



Rapport annuel 2023-2024

Le bonheur des uns,
par la solidarité des autres.





Table des matières

3	PROPOSITION D'ORDRE DU JOUR
4	AVIS DE CONVOCATION
5	PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 21 JUIN 2023
8	MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-2024
9	MOT DE LA PRÉSIDENTE
10	MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
11	MISSION
12	SERVICES OFFERTS PAR LA COOPÉRATIVE
13	HOMMAGE LISE BÉDARD
14	RAPPORT ANNUEL 2023-2024 - EN RAFALE
23	LA COOP AIME RECONNAÎTRE SES AIDES À DOMICILE



PROPOSITION D'ORDRE DU JOUR
29^e ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE
20 JUIN 2024

1. Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue de la présidente
2. Vérification du quorum et de la conformité de l'avis de convocation
3. Adoption de l'ordre du jour
4. Adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 21 juin 2023
5. Rapport de la présidente
6. Rapport de la directrice générale
7. Rapport du trésorier et dépôt des états financiers pour l'exercice 2023-2024
8. Nomination d'un vérificateur externe
9. Élection des administrateurs
10. Questions et commentaires de l'assemblée générale
11. Levée de l'assemblée



À tous les membres et partenaires de la Coopérative de soutien à domicile de Laval

Objet : Convocation à la 29^e assemblée générale annuelle

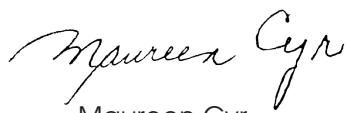
Chers membres,

Vous êtes chaleureusement invités à participer à la prochaine assemblée générale annuelle de la Coopérative où nous nous ferons un plaisir de vous présenter le bilan de l'année 2023-2024.

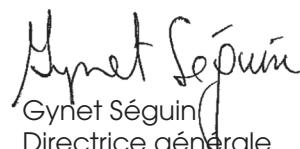
**Cette assemblée aura lieu le jeudi 20 juin 2024 à 13h30
Pavillon Bois-Papineau, 3235 boulevard Saint-Martin Est, Laval, H7E 5G8 (salle 213)**

Être membre de la Coopérative c'est avoir droit de parole et de vote. Les membres du Conseil d'administration et la direction générale vous invitent à utiliser ce droit en participant à cette assemblée générale annuelle.

Veuillez confirmer votre participation en donnant votre nom et numéro de membre par courriel à info@cooplaval.com ou par téléphone au 450-972-1313 poste 211 avant le 15 juin.



Maureen Cyr
Présidente



Gynet Séguin
Directrice générale



**PROCÈS-VERBAL
DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE
DU 21 JUIN 2023**

**Vingt-huitième Assemblée Générale Annuelle des membres
de la Coopérative de soutien à domicile de Laval**

Date : 21 juin 2023

Procès-verbal de la vingt-huitième assemblée générale annuelle des membres de la Coopérative, tenue le 21 juin 2023 à 13h38 à la salle communautaire du Pavillon Bois Papineau situé au 3235 St-Martin Est à Laval. Il y avait quorum.

PRÉAMBULE

Cindy Ospedale prend les présences.

Maureen Cyr déclare l'assemblée ouverte.

Gynet Séguin occupe son siège comme secrétaire d'office de l'assemblée.

Suite à l'avis de convocation qui a été remis aux membres par les préposés, les publications sur le site web de la Coopérative et sur les réseaux sociaux, et à sa parution le 5 et 12 juin 2023 dans le Courrier Laval, les preuves sont consignées aux archives de la Coopérative.

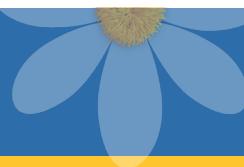
1. Tous les membres de la Coopérative ont été convoqués à l'assemblée générale annuelle. Le quorum exigé est de 10 personnes pour une assemblée générale annuelle et ce nombre a été atteint.
2. La présidente confirme la présence de 14 membres.
3. La présidente déclare donc l'assemblée générale légalement constituée.

La table de la présidence est formée des personnes suivantes :

Maureen Cyr, présidente

Gynet Séguin, directrice générale

France Gamache, trésorière



**ORDRE DU JOUR
DE LA RÉUNION DU 21 JUIN 2023**

1. Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue de la présidente
2. Vérification du quorum et de la conformité de l'avis de convocation
3. Adoption de l'ordre du jour
4. Adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 15 juin 2022
5. Mot de la présidente
6. Rapport de la directrice générale
7. Rapport de la trésorière et dépôt des états financiers pour l'exercice 2022-2023
8. Nomination d'un vérificateur externe
9. Élection des administrateurs
10. Questions et commentaires de l'assemblée générale
11. Levée de l'assemblée

1. Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue de la présidente

Maureen Cyr souhaite la bienvenue à tous.

