non réglementés• Administration de médicaments• Répit / présence-surveillance	<ul style="list-style-type: none">• Milieux insalubres
<i>Ces services bénéficient de l'exonération offerte par le programme PEFSAD</i>	<i>Ces services ne bénéficient d'aucun soutien financier, mais peuvent être payés par le CIUSSS.</i>	<i>Ce service ne bénéficie d'aucun soutien financier.</i>

Regard de Yolaine Rochon, Gestionnaire en AVQ

Soins et répit

L'augmentation des demandes s'est poursuivie en 2021. Un peu comme cela a été le cas en 2020, la progression s'est faite lentement et nous avons tout de même enregistré une hausse frôlant les 6 000 heures, soit 11.26% de plus que l'année précédente.

Nous avons accueilli Dominique Richer comme agente d'affectation en remplacement de Jenny Sherman. Elle a rapidement pris les rênes de l'affectation et effectué un travail d'exception. Grâce à sa contribution, nous sommes assurés de répondre à l'essor des soins et répits.

Stimulation



Nous avons mis en place un service de prêt de matériel de stimulation. Environ 80% du personnel en soins et répits se prévaut de ce service. Johanne Laurendeau a été mise à contribution pour l'inventaire et la production du matériel. Sans elle, ce projet n'aurait pu voir jour

aussi rapidement.

Nous avons formé toutes nos préposées en AVQ afin de nous assurer que les services que nous dispensons soient de grande qualité. Cette formation était axée sur la stimulation de personnes ayant des atteintes cognitives, la dispensation de services de qualité et la présentation de notre tout nouveau guide en soins et répits. Ce guide a vu le jour grâce à la collaboration de Jenny Sherman qui s'est occupée de la rédaction. Du 26 mai au 19 juin,



Matériel de stimulation

la gestionnaire a donc offert 14 formations en soirée par groupe de 4 préposées à la fois compte tenu des mesures sanitaires.

Nous entrevoyons une hausse plus marquante pour l'avenir, les demandes se feront sans aucun doute plus nombreuses en raison d'une plus forte demande de maintien à domicile dans la communauté, mais également grâce à l'intérêt de notre principal partenaire le CIUSSS-CSSS de nous transférer d'avantages de demandes. Notre défi en 2022 sera donc de gérer cette croissance constante.

À venir en 2022

- En collaboration avec la direction, reprendre et renforcer les liens avec les secteurs déficience physique et personnes âgées du CSSS. Déterminer les heures potentielles d'achats de services.
- Tenter de développer les services de soir et de fin de semaine.
- Trouver les moyens d'assurer un bonus salarial pour les services de soir et de fin de semaine et pour le temps et demi.

Regard de Julie Vachon et Guylaine Pelchat, Gestionnaires en AVD

Entretien ménager léger

L'année 2021 que nous venons de traverser a été difficile pour toute la population et plus encore pour les aînés souffrant d'isolement et de solitude à la base et le tout exacerbé par la pandémie qui perdure depuis 2 ans. L'anxiété et la détresse des aînés se font sentir depuis plusieurs mois déjà.

Cette année particulière nous a permis de réfléchir à notre façon de travailler, mais aussi à nos raisons de travailler. Le service d'aide à la vie domestique (AVD), offert par une extraordinaire équipe de préposées, trouve sa raison d'être dans l'aide et la présence qu'elles apportent aux Sherbrookoïses qui sont membres à la Coopérative. Nos services ont permis aux préposées d'être en contact régulier avec tous ces aînés isolés, inquiets et surtout en grand besoin de présence, d'écoute et de réconfort. Par leur dévouement, leur engagement et leur empathie, les préposées ont assuré une précieuse présence, l'instant d'un service, sortant ces aînés de leur isolement.

Pour arriver à un tel résultat, l'équipe de préposées jumelées à celle du bureau a dû pousser de plus en plus loin leur capacité d'adaptation et leur réactivité. Aujourd'hui on constate que nous avons été en mesure d'offrir des services de qualité et adaptés à la situation sanitaire malgré une équipe réduite et un roulement de personnel plus qu'important.

Guylaine Pelchat

Pour moi, un mot résume l'année 2021 ; ADAPTATION ... tout comme 2020 et ce de façon continue et à vitesse Grand V. Ce mot « adaptation » a été bien utile lorsque nous avons eu à conjuguer avec des vagues de cessations de services de la part des membres et des résidences.

Nous avons eu à rassurer autant que possible nos préposées qui travaillaient à domicile pendant que le Québec était en confinement à la maison.

