



Rapport annuel 2023

Un monde en changement



Entretien, soins et répit à domicile

www.coopestrie.com



Coopérative de services à domicile de l'Estrie

554, rue Dufferin
Sherbrooke (Québec)
J1H 4N1

819 823-0093
info@coopestrie.com

Ce rapport annuel est dédié aux employées de la coopérative tant au domicile qu'à l'administration. Il n'y a pas de merci assez fort pour souligner le travail qu'elles accomplissent tous les jours.

Afin de simplifier la lecture, le texte est au féminin.

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



Table des matières

Mot de la présidente	page 1
Conseil d'administration 2023	page 3
Image de l'année	page 4
Mot de la direction	page 5
La Coopérative de services à domicile de l'Estrie en un regard	page 6
Les ressources humaines	page 7
La formation et l'accompagnement à la Coopérative	page 14
Les membres	page 16
Un peu plus chaque jour	page 18
Regard sur les services	page 19
Quelques chiffres	page 23
Communication – promotion	page 24
Un regard sur le virage numérique	page 25
Réflexions de la direction / Constats, recommandations et priorités d'action	page 26
Représentations – implication dans le milieu	page 30
Conclusion	page 30
Annexe – Organigramme	page 31

Mot de la présidente

Bonjour à vous Mesdames et Messieurs,

C'est avec un grand plaisir que nous vous accueillons en cette 35^e assemblée générale annuelle de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie.

L'assemblée générale annuelle représente toujours pour moi un moment privilégié pour reconnaître et souligner les accomplissements de l'année qui vient de se terminer.

En effet, tout au long l'année 2023, Anne-Marie notre directrice générale et son équipe ont relevé de nombreux défis avec détermination et résilience, tout en saisissant certaines opportunités pour renforcer nos services et consolider notre position sur le marché.

Voici quelques points saillants de notre rétrospective 2023 :

- En lien avec la loi 25, l'équipe a amorcé la mise en place de différents mécanismes qui visent à protéger les renseignements personnels de nos membres;
- Un sondage a aussi été envoyé à nos préposés afin de recueillir leurs commentaires en lien avec le processus d'embauche, les formations offertes ainsi que le suivi effectué toujours dans le but de devenir un meilleur employeur et de conserver nos employés;
- À la demande de la CNESST, une formation sur le harcèlement a aussi été mise sur pieds afin d'assurer un environnement sain et sécuritaire à nos employés;
- Adoption du code de conduite et d'éthique des administrateurs et dirigeants de la Coopérative;
- Continuer à travailler avec notre partenaire CAKE Communication sur des campagnes publicitaires visant à promouvoir le recrutement de préposées afin d'assurer nos services;
- Travailler de concert avec notre partenaire le CIUSSS sur un projet pilote (entente de services) en lien avec les usagers qui en sortant de l'hôpital ont besoin de soins à domicile ;
- Continuer à faire avancer le virage numérique qui permettra à la Coopérative d'être plus efficace dans son offre de services.

Pour toutes ses réalisations, je tiens à remercier Anne-Marie et toute son équipe administrative, qui ont fait en sorte que l'année 2023 soit une période de croissance, d'innovation et d'engagement pour notre coopérative.

Je suis aussi reconnaissante envers chacun d'entre vous, nos précieux membres, pour votre soutien continu et votre engagement envers notre mission commune.

De plus, il est indispensable pour moi de rendre hommage à nos préposées, qui incarnent chaque jour notre engagement envers la qualité et le bien-être de nos membres. Leur dévouement, leur compassion et leur professionnalisme sont les piliers sur lesquels repose notre coopérative, et je souhaite leur adresser un sincère et chaleureux remerciement.

Enfin, je tiens à remercier les membres du Conseil d'administration qui siègent à mes côtés, pour leur engagement et leur implication continue. Ils représentent pour moi une équipe dévouée qui met régulièrement ses compétences au profit de la gouvernance de la Coopérative.

Je termine en vous mentionnant que je suis reconnaissante des solides fondations sur lesquelles repose la Coopérative et je continue de m'engager à soutenir et à faire rayonner la Coopérative auprès de ses membres.

Merci!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sonia', with a long, horizontal, slightly wavy line extending to the right.

Sonia Loranger

Conseil d'administration 2023

Au 31 décembre 2023

Présidente

Sonia Loranger

Vice-présidente

Maryse Berthiaume

Trésorier

Richard Khouzam

Secrétaire

Michel Dufort

Administrateurs

Paul Dancause

Hélène Drolet

Caroline Bernard

Ronald Labonté

Roxanne Blouin

Un regard rapide sur l'année 2023

- Le conseil d'administration (CA) de la coopérative a tenu 7 rencontres régulières et une assemblée générale annuelle.
- Nous avons accueilli deux nouvelles administratrices issues de la communauté et nommées par le conseil d'administration Roxanne Bouin et Caroline Bernard. La direction a assuré leur intégration.
- La présidente et la direction se sont rencontrées 4 fois en dehors des séances du CA pour discuter des dossiers et des enjeux.
- Le trésorier travaille avant chaque séance du conseil avec la direction, en plus des visites régulières pour signer les chèques et suivre la comptabilité.
- Le secrétaire a continué, durant toute l'année, son travail de correction et d'ajustement des procès-verbaux.
- Les membres du CA ont participé à la fête de Noël organisé pour les préposées à la Brasserie Fleurimont.
- Le gros dossier porté par le CA en 2023 est la démarche d'embauche d'une nouvelle direction puisque la directrice actuelle partira à la retraite le 20 juin 2025. Un comité d'embauche a été mis en place et est composé de la présidente (Sonia Loranger), du trésorier (Richard Khouzam) et d'une administratrice (Caroline Bernard).
- Le CA a suivi et encouragé le virage numérique qui s'avère une démarche prenante, mais combien nécessaire.
- Nous avons fêté Noël avec grand plaisir.

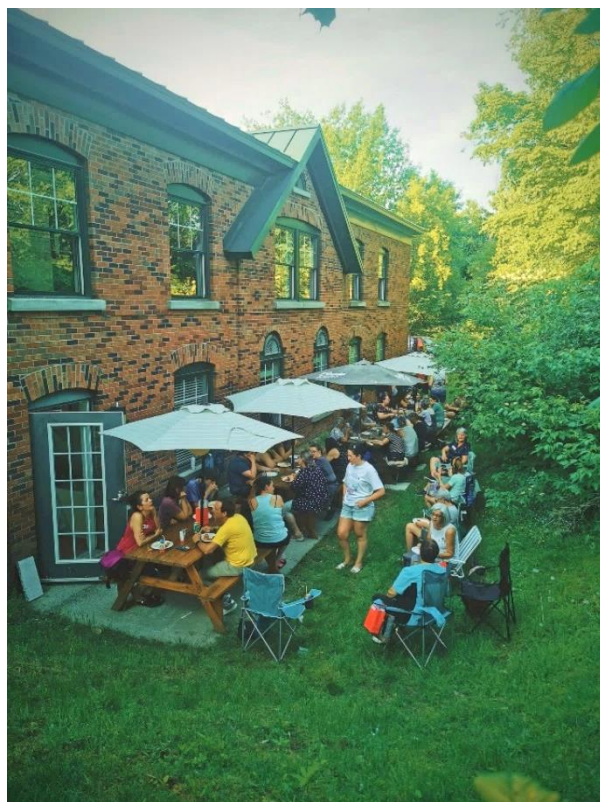
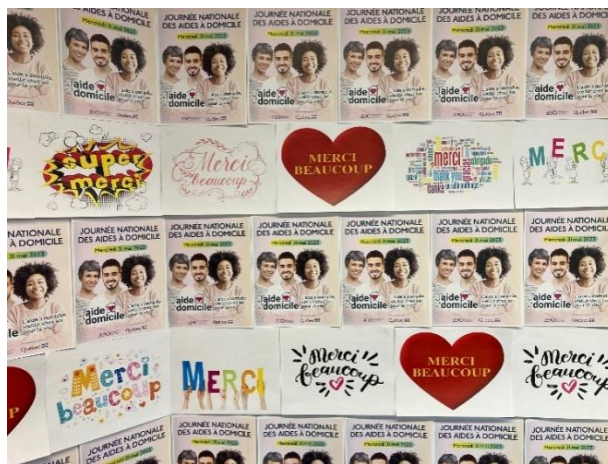
La gestion de la coopérative est de plus en plus exigeante, nous sommes maintenant, sans le moindre doute, une « PME sans but lucratif ». Le nombre d'employées, l'importance du budget, les exigences de gestion du gouvernement, les lois et les règlements qui sont de plus en plus pointus demandent aux membres du CA une qualité d'implication accrue et des expertises diversifiées.

