



Rapport annuel 2024

De nombreux défis



Services à domicile : entretien et soins

<https://coopsherby.ca>



Coopérative de services à domicile de Sherbrooke

554, rue Dufferin
Sherbrooke (Québec)
J1H 4N1

819 823-0093
info@coopsherby.ca

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 Sherbrooke est membre de :



Table des matières

Mot de la présidente	page 1
Conseil d'administration 2024	page
Images de l'année	
Mot de la direction	
La Coopérative de services à domicile de Sherbrooke en un regard au 31 décembre 2024	
Les ressources humaines	
Images de l'année	
Reconnaissance	
Activités sociales 2024	
La formation et l'accompagnement à la coopérative	
Les membres	
Regard sur les services	
Quelques chiffres	
Communication – promotion	
Réflexions de la direction - Constats et propositions d'action	
Représentations – Implication dans le milieu	
Conclusion	

Mot de la présidente

Bonjour à vous chères membres, chers membres,

C'est avec un grand plaisir que je vous souhaite la bienvenue à cette 36^e assemblée générale annuelle de la Coopérative des services à domicile de Sherbrooke.

L'assemblée générale annuelle représente toujours pour moi un moment privilégié qui nous permet de prendre collectivement le temps de poser un regard sur le travail accompli lors de la dernière année. C'est également un moment, nous permettant de souligner les efforts et l'engagement exceptionnels de l'ensemble de notre grande équipe coopérative.

L'année 2024 a été marquée par des transformations importantes, des ajustements stratégiques et une volonté ferme de consolider notre mission au service des personnes âgées, vulnérables ou en perte d'autonomie.

En effet, l'année qui s'achève a été marquée par plusieurs **projets structurants**, menés par Anne-Marie notre directrice générale et son équipe, toujours dans un esprit de rigueur, de bienveillance et de collaboration.

Voici donc quelques projets faisant partie de la rétrospective 2024 :

- La mise en œuvre des exigences de la Loi 25 en matière de protection des renseignements personnels démontre notre engagement envers la sécurité et la confidentialité des données.
- Le maintien de nos efforts en recrutement, notamment via notre participation au programme *La Relève* du Réseau des EÉSAD.
- Des actions concrètes ont aussi été retenues pour mieux accompagner les membres en attente, tout en développant des outils de sensibilisation pour faire connaître les réalités liées à la rareté de main-d'œuvre et au vieillissement de la population.
- La poursuite du virage numérique, avec l'achat de nouvelles tablettes, la création d'un intranet convivial et une réflexion plus large sur l'optimisation de nos outils technologiques.
- Des travaux ont aussi été entamés autour de l'aménagement des espaces de travail, afin d'offrir un environnement mieux adapté à la réalité de notre équipe administrative.
- L'élaboration et l'adoption d'une toute nouvelle politique en matière de civilité et de prévention du harcèlement au travail.
- Finalement, des démarches ont été réalisées afin d'officialiser le changement de nom de la Coopérative passant de CSDE à CSDS.

À travers tous ces projets, je tiens à saluer le professionnalisme et l'implication constante des membres de l'équipe administrative, ainsi que la contribution notable de nos préposées d'aide à domicile, qui incarnent chaque jour notre mission avec bienveillance et humanité.

Je remercie également les membres du conseil d'administration, qui, par leur présence, leurs expertises et leur engagement, enrichissent constamment la gouvernance de la Coopérative. C'est un privilège pour moi de travailler à leurs côtés.

Je souhaite également profiter de ce moment pour **présenter officiellement notre nouveau directeur général, M. Stéphane Côté**, qui s'est joint à la coopérative en avril dernier. Fort d'une expérience de plus de 20 ans en gestion

dans le secteur privé et celui des services à la personne et de la santé, M. Côté se distingue par son leadership mobilisateur, sa grande rigueur et sa compréhension fine des enjeux liés au maintien à domicile. Il partage pleinement les valeurs coopératives qui nous animent et saura, j'en suis convaincue, guider notre organisation avec compétence, humanité et vision.

Et enfin, un mot tout particulier pour Anne-Marie, notre directrice générale, qui termine officiellement son mandat à la coopérative cette semaine. Comme vous le savez probablement, Anne-Marie a consacré les dernières années à faire grandir la coopérative avec détermination, cœur et vision. Son implication a profondément marqué notre organisation, et son départ est marqué d'émotion. Au nom de tout le conseil d'administration, je la remercie sincèrement pour sa loyauté, sa rigueur et son humanité, et je lui souhaite une retraite aussi paisible que bien méritée.

Je termine en remerciant chaleureusement les membres de la coopérative pour leur confiance renouvelée. Ensemble, nous poursuivons la mission de la coopérative avec fierté, solidarité et sens du devoir collectif.

Merci!



Sonia Loranger
Présidente du Conseil d'administration
Coopérative des services à domicile de Sherbrooke

Conseil d'administration 2024

Au 31 décembre 2024

Présidente

Sonia Loranger

Vice-présidente

Maryse Berthiaume

Trésorier

Richard Khouzam

Secrétaire

Michel Dufort

Administratrices - Administrateurs

Paul Dancause

Hélène Drolet

Caroline Bernard

Pierrette Bouillon

Roxanne Blouin

Un regard rapide sur l'année 2024

- Le conseil d'administration (CA) de la coopérative a tenu 7 rencontres régulières et une assemblée générale annuelle.
- Nous avons accueilli une nouvelle administratrice Pierrette Bouillon en remplacement de Ronald Labonté qui a dû nous quitter dans le courant de l'année.
- La présidente et la direction se sont rencontrées 5 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.
- 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 chez OMG.
- Le gros dossier porté par le CA en 2024 fut toute la démarche entourant l'embauche d'une nouvelle direction puisque la directrice actuelle partira à la retraite le 19 juin 2025. Un comité d'embauche a été nommé. Un remerciement tout particulier à Sonia Loranger, notre présidente et à Caroline Bernard administratrice, pour les nombreuses heures qu'elles ont mis dans ce dossier.
- Le CA a continué à encourager notre virage numérique et a été saisi à plusieurs reprises du dossier « politique » des services à domicile qui prend beaucoup de place depuis la dernière année.
- Notre coopérative a officiellement changé de nom suite à la décision de l'assemblée générale de 2024, nous sommes maintenant la Coopérative de services à domicile de Sherbrooke, la CSDS.
- Nous avons fêté la nouvelle année 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 400 heures ont été généreusement partagées.

Merci à toutes et tous.

Images de l'année

5 à 7 de la Journée nationale des aides à domicile – 30 mai 2024



Julie Audy et Anne-Marie Poirier au Salon de la FADOQ



Sortie de l'équipe administrative au Salon de thé



Mot de la direction

Ça y est ... nous y sommes, c'est ma dernière assemblée générale. Je serai à la retraite le 19 juin. Je laisse le monde du travail après 30 ans de direction générale dans le milieu communautaire et à la coopérative. Un long bail qui fut fascinant, exaltant, presque enivrant. J'ai adoré ma vie professionnelle et je n'y changerai rien. Mais il est temps de passer à autre chose.