Nous avons eu à rassurer les membres qui étaient nerveux à recevoir quelqu'un qui ne faisait pas partie de leur bulle familiale.

Nous avons eu à recadrer les employées qui n'adhéraient pas aux normes demandées par le ministère de la Santé et nous avons eu à conjuguer avec des démissions d'employées qui refusaient de porter le masque et qui ne croyaient pas à la réalité la COVID.

Nous avons eu à revoir à la loupe les horaires de toutes les employées qui travaillaient dans les RPA, car nous devons avoir un maximum de 4 préposées par RPA pour desservir tous les membres qui y habitaient. Bien entendu,

nous avons eu à danser le tango avec l'interdiction d'aller dans les RPA en raison des éclosions ou au contraire en raison de la peur des éclosions !

Ensuite, nous avons eu à nous adapter, car le vaccin est arrivé et a commencé la danse du : « Est-ce que ma préposée est vaccinée? » et du « Est-ce que mon membre est vacciné? » pour terminer cette danse sur la note du départ des employées qui refusaient d'être vaccinées et des membres qui cessaient leurs services, car ils ne voulaient pas prendre de chances.

Pour conclure, je réitère que le mot adaptation est central puisqu'on ne sait jamais ce que la situation sera demain!
Julie Vachon

C'est avec fierté que nous disons un immense bravo à l'équipe de préposées qui malgré leurs craintes et leur insécurité ont été présentes et rassurantes pour les membres. Elles ont fait une immense différence dans la vie de plusieurs.

Julie et Guylaine

Comité décisionnel



En 2021, le secteur de l'entretien ménager a formé le Comité décisionnel. Ce comité est formé des deux gestionnaires en AVD et de la formatrice responsable. Le but du comité est d'évaluer certains membres difficiles à desservir et de mettre en place, avec l'accord du membre, des balises pour faciliter les services pour les préposées. Plus de détails dans le rapport annuel de 2022.

À venir en 2022

- Création des équipes de deux préposées
- Développement des actions du comité décisionnel

Regard de Manon Fortier, formatrice responsable

Milieus insalubres

2021 aura vu la naissance d'un nouveau service que nous rêvions depuis longtemps de mettre en place. Demander depuis longtemps par le CSSS et répondant à un besoin de plus en plus grandissant, le ménage dans les milieux insalubres a vu le jour. Comme c'était un vieux rêve, c'est avec enthousiasme et dynamisme que j'ai travaillé et travaille très fort à la mise en place et au fonctionnement de ce service. Le service est accessible sous référence seulement.



Processus du service pour les milieux insalubres

- 1- Étudier la référence et communiquer avec les intervenants au dossier et avec le client ;
- 2- Se déplacer au domicile pour évaluer l'état des lieux et estimer le nombre d'heures nécessaires ;
- 3- Contacter l'intervenant et le client pour expliquer la situation ;
- 4- Rédiger une lettre d'entente à faire signer par le client ;
- 5- Fixer la date des travaux ;
- 6- Réserver l'équipe spécialisée ;
- 7- Communiquer avec l'intervenant pour qu'il transmette les dernières informations et consignes au client ;
- 8- Préparer l'équipement requis pour les travaux ;
- 9- Effectuer les travaux ;

- 10- Discuter avec le client d'un cadre afin qu'il entretienne son domicile ;
- 11- S'assurer de trouver une préposée en entretien régulier qui a les aptitudes pour répondre aux besoins de ce client particulier ;
- 12- Faire un suivi.



Avant ...



Après !

Travailler en milieux insalubres est évidemment difficile, mais apporte une grande satisfaction et l'absolue certitude d'être totalement utile.

À venir en 2022

- Intensifier la promotion au CSSS.
- Faire débloquer un budget au CIUSSSE pour assumer les dépenses de ce service.

Le grand ménage – entretien lourd

Le service a été annulé en 2021 à cause de la pandémie. Le grand ménage sera repris sous une autre forme en 2022.

À venir en 2022

- Création d'équipe de « laveuses » de vitres – lancement du service au printemps
- Réorganisation du service de grand ménage – développer une nouvelle approche.

Regard de Jenny Sherman, Gestionnaire en résidences

Les résidences



En début d'année 2021, le poste de Gestionnaire des services en résidences a été officiellement créé. Dans le contexte d'une deuxième année de pandémie, le lot de défis, d'apprentissages et d'adaptations a été plus important que prévu.