*Le conseil d'administration offre collectivement ou individuellement de nombreuses heures à la coopérative. Cette année plus de 352 heures ont été généreusement partagées.
Merci à toutes et tous.*

Images de l'année

Toutes nos activités ont repris. Le souper de Noël, le 5 à 7 de la Journée nationale des aides à domicile. L'Halloween sans masque ! Juste des petits bonheurs qui reviennent à notre grand plaisir.

5 à 7 de la Journée nationale des aides à domicile – 1^{er} juin 2023



Mot de la direction

J'avais terminé mon mot l'année dernière avec cette phrase : « 2023 sera une année pleine comme un œuf ... et nous n'hésiterons pas à la prendre à bras le corps. » Je ne m'étais pas trompée ...

Le monde du service à domicile bouge énormément. Il aura malheureusement fallu la COVID pour que nos élus à Québec prennent la mesure des besoins et le désir dit et répété par toutes et tous ... au Québec on veut demeurer à domicile.

2023 a vu la publication du tome 4 de l'étude demandé par le gouvernement à la commissaire santé et bien-être, madame Johanne Castonguay. Intitulé *Bien vieillir chez soi tome 4 : une transformation qui s'impose* cette étude a démontré hors de tout doute l'importance du travail et de l'apport des entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EESAD) dans l'offre de services sur le territoire québécois. Cette étude, le travail de notre Réseau, des EESAD sur le terrain et les demandes répétées de différents acteurs de notre société nous ont donné une reconnaissance jamais atteinte. Maintenant non seulement nous faisons complètement partie du portrait, mais nous sommes désignés comme le premier partenaire du réseau de la santé pour le maintien à domicile.

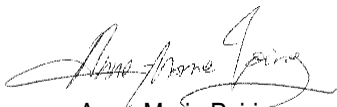
Cette reconnaissance ne se maintiendra pas sans effort. Si le Réseau des EESAD travaille avec le ministère de la Santé à Québec, de notre côté les ententes de services, les discussions, les ajustements avec le CIUSSS n'ont jamais été aussi vivants. 2024 verra la naissance du Plan d'action régional concerté qui balisera nos services et la façon dont le CIUSSS et les EESAD de l'Estrie comptent travailler ensemble. Tout cela nous permettra d'œuvrer avec plus de complicité afin de répondre aux besoins de la population.

Car nous vous le répétons depuis 2 ou 3 ans, la clientèle augmente et s'alourdit, les besoins grandissent, les attentes gonflent. Il est donc primordial de travailler en partenariat étroit avec le CIUSSS. Nous vivons les mêmes difficultés d'embauche et de rétention de personnel, unir nos forces ne pourra qu'être bénéfique.

Donc le tableau évolue, nous en changeons les couleurs et les prochaines années seront intenses de créativité ! Car il est clair que si nous manquons le coche, la situation des personnes âgées en 2040 sera désastreuse. Nous devons travailler pour éviter le pire et ... travailler fort.

Ce sera le principal défi de votre coopérative pendant les 10 prochaines années. Beaucoup d'enjeux politiques, organisationnels et sociétaux à relever tout en maintenant notre travail quotidien dans un contexte pas simple. Mais nous le ferons bien sûr, car nous sommes là pour ça ... et nous y croyons !

Je termine en remerciant du fond du cœur mon équipe administrative et nos préposées, car sans elles rien ne serait possible.



Anné-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.

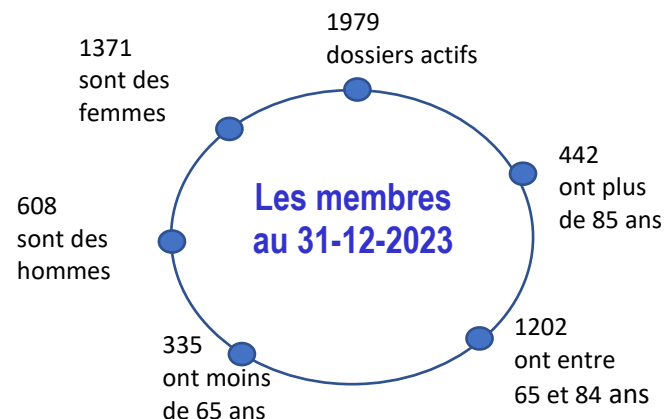
Aide à domicile (AVD)

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

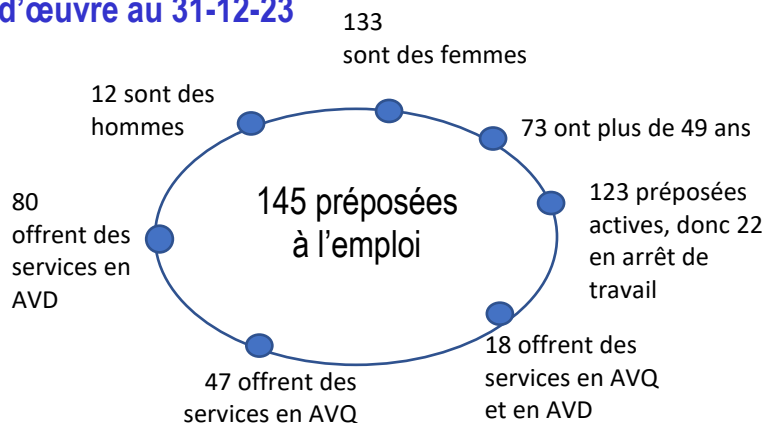
Assistance personnelle (AVQ)

- 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 31-12-23



En 2023
146 465 heures de services

En 2023
681 nouveaux dossiers

En 2022
134 226 heures de services

En 2022
685 Nouveaux dossiers

**La Coopérative de services à domicile de l'Estrie
en un regard au 31 décembre 2023**

Les ressources humaines

Regard d'Hélène Bérard, responsable des ressources humaines

L'expression « prendre soin » résume bien l'année 2023 au niveau de la gestion de nos ressources humaines.

COVID-19 ... enfin le point final !

Au printemps 2023, les règles imposées par le gouvernement sont finalement abolies et la gestion de la COVID est remise entre les mains des employeurs. L'équipe de gestion de la Coopérative décide alors de mettre en place des règles simples et souples qui permettent d'assurer la santé et la sécurité de nos employées et de nos membres tout en favorisant la prestation des services.

Santé et sécurité au travail (SST)

Le comité SST est en fonction depuis un an. Y siègent la responsable des ressources humaines, les formatrices et deux préposées en soins.