J'ai donc œuvré pour vous pendant 9 ans. La CSDS aura été le dernier poste de mon parcours. Elle m'a permis de mettre à son service toutes mes compétences, mes connaissances, mes expertises accumulées depuis tant d'années. Je suis fière du travail accompli, très fière et je laisse dans les mains de mon successeur, Stéphane Côté, une entreprise en santé et en pleine expansion.

Je ne peux quitter sans dire merci, des dizaines de mercis.

Merci à Diane Bergeron et à Mona Louis-Jean, membres du CA à mon arrivée en 2017, qui ont été les premières à me faire confiance à un moment où la coopérative vivait une période difficile et délicate. Une pensée spéciale à Mona qui a été particulièrement soutenante et aidante jusqu'à son départ du CA. Et puis Sonia Loranger a pris la présidence et de nouveau j'ai eu droit à une complicité de qualité. Travailler avec Sonia est un plaisir.

Un regard reconnaissant à tous les membres qui ont œuvré au conseil depuis mes débuts. Avec une pensée particulière à Maryse Berthiaume, Richard Khouzam et Michel Dufort qui ont été mes piliers depuis maintenant plus de 6 ans.

Merci à mon équipe administrative qui a su me suivre, m'accompagner et créer avec moi ce qu'est la coopérative mouture 2025. Chacune d'entre vous est précieuse et unique, votre dévouement et votre engagement sont sincères. Et même si vous êtes toutes indispensables, une pensée particulière à Yolaine Rochon, Julie Vachon et Guylaine Pelchat mon « noyau » de départ, celles qui sont là depuis le début et avec qui j'ai rêvé la coopérative.

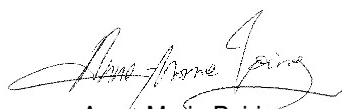
Merci aux préposées et aux préposés qui font un travail exigeant, demandant et peu reconnu à sa juste valeur. Ce sont les héros silencieux du quotidien. Elles et ils sont ma fierté.

La CSDS est sur les rails. Les salaires des préposées ont été augmentés de près de 8 \$ de l'heure depuis 2018. Financièrement l'entreprise est solide. De 6 employées nous sommes passées à 17 à l'administration, et de 62 à entre 145 et 165 pour les préposées. Nous avons considérablement amélioré nos relations avec le CIUSSS et augmenté l'équipe des préposées en soins et répit de 675 % en 7 ans. Les heures de services vendues augmentent tous les ans tant en entretien qu'en soins.

Nous nous sommes « professionnalisées » en améliorant nos façons de faire, en insistant sur les services de ressources humaines et de santé et de sécurité au travail. Ici un gros merci à Hélène Bérard qui a su mettre sa marque et ses compétences dans ce secteur. Nous avons investi temps et argent dans l'accompagnement de nos préposées afin d'améliorer, avec succès, la santé et sécurité du personnel.

Nous avons créé, inventé, repris, recommencé et tout restructuré en 2021. Mais la coopérative ne se repose jamais. Dès qu'une décision est prise, il faut l'adapter à une autre réalité. C'est ce qui fait le plaisir de la diriger.

Je quitte remplie de souvenirs heureux. Merci à toutes et tous pour votre confiance.



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)

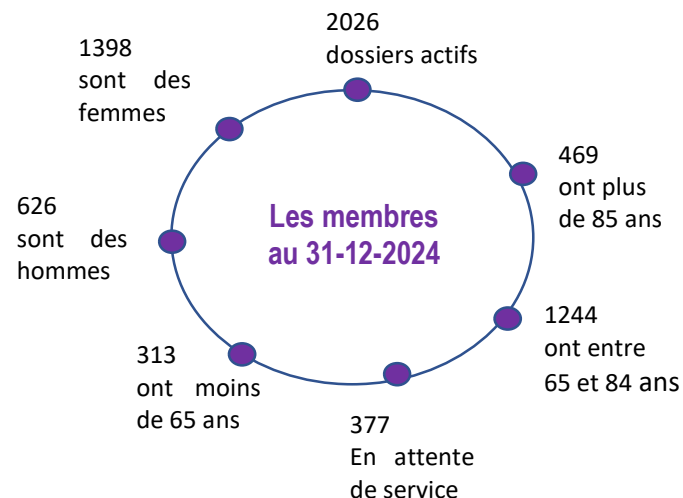
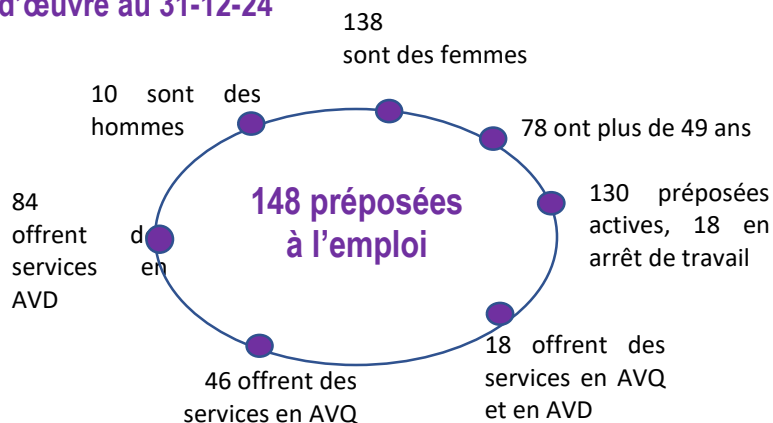
- Entretien ménager léger
- Préparation de repas
- Lessive
- Approvisionnement et autres courses
- Milieux insalubres

Assistance personnelle (AVQ)

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

SERVICES

Profil de la main-d'œuvre au 31-12-24



En 2024
150 434 heures de services

En 2024
821 nouveaux dossiers actifs

En 2023
146 465 heures de services

En 2023
681 nouveaux dossiers actifs

La Coopérative de services à domicile de Sherbrooke en un regard au 31 décembre 2024

Les ressources humaines

Regard d'Hélène Bérard, directrice des ressources humaines

2024 est de nouveau une autre année bien remplie dans le département des ressources humaines.

En mars 2024, le poste de responsable de ressources humaines a été promu à celui de directrice. La majorité de mes responsabilités demeurent les mêmes, mais je suis très heureuse de prendre la gestion du département et de l'équipe de formation.

Santé et sécurité au travail

Nous débutons l'année 2024 par la mise en place d'un plan d'action découlant d'une demande de la CNESST ayant pour objectif de diminuer les coûts imputés à notre dossier. Ce plan d'action visait à promouvoir les différents moyens de prévention existant à la CSDS, à favoriser la participation de nos employés dans l'utilisation de ces différents moyens et à mettre en place des mécanismes d'identification, d'élimination et de contrôle des risques.