La mise en fonction de ce poste avait principalement pour but la prise en charge du secteur de la cuisine d'établissement et celui de l'entretien ménager en groupe à l'OSBL Handi-Ressources (résidence pour personnes handicapées) et la Coopérative d'habitation l'Oasis St-Jean-Baptiste (70 ans et plus.)

En peu de temps, il a été constaté que le secteur de la cuisine d'établissement exigeait une disponibilité de la gestionnaire hors des heures habituelles de l'administration, une capacité à se déplacer régulièrement et à être rejointe facilement (cellulaire personnel). Pendant cette année, les textos et les appels ont été nombreux en soirée et les fins de semaine. Gérer ce secteur a exigé beaucoup de temps bien qu'il soit le plus petit en termes de nombre d'employées.

L'arrivée d'une gestionnaire et de la prise en charge des lacunes du secteur de la cuisine a amené le départ de l'ancienne équipe de travail. Créer une nouvelle équipe a rapidement été ardu. La pénurie de main-d'œuvre dans ce secteur a été un enjeu majeur. Nous n'avons pas vécu ce problème en entretien.

En effet, la rétention de personnel a été quasi nulle au secteur de la cuisine durant presque toute l'année. Il a fallu faire preuve d'adaptation et de gestion de stress de manière quasi constante. Il y a eu près de 20 embauches de personnes (incluant les postes de cuisinière-responsable, cuisinière, aide-cuisinière et préposées au service) qui n'ont pas donné suite à moyen ou long terme. Les départs inattendus, de dernières minutes, le manque de professionnalisme et les conflits à gérer entre employées ont fait partie des défis à surmonter, et ce, à travers une restructuration des méthodes, des services et la modélisation de ce nouveau poste.

Fournir des repas sans bris de services a été impossible. Ces bris ont souvent été annoncés aux résidences au tout dernier moment. Cela a impacté chaque fois plusieurs clients simultanément puisque ce genre de service répond à plusieurs personnes à la fois. Et une majorité d'entre elles sont dépendantes de ce service.

Afin de tenter de pallier aux bris de services, nous avons fait affaire avec un traiteur, avec un café de quartier, commandé des repas au restaurant, eu l'aide d'une bénévole, etc.

Il faut aussi considérer les nombreux ajustements que la pandémie a apportés. À plusieurs reprises, les repas ont été livrés aux appartements. Les salles à manger étant fermées et les résidents vivants davantage d'isolement et de frustrations ont contribué à ce que le personnel endosse un lot important de charges émotives et de stress.

Vu le manque de personnel, la prise en charge des cuisines a exigé de sortir du cadre administratif. Par exemple, la gestionnaire a dû faire de nombreuses courses et cuisiner. Les recettes et menus ont été revus. La directrice a été d'un grand soutien durant toute l'année, non seulement pour concocter soupes et salades, mais à tous les niveaux. Des collègues de l'administration sont allées servir aux tables. La conservation de la nourriture n'ayant pas été faite correctement une grande quantité de nourriture mal emballée et non datée a dû être jetée. La tâche étant exigeante, la gestionnaire en AVQ s'est relevé les manches et a participé à ce grand tri. L'aide de certains membres de l'équipe administrative a été précieuse.

Par ailleurs, les relations avec les différents fournisseurs ont été établies et ajustées. Les règles de la MAPAQ pour l'hygiène et la salubrité alimentaire ont été mises à jour et une formation de gestionnaire en cuisine d'établissement a été suivie par la Gestionnaire des services en résidence. De nombreuses améliorations ont été mises en place

pour faciliter le travail : installation d'internet et d'une ligne téléphonique à la cuisine, ordinateur portable fourni au chef de la cuisine.

La bonne entente générale entre la Coopérative et ses partenaires des résidences a malgré tout permis de maintenir une collaboration précieuse pendant tout ce tumulte.

Finalement, nous nous sommes retirés de la Coopérative d'habitation l'Oasis St-Jean-Baptiste après plusieurs années de service de repas. Les difficultés de rétention de personnel et les insatisfactions persistantes des résidents ne nous permettaient plus de demeurer en place. Le service d'entretien ménager a cependant été maintenu.

Pour conclure, l'année se termine sur une meilleure note avec l'embauche d'un cuisinier-responsable expérimenté, d'une cuisinière d'expérience et d'une préposée stable au service de semaine.

Bien qu'essoufflée et en étant en constante adaptation, je peux affirmer que mon nouveau poste m'a apporté un bel apprentissage professionnel. Je poursuis dans ce sens et qui sait ce que l'avenir et ses possibilités me réservent à la Coopérative de services à domicile de l'Estrie !

