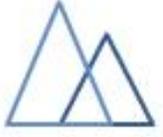




RAPPORT ANNUEL 2018-2019



Contenu

Notre mission, notre vision et nos valeurs	4
Les municipalités desservies	4
Notre conseil d'administration et la direction générale de la Coopérative	5
Notre personnel administratif.....	6
MOT DU PRÉSIDENT	7
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL.....	8
Les services offerts à la population de la MRC de d'AUTRAY.....	9
Entretien ménager léger.....	9
Entretien ménager lourd	10
Soins d'assistance personnelle (SAP)	11
Répit	11
Processus d'appel d'offres.....	12
Programme Mon répit, ma santé : Un projet réussi !	12
Heures de service par secteur	13
Ancienneté des membres employés	13
Membres utilisateurs, dossiers actifs.....	14
Réalisations 2018-2019	15
Réalisation d'un plan d'affaires stratégique 2019-2021	15
Plan d'action pour l'année 2019-2020	17
Un 20 ^e anniversaire réussi.....	18
Des réseaux sociaux à l'image de notre culture organisationnelle.....	19
Nos partenaires	20



Coopérative de services à domicile d'Autray
725, rue de Montcalm, Berthierville, QC, J0K 1A0

Notre mission, notre vision et nos valeurs

La mission de l'organisation

Offrir à la population de la MRC de D'Autray, des services en aide domestique, de répit et en assistance à la personne basés sur la qualité, la confiance et la sécurité, afin de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou en perte d'autonomie, tout en offrant des emplois valorisants et durables à nos travailleurs.

La vision

- Être la référence auprès de la population pour les services d'entretien ménager et d'assistance à la personne.
- Être reconnu comme un employeur de choix dans le domaine des services d'aide à domicile.

Nos valeurs

- Le respect
- L'équité
- La discrétion
- La démocratie

Les municipalités desservies

Secteur de Berthier

Berthierville, Sainte-Genève-de-Berthier, Saint-Cuthbert, Saint-Barthélemy, Sainte-Elisabeth, La Visitation-de-l'Île-Dupas, Saint-Ignace-de-Loyola.

Secteur de Lanoraie/Lavaltrie

Lavaltrie, Lanoraie.

Secteur de Brandon

Saint-Norbert, Saint-Cléophas-de-Brandon, Saint-Gabriel-de-Brandon, Saint-Gabriel, Saint-Didace, Mandeville, Saint-Damien.

Notre conseil d'administration et la direction générale de la Coopérative



Monsieur Yvon Poirier
Président
Membre de soutien



Monsieur Christian Gagnon
Vice-président
Membre de soutien



Monsieur Camille Grondin
Trésorier
Membre utilisateur



Madame Ghislaine Bourcier
Secrétaire
Membre utilisatrice



Madame Andrée Roch
Administratrice
Membre de soutien



Madame Aline Dubois
Administratrice
Membre utilisatrice



Madame Danielle Hébert
Administratrice
Membre travailleuse



Madame Denise Belleville
Administratrice
Membre travailleuse



Monsieur Pierre Michaud
Administrateur
Membre travailleur



Monsieur Benoît Lortie
Directeur général

Notre personnel administratif



Madame Jessyca Leclerc
Coordonnatrice aux opérations



Michèle Masson
Agente de service à la clientèle AVD



Madame Mélissa Michaud
Agente de service à la clientèle SAP



Madame Linda Thibault
Formatrice/support aux opérations



Madame Linda De Leemans
Commis comptable

MOT DU PRÉSIDENT



Chers Membres,

Merci de vous être déplacés pour participer à notre assemblée générale. Pour une coopérative, cette réunion est la plus importante. Vous aurez lors de cette rencontre à prendre des décisions et à voter pour choisir des administrateurs qui siégeront au conseil d'administration. Afin de rejoindre le maximum de membres, le conseil d'administration a décidé qu'il serait important de choisir un lieu différent à chaque année pour la tenue de notre assemblée générale. Cette façon de faire permettra à tous les membres de notre immense territoire d'y assister sans faire un trop long trajet. Je remercie la municipalité de Saint-Gabriel-de-Brandon de nous prêter gratuitement ce local.

