



COOPÉRATIVE EN
SOUTIEN À DOMICILE
MRC DE L'ASSOMPTION



Rapport annuel 2019-2020

Avis de convocation

Assemblée générale annuelle 2020

Repentigny, le 10 août 2020

Madame, Monsieur,

Monsieur Robert Brouillard, président du conseil d'administration, a le plaisir de vous inviter à l'assemblée générale annuelle de la Coopérative de solidarité en soutien à domicile de la MRC L'Assomption.

Date : Le lundi 21 septembre 2020
Heure : À compter de 18h30
Lieu : Centre à Nous – Pavillon Lions
50, rue Thouin, Repentigny
Salle Paul-Lapostolle

Dans le contexte actuel relié à la COVID-19, veuillez prendre note que le port du masque sera obligatoire lors de cette assemblée. La grandeur de la salle nous permettra de respecter les normes de distanciation sociale également.

Vous trouverez, joint à cet envoi, l'ordre du jour pour l'assemblée générale. Veuillez prendre note que le rapport annuel 2019-2020 vous sera remis sur place.

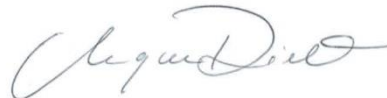
Lors de cette assemblée, deux postes d'administrateurs seront en élection, le siège # 5 (membre utilisateur), ainsi que le siège # 7 (membre travailleur). Si vous désirez poser votre candidature sur l'un de ces sièges, veuillez communiquer avec la directrice générale, madame Véronique Dinelle, au 450-581-4621 poste 223 ou par courriel à l'adresse suivante, vdinelle@cooplassomption.ca.

Nous vous prions de confirmer votre présence au **450-581-4621, poste 0.**

Au plaisir de vous rencontrer le 21 septembre prochain.



Robert Brouillard
Président



Véronique Dinelle
Directrice générale

PROJET D'ORDRE DU JOUR

Assemblée générale annuelle 2020

1. Ouverture de la rencontre

- 1.1. Mot de bienvenue, vérification du quorum et ouverture de l'assemblée générale annuelle
- 1.2. Présidence et secrétariat
- 1.3. Validation de l'avis de convocation
- 1.4. Validation du nombre de membres présents

2. Adoption de l'ordre du jour

3. Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale du 16 septembre 2019

4. Rapport annuel

- 4.1. Mot du président du conseil d'administration
- 4.2. Rapport d'activités
- 4.3. Rapport du vérificateur

5. Nomination du vérificateur pour l'année financière 2020-2021

6. Élection des administrateurs

- 6.1. Nomination d'un président et d'un secrétaire d'élection
- 6.2. Élection membre utilisateur – siège # 5
- 6.3. Élection membre travailleur- siège # 7
- 6.4. Présentation des membres du conseil d'administration

7. Expression de l'assemblée

8. Mot de la fin

9. Clôture de l'assemblée

Message du Président

Monsieur Robert Brouillard



Mesdames, messieurs, membres de la Coopérative, partenaires et invités,

Je vous souhaite la bienvenue à notre 21^e assemblée générale annuelle. Nous avons le plaisir de vous accueillir afin de vous présenter le rapport annuel 2019-2020 de la Coopérative en soutien à domicile de la MRC L'Assomption. En tant que président du conseil d'administration, je suis fier de vous présenter ce rapport qui témoigne de nos efforts collectifs en vue de poursuivre notre mission.

Durant une partie de l'année 2019-2020, notre directrice générale, madame Véronique Dinelle, a été en congé de maternité. Elle a été remplacée par Madame Suzanne Turgeon du Réseau de coopération des EÉSAD (entreprise d'économie sociale en aide à domicile). Madame Turgeon avait comme mandat de poursuivre les activités régulières de la coopérative, d'assurer une vigie et de mener à terme quelques projets confiés par madame Dinelle. Suite au retour de madame Dinelle au mois de février 2020, la poursuite du plan d'action et du développement des projets a pu reprendre son cours.

Maintenant, en ce qui concerne nos partenaires principaux, il est important de mentionner que nous sommes toujours reconnus par le Ministère de la Santé et des Services sociaux afin d'assurer la gestion du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestiques (PEFSAD). Nous respectons d'ailleurs rigoureusement les balises de ce programme. En ce qui concerne les services d'assistance personnelle, nous sommes toujours les partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière (CISSSL). Nous délivrons les services entendus dans notre contrat, suite à l'appel d'offres que nous avons gagné en 2018.