Lors de nos rencontres, plusieurs mécanismes et outils sont mis en place pour assurer la santé et la sécurité de nos préposées. Nous révisons désormais tous les incidents et accidents afin d'identifier les risques les plus importants et rapidement agir par des actions concrètes. Lorsque nécessaire, les formatrices en entretien ou la représentante SST pour les soins visitent les préposées pour s'assurer que leur travail est effectué selon les règles en santé et sécurité au travail. La priorité est d'encourager nos préposées à bien comprendre et appliquer les méthodes de travail sécuritaire.

En 2023, nous avons identifié deux risques prédominants : les troubles musculosquelettiques et la violence. Afin de prévenir les accidents en lien avec ces risques, nous avons mis en place la mise à jour obligatoire de la formation Principes pour le déplacement sécuritaire de personnes (PDSP) aux trois ans pour nos préposées offrant des services en soins. L'équipe de gestion a aussi mis en place une politique de gestion de la violence permettant d'intervenir efficacement dans certaines situations problématiques.

Mise à jour de nos conditions de travail et révision de la structure salariale

En mars 2023, toutes les préposées d'aide à domicile ont été rencontrées pour leur présenter les grandes lignes de cette mise à jour qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2023. Dans l'optique de permettre de demeurer compétitif sur le marché du travail, nos préposées reçoivent une augmentation de salaire équivalent à environ 4% et une augmentation de leur banque de congés personnels.

La structure salariale, entrée en vigueur le 9 avril 2023, permet désormais aux préposées d'atteindre le haut de l'échelle plus rapidement puisque nous avons réduit les échelons de 8 à 5.

En septembre, par souci d'équité, nous avons repositionné les préposées à l'intérieur de leur échelle en fonction de leur ancienneté.

Formation

Au printemps 2023, nous avons entrepris une évaluation de la structure des formations offertes à nos préposées en entretien. Nous avons choisi de dynamiser la formation théorique grâce à de nouveaux outils et d'ajouter des étapes à la formation pratique à domicile. Nous développons aussi un projet de vidéo de formation qui prendra vie en 2024.

Embauche

Nous maintenons l'objectif d'embaucher 1 à 3 préposées en entretien par semaine – sur une trentaine de semaines - et au besoin, des préposées en soins.

En 2023, nous avons embauché 79 personnes sur une période de 28 semaines. Au niveau de l'attraction des candidats, nous continuons à travailler avec l'équipe de CAKE communication pour nous aider à cibler la main-d'œuvre susceptible d'être intéressée par le travail de préposées d'aide à domicile. Nous nous servons uniquement de Facebook puisque les résultats sont concluants.

Quelques chiffres

C'est Caroline Parent qui s'occupe de l'embauche en entretien dans notre équipe. Elle reçoit les CV, effectue une première entrevue téléphonique de présélection puis une seconde en présentiel. Son travail est essentiel et demande beaucoup de temps. Voici quelques chiffres pour vous en donner un aperçu.

Curriculum vitae reçus

Provenance	Reçus	Embauches
Cake communications	237	9
Indeed	907	21
Courriel	314	20
Référence d'employées	10	9
	1468	59

Entrevues 2023

Entrevues	136
Formation théorique	59
Ne se sont pas présentées	38
Non pas été retenues	39

La rétention du personnel

Je le répète année après année, mais les chiffres ne mentent pas, la rétention de personnel en entretien demeure la plus grande problématique en gestion des ressources humaines à la Coopérative. En 2023, la pénurie de main-d'œuvre et la compétitivité du marché du travail ont fortement impacté notre taux de roulement. La nature de l'emploi et le profil des candidates intéressées demeurent la meilleure explication de notre taux de roulement élevé.

Taux comparatifs du roulement de la main-d'œuvre 2022-2023									
<i>Tous les secteurs</i>		<i>AVD (entretien)</i>		<i>AVQ (soins-répît)</i>		<i>Cuisine</i>		<i>Administration</i>	
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
53.8%	48.1%	75.5%	76.6%	33.1%	28.6%	133.3%	0%	12.5%	0%

Nous essayons de documenter le mieux possible les raisons qui poussent les préposées en entretien à quitter leur poste. Nous espérons pouvoir agir sur les causes si nous les connaissons mieux.

Raisons de départs évoquées par les préposées d'aide à domicile en 2023			
N'aime pas/plus l'emploi	12	Ne s'est pas présentée à sa première journée de travail	7
Autre emploi	22	Raison personnelle (maladie, conciliation-travail/famille)	10
Congédiement	4	Ne corresponds pas aux attentes	11
Retraite	2	Retour aux études	2
Décès	1	Déménagement	6

Trouver des solutions et avancer

En 2023, j'ai eu l'opportunité de participer à un parcours de ressources humaines offert par le Pôle de l'entrepreneuriat collectif de l'Estrie. Ce programme de six rencontres inspirantes m'a permis de faire le plein d'idées et de projets qui seront mis en place en 2024.

À la fin 2023, nous avons aussi participé à un programme diagnostic de nos processus d'attraction, de sélection, d'accueil et de gestion des ressources humaines incluant un sondage auprès des préposées et des recommandations pour améliorer nos processus. Nous tenterons d'en appliquer le plus possible en 2024.

À venir en 2024

Plusieurs projets sont prévus pour 2024. Tous ces projets ont un but en commun : améliorer « l'expérience candidate » et « l'expérience employée » espérant ainsi avoir un impact positif sur notre taux de roulement. Parmi ces projets, nous retrouvons :

- L'embauche d'un coordonnateur en acquisition de talent et marketing ressources humaines
- Développer notre marque employeur et la faire vivre au quotidien;
- Dynamiser les communications avec les préposées;
- Implanter un logiciel de gestion des candidatures;
- Développer des actions en santé et sécurité.

Regard de la direction sur l'équipe administrative

On s'ajuste aux besoins

Les besoins de la Coopérative bougent et évoluent sans cesse. Un travail de réflexion sur l'organigramme a donc été entrepris pour y répondre. Depuis longtemps, nous souhaitons avoir une formatrice pour les préposées en soins. De plus, certains postes pourraient assumer plus de responsabilités, de l'aide en affectation est nécessaire, bref des changements qui seront effectifs en 2024.

Apprendre à travailler ensemble

L'équipe administrative a grossi rapidement et a vécu des départs et des arrivées parfois au détriment du « faire équipe ». Nous avons entrepris une démarche en 2023, qui se poursuivra en 2024, pour nous aider à développer des outils et des façons de faire qui nous permettront de maximiser l'efficacité et surtout le plaisir ! Il est important de prendre le temps de s'arrêter et de nous occuper de nous !

Virage numérique

Le virage numérique a demandé du temps et la patience. Les rajustements, les formations, l'approvisionnement de la téléphonie IP et de nouvelles façons de faire ont demandé à chacune de s'investir au-delà de l'habituel. Un merci sincère pour votre patience, votre ouverture et votre goût d'aller plus loin !

Réflexion et organisation

Avec l'aide de la responsable des ressources humaines, nous avons pris le temps de passer les secteurs de la formation et de la comptabilité sous la loupe afin d'améliorer les processus et l'efficacité du travail accompli.

Les tâches ont été distribuées différemment, le temps accordé à chacune d'elles évalué et l'organisation du travail bonifié. Une démarche qui a plu à toutes et qui a permis d'équilibrer les efforts et les investissements.

Images de l'année

Noël au bureau.



Accueil de l'équipe administrative par le lutin.



Le lutin a envahi le bureau de la directrice. Grosse fête avec bonbons et mousseux !

Nos retraitées en 2023

Les préposées sont le moteur et l'âme de la Coopérative. Sans elles, nous n'existerions pas. Il est impossible de les remercier à la hauteur de leurs efforts.