Cette dernière année marquait le 20^e anniversaire de la Coopérative. Après une année marquée par les célébrations, nous devons maintenant faire naviguer la Coopérative de solidarité en soutien à domicile D'Autray vers un avenir rempli de défis. Le vieillissement de la population ainsi que la rareté de la main-d'œuvre représentent à eux seuls les plus importants. Ce printemps, nous avons adopté une vision qui fera de notre entreprise la référence auprès de la population pour les services d'entretien ménager et d'assistance à la personne et être reconnu comme un employeur de choix dans le domaine des services d'aide à domicile. L'an dernier, nous avons réussi à obtenir le contrat pour les services en aide à domicile du CISSS en gagnant l'appel d'offres qui avait été soumis par ce même CISSS.

Notre coopérative peut compter sur des membres travailleurs qui ont à cœur le bien-être de ses utilisateurs. Lors de la dernière année, la Coopérative a de nouveau investi dans la rémunération de ses membres travailleurs en ajoutant une bonification pour les 20 ans et plus d'ancienneté et en ajustant les échelles salariales en fonction de l'indice du coût de la vie. La formation continue est aussi une priorité au sein de notre entreprise. L'an dernier, les employés de la Coopérative ont eu près de 3200 heures de formation et de jumelage.

Je tiens aussi à souligner l'implication des bénévoles qui forment le conseil d'administration de notre coopérative. Ces personnes qui investissent des heures à voir au bon fonctionnement et au respect de notre mission. Je profite aussi de l'instant pour remercier Monsieur Camille Grondin qui, après 20 ans à siéger au sein du conseil d'administration, a décidé de se retirer et de laisser la place à une autre personne qui verra au développement de cette entreprise dans laquelle il s'est beaucoup investi. Je vous demande d'applaudir Monsieur Grondin afin de souligner sa grande implication. Je ne voudrais pas passer sous silence le travail que notre directeur général a accompli depuis les 5 dernières années. Celui-ci a pu tel un capitaine faire voguer notre

coopérative, pas toujours sur une mer calme, dans un monde en perpétuel changement et dans un milieu de plus en plus compétitif pour les services d'aide à domicile.

En terminant, je tiens à citer Félix Leclerc qui a écrit : « *Tu n'as qu'une vie, emploie-la à rendre légère celle de tes voisins...* »

Yvon Poirier
Président d'une équipe championne

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Cinq ans déjà que j'occupe le poste de directeur général ! Je suis fier du travail accompli par tous les employés de notre Coopérative. Tous ont dû s'adapter à de nouvelles façons de faire, changement de personnel au niveau administratif, nouvelles règles et procédures, changement du système de paies, nouvelle procédure en facturation, etc. Merci à vous tous pour votre compréhension et votre support. Tous ces changements permettent à la Coopérative de grandir dans un monde de travail lui aussi en perpétuel changement et un milieu de services à domicile de plus en plus compétitif.

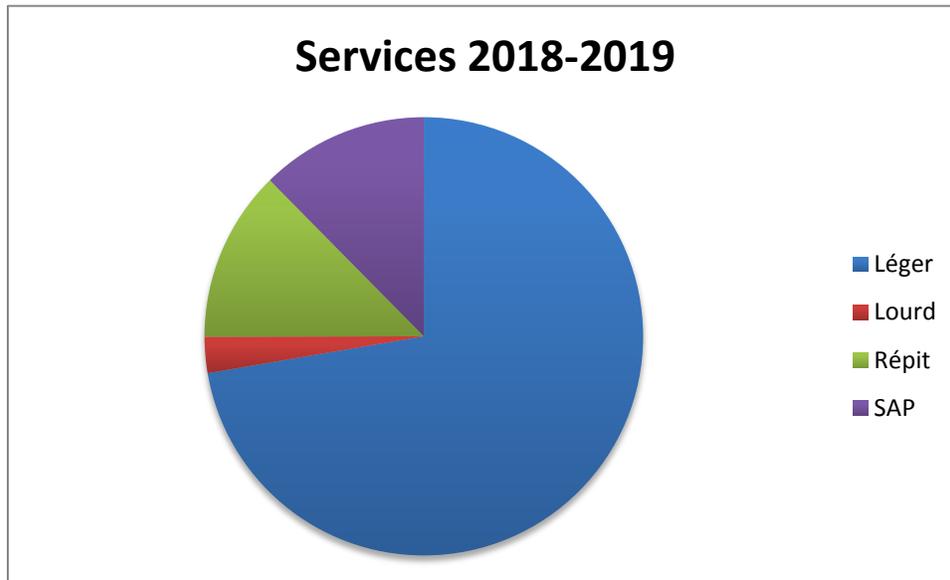
Il est important pour moi de garder en tête, lorsque je dois revoir des règles et procédures, que notre Coopérative est là pour ELLES. Qui sont ces ELLES ? Ce sont nos utilisatrices qui représentent 67 % de notre clientèle et 89 % des membres travailleurs sont des femmes. Il faut s'assurer que nous leur donnions un service de qualité, une rémunération et des conditions de travail qui tiennent compte de leurs réalités.