En plus de nos activités de prévention déjà en place, l'équipe a travaillé fort sur plusieurs projets :



- La mise en place du programme de prévention ;
- La création de formulaires disponibles dans l'intranet pour déclarer les accidents ou incidents au travail, les situations dangereuses et les événements de harcèlement ou de violence ;
- La mise en place de procédure d'intervention et de gestion des événements de harcèlement et de violence ;
- L'embauche d'une formatrice pour le département de soins, répit et surveillance ;
- Le tournage de vidéos de formations pour les préposées en entretien ménager dont la diffusion aura lieu en 2025 ;
- La mise en place de la formation "Comment reconnaître et gérer les divers types de violence". Cinquante employées ont été formées. La formation se poursuivra en 2025. Par la suite, elle sera donnée à toutes les nouvelles employées.
- Deux capsules de formation ont été produites : "Enfiler des bas de compression de façon sécuritaire" et "Comment réagir à la violence".

Nos efforts ont porté ses fruits. En effet, seulement 2 dossiers ont été ouverts à la CNESST comparativement à 6 en 2023, c'est donc une diminution de 66,67%. Les coûts reliés à ces dossiers sont de 13 977\$ pour 2024 comparativement aux coûts pour 2023 qui s'élevaient à 76 520\$, c'est donc une diminution de 81.73%.

Recrutement et embauche

En 2024, nous avons embauché 86 personnes en 29 semaines pour une moyenne de 2.97 personnes par semaine.

Nombre d'embauche en 2024	AVD (entretien)	AVQ (soins)	Cuisine	Administration
86	67	15	2	2



Encore cette année, nous avons travaillé avec l'équipe de CAKE communications pour continuer à cibler et rejoindre la main-d'œuvre susceptible d'être intéressée par le travail de préposées d'aide à domicile via les réseaux sociaux, principalement Facebook. L'équipe de CAKE a développé une magnifique campagne marketing qui allie une nouvelle page web, des capsules vidéo et des photos qui mettent de l'avant les avantages de travailler à la coopérative du point de vue de vraies préposées. Visitez www.plusquedutravail.ca pour voir le résultat, cela en vaut la peine !

Au printemps, nous avons participé à *Événement Carrière* qui avait lieu au Centre de foires. Bien que nous ayons eu la chance de rencontrer beaucoup de gens, le profil des chercheurs d'emploi présents ne cadrait pas avec nos besoins et le temps de l'année n'était pas adéquat. Pour ces raisons, nous ne participerons pas l'année prochaine.

À l'automne, nous avons reçu une invitation que nous avons de nombreuses fois sollicitée ! Le Centre de formation du 24 juin nous a invitées à venir rencontrer la cohorte des futurs diplômés du DEP en assistance à la personne en établissement et à domicile. Ce fut une rencontre réussie qui nous a permis de nous faire connaître et qui nous a permis d'obtenir une invitation pour la prochaine cohorte.

Grâce à nos conditions de travail et au travail de marketing, l'attraction n'est clairement pas le problème ! Nous recevons toujours plus de candidatures que nous ne sommes capables de traiter. En effet, nous estimons avoir reçu plus 1500 candidatures dans l'année.

En décembre 2024, dans la mouvance de notre virage numérique, nous avons implanté un logiciel de gestion des candidatures qui facilitera le processus de recrutement. En effet, les avantages d'un tel outil sont nombreux :

- Gain de temps par l'automatisation de certaines tâches ;
- Centralisation des informations ;
- Amélioration de la communication avec les candidats ;
- Optimisation du tri des candidatures ;
- Accessibilité à des rapports et des indicateurs en temps réel.



Nous sommes très enthousiastes de voir les résultats concrets de ce nouvel outil en 2025.

La rétention du personnel

En 2024, nous observons une baisse de près de 5% sur le taux de roulement pour tous les secteurs. Encore une fois, la rétention de personnel en AVD demeure notre plus grand défi en matière de gestion des ressources humaines. La nature de l'emploi et le profil des candidates attirées par cet emploi demeurent les facteurs les plus importants pour expliquer notre taux de roulement élevé.

Taux comparatifs du roulement de la main-d'œuvre 2023-2024									
Tous les secteurs		AVD (entretien)		AVQ (soins-répît)		Cuisine		Administration	
2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
48.1%	43,6%	76.6%	71%	28.6%	21,8%	0%	100%	0%	0%

Raisons de départs évoquées par les préposées d'aide à domicile en 2024			
N'aime pas/plus l'emploi	13	Raison personnelle (maladie, conciliation-travail/famille)	11
Autre emploi	18	Le travail ne correspond Pas à l'attente	7
Congédiement	5	Retour aux études	2
Retraite	3	Déménagement	4
Décès	0	Ne s'est jamais présentée	7

Évaluation de nos processus en ressources humaines

Fin 2023, nous avons mandaté le réseau des EÉSAD pour évaluer – grâce au programme La Relève - nos processus entourant la gestion de nos ressources humaines. En février 2024, nous avons reçu un rapport contenant des constats et des recommandations.

En résumé, il est conclu que la coopérative a mis en place des outils et sait utiliser les leviers de mobilisation adéquats. Ce résultat a confirmé que les efforts mis dans ce secteur sont efficaces.

Les recommandations suivantes ont été retenues et ont été mises en place ou le seront dès que possible :

- Organiser et structurer les entrevues de départs en impliquant les gestionnaires ;
- Consolider le sentiment d'appartenance par les valeurs ;
- Sonder et écouter les préposées ;
- Acquérir un ATS (logiciel de recrutement) ;
- Réviser le processus d'évaluation de performance.

Le virage numérique dans les ressources humaines

Nous débutons l'année en changeant les tablettes électroniques utilisées par les préposées.

Au courant de l'été, les formulaires font leur apparition dans l'intranet. Les formulaires permettent à nos préposées d'éviter un déplacement au bureau simplement pour remplir un formulaire.



Finalement, en collaboration avec le département de la comptabilité, nous créons un outil numérique pour gérer les nombreux mouvements de personnel. Il nous a fallu deux essais pour arriver au résultat final. Un résultat dont nous sommes très fières.

Regard de la direction sur l'équipe administrative

On s'ajuste aux besoins

Dans le dernier rapport annuel, nous avons souligné notre désir d'embaucher une formatrice pour les préposées en soins ainsi qu'une agente d'affectation supplémentaire en AVD. Ces souhaits sont devenus réalité.

Isabelle Venner s'est jointe à nous et assume à temps plein un rôle de formatrice et d'accompagnatrice auprès des préposées en soins.

Une 2^e agente d'affectation s'est jointe à nous en 2025. Bienvenue à Josée Nadeau qui a fêté ses 25 ans d'ancienneté comme préposée en nous rejoignant à l'administration.

Virage numérique

Le virage numérique a demandé du temps à l'équipe.

De nombreuses formations pour rendre le travail dans notre base de données plus efficace, l'apprentissage de Team et Outlook nous ont permis d'avancer à grands pas dans d'importants changements d'habitudes de travail.

2025 verra l'organisation de formations plus spécifiques aux logiciels Word et Excel.