Leur travail est difficile et exigeant et elles méritent une réelle reconnaissance.

L'équipe administrative souhaite une



À



Kathy Guilbault
24 ans et 111 jours



Johanne Labonté
17 ans et 80 jours



Martine Viens
23 ans et 314 jours



Claudette Gamache
4 ans

Merci !

Politique de reconnaissance

Depuis la mise en place de la nouvelle Politique de reconnaissance, nous soulignons l'ancienneté de nos préposées de différentes façons :

- Leurs photos sont affichées toute l'année dans l'entrée du bureau ;
- Lors du 5 à 7 de mai, leur précieux engagement est souligné par un cadeau et/ou des journées de vacances supplémentaires ;
- Elles deviennent vedettes dans le rapport annuel.

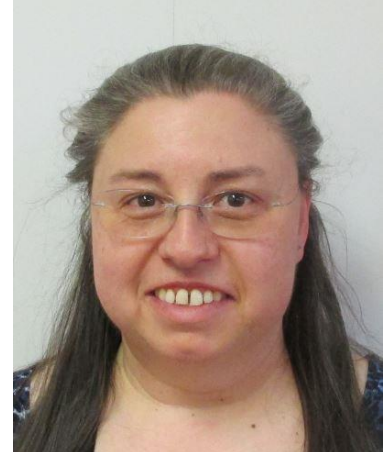
En 2023 nous avons souligné le dévouement et l'engagement de :



Jeannine Paradis
30 ans



Louiselle Gouin Houle
25 ans



Sonia Boucher
25 ans



Sylvie Carrier
15 ans



Sophie Demers
15 ans



Marie-Claude Gladu
15 ans

10 ans :

Adriana Caciula – Diane Nolet – Ève Rodrigue – Anne Savoie

5 ans :

**Christiane Allaire – Louise Beaudoin – Julie Bolduc – Steve Breton – Andréanne Caron – Jessica Langlois
Guylaine Roy – Caroline Royer – Noela Scoty.**

Merci !

Activités sociales 2023



Party de Noël des préposées

Pâques	Chocolat dans les pigeoniers
Journée nationale des préposées d'aide à domicile le 1 ^{er} juin 2023	5 à 7 pizzas au bureau ... plus de 70 préposées se sont présentées !
Halloween	Distribution de bonbons et l'équipe administrative s'est déguisée.
Diner détente au 900	Pour l'équipe administrative
Folies de notre lutin de bureau	Il a été très inspiré cette année.
Fête de Noël des préposées	À la brasserie Fleurimont. Plus de 85 préposées se sont présentées. Une belle réussite.

Halloween 2023



La formation et l'accompagnement à la Coopérative

Entretien ménager

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

Le travail des formatrices en entretien ménager se divise en trois axes principaux : la formation des nouvelles préposées, le soutien et l'accompagnement en entretien en fonction des besoins et l'évaluation des domiciles si nécessaires.

Chaque année, nous ajustons notre procédure pour nous coller aux besoins des préposées et pour améliorer notre approche afin de favoriser la rétention du personnel. Ainsi les contenus et les outils de formations peuvent être ajustés, le nombre d'accompagnements augmentés ou diminués selon le besoin de chaque nouvelle employée.

Visite chez les membres en attente

En 2023, une tâche a été ajoutée à notre travail, nous visitons maintenant tous les membres en attente. Nous en profitons pour expliquer nos cadres de services, évaluer le milieu de vie, nous assurer que les outils de travail sont adéquats. Ces visites sont très appréciées et les commentaires sont encourageants :

- Les membres sont contents de voir qu'ils n'ont pas été oubliés ;
- La visite est trouvée très pertinente et professionnelle ;
- Les membres sont satisfaits d'avoir des réponses à certaines interrogations et sont souvent surpris de la diversité des services



En 2023, 88 visites ont été faites.

PAMT – Programme d'apprentissage en milieu de travail¹ (offert par nos deux formatrices)

Sept préposées ont suivi la formation cette année. La formation PAMT est suivie sur une base volontaire, ce qui explique qu'il faille, parfois être convaincante pour que les préposées s'y investissent.

Bravo à Kimberley Morin, Isabelle Coté, Leia Marois, Maryse Pâquette, Marie-Ève Beauregard, Isabelle Cléroux et Vicky Audy qui ont complété leur formation.

Le travail des formatrices en un coup d'œil

Raisons de la visite	
Préposées ayant reçu la formation théorique	59 préposées
Préposées ayant reçu la formation pratique à domicile	63 préposées
Accompagnements des préposées suite à l'embauche	180 accompagnements
Évaluation des lieux	45 visites
Accompagnement pour insatisfaction des membres	15 visites
Accompagnement pour postures et qualité du travail	128 accompagnements
Accompagnements demandés par la gestionnaire	9 accompagnements
Accompagnements demandés par les préposées	47 accompagnements
Accompagnement annuel des préposées (évaluations)	16 évaluations
Insalubrité	12 dossiers

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.

Soins et répit

En 2023 une préposée en soins a rempli, dans le cadre du comité de santé et sécurité au travail, un rôle d'évaluation des milieux de vie afin de nous assurer que les équipements nécessaires en soins répondent aux exigences de la CNESST. Nous avons pu constater à quel point son travail fut utile.

En 2024 nous verrons enfin l'embauche à temps plein d'une formatrice en soins. Les cas sont plus lourds et nos préposées ont besoin de soutien à la demande. En attendant, nous continuons à nous préoccuper de la formation offerte aux préposées en soins et répit. Nous maintenons trois formations de base, à savoir :

La FAPAQE – Formation adéquation 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.

RCR – Réanimation cardio-respiratoire

Formation obligatoire pour les préposées en soins, la plupart ont reçu une formation de mise à jour en 2023.

PDSP - Principes de déplacement sécuritaire de personnes

Nos deux gestionnaires en soins et répit ont suivi une formation pour devenir formatrice PDSP. Nous avons donc entrepris cette année de mettre à jour les connaissances de nos préposées.

Équipe administrative

Nous portons le souci de nous former et de rester à l'affût de ce qui pourrait aider notre travail et notre réflexion.

Équipe administrative - Formations 2023	Participants
Parcours RH - Leadership mobilisateur	1
Parcours RH - Pratiques gagnantes	1
Parcours RH - Marque employeur	1
Parcours RH - Promouvoir sa marque employeur	1
Parcours RH - Innovations R-H	1
Parcours RH - Expérience candidats et élément clés du recrutement	1
Campus RH RCGT	1
Colloque Alzheimer	4
Passez à l'action et incarnez l'équité, la diversité et l'inclusion	1
CABS - Mieux réagir en situation difficile	4
Prévention événements traumatiques (Josée Blondeau)	4
Formation Maya - Fiche client	9
Préciser ses limites, oser dire oui et non aux demandes	2
Formation Maya - Comptabilité	4
Formation Maya - Affectation	6
Enrichir l'équipe chacun à sa couleur/ Claude Sévigny	6

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.

Les membres

Au 31 décembre 2023, la Coopérative comptait 1 979 membres et clients³ actifs recevant des services d'entretien ménager et de soins. C'est 202 de plus que l'année dernière à pareille date.

Autour de 215 membres étaient en attente d'être desservis en grande majorité pour les services d'entretien ménager. Ce qui est une nette amélioration par rapport aux années passées.

Qui sont-ils ?

La grande majorité de notre clientèle demeure des personnes âgées. Il est à noter que la moyenne d'âge augmente et que cela sera la tendance dans les prochaines années.