Également, nous sommes toujours membres du Réseau de coopération des EÉSAD. Nous pouvons donc bénéficier gratuitement ou à moindre coût de service professionnel. Le réseau est également responsable de faire les représentations politiques auprès du gouvernement pour les différents dossiers touchant les EÉSAD. Aussi, nous sommes membres de la Mutuelle de prévention des EÉSAD. Celle-ci nous supporte dans la gestion de la santé et sécurité au travail, en plus de nous offrir des services-conseils personnalisés. Nos collaborations avec le réseau et la mutuelle sont essentielles au bon développement de la Coopérative et nous aident à maintenir nos acquis.

Je tiens d'ailleurs à souligner le soutien du Centre à Nous pour la location de nos espaces de bureaux, ainsi que pour la location des salles. Les prix concurrentiels offerts par le centre constituent une économie importante pour la Coopérative.

Dans un autre ordre d'idée, la fin de notre année a été marquée par la pandémie en lien avec la COVID-19. Cet évènement a complètement bouleversé nos façons de faire et nos opérations. Nous avons dû suspendre la majorité de nos services en aide domestique, ce qui a provoqué des mises à pied temporaires pour une partie de nos employés. À travers la gestion de cette crise, nous avons dû suivre les consignes et les procédures du Ministère de la Santé et des Services sociaux. Cette situation hors du commun a tout de même pu démontrer notre capacité d'adaptation exceptionnelle. Elle n'a cependant pas facilité la situation que nous vivons depuis quelques années au niveau de la pénurie de main-d'œuvre. Le recrutement ainsi que la rétention des employés se sont avérés encore plus ardues suite aux conséquences de la pandémie. Sans compter que la demande pour nos services est toujours en croissance avec le vieillissement de la population. Bien que cette réalité mette énormément de pression sur nos équipes, nous poursuivons nos efforts afin de pallier à ce défi de taille.

En terminant, je souhaite adresser de chaleureux remerciements au personnel administratif et aux préposés en soutien à domicile. Le succès de notre Coopérative est dû à leur travail collectif et à leur dévouement en lien avec la poursuite de notre mission.

Comme chaque année, j'aimerais également souligner la fidélité de nos membres utilisateurs. Je vous remercie pour la confiance que vous nous témoignez en nous choisissant comme fournisseurs de vos services à domicile.

À titre de président du conseil d'administration, je remercie en dernier lieu les administrateurs membres du conseil d'administration. Votre présence aux rencontres, votre implication et votre soutien sont essentiels au bon fonctionnement de notre Coopérative.

Merci à tous et je vous souhaite bonne continuité!



Robert Brouillard
Président

Rapport d'activités 2019-2020

Assemblée générale annuelle 2020

En cette 21^e Assemblée générale annuelle, la Coopérative en soutien à domicile de la MRC L'Assomption vous présente son rapport d'activité pour l'année financière 2019-2020.

Nos services

- ✓ Aide à la vie domestique : entretien ménager, préparation de repas (sans diète), courses à des fins domestique, lessive et entretien des vêtements.
- ✓ Travaux lourds : entretien des fenêtres, lavage des murs et plafonds, entretien des rideaux, tapis, lavage derrière les électroménagers, etc.
- ✓ Assistance personnelle : aide aux levers et couchers, assistance aux transferts et déplacements, soins d'incontinence, soins d'hygiène, assistance à l'alimentation, aide à l'habillement, accompagnement aux courses.
- ✓ Répit : présence et surveillance, activités de stimulation.

Heures de services

Heures totales rendues				
2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
112 616 heures	122 566 heures	121 700 heures	118 925 heures	115 825heures

Nous pouvons constater une diminution cette année de 2.6% sur le total d'heures rendues comparativement à l'année 2018-2019.

Services réguliers	Nombres d'heures 2018-2019	Nombre d'heures 2019-2020	Progression
Aide à la vie domestique	45 385 heures	44 936 heures	(1%)
Travaux lourds	1 602 heures	1 163 heures	(27.40%)
Assistance personnelle	976 heures	362 heures	(62.9%)
Répit	512 heures	149 heures	(70.89%)
Répit via L'Appui	1 808 heures	1 401 heures	(22.51%)
TOTAL	50 283 heures	48 011 heures	(4.52%)

Pour les services réguliers, nous pouvons observer une diminution de 4.52% des heures rendues pour l'année 2019-2020, comparativement à l'année dernière. D'ailleurs, ces heures de services représentent **41.4%** de nos heures totales octroyées cette année.