Je remercie les utilisateurs pour leur confiance et pour leurs commentaires, qui nous permettent d'améliorer les choses et un gros merci à tous les membres travailleurs pour leurs efforts pour faire de notre Coopérative ce qu'elle est.

Comme vous verrez dans les prochaines pages, nous avons accompli de belles choses dans la dernière année et de beaux projets sont à venir pour 2019-2020.

Benoît Lortie
Directeur général

Les services offerts à la population de la MRC de d'AUTRAY



Entretien ménager léger

Pour l'année financière 2018-2019, nous avons vendu 44 616 heures en entretien ménager léger. Ceci représente une hausse de 3,21 % sur l'année financière 2017-2018. Il y a une diminution dans les heures vendues en entretien léger au CLSC. Le service d'entretien ménager léger demeure le service le plus utilisé par les membres utilisateurs avec 73,81 % des heures vendues.

Total des heures des 5 dernières années

Année	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Travaux légers	41 565	39 213	38 380	37 969	40 027
Travaux légers CLSC	11 282	8459	7198	5257	4589

Notre équipe de préposés d'aide à domicile à l'entretien léger présentement à l'emploi

Berthier	Brandon	Lanoraie/Lavaltrie
Pierre Michaud	Linda Prescott	Sylvie Lavoie
Denise Baribeau	France Morin	Nathalie Blanchette
Nicole Perreault	Louisa Prescott	Caroline Roy
Solange Belisle	Josée Paquin	Guyline Tourigny
Michel Hénault	Guyline Sarrazin	Mario Pietroniro
Louise Brûlé	Jocelyne Parent	Marie-Reine Auclair
Guyline Bergeron	Annie Vermette	Caroline Piché
Manon Désaulniers	Agnès Burelle	Linda Paquette
Mélanie Robillard	Michelle Renaud	Lyne Campion
Mélanie Mayer	Anne-Marie Nadeau	
Marie-Josée Gosselin	Marie-Julie Doucet	
Élisabeth Tremblay	Manon Gravel	

Entretien ménager lourd

En 2018-2019, nous avons vendu 317 heures de plus qu'en 2017-2018. Nous avons arrêté le service de déneigement qui occasionnait des coûts de déplacement et n'était pas rentable.

Total des heures des 5 dernières années

Année	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Travaux lourds	2791	2787	2782	1225	1534

Notre équipe de préposés d'aide à domicile, travaux lourds présentement à l'emploi

Daniel Richer, Michel Thibodeau, Denis Picard et Jacques Cousin.

Soins d'assistance personnelle (SAP)

L'année 2018-2019 était une année de transition pour les services de soins d'assistance personnelle et de répit, car le 1^{er} septembre marquait le début du contrat obtenu par appel d'offres pour ces services. Le vieillissement de la population ainsi que le transfert des sommes budgétées, du CLSC, de l'AVD vers les SAP ont occasionné une hausse fulgurante des heures depuis 5 ans, soit 1013,66 %.

Total des heures des 5 dernières années

Année	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
SAP	688	1660	3669	4616	7662

Répit

Ce service est le deuxième plus important service offert par la Coopérative. Tout comme le service de SAP, il est appelé à progresser dans les prochaines années. En 5 ans, ce service a connu une hausse du nombre d'heures vendues de 110,65 %.

Total des heures des 5 dernières années

Année	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Répit	3804	6640	8285	8973	8013

Notre équipe de préposés d'aide à domicile, SAP et répit présentement à l'emploi

Berthier

Annie Desmarais
Denise Belleville
Lisette Allard
Émilie Munari
Mélissa Bélanger
Nancy Corriveau
Manon Melançon
Nathalie Mayer
Audrey Rainville
Andréanne Palombo
Mélissa Marga
Caroline Cyr

Brandon

Sylvie Synette
Josée Carrière
Denise Dufresne
Ghislaine Courbin
Sarah-Eve Bernard-Brunelle

Lanoraie/Lavaltrie

Danielle Hébert
Colette Turcotte
Sonya Underwood

Processus d'appel d'offres

APPEL D'OFFRES DU CISSS POUR SERVICES AVD ET AVQ

18 MAI 2018: DÉPÔT OFFICIEL

27 JUIN 2018: RÉSULTAT, COOPÉRATIVE EST LE PLUS BAS SOUMISSIONNAIRE

2 SEPTEMBRE 2018: DÉBUT DU CONTRAT



Du 1^{er} avril 2018 au 31 mai 2019, la Coopérative a embauché 9 nouvelles ressources en soutien à la personne. L'équipe AVQ/SAP est constituée de 21 préposés.