Nous savons en effet que : « La trajectoire démographique du Québec est connue depuis longtemps. Durant les prochaines années, le vieillissement démographique s'accéléra chez les 75 ans et plus et l'accroissement de la population sera d'autant plus marqué que la catégorie d'âge est élevée. La population de 75 ans et plus passera de 829 000 personnes en 2023 à 1,48 million de personnes en 2040, ce qui représente une augmentation de 79 %. Parmi cette population, l'accroissement sera de 102 % pour la population âgée de 80 à 89 ans et il sera de 133 % pour la population âgée de 90 ans et plus. »⁴

Le conseil d'administration et l'équipe administrative de la coopérative en sont totalement conscients et nos enjeux, nos défis et notre développement sont et seront guidés par cette réalité.

Pour résumer 2023

Nombre de dossiers actifs au 31 décembre 2023	1 979
Femmes membres	1 371
Hommes membres	608
Nombre de membres âgés de moins de 65 ans	335
Nombre de membres âgés de 65 à 84 ans	1 202
Nombre de membres âgés de 85 ans et plus	442

Les demandes de services (ouvertures de dossiers) en 2023 – comparatif 2022

2022		2023	
Ménages actifs	70	Ménages actifs	48
65 ans et +	232	65 ans et +	274
Référence CLSC	390	Référence CLSC	339
Allocation directe	8	Allocation directe	19
Répit/Soins	121	Répit/Soins	207
Réactivation	143	Réactivation	143
Changement au dossier	190	Changement au dossier	164
Répit/Soins privé	3	Répit/Soins privé	62
Abandons	217	Abandons	271
Total :	1157	Total :	1256

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.

⁴ Extrait de Horizon 2040 : des mesures concrètes pour un virage vers le soutien à domicile / Avril 2024, Chaire de recherche Jacques-Parizeau en politiques économiques HEC Montréal, page 3.

Tableau comparatif annuel des demandes 2022-2023

Nouvelles demandes			Réactivations de dossiers		
2021	2022	2023	2021	2022	2023
218 de la communauté	302 de la communauté	384 de la communauté	175	143	143
496 du CIUSSS	519 du CIUSSS	565 du CIUSSS			

État du membership en 2023

Total des adhésions pour les moins de 65 ans : 115

Total des adhésions pour les 65 ans et plus : 566

Total des adhésions : 681

Total des remboursements de parts sociales : 5

Total des parts sociales transférées en dons : 557

Un peu plus chaque jour

La rétention de personnel est difficile particulièrement en entretien. Certains de nos membres perdent leur préposée à répétition. Cela crée des insatisfactions, des irritants et même de l'agressivité. Si nous comprenons les réactions de nos membres, nous sommes totalement impuissantes devant la situation. Et pourtant ... la grande majorité de nos préposées sont merveilleuses et nous tenons à vous le faire savoir. Voici un courriel envoyé par une préposée en entretien à sa gestionnaire.

Les noms ont été changés, mais aucune correction n'a été apportée dans le texte.

Bonjour S.,

J'espère que tu vas bien.

Je voulais juste te faire un mini suivi de ma journée qui a été très difficile pour moi. Mais je vais bien, ne t'inquiète pas! J'avais juste envie de te le partager.

Mme G.

XX ans, avec toute sa tête et lorsqu'elle a qq chose à dire, elle ne se gêne pas! Et elle est toute petite! Elle me fait bien rire!

Elle vient de perdre son 4e enfant une fille. Les funérailles sont dimanche. C'était mon 2e service ce matin depuis que nous avons appris la nouvelle. Je peux te dire que j'ai fait autant de relation aidante que d'entretien ménager! Elle avait de la grosse peine et j'avais les yeux dans l'eau, à genoux à côté d'elle dans son fauteuil à lui parler et la consoler du mieux que je le pouvais! 😞 Je suis partie le coeur gros.

Mme J.

Femme quand même particulièrement unique je dirais! Marginale, qui s'assume complètement! Elle a son propre style disons! Son appartement est en "bordel" et surchargé, du poil de son vieux minou de 13 ans partout, qu'elle aime de tout son coeur. Quand je suis là, ils se couchent ensemble sur le lit minou dans ses bras pour le rassurer, car il a peur de l'aspirateur. Bref j'apprécie bcp cette femme et je crois être une des seules à avoir réussi à l'appivoiser, si je peux me permettre le terme, car si je me fis à ses propos, bcp de gens la juge et elle m'a dit qu'elle était à l'aise avec moi et elle m'offre souvent des petites choses, car depuis que je la connais, elle dit qu'elle veut sortir plein de stock de son appartement pour faire de la place. C'est une femme qui a du vécu, qui est énormément cultivé et qui a plein de chose à dire. On a toujours du plaisir à placoter ensemble!

Aujourd'hui elle n'allait pas très bien et elle m'a annoncé d'un coup sec, qu'elle allait demander l'aide médicale à mourir, car elle vient d'apprendre qu'elle souffre de SLA. Alors vers l'automne qu'elle m'a dit. Elle m'a dit qu'elle apporterait son minou avec elle! 🐶 Écoute S., je suis partie à pleurer! On pleurait ensemble! Mais elle m'a fait PROMETTRE de le dire à personne! Mais ne t'inquiète pas, la directrice de la résidence est au courant et ses proches etc mais elle ne semble pas vouloir que les autres résidents le soient!

Ouff c'était une journée forte en émotions!

Passe une belle journée 😊

C ...

PS excuse les fautes d'orthographe, je t'écris avec mon cellulaire en vitesse avant le dodo 😊

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
- Entretien ménager léger - Repas sans diète - Entretien des vêtements, de la literie, repassage - Approvisionnement et autres courses	- Soins d'hygiène - Services d'assistance personnelle non réglementés - Administration de médicaments - Répit / présence-surveillance	Milieus 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 CIUSSSE.</i>	<i>Ce service ne bénéficie d'aucun soutien financier.</i>

Services en soins et répit

Regard de Yolaine Rochon et Julie Audy, gestionnaires en AVQ

En 2023, les services de soins et répits ont continué leur ascension, tel que nous l'avions anticipée. De 53 184 heures vendues en 2022, nous sommes passés à un total de 63 936 heures vendues, soit 10 751.25 heures de plus que l'année précédente. Nous croyons que les demandes dans ce secteur seront en hausse constante, étant donné les besoins croissants de la population vieillissante, et ce, pour plusieurs années à venir.

L'équipe administrative actuelle en soins travaille ensemble depuis 2022 et est maintenant bien consolidée. Nous veillons à ce que tout le secteur navigue au rythme de sa croissance.

Le projet pilote pour les personnes handicapées mis en place avec nos partenaires du CIUSSSE est un succès et a changé de nom. Les six mois d'essai s'étant avérés concluants, le projet a été renommé « Partenariat de proximité ». Notre équipe volante chargée de combler les bris de dernière minute est toujours en fonction depuis les débuts. En 2023, nous avons pu combler 5 475 heures.

La formation pour la mise à jour des principes de déplacement sécuritaire des personnes (PDSP) est bien instaurée. En 2023, 30 de nos préposées en soins l'ont suivie. Ainsi nous souhaitons nous assurer que toutes nos préposées possèdent un PDSP à jour (5 ans maximum).

Le prêt de matériel pour la stimulation des clients ayant des atteintes cognitives est un service apprécié de nos préposées. Depuis le début, ce service fonctionne très bien et nos préposées ne cessent de venir s'approvisionner de matériel de toute sorte. Certaines s'en sont inspirées et se sont procuré leur propre matériel, mais viennent à l'occasion compléter leur trousse de stimulation.