À venir en 2022

- Ajustement de l'intensité de services à Handi-Ressources
- Mise en place des comités de travail biparti
- Réflexion sur les services aux résidences

Répartition des services en 2021

La COVID a évidemment bouleversé un peu le tableau. Il n'y a plus de grand ménage et l'entretien ménager léger n'a pas regagné le terrain perdu. Nous considérons cependant que nous avons réussi à traverser cette année en dents de scie avec habileté et nous en sommes fières.

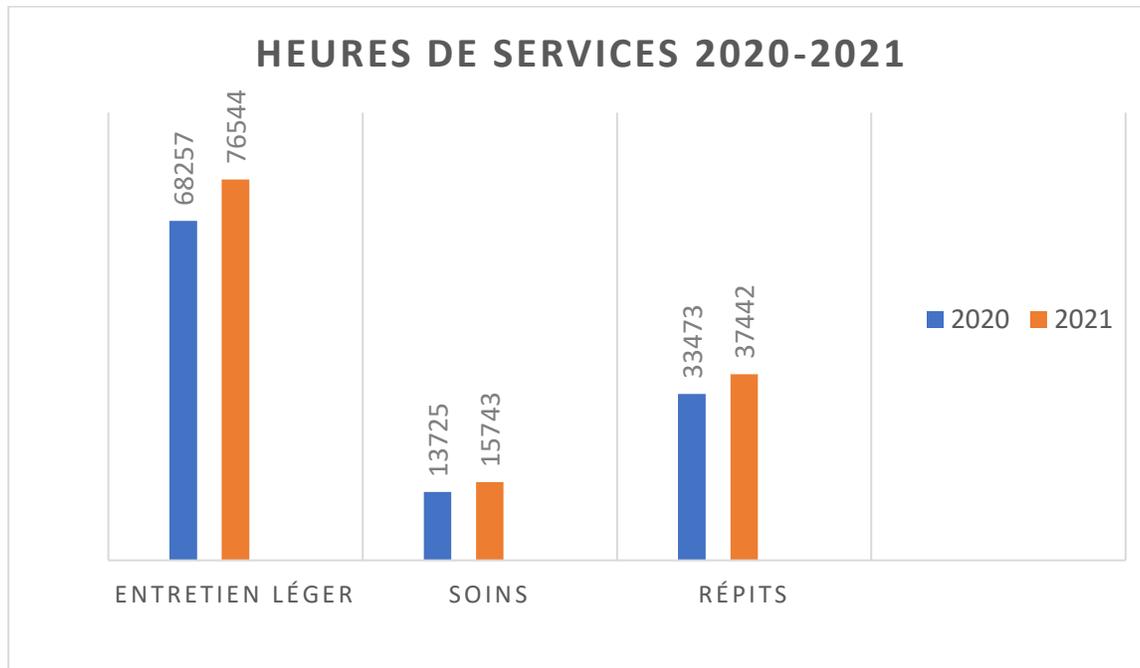


Tableau comparatif des heures de services

	2019 Heures de services	2020 Heures de services	2021 Heures de services
Entretien léger	92 916	68 257	76 544
Grand ménage	2 158	3	64
Soins	10 242	13 725	15 743
Répit-surveillance	26 545	33 473	37 442
Total	131 861	115 458	129 793

En 2021, nous avons donc offert un total de 129 792 heures de services comparativement à 115 458 en 2020 renouant ainsi avec l'augmentation des heures. Cependant il est à noter que nous sommes toujours déficitaires en entretien ménager léger de 16 373 heures comparé à 2019. Cette pente est plus longue à remonter.

Réflexions de la direction

Constats, recommandations et priorités d'action

La main-d'œuvre

CONSTAT 1

La situation actuelle du marché de l'emploi n'ira pas en s'améliorant. L'embauche de préposées particulièrement en entretien ménager restera le défi le plus important de la coopérative.

Les prochaines années seront difficiles.

RECOMMANDATIONS ET PRIORITÉS D'ACTION

- Maintenir et intensifier nos efforts d'embauche en assurant de l'aide à notre responsable de ressources humaines, en explorant et en développant de nouvelles approches d'embauche (virage numérique).
- S'ouvrir régulièrement aux manières de faire des autres EESAD, copier les bons coups.
- Sortir du bureau (dès que possible) et participer aux différentes foires d'emploi.
- Développer des partenariats avec les établissements scolaires avec l'aide du Réseau des EESAD et du CSMO-ESAC.
- Former l'équipe administrative pour qu'elle développe des compétences pour gérer des employées qui nous amènent dans des zones moins connues : confrontation de valeurs, TDA-H, anxiété, angoisse, fragilités émotives.