Programme Mon répit, ma santé : Un projet réussi !

LE PROGRAMME MON RÉPIT, MA SANTÉ

représente
26 proches aidants et
902,50 heures de répit.
Ce programme est offert aux familles
vivant des situations d'épuisement.

OBJECTIF
ATTEINT:

23 690\$

L'APPU POUR LES
PROCHES AIDANTS
D'ÂGÉS

***Vous êtes là pour eux,
nous sommes là pour vous.***

Heures de service par secteur

Dans ce tableau, vous retrouvez la statistique concernant les heures de services par type de service et par secteur. On peut y voir que malgré que le secteur de Lanoraie/Lavaltrie soit le plus peuplé, c'est à cet endroit que l'on a le moins d'heures de service. Ceci est dû au fait qu'on y retrouve le plus de jeunes familles.

	Berthierville	Brandon	Lanoraie/Lavaltrie	Total
Légers	17 359	12 388	10 280	40 027
Légers CLSC	2225	1252	1112	4589
Lourds	671	335	528	1534
SAP	5353	2146	163	7662
Répit	4621	2125	1267	8013
Total	30 229	18 246	13 350	61 825
Population	14 718	11 581	19 103	45 402
Pourcentage de population	32,4 %	25,5 %	42 %	

Ancienneté des membres employés

La Coopérative peut compter sur une bonne stabilité des employés. Notre taux de roulement se situe à 29,21 %. Nous avons 46 % des employés qui comptent plus de 5 ans d'ancienneté. Notre défi dans les prochaines années sera de recruter du nouveau personnel avec un panier de candidats de plus en plus dégarni afin de répondre à la demande croissante pour nos services et voir au remplacement des nombreux départs à la retraite.

Ancienneté	Nombre
Moins de 1 an	12
De 1 à moins de 5 ans	22
De 5 à moins de 10 ans	15
De 10 à moins de 15 ans	8
De 15 à 21 ans	6

Membres utilisateurs, dossiers actifs

La lecture de ce tableau nous permet de voir que 85,7 % de notre clientèle sont des gens âgés de 65 ans et plus.

Municipalité	Population	Moins de 50 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	Organismes	Total
Secteur Berthierville	14 718	9	27	232	1	269
Berthierville	4337	3	12	104	0	119
Sainte Geneviève-de-Berthier	2351	3	6	27	0	36
La Visitation-de-l'île-Dupas	625	1	0	12	0	13
Saint-Ignace-de-Loyola	2060	1	4	35	0	40
Saint-Cuthbert	1870	1	1	23	0	25
Saint-Barthélemy	1989	0	2	19	1	22
Sainte-Élisabeth	1486	0	2	12	0	14
Secteur Brandon	11 581	16	13	173	0	202
Saint-Cléophas-de-Brandon	225	0	0	6	0	6
Saint-Norbert	1085	0	1	12	0	13
Saint-Gabriel-de-Brandon	2681	7	4	39	0	50
Saint-Gabriel	2669	2	6	50	0	58
Saint-Damien	2029	4	2	24	0	30
Saint-Didace	680	0	0	7	0	7
Mandeville	2212	3	0	35	0	38
Secteur Lanoraie-Lavaltrie	19 103	12	16	160	0	188
Lanoraie	5070	4	9	58	0	71
Lavaltrie	14 033	8	7	102	0	117
Total	45 402	37	56	565	1	659

Réalisations 2018-2019

Réalisation d'un plan d'affaires stratégique 2019-2021

Mise en contexte

Un exercice de planification stratégique aide les dirigeants à établir une vision réaliste concernant l'avenir de la Coopérative et, pour maximiser le potentiel de croissance, cette planification stratégique doit :

- S'adapter au contexte de la Coopérative
- Aborder les orientations à court, moyen et long terme
- S'effectuer généralement tous les trois ans, avec une révision annuelle