Nouveau projet-pilote avec le CIUSSS – Sortie de l'hôpital

Fait à noter, nous avons développé avec nos partenaires du secteur des personnes âgées du CIUSSS, un projet pilote qui nous permet de répondre aux besoins des usagers qui doivent récupérer dans un environnement familial tout en recevant l'attention nécessaire. Le projet est encore en rodage et plusieurs ajustements sont et seront nécessaires.

Nous comptons désormais depuis le milieu de 2023, une équipe dédiée à ce travail. Notre partenaire assure en totalité les salaires (930 heures/semaine) pour chacune des trois employées. Ce projet-pilote a une durée initiale de 6 mois. Nous déciderons par la suite, avec nos partenaires, de son avenir. Nous avons donc, comme souhaité depuis des années, de plus en plus de complicité avec le secteur âgé de notre réseau local de santé.



Les enfants

Nous avons accepté, à titre d'essai, quelques demandes des différents secteurs du CIUSSS qui soutiennent et accompagnent des familles vivant avec des enfants présentant différentes problématiques comme des handicaps physiques, de l'autisme ou des maladies graves. Quelques-unes de nos préposées se sont portées volontaires pour desservir cette nouvelle clientèle. Pour les aider, nous avons demandé des formations de base au CIUSSS sur les différentes problématiques.



Collaborer avec les familles et offrir soutien et services adaptés à chacune d'entre elles est un défi différent de ceux que nous relevons normalement. Nous desservons des enfants entre 5 mois et 17 ans.

Nous verrons comment cet investissement se développera en 2024.

Regard de Julianne Descoteaux – agente d'affectation en AVQ

L'année 2023 a été une année d'évolution pour moi. Étant en poste depuis seulement novembre 2022, j'ai pu approfondir mon contact avec les préposées en soins et répit et mes collègues de travail. J'ai pu apprendre à les connaître et à encore plus apprécier les liens professionnels qui se tissent.

De plus, l'année 2023 marque le début du virage numérique dans nos bureaux, qui me permet d'avoir des formations pour me perfectionner sur nos outils et nos méthodes de travail. Je suis très enthousiaste de vivre cette transition avec mes collègues et je crois que ce sera bénéfique pour offrir le meilleur service possible à notre clientèle.

Services en entretien ménager

Regard de Julie Vachon et Guylaine Pelchat, gestionnaires en AVD

La Coopérative est au service de la population sherbrookoise et elle répond à sa mission d'accompagner les gens avec cœur et contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie ainsi que celle de leur famille. Nous offrons des services personnalisés, professionnels et de qualité dans le respect de leur dignité.

L'un de nos grands défis en ce moment est de trouver des solutions afin de maintenir une offre de service de qualité alors que l'on fait face à deux enjeux importants soit, une pénurie de main-d'œuvre significative, une rétention de personnel difficile et le vieillissement de la population incluant la croissance de leurs besoins, dont le plus important, celui de rester à domicile le plus longtemps possible.

Le vieillissement aura aussi un impact direct sur nos équipes de préposées puisque plusieurs quitteront leur emploi d'ici 3 ans afin de prendre leur retraite, ce qui contribuera à une diminution significative du nombre de préposées travaillant depuis de nombreuses années à la Coopérative.

Pour continuer à rendre des services de qualité qui garantissent un gage de confiance auprès de notre clientèle, nous maintenons des critères de sélection rigoureux pour l'embauche des préposés, un renforcement des mesures d'encadrement, d'application de mesures disciplinaires plus serrées et nous offrons davantage d'accompagnements par les formatrices.

En septembre 2023, plus de 500 clients ont dû être inscrits sur la liste d'attente, faute de pouvoir affecter des préposées à leur service par manque de ressource, et ce, malgré les augmentations salariales des dernières années et des conditions de travail intéressantes et attrayantes.

Nous nous répétons année après année ... le problème de rétention demeure l'enjeu le plus important en entretien ménager.

Nos préposées ... des perles qui travaillent souvent silencieusement

Les clients satisfaits appellent rarement. Ce n'est qu'en complétant les entrevues de satisfaction auprès des membres que les gestionnaires entendent de très beaux commentaires sur le travail des préposées.

- Mon préposé est gentil et travaillant; je suis enchantée !
- Ma préposée est excellente, elle en fait plus que ce que je demande. Elle a le sens de l'organisation et de plus, elle est très gentille.
- Ma préposée c'est une vraie perle. Je suis entièrement satisfaite !
- Ma préposée est très dégourdie, elle n'a pas les 2 pieds dans la même bottine !
- Quand mon préposé quitte, il a tellement fait un beau travail que j'ai juste envie de danser !

Regard de Kim Turcotte – agente d'affectation en AVD et gestionnaire des résidences

Agente d'affectation

L'année 2023 a été une année remplie de défi à cause du manque de personnel, de la clientèle plus lourde et du virage numérique.

Le virage numérique nous permet d'être plus efficaces dans notre travail grâce aux nouveaux équipements et aux nombreuses formations.

Nous avons maintenant 2 équipes de 2 préposées qui desservent une clientèle plus difficile. Une 3^e équipe sera formée sous peu puisque les besoins sont bien présents.

Gestionnaire des résidences

Nous offrons des services groupés d'entretien ménager et de repas dans 2 résidences à but non lucratif.

Cette année, il n'y a pas eu de problème majeur dans les résidences. Quelques petits rajustements ici et là, mais rien de plus.

Les résidents sont satisfaits des repas servis et de leur service en entretien ménager.

Heureusement, nous avons une équipe très engagée composée de 2 cuisiniers et de 2 préposées à l'entretien.

Les comités de travail

Le Comité décisionnel – un défi pour l'entretien

Le Comité décisionnel est composé des gestionnaires et des formatrices en entretien et de l'agente d'affectation. Il a été mis en place en 2022.

Rappel des mandats du Comité :

- *Évaluer les dossiers des membres présentant des problématiques particulières et mettre en place un cadre et une équipe de préposées dans le but de maintenir les services.*
- *Évaluer les dossiers des membres présentant des problématiques particulières ayant soumis une demande d'ouverture ou de réouverture.*
- *Évaluer les demandes de changements de disponibilités soumises à l'extérieur des dates bisannuelles par les employées.*

Pour l'année 2023, le Comité s'est penché sur 114 cas de membres qui présentaient des problématiques particulières et dont les services ont été revus et encadrés.

Le Comité Reconnaissance

Le Comité Reconnaissance est composé des gestionnaires de l'entretien, des soins et la gestionnaire des résidences. Il a été mis en place en 2023.

Le mandat du Comité est la planification complète de tout ce qui touche la reconnaissance des employées en entretien et en soins.

Pour l'année 2023, le Comité a organisé une magnifique soirée pizza au mois de mai à la Coopérative. Nous avons ainsi pu souligner avec une soixantaine de préposées la *Journée nationale des aides à domicile* en nous attardant sur l'ancienneté de nos employées avec des cadeaux à la hauteur du nombre d'années travaillé à la Coopérative. Nous avons aussi souligné la réussite de nos diplômées 2023 pour les programmes FAPAQ et PAMT.

En décembre, nous avons organisé pour environ 80 préposées, une soirée de reconnaissance, à la Brasserie Fleurimont. Lors de cette soirée, nous avons souligné nos retraitées de l'année 2023 avec de jolis mots et des cadeaux ... bien sûr !

Quelques chiffres

Les heures augmentent dans tous les services, de nouveaux projets naissent avec notre partenaire privilégié, le CIUSSS, nous développons et restons à l'affût des opportunités. Votre coopérative a vraiment une erre d'aller.