Services CISSS	Nombres d'heures 2018-2019	Nombre d'heures 2019-2020	Progression
Aide à la vie domestique	13 896 heures	8 713 heures	(37.30%)
Assistance personnelle	18 987 heures	15 533 heures	(18.19%)
Répît	39 742 heures	43 568 heures	9.62%
TOTAL	72 625 heures	67 815 heures	(6.62%)

Du côté des services du CISSS, nous pouvons constater une diminution de 6.62% des heures rendues pour l'année 2019-2020, comparativement à l'année dernière. D'ailleurs ces heures de services représentent **58,6%** de nos heures totales octroyées cette année.

Services des ressources humaines

Catégories d'emplois	Nombre d'employés
Préposé en soutien à domicile (AVD)	44
Préposé en soutien à domicile (Travaux lourds)	3
Préposé en soutien à domicile (AVQ)	51
Administration	12
TOTAL	110 employés

Au niveau de la gestion des ressources humaines, au 28 mars 2020, la Coopérative comptait **110 employés** comprenant **12 employés administratifs**. Afin de répondre à la demande, le service des ressources humaines a effectué au courant de l'année **73 entrevues** de sélection pour des nouveaux postes à combler au sein de la Coopérative. Voici le résumé des activités de dotation;

Nouvelles embauches 2019-2020	Nouveaux membres travailleurs 2019-2020	Départs 2019-2020
35	17	42

Nous pouvons ainsi constater un taux de rétention de 71.90%.

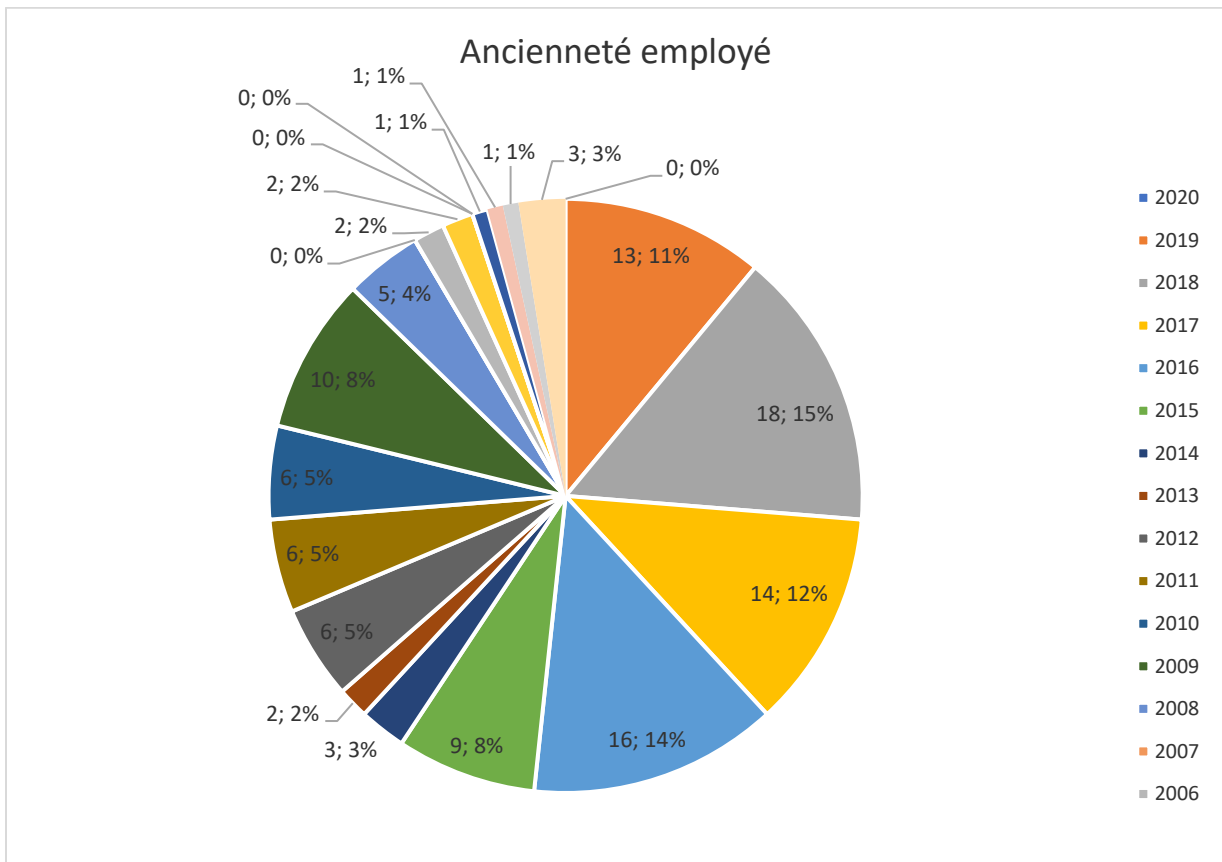
Voici maintenant le nombre d'arrêts de travail, ainsi que d'accidents de travail pour l'année 2019-2020;