Plus personne de l'équipe administrative ne se promène avec un stylo et du papier ... nos portables ont pris toute la place.

Réflexion et organisation

Nous avons continué à ajuster nos façons de faire en fonction des besoins des membres. Autant que faire se peut, nous essayons de nous coller à une réalité de plus en plus difficile. Les besoins augmentent, les situations s'alourdissent.

Ainsi nous envisageons pour 2025 d'offrir des services de 30 minutes en soins et d'augmenter nos heures de disponibilités le soir et la fin de semaine.

En entretien, le comité décisionnel abat un travail colossal dans la gestion des cas particuliers et s'ajuste régulièrement à la situation.

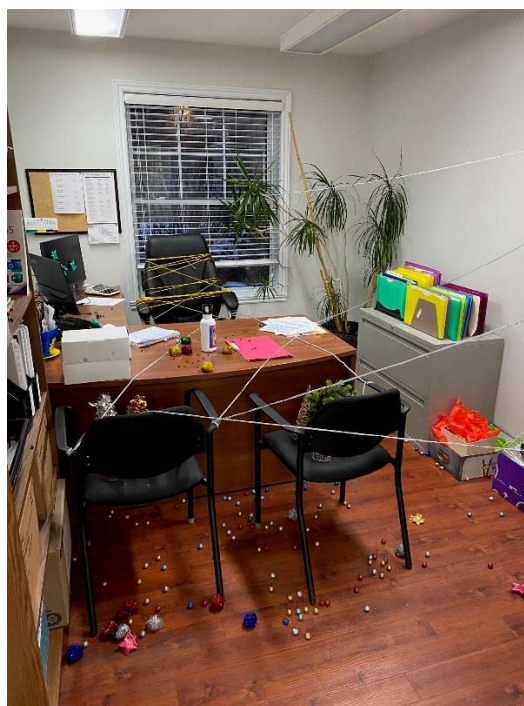
À la coopérative rien n'est jamais permanent.

Images de l'année

Noël au bureau.



Ah ce lutin de bureau et ses ami-es !.



Notre lutin de bureau est exceptionnel d'énergie et de créativité !

Reconnaissance

Nos retraitées en 2024

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.

Bonne retraite à :



Brigitte Laprise
13 ans



Claudette Longpré
5 ans

Et surtout... merci !

L'ancienneté

Chaque année 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 2024 nous avons souligné le dévouement et l'engagement de :



Manon Galipeault
20 ans



Pascal Viger
15 ans



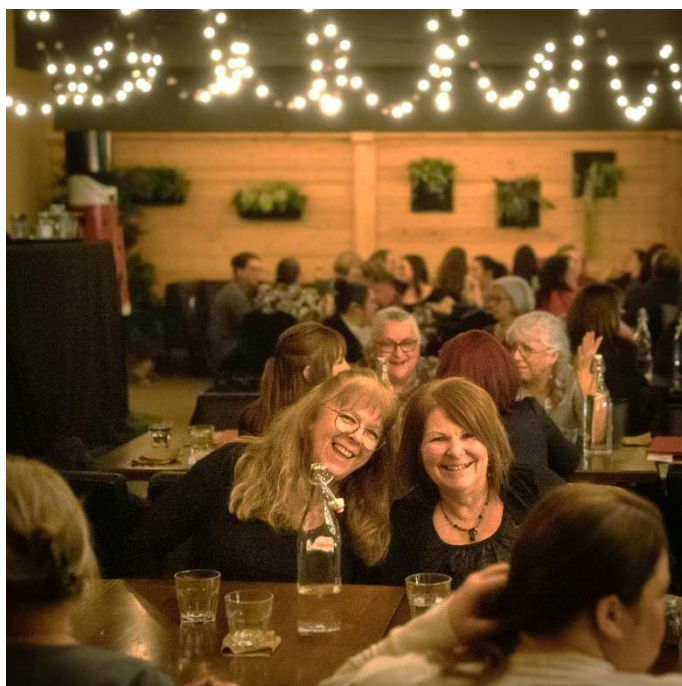
Caroline Poisson
10 ans

5 ans :

Felicia Amoussou-Gagnon, Lise Béland Marceau, Julie Bolduc, Line Bouchard, Francine Breton, Jennefer Denault, Jacques Gagné, Joanie Grenier, Andréanne Leblanc Demers, Carol-Ann Lévesque, Claudette Longpré et Maryse Paquette.

Et de nouveaux mercis !

Activités sociales 2024



Party de Noël des préposées au restaurant OMG

Pâques	Décoration du bureau et chocolat à la demande
Journée nationale des préposées d'aide à domicile 30 mai 2024.	5 à 7 pizzas au bureau ... plus de 80 préposées se sont présentées
Le grand thé en septembre	Pour l'équipe administrative
Halloween	Décoration du bureau et bonbons à la demande.
Plusieurs 5 à 7 au Siboire	Pour l'équipe administrative
Folies de notre lutin de bureau	Il a été très inspiré cette année ... et plusieurs fois
Fête de Noël des préposées	Au restaurant OMG. Une gâterie très appréciée et réussie !
Fête de Noël de l'équipe administrative	Au restaurant l'Entr'Amis



Kimberly et Denis deux de nos préposés de milieux particuliers en M. Net et laveuse !

La formation et l'accompagnement à la coopérative

Entretien ménager

Regard de Manon Fortier et Annie Caron, formatrices

Le travail des formatrices en entretien ménager se divise en trois axes : la formation et l'accompagnement des nouvelles préposées, le soutien, l'accompagnement et l'évaluation des anciennes préposées (selon le besoin) et l'évaluation des domiciles si nécessaires.

En tant que formatrices accréditées par l'ASSTSAS l'accompagnement offert est très structuré et concret. Nous suivons un processus rigoureux qui nous demande de vérifier régulièrement les façons de faire des préposées.

Les vidéos

Une grande nouveauté cette année, nous avons tourné des vidéos sur les techniques de nettoyage qui nous serviront lors des formations théoriques et pour rappeler les bonnes postures et techniques aux préposées quand cela s'avèrera nécessaire. Merci à Julianne Descoteaux notre cinéaste, à Hélène Bérard notre réalisatrice et à Manon Fortier notre star !



Les thèmes suivants ont été retenus :

Le lavage de la salle de bain
La cuisine
L'époussetage de la maison

Comment passer l'aspirateur en sécurité
Comment laver le plancher en sécurité
Comment se laver les mains

Santé-sécurité au travail

Nous faisons partie du Comité santé et sécurité au travail.

Comme représentante Manon est amenée à évaluer des lieux où un accident s'est produit ou risque de se produire. Cette implication permet d'apporter des changements réels et concrets pour améliorer l'environnement de nos préposées et diminuer les blessures.

De plus chaque incident au domicile est analysé et nous tentons d'y trouver des solutions. La création de capsules de prévention en est un exemple.

Formation

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

Aucune préposée n'a entrepris de faire la norme en 2024. Toutes les volontaires qui ont plus de deux années d'ancienneté sont maintenant diplômées. Il faut attendre que les nouvelles préposées atteignent au moins 18 mois d'ancienneté avant de leur offrir le programme..