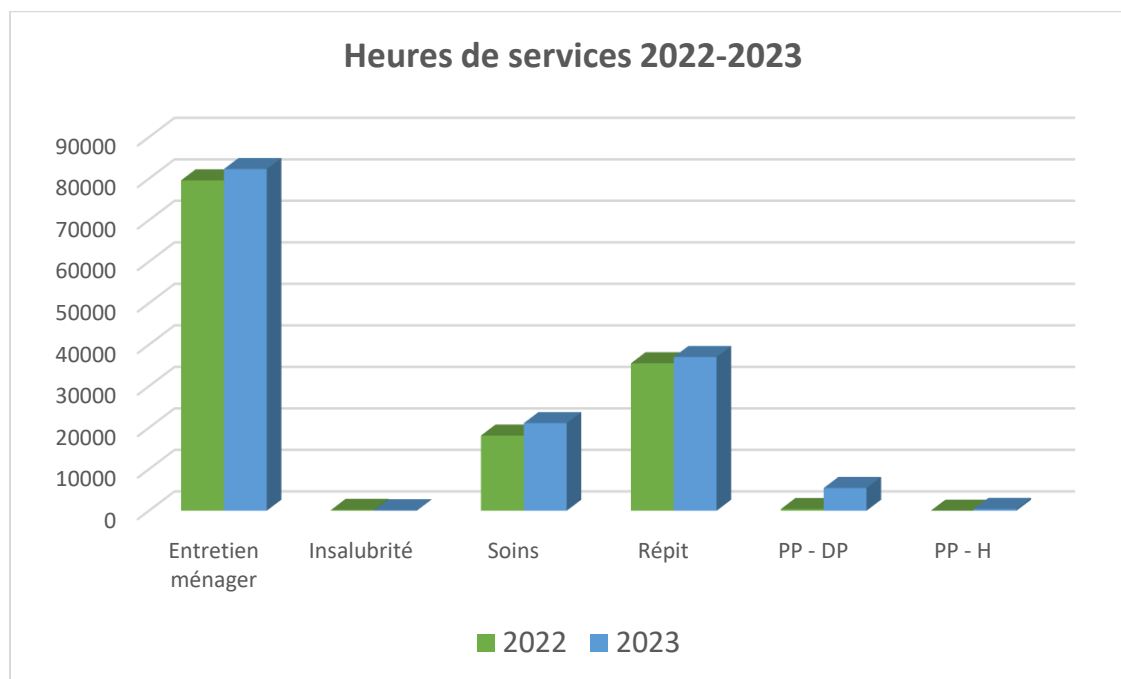


Tableau comparatif des heures de services

	2021 Heures de services	2022 Heures de services	2023 Heures de services
Entretien léger	76 544	79 591	82 312
Grand ménage Vitres - insalubrité	64	612	0
Insalubrité			126
Soins	15 743	18 104	21 096
Répit	37 442	35 514	37 033
Projet pilote DP	-	405	5 475
Projet pilote hospitalisation			420
Total	129 793	134 226	146 465

En 2023, nous avons donc offert un total de 146 465 heures de services comparativement à 134 226 en 2022 maintenant ainsi l'augmentation régulière des heures.

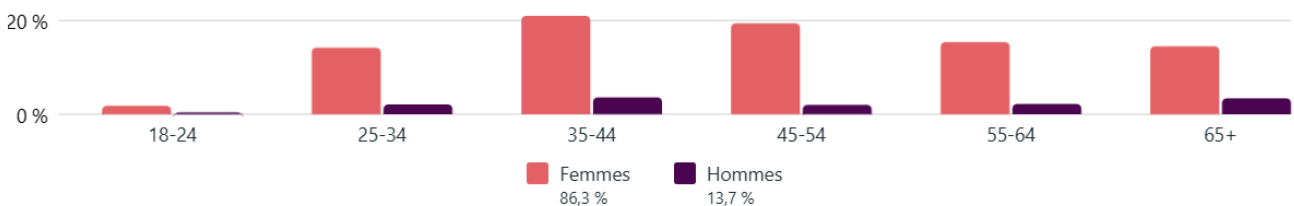
Communication - promotion

Secteur assumé par la direction

Page Facebook

La direction a continué de s'occuper de la page Facebook de la coopérative et de la page privée des préposées. En 2023, 51 700 personnes ont vu du contenu issu de notre page ou concernant cette dernière et 9 800 ont interagi avec nous alors que 279 personnes ont choisi consciemment de voir tout ce qui se passe sur notre page – une augmentation de 168 %. 29 625 personnes ont vu nos annonces de promotion pour l'embauche.

Nous sommes suivies par une forte majorité de femmes entre 35 et 64 ans. 67.6% vivent à Sherbrooke et le reste est réparti en Estrie, à Drummondville et à Montréal.



Facebook nous aide grandement pour faire connaître la Coopérative. Les efforts que nous y mettons en valent la peine.

Toujours en partenariat avec CAKE Communication



Nous travaillons avec CAKE Communications depuis 2022 et cela nous a grandement aidées à préciser et bonifier notre présence professionnelle sur les réseaux notamment sur Facebook. L'annonce créée par CAKE roule à la demande et nous apporte toujours des résultats probants.

En septembre 2024, un gros projet de promotion verra le jour piloté par CAKE. Nous serons présents sur plusieurs réseaux sociaux et nos préposées seront des participantes actives dans le concept. C'est un dossier à surveiller !

Présence dans les médias – communications - politique

La lutte politique que les EÉSAD (Entreprise en économie sociale en soutien à domicile) mènent, avec notre Réseau, pour faire avancer nos revendications dans la reconnaissance, le financement et l'organisation des services à domicile au Québec, demande un travail en communication qui s'étend sur toute l'année. En 2023 :

- Envoi de 11 communiqués aux différents médias de l'Estrie.
- Envoi du document déposé par notre Réseau lors des Consultations prébudgétaires 2024-2025 du gouvernement du Québec aux médias et aux députés de Sherbrooke et de Saint-François
- Rencontre avec la députée de Sherbrooke, Mme Christine Labrie le 12 janvier 2023.
- Un article dans Le Journal de rue.
- 62 interventions sur différentes pages Facebook pour souligner l'importance du soutien à domicile au Québec.
- 11 réponses à des articles de grands quotidiens sur le maintien à domicile.
- Publication des articles et entrevues sur notre page Facebook offerts par le directeur du Réseau des EESAD, Benoit Caron.

Un regard sur le virage numérique

Entrepris cette année, le virage numérique est un chantier important qui non seulement touche les équipements, mais aussi toute notre façon de travailler. La démarche est longue et demande du temps, car nous devons nous assurer que nous arrivons ensemble aux objectifs prévus.

En 2023 nous avons :

- Acheté des portables à tous les membres de l'équipe administrative
- Installé de nouveaux appareils téléphoniques. Nous sommes passées à la téléphonie IP
- Renouvelé toutes les tablettes des préposées
- Acheté et installé de nouveaux logiciels qui nous donnent accès à des outils plus performants
- Appris à travailler avec Team
- Commencé le ménage des dossiers informatiques
- Entrepris une mise à jour en profondeur de nos connaissances de MAYA, la base de données qui gèrent les horaires, les paies et la facturation

Tous ces changements ont amélioré de beaucoup l'efficacité du télétravail et renouvellent doucement notre façon de travailler entre nous.

Nous continuerons ce travail en 2024 pour apprendre à travailler avec d'autres outils informatiques comme SharePoint, OneDrive et plusieurs autres.

Tout ceci ne serait pas possible sans l'aide précieuse d'Hélène Bérard à l'interne et de Chrislain Ivoulou notre patient consultant qui nous accompagne depuis le tout début. Merci à vous deux.