Arrêts de travail régulier 2019-2020	Accidents de travail 2019-2020
22	11

La pandémie causée par la COVID-19 a eu énormément de répercussions au niveau de la main-d'œuvre. En date du 28 mars 2020, voici les informations concernant les arrêts de travail ainsi que les mises à pied temporaires en lien avec la pandémie.

Arrêts de travail – COVID-19	Mises à pied temporaires
16	34

Maintenant, voici la répartition du nombre de travailleurs par ancienneté au 28 mars 2020;



Service de formation

À la Coopérative, la formation occupe une grande place puisque nous sommes très concernés par la santé et la sécurité au travail, ainsi que par la qualité de nos services. Notre service de formation offre un soutien et des apprentissages indispensables au métier de préposé en soutien à domicile. Le tableau ci-dessous détaille les formations qui ont été dispensées durant l'année 2019-2020;

Formations	Nombre d'employés formés
Formation d'accueil et d'intégration	35 employés
Formation de mise à jour et situationnelle	4 employés
Formation – Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)	3 employés
Formation – Principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB)	12 employés
Formation RCR	12 employés
Formation répit et stimulation	16 employés
Formation abus et maltraitance envers les aînés	20 employés
Formation adéquation des préposés aux AVQ du Québec dans les EÉSAD (FAPAQE)	10 employés

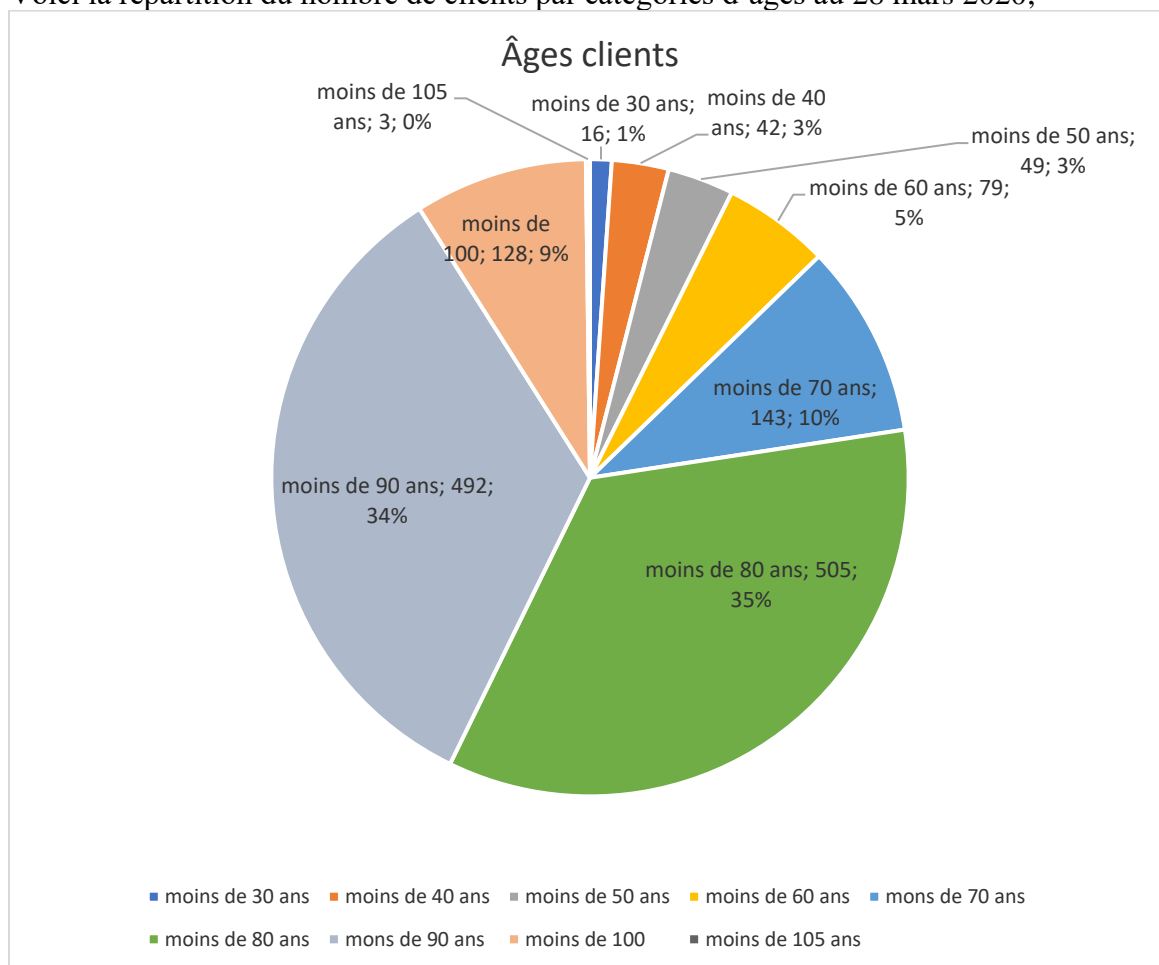
Afin d'offrir le soutien et les outils nécessaires à nos préposés, nous avons effectué **58 accompagnements** à domicile pour l'année 2019-2020. Dans nos procédures d'accueil et d'intégration, nous effectuons toujours un premier accompagnement à domicile avec le nouveau préposé. De plus, nous offrons à nos employés des accompagnements situationnels selon leurs besoins.