Les objectifs

- Clarifier les besoins de la Coopérative
- Mobiliser les gestionnaires et les employés
- Fixer les priorités de développement (axes d'orientation)
- Échanger avec la relève sur l'avenir de la Coopérative
- Définir le positionnement de la Coopérative au sein du marché

Méthodologie

L'exercice de la planification stratégique de la Coopérative a été réalisé en collaboration avec les membres du conseil d'administration et le directeur général. Les participants de la démarche :

- Madame Ghislaine Bourcier, membre utilisatrice, secrétaire
- Madame Danielle Hébert, membre travailleuse, administratrice
- Madame Andrée Roch, membre de soutien, administratrice
- Monsieur Yvon Poirier, membre de soutien, président
- Monsieur Camille Grondin, membre utilisateur, trésorier
- Monsieur Christian Gagnon, membre de soutien, vice-président
- Monsieur Pierre Michaud, membre travailleur, administrateur
- Madame Jessyca Leclerc, Coordinatrice aux opérations
- Monsieur Benoît Lortie, directeur général

La destination pour 2021

1. Être **la référence** auprès de la population pour les services d'entretien ménager et d'assistance à la personne.
2. Être reconnu comme **un employeur de choix** dans le domaine des services d'aide à domicile.

Que doit-on faire pour y parvenir ?

Les axes d'orientations et les cibles

Une orientation représente une réponse concrète à un enjeu identifié et qui est tournée vers l'action.

- ❖ *Le positionnement de la Coopérative dans son milieu, au sein du marché*
- ❖ *Le recrutement de la main-d'œuvre et la rétention en emploi*
- ❖ *L'amélioration de l'environnement de travail*
- ❖ *L'amélioration des outils de promotion et de communication*
- ❖ *Le développement des formations spécifiques à l'emploi*
- ❖ *Le développement d'outil afin de mesurer la satisfaction des clients*

Optimisation d'Horaire +

Afin de faire en sorte que l'on utilise de façon optimale notre logiciel pour la programmation des horaires des employés. Et voir à transmettre les informations de façon électronique vers le logiciel de comptabilité. Nous avons fait l'achat du module multi référents pour alléger l'ampleur de nos dossiers. Nous avons procédé à un ménage pour diminuer le nombre de tâches et nous utilisons le transfert de données pour la préparation des paies.

Gestion de la paie par Desjardins

Nous utilisons maintenant le service de la paie Desjardins pour la production des paies. Ce service nous permet de pallier toute éventualité si la responsable de la comptabilité doit s'absenter.

Obtention des services en AVD et en SAP du CISSS

Grâce, en grande partie, aux efforts de notre coordonnatrice aux opérations (Jessyca Leclerc), nous avons gagné l'appel d'offres que le CISSS exigeait pour les services de leurs utilisateurs d'aide à la vie domestique et de soins d'assistance personnelle.

Révision du processus comptable

Avec les spécialistes du Réseau de coopération des EÉSAD, nous avons revu et corrigé les processus comptable afin d'optimiser les façons de faire. Ceci a fait en sorte que dorénavant, nous facturons notre clientèle aux 4 semaines plutôt qu'hebdomadairement. Des fichiers de suivi ont été mis en place pour optimiser les procédures de vérification.

Révision du matériel informatique et des coûts pour son utilisation

Une étude a été réalisée, par un spécialiste du Réseau, afin que l'on puisse avoir un portrait de notre matériel informatique et de programmer le remplacement de logiciel désuet et de trouver les meilleurs plans budgétaires pour l'acquisition de mise à jour.

Plan d'action pour l'année 2019-2020

Faire l'acquisition du logiciel MAYA

Ce logiciel est une mise à jour de notre logiciel Horaire +. Nous aurons accès à plus de rapports; ceci nous permettra d'optimiser l'utilisation des données des dossiers utilisateurs et employés.

Faire l'acquisition du module de déplacement

Ce module permettra de mieux rémunérer les employés selon le temps de déplacement réel et le kilométrage réel qu'ils effectuent entre deux services.

Revoir le processus d'ouverture de dossier

Toujours avec l'aide de notre Réseau, nous formerons un comité, afin de trouver des solutions à optimiser le processus d'ouverture de dossiers.