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.

Le travail des formatrices en un coup d'œil

Préposées ayant reçu la formation théorique	50
Accompagnements des préposées suite à l'embauche	30
Préposées ayant reçu la formation pratique à domicile	50
Complément de formation pratique	17
Accompagnements supplémentaires	59
Fin de probation	26
Retour de maladie et/ou accident de travail	5
Accident de travail / évaluation de l'environnement	1
Évaluation des lieux	44
Accompagnement annuel des préposées (évaluations)	52
Accompagnement des équipes de deux	35
Contrôle de qualité	5
Désencombrement	1
Insalubrité	0
Ouverture de dossier	183

Soins et répit

Regard d'Isabelle Venner, formatrice

En 2024 nous avons enfin vu 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. Voici son premier regard après à peine quelques mois de travail.



Je suis infirmière auxiliaire, j'ai pratiqué pendant près de 8 ans en CHSLD. J'ai ensuite quitté pour venir à la coopérative comme préposée en soins et répits. J'ai toujours eu le souci du bien-être de la clientèle vulnérable. Depuis 2023, j'assume le poste de représentante santé et sécurité au travail auprès des préposées en soins. En avril 2024 il m'a été offert de devenir formatrice afin d'accompagner les nouvelles préposées. Défi que je suis enchantée de relever.

À 2 jours par semaine d'avril à septembre puis à 28 heures par semaine, j'ai eu la chance de relever plusieurs défis en plus de me perfectionner. En 2024 :

- Formation de monitrice PDSP (Principes pour le déplacement sécuritaire des personnes) afin d'offrir un soutien sur le terrain au niveau des soins et assurer aux préposées de l'aide au quotidien ;
- Création d'une formation théorique qui a été testée auprès de 4 préposées ;
- Une trentaine d'accompagnements de préposées à domicile, soient pour des retours de congés prolongés, des demandes en lien avec des questionnements pour rendre un soin plus sécuritaire ou pour aller visiter différents milieux à la demande des gestionnaires ;
- Accompagnement des nouvelles préposées à 3 reprises en début d'emploi avant la fin de leur période de probation ;
- Assurer un regard terrain afin de permettre aux gestionnaires d'avoir un portrait juste de la réalité de leurs préposées pour leur rencontre annuelle.

2025 s'annonce rempli de défis et développements.

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 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 qui permet aux préposées de diversifier leurs tâches professionnelles ou de réviser ou parfaire des notions déjà apprises.²

5 préposées ont profité de la FAPAQE en 2024.

RCR – Réanimation cardio-respiratoire

Obligatoire pour les préposées en soins, la plupart des concernées ont reçu une formation de mise à jour en 2024.

12 préposées ont reçu une mise à jour en 2024.

PDSP - Principes de déplacement sécuritaire de personnes

Nos deux gestionnaires en soins et répit et la formatrice ont suivi une formation pour devenir formatrice PDSP.

Nous mettons donc à jour les connaissances de nos préposées.

17 préposées ont eu la chance de rafraîchir des notions apprises depuis longtemps.

Formation de l'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 2024	Participants
Les événements potentiellement traumatiques	2
Mieux comprendre la détresse psychologique chez les aînés : astuces. Outils, suggestions – VieÂge	4
Livrer un feed back avec doigté/L'art d'oser dire et comment-dire – Claude Sévigny	17
Gérer ses priorités avec efficacité	2
Qualicode – formation Maya / Affectation 1	6
Qualicode – formation Maya / Comptabilité	4
Colloque Alzheimer	4
Fidélisation, enjeux générationnels	1
Formation PDSP / Monitrice- ASSTSAS	1
Qualicode – formation Maya / Affectation 2	4
Sentinelle en gériatrie sociale – Fondation ÂGES	2
À chacun ses singes – Claude Sévigny	17
Campus RH - RCGT	1
Qualicode - Opti-RH	7
Qualicode – Extractions statistiques	6
Qualicode – Édition de rapports	7
Qualicode - GED	7
Mission, vision, valeurs – Réseau des EESAD	1

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.

Comment reconnaître la dépression chez la personne âgée	1
Répit et stimulation des aînés - FQSA	1
Répit et stimulation des aînés - Réseau	2
Secourisme en milieu de travail	2
MS Office - Outlook - Team	17
MS Office – SharePoint – OneDrive	1
La gestion des troubles musculosquelettiques - ASSTSAS	1
Démarrer un service en menus travaux	1
Face à des propos hostiles, comment se protéger - ASSTSAS	2

Les membres

Au 31 décembre 2024, la Coopérative comptait 2026 membres et clients³ actifs recevant des services d'entretien ménager et de soins. C'est 47 de plus que l'année dernière à pareille date.

377 membres étaient en attente d'être desservis en grande majorité pour les services d'entretien ménager. Ce qui est une amélioration par rapport aux années 2021 à 2023.

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.

En 2024, 20,1% de la population de Sherbrooke était âgée de plus de 65 ans. Sur une population de 184 303 habitants, cela représente 37 045 personnes. En 2031, 1 personne sur 4 aura 65 ans et plus. La CSDS ne manquera pas de travail et une réflexion importante doit être entreprise lors de la prochaine planification stratégique pour adapter la CSDS à cette réalité.

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 2024

Nombre de dossiers actifs au 31 décembre 2022	2 026	
Femmes membres	1 398	69%
Hommes membres	628	31%
Nombre de membres âgés de moins de 65 ans	313	15.45%
Nombre de membres âgés de 65 à 84 ans	1 244	61.40%
Nombre de membres âgés de 85 ans et plus	469	23.15%

L'ouverture des dossiers

La demande d'ouverture de dossiers augmente sans cesse. Une de nos adjointes administratives, Caroline Parent, effectue ce travail à temps plein et abat une quantité de travail impressionnante.

Les demandes de services en 2024

En 2023, nous avons traité 1092 demandes d'ouverture ou de réouverture de dossiers dont 821 sont demeurés actifs. En 2024, nous en avons géré 1258 dont 821 sont demeurés actifs.

L'ouverture de dossiers demande beaucoup de travail et une grande rigueur, malheureusement parfois pour rien. En effet, plusieurs personnes entreprennent le processus d'ouverture pour refuser les services après coup. Cela fait partie du jeu, mais nous fait perdre un temps précieux.

Abandons en cours de processus			Dossiers actifs		
2022	2023	2024	2022	2023	2024
217	271	316	685	821	821

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.

Les chiffres suivants donnent une idée de la somme de travail effectué.