CONSTAT 2

Le manque de main-d'œuvre ne permettra pas de répondre aux besoins des membres dont le nombre augmentera de façon exponentielle dans les 8 prochaines années.

RECOMMANDATIONS ET PRIORITÉS D'ACTION

- Embaucher une employée responsable de l'ouverture des dossiers qui aurait aussi comme tâche de visiter tous les nouveaux membres et de devenir la personne-ressource tant que les services ne sont pas installés afin d'assurer un suivi tout au long de l'attente.
- Briser les paradigmes et trouver une façon d'offrir des services en partie en attendant les services complets.

Les salaires

CONSTAT

Pour demeurer compétitive dans le marché et assurer aux employées de la coopérative, tant à l'administration qu'à domicile, des salaires attrayants et adaptés au coût de la vie, l'augmentation de la tarification ne peut être l'unique solution. La capacité de payer des membres a des limites.

Si le gouvernement n'investit pas dans les salaires des préposées œuvrant dans les EESAD nous frapperons un mur d'ici 2 ans maximum.

RECOMMANDATIONS ET PRIORITÉS D'ACTION

- Grâce aux pressions politiques de notre Réseau et des EESAD sur le terrain, le gouvernement a reconnu l'importance du travail à domicile et a investi dans les salaires des préposées pendant la pandémie. Nous devons maintenir cette pression et nous engager à répondre aux besoins du maintien à domicile sur nos territoires en offrant des services en entretien ménager, en soins et en répit.
- Mettre en place une façon différente de facturer le CIUSSSE en soins et en répit pour permettre d'offrir des bonus le soir et la fin de semaine et d'assumer le temps et demi si nécessaire.
- Moduler le service en entretien pour permettre aux préposées de faire du grand ménage chez leurs membres afin de bonifier les salaires.

Un partenariat qui a la COVID

CONSTAT

Les mesures sanitaires ont contribué à la détérioration des partenariats avec les réseaux locaux du CIUSSSE. Le roulement des employées dans le réseau de la santé, le télétravail, l'impossibilité de nous rencontrer, d'échanger facilement n'a fait que nourrir le travail en silo et empêcher que nous oeuvrions de concert pour le bien-être des gens qui en ont besoin.

RECOMMANDATIONS ET PRIORITÉS D'ACTION

- Maintenir la constance de nos contacts avec les services déficience physique, personnes âgées, santé mentale, etc. Créer des opportunités de rencontres et insister pour les échanges aient lieu.
- Rebâtir la complicité.
- Voir et faire autrement. Le réseau de la santé est aux prises avec les mêmes problèmes d'embauche et de rétention que nous. Nos situations sont semblables, il faut s'entraider avec créativité.

Une équipe en santé et outillée

CONSTAT

Témoin de situations complexes, parfois inacceptables, confrontée à des membres souvent irrités, en perte cognitive, exigeants et qui ne comprennent pas la réalité de la coopérative, l'équipe administrative et celle du domicile doivent être soutenues et outillées.

RECOMMANDATIONS ET PRIORITÉS D'ACTION

- Poursuivre et développer prioritairement les actions visant à prendre soin des équipes.
- Reprendre, dès que cela sera possible, les diverses formations s'adressant aux préposées.

Un engagement politique constant

CONSTAT

*La COVID a permis au gouvernement de prendre conscience de l'importance du maintien à domicile dans notre société et du retard que connaît le Québec en cette matière.
Bien que certaines portes se soient ouvertes, un énorme travail reste à faire.*

RECOMMANDATIONS ET PRIORITÉS D'ACTION

- En tout temps appuyer et accompagner les actions du Réseau des EESAD pour faire avancer le dossier du soutien à domicile.
- Faire les représentations demandées et nécessaires dans notre milieu.

Un conseil d'administration compétent et engagé

CONSTAT

Les prochaines années seront difficiles et marquées par de nombreux enjeux. Des décisions financières, organisationnelles et politiques devront être prises. Le CA devra conjuguer avec un monde en changement et un virage numérique qui sera nécessaire.

RECOMMANDATIONS ET PRIORITÉS D'ACTION

- La présidence et le conseil exécutif devront s'assurer, tout en respectant les règlements généraux de la coopérative, que les membres du CA soient en mesure d'analyser les enjeux à venir et à prendre des décisions qui permettront d'atteindre les objectifs retenus.