Service à la clientèle

Le portrait de notre clientèle au 28 mars 2020 se définit comme suit :

Catégories de clientèle	Nombre de clients	Pourcentage
Régulier (PEFSAD)	924	63.4%
Actif (PEFSAD)	122	8.3%
Référence CISSS	70	4.8%
CSST	9	0.6%
Vétérant	3	0.2%
SAAQ	2	0.1%
CISSS	260	18%
Pair (exclusivement)	67	4.6%
TOTAL	1457 membres utilisateurs	

Voici la répartition du nombre de clients par catégories d'âges au 28 mars 2020;



La satisfaction de nos clients ainsi que la qualité de nos services sont primordiales pour la Coopérative. Il fait partie de nos processus d'effectuer des visites de mises à jour de dossier et des appels de courtoisies afin de valider la satisfaction de notre clientèle. Ainsi, au cours de l'année 2019-2020, nous avons effectué **432 visites ou appels de courtoisie**.

Encore une fois cette année, nous avons pu offrir des services de répit gratuitement aux proches aidants grâce au projet « Mon répit, ma santé » en collaboration avec l'Appui Lanaudière. En effet, nous avons pu desservir **39 clients** pour un total de **1401 heures** de service dispensé pour l'année 2019-2020.

Un autre service important que nous offrons depuis 2013 est le programme Pair en collaboration avec les villes de la MRC L'Assomption. Cette année, en date du 28 mars 2020, il y a eu **18 nouvelles inscriptions** pour un total de **113 personnes** inscrites au programme.

Villes	Inscription 2019-2020	Nombre de clients
Charlemagne	1	4
L'Assomption	1	23
L'Épiphanie	0	10
Repentigny	15	74
Saint-Sulpice	1	2
TOTAL	18	113

Évènements et projets marquants

C'est avec fierté que la Coopérative célébrait cette année ses 20 ans d'existence. En effet, c'est au mois d'avril 2019 que nous avons pu souffler nos 20 bougies. Pour l'occasion, nous avons décidé de faire peau neuve et de revoir notre image de marque. En collaboration avec le Réseau des EÉSAD, ce projet a été le fruit d'une longue réflexion sur la place de la Coopérative dans le marché du soutien à domicile. Nous voulions dynamiser notre image tout en continuant de refléter notre rôle de bienveillance auprès de notre clientèle. Les objectifs de ce projet étaient les suivants :

1. Positionner la Coopérative auprès de ses usagers actuels et potentiels;
2. Assurer la différenciation de la Coopérative auprès de ses concurrents;
3. Uniformiser l'image de la Coopérative pour ses efforts de communication;
4. Augmenter la visibilité de la Coopérative auprès de ses préposés potentiels.