Tableau comparatif des ouvertures de dossiers 2023-2024

2023		2024	
Ménage actif	48	Ménage actif	19
65 ans et +	274	65 ans et +	197
Référence CLSC	339	Référence CLSC	447
Allocation directe	19	Allocation directe	12
Répit/Soins	207	Répit/Soins	283
Réactivation	143	Réactivation	125
Changement au dossier	164	Changement au dossier	247
Répit/Soins privé	62	Répit/Soins privé	53
Abandons	271	Abandons	316
Total	1256	Total	1383

Tableau comparatif annuel des demandes 2022-2023-2024

Nouvelles demandes			Réactivations de dossiers		
2022	2023	2024	2022	2023	2024
302 de la communauté	384 de la communauté	269 de la communauté	143	143	125
496 du CIUSSSE	519 du CIUSSSE	742 du CIUSSSE			

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 (AVQ)

Regard de Yolaine Rochon et de Julie Audy, Gestionnaire en AVQ

L'année 2024 n'aura pas été à l'image des années précédentes. Nous avons été habitués à des hausses importantes de ventes d'heures. Cette année, nos ventes d'heures en AVQ, se sont maintenues. Aux 63 936 heures vendues en 2023, nous avons ajouté seulement 763.25 heures, en 2024. Nous avons observé moins de demandes de répit. Aussi, le transfert de clients ayant des services auprès d'agences privées, devant transiter vers la coopérative, a été moins volumineux que ce que notre partenaire nous avait laissé entendre.

Nous tenons à souligner à quel point les relations avec nos partenaires du CIUSSSE sont agréables et productives. Nous échangeons très régulièrement et organisons nos services respectifs pour nous entraider. Une complicité chaudement appréciée.

Ententes de services avec le CIUSSSE

L'entente *Partenariat de Proximité*, que nous avons avec le CIUSSSE, qui pour objectif de combler les bris de services auprès des personnes handicapées, s'est maintenu. Notre équipe volante aura pu réaliser environ 3 600 heures d'aide de dernière minute en 2024. En 2025, nous aurons à réévaluer le bien-fondé de ce projet qui n'a plus la même fonction qu'à son origine, les clients y sont davantage placés en attente pour des services réguliers. Cela nous permet tout de même de desservir plus rapidement notre clientèle dont les besoins sont urgents.

Le programme *Entente CIUSSSE-COOP*, mis en place l'année dernière, avait pour objectif de soutenir les sorties d'hôpital et de permettre aux gens de retourner à la maison plus tôt et a assuré du répit aux proches.

Ce programme a très bien fonctionné. Cependant, l'objectif a été légèrement modifié. Désormais, il permet une prise en charge rapide des clients ayant des besoins urgents, offrant ainsi un répit ou une aide aux proches aidants en attendant une prise en charge par les services réguliers de la Coop ou un placement en résidence.

Services aux enfants

Nous poursuivons notre offre de services pour les enfants. Nous continuons à développer et améliorer nos services pour répondre aux besoins des gens de tous âges.

Formation PDSP

Une seule formation pour la mise à jour des principes de déplacements sécuritaires (PDSP) a eu lieu en 2024. Sept de nos préposées en ont bénéficié, les autres n'ayant pas besoin de mise à jour. Notre nouvelle formatrice Isabelle Venner reprendra certainement ce dossier, car elle a été formée en 2024 pour dispenser cette formation.

Matériel de stimulation

Le prêt de matériel de stimulation est toujours en place pour nos préposées et clients. Nous avons procédé à l'inventaire, fin 2024. Nous prévoyons une formation en 2025 auprès de toutes nos préposées afin qu'elles utilisent à bon escient tout le matériel à leur disposition.

Regard de Julianne Descoteaux, Agente d'affectation en AVQ

En 2024, l'équipe a fait face à plusieurs défis importants. Le roulement plus élevé des préposées et des difficultés à l'embauche ont compliqué la gestion quotidienne des services. Ce phénomène entraîne des temps d'attente plus importants pour les bénéficiaires, en particulier pour les services de répit de 3 heures et plus. Cette situation met une pression supplémentaire sur l'organisation, rendant difficiles la continuité des soins et la satisfaction des besoins des clients. Nous continuerons de faire face à ces enjeux pour offrir des soins de qualité malgré un contexte de plus en plus complexe.

En décembre 2024, nous avons mis en place des services de soins de 30 minutes afin de mieux répondre à la demande croissante des clients et aux besoins du CIUSSS. Cette initiative nous permet d'assurer une prise en charge plus rapide des clients tout en optimisant les horaires des préposées.

Services en entretien ménager

Regard de Julie Vachon et Guylaine Pelchat, Gestionnaires en entretien (AVD)

Chaque année, nous répétons qu'un de nos grands défis est de trouver des solutions afin de maintenir une offre de service de qualité alors que nous faisons face à deux enjeux importants soit d'une part, une rétention de personnel difficile et, d'autre part le vieillissement de la population incluant la croissance des besoins, dont le plus important, celui de rester à domicile le plus longtemps possible.

En 2024, les enjeux en matière de main-d'œuvre en AVD sont légèrement différents ... et nous en sommes ravies.



Grâce à CAKE, nous avons lancé une vaste campagne publicitaire de recrutement via les réseaux sociaux et celle-ci a bien fonctionné. Nous avons recruté de belles candidatures. La majorité des candidates ont rapporté avoir été interpellées par la conciliation travail-famille facilitée par nos horaires flexibles ainsi que par la mission de la coopérative, soit d'aider les aînés à rester à la maison. Il demeure tout de même que l'offre et la demande en termes de membres et de préposées ne s'équivalent pas

encore, mais ceci sera probablement la norme pour les années à venir comme ce le fût pour les dernières années. Mais il y a amélioration.

Au niveau des membres en AVD, nous constatons une augmentation fulgurante de gens démunis. Les besoins sont grandissants. Nous semblons aussi observer beaucoup plus de manques de civilité et de comportements ou de situations qui nécessitent un encadrement particulier. Nous continuons de collaborer étroitement avec notre partenaire principal, soit le CIUSSS pour tenter de gérer au mieux ces difficultés.

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.

Regard de Kim Turcotte – Agente d'affectation en AVD, Gestionnaire des résidences et en AVD si nécessaire

Agente d'affectation

Encore une fois l'année 2024 a été une année remplie à cause du manque de personnel et d'une clientèle qui s'alourdit toujours un peu plus tous les ans.

Les membres expriment de plus en plus leur insatisfaction devant le changement de préposées qui peut être, parfois, fréquent. Je remarque beaucoup d'impatience de leurs parts face au temps d'attente quand ils perdent leur préposée.

Nous avons ajusté différents éléments de notre travail, notamment les priorités pour recevoir les services. Elles ont été revues et ajustées à la réalité quotidienne du membre puisque maintenant le niveau d'autonomie de chacune et chacun est évalué.

La formation d'une nouvelle agente d'affectation a aussi demandé beaucoup de travail. Être agente d'affectation n'est pas un métier facile. Cela demande de nombreuses heures d'apprentissage.

Gestionnaire en résidence

Nous offrons des services groupés d'entretien ménager et de repas dans 3 résidences à but non lucratif.

La Coopérative d'habitation Oasis a mis fin à son entente avec nous après plus de 15 ans de services.