Les dossiers de l'administration en 2021

Dossiers	Actualisation
Finances	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien de la santé financière de la CSDE malgré la COVID et la baisse des services en entretien ménager. • Investissement important dans le dossier des tablettes. • Augmentation de salaire et bonus aux préposées et de l'équipe administrative.
Restructuration	<p>Les chantiers (étaient prévus dans la planification stratégique)</p> <p>Restructuration services/gestion Fin d'un grand chantier de restructuration des services du secteur entretien ménager, soins-répits et résidence.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadres de services • Harmonisation des entrées dans MAYA • Gestion des ressources humaines : intégration, évaluation, suivi, soutien • Services aux membres – qualité • Réflexion sur les divers services et réorganisation <p>Il reste dans ce dossier à rédiger des guides pour les gestionnaires, les agentes d'affectation et les ressources humaines afin de nous assurer de l'harmonisation des pratiques.</p> <p>Restructuration formation Début du chantier dans le secteur formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadre de services • Rédaction d'un cahier de la formatrice (fait en partie) • Rédaction du Guide de la préposée (en cours) <p>Plan d'affaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • La firme RESTECH a été embauchée pour effectuer le plan d'affaires. • Le résultat a été déposé et discuté au printemps 2021 par le CA. Les aspects suivants ont été analysés :

	<ul style="list-style-type: none"> - La structure organisationnelle - Le marketing et l'offre de service - Les finances - Les opérations - Les ressources humaines <p>Une série de recommandations ont été reçues et mises en place.</p>
Planification stratégique	<p>Actualisation de la 2^e année – continuer le travail sur les 6 axes retenus.</p> <p>Axe 1 : Répondre aux besoins du milieu et offrir des services adaptés- rendre les services et le travail plus fluide Axe 2 : Se démarquer par les conditions de travail novatrices (Employeur de choix) Axe 3: Acquisition des compétences pour assurer le déploiement technologique Axe 4 : Systématisation des échanges et communications internes et externes Axe 5 : Maintenir la santé financière et organisationnelle Axe 6 : Mise à jour des politiques et documents relatifs au CA / RH et autres documentations</p>
Ressources humaines	<p>Préposées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintien de l'effort de recrutement • Exercice d'équité salariale • Intégration de la tablette dans le travail quotidien des préposées • Effort important de la direction et des ressources humaines pour tenir les préposées au courant des ajustements sanitaires. <p>Équipe administrative</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédaction du Manuel de l'employée – équipe administrative • Embauche d'une deuxième formatrice • Exercice d'équité salariale • Ajustements des définitions de tâches (en cours)
Services - membres	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de la tarification • Plusieurs ajustements apportés dans la gestion quotidienne des services • Intensification des appels de satisfaction

Communication/Réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none">• Envoi de 22 communiqués aux médias et aux députés• 4 entrevues à la radio et un article dans La Tribune• Maintien de notre page Facebook – 92 717 visites sur la page• Nouveau site web en création• Rédaction de 5 Jasette (petit journal pour les préposées)
-------------------------------	--

Représentations – implication dans le milieu

Implications régulières

- Membre participant à la Table des EÉSAD de l'Estrie
- Membre participant à la Table des aîné-es de Sherbrooke
- Membre du conseil d'administration de la Maison de la coopération
- Membre du conseil d'administration de la CDEC
- Membre participant du Réseau des EÉSAD

Implications occasionnelles

- Membre de la Coopérative La Mutuelle de prévention en santé et sécurité
- Membre du Pôle d'entrepreneuriat collectif

Conclusion

Une autre année intense ... elles seront toutes comme ça dans les années à venir. Car plus rien n'est simple.

L'année dernière j'écrivais : « Maintenir l'équilibre entre les besoins grandissants de la main-d'œuvre et la capacité de payer de nos membres est un exercice difficile et complexe. Répondre aux besoins de plus en plus lourds, tenter de respecter notre mission sans l'outrepasser, soutenir nos préposées, répondre aux besoins, assurer la rétention du personnel, tout cela, et plus encore sont des enjeux qui vont aller en s'accroissant. Nous tâchons de nous y préparer le mieux possible. » Pourquoi écrire autre chose ?

Notre mission sera toujours d'accompagner nos membres avec cœur. Nous continuerons à le faire, mais cela demandera beaucoup d'adaptation, de souplesse et d'écoute.



Organigramme – Coopérative de services à domicile de l'Estrie – Avril 2022