Mise en place d'une collecte de fonds

En collaboration avec les pharmacies Familiprix de notre région, nous débuterons une collecte de fonds qui viendra en aide aux plus démunis de nos personnes âgées ou en perte d'autonomie. Les fonds seront recueillis directement aux pharmacies participantes ou au bureau de la Coopérative.



Revoir l'image de marque de l'entreprise

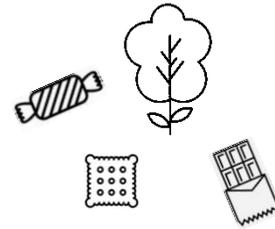
Suite à la planification stratégique, nous mettrons en place un comité, composé de travailleurs et de membres du conseil, pour réfléchir à notre image de marque. Ce comité proposera le résultat de leur travail. Ceci nous permettra de dévoiler en 2019-2020, l'image que la Coopérative veut dévoiler afin de bien correspondre à sa mission et à sa vision.

Un 20^e anniversaire réussi

Une année marquante pour la Coopérative de services à domicile d'Autray

À l'occasion du 20^e de la Coopérative, nous avons choisi de souligner cette année **sous la thématique de la reconnaissance aux employés**. Une petite pensée chaque mois pour ensoleiller le quotidien. À chaque 20 du mois, une surprise attendait nos employés. Voici quelques exemples de ce qui a été fait durant l'année :

- Distribution de chocolat ;
- Distribution de plantes vertes ;
- Distribution de sucre à la crème ;
- Distribution de bonbons ;
- Distribution de carte-cadeau Metro, mon épicier ;
- Distribution de biscuits à la citrouille ;
- 5 à 8 pour la Journée nationale des préposés d'aide à domicile (mention spéciale aux employés pour 5-10-15-20 ans de service ;
- Distribution de lingettes tricotées de la boutique Les Bricoleuses, entreprise locale située à Berthierville.



Nous avons conclu cette belle année lors du Gala du 20^e anniversaire de la Coopérative qui avait lieu le samedi 1er décembre 2018 au Club de Golf de Berthierville. La formule : cocktail de bienvenue, séance photo avec accessoires, cadeaux de présence, animation, témoignages des employés, visite de la ministre Caroline Proulx et de la députée fédérale, Ruth Ellen Brosseau, repas 3 services, concours et tirages aux employés.

Pour immortaliser cette année, deux logos ont été dessinés afin d'appuyer l'image de marque de l'organisation. Nous vous les présentons ci-dessous :



Ses logos ont été utilisés lors des communications officielles de l'organisation avec ses partenaires, sur les réseaux sociaux et sur le matériel promotionnel. Les logos se retrouvent également sur plusieurs cadeaux offerts aux employés durant cette année.

Des réseaux sociaux à l'image de notre culture organisationnelle

Une Coopérative présente et active sur les réseaux sociaux

 **Coopérative de services à domicile D'Autray** 11 juillet 2018 · 🌐

Merci à l'Action d'Autray pour ce superbe article. Notre belle coopérative rayonne à travers ses mots et nous sommes fiers de ce que nous accomplissons chaque jour en tant qu'équipe. Grâce à nos actions quotidiennes, nous croyons faire une différence significative au sein de notre communauté. Nous saluons encore l'ensemble de nos préposés pour leurs accomplissements. Un métier de coeur accompli par une cinquantaine de gens de coeur ❤️.



LACTIONDAUTRAY.COM
Coup de chapeau aux préposés d'aide à domicile
Les rôles se sont récemment inversés pour les préposés d'aide à domicile...



 **Coopérative de services à domicile D'Autray** 20 septembre 2018 · 🌐

Des petites attentions pour nos employés. On ne dit pas assez souvent à ceux qui nous entourent qu'ils sont importants. En espérant que ce petit geste vous inspire à faire comme nous. C'est seulement jeudi, mais on vous souhaite un beau weekend!



 **Coopérative de services à domicile D'Autray** 4 décembre 2018 · 🌐

Samedi dernier avait lieu notre gala du 20e anniversaire de la Coopérative. Nous vous laissons avec quelques images de cette belle soirée. Rires, plaisir & esprit de communauté étaient tous au rendez-vous. Nous avons eu la chance d'accueillir Madame la ministre Caroline Proulx ainsi que Madame la députée fédérale Ruth Ellen Brosseau. Merci pour vos mots d'encouragement si inspirants.



Nos partenaires

Un grand merci à tous nos partenaires.



Coopérer pour créer l'avenir



Centre de santé et de services sociaux
du Nord de Lanaudière



Membre de