Chez Handi-Ressources (résidence sans but lucratif pour personnes handicapées) nous avons eu une année prenante pour répondre aux questionnements de certains résidents. De plus, notre cuisinier responsable a démissionné, ce qui a entraîné la formation de 2 cuisiniers adjoints.

En résumé, année chargée, que ce soit pour les préposées ou pour les membres. Des insatisfactions, des demandes plus nombreuses du CIUSSSE, beaucoup de clients très démunis financièrement, mais aussi souffrant de solitude, de difficultés organisationnelles, de pertes cognitives ou problèmes de santé mentale. Malgré tout, les préposées gardent le sourire et aiment beaucoup leur travail. Celles qui restent à la coopérative ont vraiment le cœur à la bonne place.

Les comités de travail

Le Comité décisionnel – de plus en plus nécessaire

Ce comité est composé des 3 gestionnaires et des 2 formatrices en entretien.

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.*

Au cours de l'année 2024, 16 rencontres ont eu lieu afin de présenter et discuter des cas de nos membres à besoins particuliers afin de tenter de desservir le mieux possible.

Lors de ces rencontres, 97 dossiers ont été présentés au Comité. Chaque dossier nécessite une préparation pour faire une bonne présentation/description du dossier de la situation du membre. S'en suit une discussion entre les membres du comité et une prise de décision. À savoir : « Est-ce que l'on maintient les services de ce membre au régulier ? Ou est-ce qu'on

transfert les services à une équipe de préposées spécialisées avec la mise en place d'une entente précise avec le membre ?
Ou on ferme le dossier. »

Si cela s'avère adéquat, après la décision rendue par le comité, les 2 gestionnaires rédigent l'entente retenue en comité et informent tous les acteurs au dossier du membre (ses proches et/ou son intervenante au dossier).



Une belle nouveauté au cours de la dernière année, une formatrice a fait le tour de tous les membres recevant les services des équipes des préposées spécialisées afin de vérifier l'état des lieux et le respect de l'entente mise en place. Ces visites ont permis d'assurer un suivi plus serré sur les produits et les équipements nécessaires pour offrir un service de qualité et aussi pour assurer la santé et la sécurité des préposées qui effectuent un travail exigeant, mais combien utile.

Le Comité Reconnaissance

Le Comité Reconnaissance est composé de cinq membres de l'équipe administrative, dont deux gestionnaires en AVD (entretien ménager), de deux gestionnaires en AVQ (soins et répit) et une gestionnaire des résidences. Il a été mis en place en 2022.

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

Pour l'année 2024, 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 travaillées. Nous avons aussi souligné la réussite de nos diplômées 2024 pour le programme FAPAQE.

En décembre, nous avons organisé pour plus de 80 préposées, une soirée de Noël, au restaurant OMG. Nous y avons souligné le travail exceptionnel de nos retraitées de l'année 2024 avec de jolis mots et des cadeaux... bien sûr !

Quelques chiffres

Les heures ont moins augmenté cette année. Cependant nous restons plus que confiantes. De nombreux projets sont sur la table à dessin notamment avec le ministère de la Santé et des Services sociaux qui a reconnu les organismes comme le nôtre comme partenaire privilégié en 2024.

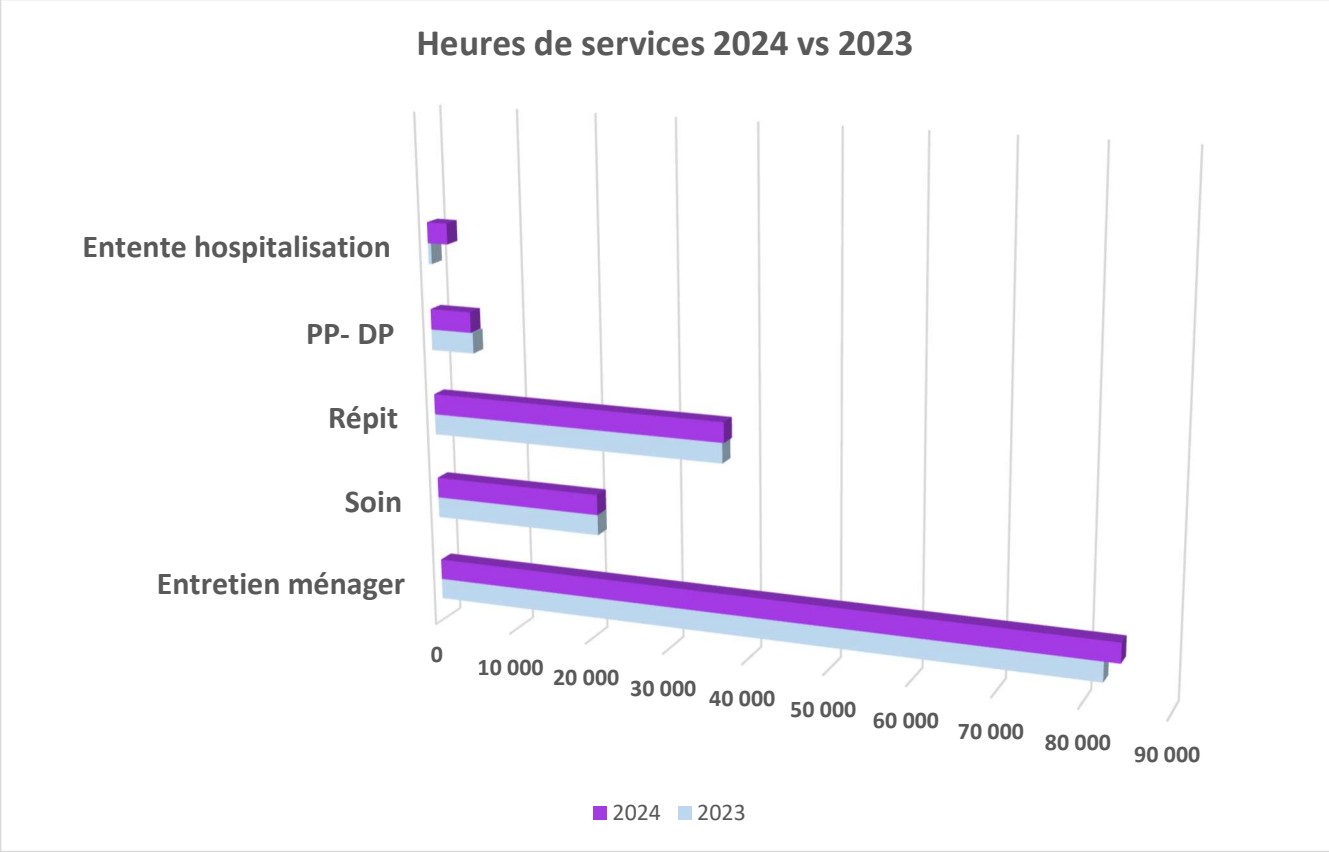


Tableau comparatif des heures de services

	2022 Heures de services	2023 Heures de services	2024 Heures de services
Entretien léger	79 591	82 312	84 242
Insalubrité		126	56
Soins	18 104	21 096	21 073
Répit	35 514	37 033	37 248
PP-DP	405	5 475	5 225
Entente hospitalisation		420	2 578
Total	134 226	146 465	150 434

En 2024, nous avons donc offert un total de 150 434 heures de services comparativement à 146 465 heures en 2023 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 2024, 354 320 personnes ont vu du contenu⁴ issu de notre page ou concernant cette dernière et 1 989 ont interagi⁵ avec nous (augmentation de 37,6%).