Réflexions de la direction

Constats, recommandations et priorités d'action

Mise à jour – fin 2023

La main-d'œuvre

CONSTAT 1

La situation actuelle du marché de l'emploi s'améliore, mais reste fragile pour les emplois qui ne demandent pas de formation particulière. L'embauche de préposées particulièrement en entretien ménager restera le défi le plus important de la coopérative dans les prochaines années.

RECOMMANDATIONS OU PRIORITÉS D'ACTION

- Maintenir et intensifier nos efforts d'embauche notamment en continuant à travailler avec CAKE communication afin de maximiser le potentiel des réseaux sociaux.
- Promouvoir le caractère humain du travail de préposées en entretien. C'est bien plus que du ménage.
- Maintenir le processus d'embauche et d'intégration actuel qui fonctionne et permet, même s'il est exigeant, d'accompagner avec efficacité les nouvelles préposées.
- Ne pas hésiter à revoir le processus d'embauche au besoin.
- Profiter des opportunités d'analyse, de recherche, de sondage, de statistique qui nous permettent d'analyser nos processus et notre action.
- Former de façon récurrente l'équipe des gestionnaires et des agentes d'affectation 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 15 prochaines années.

RECOMMANDATIONS OU PRIORITÉS D'ACTION

- Briser les paradigmes et trouver une façon d'offrir des services en partie en attendant les services complets comme, par exemple, des équipes volantes qui assurent un service mensuel en attendant le service régulier.

CONSTAT 3

L'équipe administrative vieillit et une partie approche de la retraite. La direction quittera dans un an deux gestionnaires, une adjointe administrative et une formatrice dans les prochaines années. La relève doit être assurée.

RECOMMANDATIONS OU PRIORITÉS D'ACTION

- Le conseil d'administration a pris en charge le remplacement de la direction et le changement devrait se faire en juin 2025.

- La nouvelle direction devra gérer les départs à la retraite. Des pistes de réflexion sont disponibles dans le Plan de relève.

CONSTAT 4

Le développement du partenariat avec le CIUSSSSE et les négociations menées par le Réseau des EESAD avec le gouvernement débloquent à court terme un partenariat qui demandera un investissement beaucoup plus important en soins et répit.

RECOMMANDATIONS OU PRIORITÉS D'ACTION

- Une embauche plus importante de préposées aux bénéficiaires devra être faite et il faudra sûrement, avec le temps, offrir des services 24/7.
- Un ajustement dans les conditions de travail devra être fait pour rendre obligatoires des temps de soirs-nuits et fins de semaine dans les horaires des préposées.

Salaires et avantages sociaux

CONSTAT

Pour demeurer compétitif 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.

RECOMMANDATIONS OU PRIORITÉS D'ACTION

- Développer des ententes spécifiques avec le CIUSSSSE afin de consolider les salaires des préposées dans les cas particuliers (primes de nuit ou primes de responsabilité par exemple.)
- Développer les services de soins et de répit au privé auprès d'une clientèle plus munie.
- Maintenir les pressions politiques sur le gouvernement – voir Un engagement politique constant page suivante.

Un partenariat solide et complice

CONSTAT

Le partenariat avec le CIUSSSSE est maintenant acquis. Il se développera en fonction de nos besoins respectifs et de notre créativité commune. Nous sommes aussi tributaires des décisions et des orientations retenues à Québec. Le maintien à domicile est un dossier chaud et il est question de transférer 3 000 000 heures de services dans les EESAD et les organismes communautaires.

RECOMMANDATIONS ET PRIORITÉS D'ACTION

- Maintenir les rencontres statutaires avec les services de soutien à domicile de notre réseau local.
- Proposer des façons de faire différentes pour améliorer les communications, la complicité et le fonctionnement de nos organisations.
- Participer activement, en 2024, au Plan d'action régionale concerté, qui balisera les relations entre les CIUSSSSE et les EESAD de l'Estrie.
- 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 OU PRIORITÉS D'ACTION

- Poursuivre et développer prioritairement les actions visant à prendre soin des équipes : formations, activités de reconnaissance, petites gâteries, etc.
- Augmenter les salaires et maintenir des conditions de travail exceptionnelles.

Un engagement politique constant

CONSTAT

Le gouvernement a maintenant pris conscience de l'importance du maintien à domicile dans notre société et du retard que connaît le Québec en cette matière. Les luttes politiques que les EÉSAD portent depuis des années porte fruit et le tableau du maintien à domicile changera dans les prochains mois.

RECOMMANDATIONS OU PRIORITÉS D'ACTION

- En tout temps appuyer et accompagner les actions du Réseau des EÉSAD pour faire avancer le dossier du soutien à domicile.
- Maintenir les représentations demandées et nécessaires dans notre milieu.
- Sensibiliser le conseil d'administration de la Coopérative aux enjeux politiques.

Une coopérative qui doit répondre aux exigences du monde actuel

CONSTAT

Afin de rester compétitive, la coopérative doit s'ajuster à des réalités qui nous rattrapent : le numérique, le télétravail, l'obligation d'une efficacité qui se doit d'être à la page, les demandes de plus en plus nombreuses des deux paliers de gouvernement sur divers aspects de la gestion, l'ajustement de nos procédures qui sont parfois obsolètes, la mise à jour de nos outils et de nos façons de faire ... tout cela doit être ajusté.

RECOMMANDATIONS OU PRIORITÉS D'ACTION

- Maintenir la démarche de virage numérique entreprise durant l'année.
- Accompagner et former l'équipe administrative tout au long de l'implantation.
- Évaluer et améliorer le secteur de la comptabilité (dossier de la prochaine direction).
- Reprendre une démarche de planification stratégique avec un regard résolument porté vers l'avenir (dossier de la prochaine direction).

Un conseil d'administration compétent et engagé

CONSTAT

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

RECOMMANDATIONS OU 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. La coopérative a maintenant 170 employées et est une PME. Les membres du CA doivent être en mesure de l'administrer.

Représentations – implication dans le milieu

Implications régulières

- Membre participant à la Table des EÉSAD de l'Estrie
- Membre du conseil d'administration de la Maison de la coopération
- Membre participant du Réseau des EÉSAD
- Membre de la Coopérative La Mutuelle de prévention en santé et sécurité
- Membre du conseil d'administration du Pôle d'entrepreneuriat collectif

Implications occasionnelles

- Membre de la Coopérative développement régional du Québec (CDRQ), région Estrie
- Membres de l'APPUI
- Membre d'Espace OBNL
- Membre de la Table des aîné-es de Sherbrooke

Conclusion

Pourquoi rédiger une autre conclusion que celle de l'année passée ... elle est encore tant d'actualité. Alors, n'hésitons pas devant le copier-coller !

Une autre année de passer. Nous l'avons à peine vue.
Pas une année simple non plus. Il n'y aura plus d'années simples.

Nous devons apprendre à travailler avec l'impuissance, car trop de paradigmes échappent à un minimum de contrôle. L'embauche plus difficile, la rétention du personnel encore plus difficile, l'inflation qui frappe tout le monde et qui crée des insatisfactions salariales chez les employées. Les membres sont impatients, irrités, et parfois exaspérés par ce monde qui change et qui voit le contact humain, la qualité, le temps de faire et de dire parfois disparaître.

Nous travaillons dans une atmosphère plus tendue. C'est autre chose autant pour l'équipe administrative que pour les préposées. Les personnes âgées sont plus malades, plus démunies qu'il y a 5 ans. Les difficultés reliées à la santé mentale, aux pertes cognitives, aux maladies dégénératives compliquent notre travail. Nous tentons de nous adapter. Nous y arriverons, car 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 / janvier 2024