À partir du nouveau logo, nous avons par la suite utilisé cette nouvelle image dans différents outils, dont le rapport annuel, les manuels de l'employé et du client, le dépliant, le papier lettre, les cartes d'affaires, le paraposte ainsi que la signature courriel.

Toujours en lien avec notre 20^e anniversaire, nous avons organisé le 10 décembre 2019, un gala afin de souligner cet événement. Nous avons donc pu profiter de ce moment pour nous réunir et célébrer tous ensemble notre coopérative.

Un autre projet important cette année a été la campagne de positionnement de la marque employeur et du marketing RH. Effectivement, afin de poursuivre nos efforts pour contrer la pénurie de main-d'œuvre dans notre entreprise, la Coopérative a décidé de renforcer davantage sa marque employeur. Pour ce faire, un plan d'action et un plan de communication ont été déployés pour appuyer nos efforts de recrutement, faire mousser la notoriété de notre organisme et valoriser le métier de préposé en soutien à domicile. Concrètement, nous avons travaillé sur une stratégie de contenu pour notre page Facebook en créant des publications pour la marque employeur et pour le recrutement ciblé. Aussi, nous avons optimisé des publicités de notre page. Une stratégie Web a également été déployée, nous avons ainsi procédé à la refonte et l'optimisation de la section « Emplois » de notre site Web. Toujours axé sur la marque employeur, nous avons fait produire un dépliant « marque employeur », ainsi qu'un coroplaste par la même occasion.

Dernièrement, des nouvelles bannières ont été créées autant pour le site Web, la page Facebook et la signature courriel du personnel administratif.



Tel qu'expliqué un peu plus haut par monsieur Brouillard, l'année 2019-2020 s'est terminée sur une note plus difficile avec l'annonce de la pandémie liée à la COVID-19. La gestion de cette crise a été tout un défi autant pour l'administration de la Coopérative que pour les préposés qui se trouvaient directement dans les domiciles de nos clients. Nos opérations internes ont été perturbées et nous avons dû réorganiser rapidement nos services. Les consignes et les procédures à suivre provenaient directement du MSSS via le CSSSL et de notre Réseau qui était toujours en contact avec le MSSS afin de nous représenter. Ainsi, le 21 mars 2020, nous avons reçu la directive du MSSS de suspendre nos services d'aide domestique. Nous venions de perdre l'équivalent de 40% de notre chiffre d'affaires. Nous avons donc dû procéder à contrecœur à 34 mises à pied temporaires d'employés dans les jours qui ont suivi. Le 25 mars 2020, nous avons reçu une nouvelle directive du MSSS concernant l'élargissement des services d'aide domestique essentiel. On nous a ainsi demandé de porter un regard sur chaque situation où l'utilisateur bénéficie de service d'aide domestique afin de s'assurer que l'interruption de ces services ne compromette pas l'intégrité ou la sécurité de l'utilisateur, notamment en présence d'un risque d'insalubrité. À ce jour, nous vivons encore les répercussions de cette pandémie, mais nous avons su nous adapter afin de poursuivre les activités de la Coopérative.

Remerciements

En terminant, nous aimerions remercier tous les préposés en soutien à domicile pour leur travail et leur dévouement auprès de notre clientèle. Merci aussi à l'équipe administrative qui chaque jour, s'assure d'offrir un service hors du commun autant à notre clientèle qu'aux préposés qui sont sur le terrain. C'est grâce à tous les employés de la Coopérative que nous pouvons continuer à atteindre nos objectifs au profit du bien-être de notre communauté.

Nous voudrions maintenant remercier sincèrement notre président, monsieur Robert Brouillard ainsi que tous les membres du conseil d'administration pour leur temps et leur appui. Encore une fois cette année, ils ont su assurer une saine gestion de la coopérative.

Enfin, nous tenons à remercier les membres utilisateurs de nos services pour la confiance qu'ils accordent en notre travail et en notre savoir-faire. Notre priorité est de leur offrir des services professionnels leur permettant de demeurer à domicile.

Merci encore à tous!

A handwritten signature in black ink, reading "Véronique Dinelle". The signature is written in a cursive style with a large, prominent initial "V".

Véronique Dinelle
Directrice générale