La nouvelle campagne avec CAKE pour promouvoir l'embauche des préposées a été un réel succès alors que 45 063 personnes ont regardé nos vidéos promotionnels pendant 4 minutes 22 secondes en moyenne. 475 personnes ont choisi de réagir en commentant, en aimant ou en envoyant leur CV.

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 aidés à préciser et bonifier notre présence professionnelle sur les réseaux notamment sur Facebook. La campagne de promotion d'embauche lancée en 2024 a été un grand succès.

N'hésitez pas à aller voir le concept à www.plusquedutravail.ca. Ce sont nos préposées et nos membres qui se sont prêtés au jeu des films et des photos. Un concept chaleureux, sympathique qui reflète très bien nos valeurs et notre façon de travailler.

Présence dans les médias – communications - politique

Les négociations politiques 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 2024 :

- Envoi de 8 communiqués aux différents médias de l'Estrie.
- Envoie des divers mémoires aux députées de Sherbrooke, rédigés et déposés par notre Réseau au gouvernement pour faire reconnaître notre travail ou donner notre avis sur divers sujets comme le nouveau Plan d'action gouvernemental – La fierté de vieillir ou sur des considérations prébudgétaires.
- Deux interventions radio dans le cadre des crédits accordés au maintien à domicile.
- 58 interventions sur différentes pages Facebook pour souligner l'importance du soutien à domicile au Québec.
- 8 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.

⁴ Le nombre de fois où votre contenu a été lu ou affiché. Le contenu comprend les vidéos, les publications, les stories et les publicités.

⁵ Le nombre de J'aime ou de réactions, enregistrements, commentaires et partages de la publication.

Réflexions de la direction

Constats et propositions d'action

Mise à jour

Comme je quitte dans peu de temps, il serait présomptueux d'imposer ma vision à la nouvelle direction qui aura à tracer son chemin dans le monde rempli d'enjeux du service à domicile, et ce, tant au niveau provincial que dans notre petit monde sherbrookois.

Je peux cependant me permettre de souligner les défis incontournables qui attendent la CSDS quelle que soit la direction en place et proposer des recommandations.

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 reste le défi le plus important de la coopérative dans les prochaines années.

PROPOSITIONS D'ACTION

- Maintenir et intensifier nos efforts d'embauche notamment en continuant à travailler avec CAKE communication. La campagne actuelle fonctionne bien. Il faudra en créer une autre dans 12 à 16 mois.
- Ne jamais oublier de promouvoir le caractère humain du travail de préposées en entretien. C'est l'élément le plus vendeur.
- 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.
- Équiper les ressources humaines avec un logiciel ATS performant (*système de suivi des candidatures*) qui permettra de rendre le processus d'embauche plus efficace et plus collaboratif en facilitant la création et la diffusion d'offres d'emploi sur diverses plateformes.
- Former avec régularité 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.

PROPOSITIONS D'ACTION

- Faire autrement, s'ouvrir sur la créativité, briser les paradigmes. Des équipes volantes par exemple.
- Vérifier ce qui se fait ailleurs.

CONSTAT 3

L'équipe administrative vieillit et une partie approche de la retraite.

PROPOSITION D'ACTION

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

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.

PROPOSITIONS D'ACTION

- Développer les services de soins et de répit au privé auprès d'une clientèle plus munie.
- Développer le plus possible des services déjà existants comme les repas par exemple.
- Promouvoir nos services auprès de la population en tentant d'équilibrer l'offre et la demande.

Une coopérative qui doit répondre aux exigences de la communauté et qui regarde vers l'avenir

CONSTAT

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

PROPOSITIONS D'ACTION

- Reprendre, éventuellement, le virage numérique où nous l'avons laissé et intégrer OneDrive et SharePoint dans les outils de travail.
- Évaluer et améliorer – si nécessaire- les outils comptables.
- Enclencher une démarche de planification stratégique en janvier 2026 avec un regard résolument porté vers l'avenir.

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.

PROPOSITIONS 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 doivent être 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.

Un partenariat solide et complice

CONSTAT 1

Le partenariat avec le CIUSSS est maintenant acquis. Il se développera en fonction de nos besoins respectifs et de la complicité que nous serons capables de maintenir. Nous sommes aussi tributaires des décisions et des orientations retenues à Québec. Le maintien à domicile est un dossier chaud en constant changement.

PROPOSITIONS D'ACTION

- Maintenir les rencontres statutaires avec les services de soutien à domicile de notre réseau local.
- Proposer des façons de faire différent pour améliorer les communications, la complicité et le fonctionnement de nos organisations.
- Participer activement, en 2025, au Plan d'action régionale concerté, qui balise les relations entre les CIUSSS et les EESAD de l'Estrie.

CONSTAT 2

Le développement du partenariat avec le CIUSSS et les négociations menées par le Réseau des EESAD avec le gouvernement déblocquera un partenariat qui demandera un investissement plus important en soins et répit.

PROPOSITIONS 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 en 2025 devra être fait pour augmenter les heures de services le soir et la fin de semaine.

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.

PROPOSITIONS D'ACTION

- En tout temps, appuyer et accompagner les actions du Réseau des EÉSAD pour faire avancer le dossier du soutien à domicile.
- Participer aux divers projets développés entre notre Réseau et le ministère des aînés.
- Sensibiliser le conseil d'administration de la coopérative aux enjeux politiques.

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
- Membre d'Espace OBNL
- Membre de la Table des aîné-es de Sherbrooke

Conclusion

Ça y est ... c'est vraiment la fin. Me voilà à mettre le point final au rapport annuel 2024.

Que vous dire ?

J'y crois, j'y crois très fort.

Je crois au travail acharné de l'équipe administrative et des préposées. Je crois à toutes les mains que nous tendons, à l'empathie que nous déployons, à l'écoute, à la patience, à l'accueil. Malgré l'impatience et même l'agressivité de certains membres, nous continuerons, tous les jours, à vous accompagner dans les limites de notre mission et ... un peu plus.

Les équipes continueront, sans moi, mais avec la même ferveur, avec le même regard, car notre communauté en aura de plus en plus besoin.

Tout ne sera pas rose bien sûr. Ce n'est pas toujours facile ni pour vous ni pour elles. Mais la valeur qui caractérise le mieux le personnel de la CSDS est la bienveillance. Grâce à elle la main restera tendue pour vous accompagner avec cœur tant que vous en aurez besoin.

Bonne route à toutes et tous.



Organigramme – Coopérative de services à domicile de l'Estrie / décembre 24