2. Vérification du quorum et de la conformité de l'avis de convocation

(R.R.I., art. 7.1)

Voir en 1^{re} page le préambule, en ce qui a trait au quorum et à l'avis de convocation.

3. Adoption de l'ordre du jour

Il est proposé par André Paradis, appuyé par Louise Brûlé et résolu à l'unanimité d'adopter l'ordre du jour reproduit à la page qui précède.

4. Adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 15 juin 2022

Il est d'abord proposé par Henri Paul Boisvert, appuyé par Silvia Delle Donne et adopté à l'unanimité qu'une lecture abrégée du PV de l'AGA de l'an passé soit faite par Gynet Séguin. Puis il est proposé par Jacques Brouillard, appuyé par Pierrette Beaulieu et résolu à l'unanimité d'accepter ce procès-verbal.

5. Mot de la présidente

Maureen Cyr fait la lecture de son mot.

6. Rapport de la directrice générale

Gynet Séguin, Chantal Auclair, Manon Bourget et Cindy Ospedale font un rappel de la mission de la Coopérative et présentent les services offerts. Elles résument ensuite les activités de l'année 2022-2023, dont les points saillants se retrouvent dans le rapport annuel.

7. Rapport de la trésorière et dépôt des états financiers pour l'exercice 2022 2023

France Gamache, trésorière, fait la présentation des états financiers 2022-2023, élaborés par la firme Lefebvre Gendron Beaulieu Brisson. Les états financiers ont été adoptés par le CA.

8. Nomination d'un vérificateur externe

(R.R.I., art. 21.1)

Il est proposé par Pierre Bédard, appuyé par Lise Bédard, et résolu à l'unanimité de mandater la firme Lefebvre Gendron Beaulieu Brisson, pour la vérification de l'année financière 2023-2024.

9. Election des administrateurs

(R.R.I., art. 8.2, 8.3)

Le conseil d'administration est composé de onze (11) membres. La durée de leur mandat est de deux (2) ans. Six (6) administrateurs sont élus aux années paires et cinq (5) aux années impaires. Le groupe des cinq (5) administrateurs dont le terme expire aujourd'hui est composé de :

- Pierre Bédard se représente
- Silvia Delle Donne se représente
- Henri Paul Boisvert se représente
- Noella Lessard se représente
- France Gamache se représente

Tous les administrateurs sortant se représentent de nouveau. Aucune autre candidature n'a été reçue. Par conséquent, les cinq (5) administrateurs sortants sont réélus par acclamation pour un mandat de deux (2) ans.

10. Questions et commentaires de l'assemblée générale

Les membres apprécient la version du rapport annuel et disent en avoir beaucoup appris sur les activités.

Une membre se questionne sur le tutoiement des aides à domicile. Nous affirmons que le vouvoiement est la consigne donnée lors des formations, et préconisée tout au cours de l'emploi. Dans un but d'amélioration, la direction encourage ses membres à partager leurs préoccupations.

11. Levée de l'assemblée

À 15h13, sur proposition de Silvia Delle Donne, appuyée par André Paradis, il est résolu à l'unanimité de mettre fin à l'assemblée.

Maureen Cyr, présidente

Lise Bédard, secrétaire

Membres du conseil d'administration 2023-2024



Maureen Cyr
présidente



Pierre Bédard
vice-président



Lise Bédard
secrétaire



France Gamache
trésorière



Silvia Delle Donne
administratrice



Jacques Brouillard
administrateur



Henri-Paul Boisvert
administrateur



Pierrette Beaulieu
administratrice



Noëlla Lessard
administratrice



André Paradis
administrateur



Louise Brûlé
administratrice

Rencontres des administrateurs

Le conseil d'administration a tenu 6 réunions.

Le comité de vérification a tenu 2 réunions.

Le comité des ressources humaines a tenu 1 réunion.



Mot de la présidente

Maureen Cyr

Une autre année s'achève sans que nous ayons eu le temps de la voir passer. Pourtant, nous pouvons dire que nous aurons utilisé à bon escient le temps imparti. La dernière année aura été marquée par la reconnaissance du travail accompli, mais également par la maladie et le deuil.

En effet, notre secrétaire, Madame Lise Bédard est décédée subitement le 8 avril dernier. Dans les pages qui suivent, nous vous invitons à prendre connaissance de la section hommage à cette grande dame qui a su laisser sa marque tout au long de sa vie auprès de tous ceux qu'elle a côtoyés tant au niveau professionnel que personnel. De plus, Madame Silvia Delle Donne, une autre de nos administratrices, est présentement en convalescence pour une période indéterminée. Ces deux administratrices ont contribué de façon remarquable à l'essor de la Coopérative et leur absence ne laisse personne indifférent. Nous ne pourrions passer sous silence le départ de Gertrude, épouse de M. André Paradis, administrateur dont la complicité était belle à voir sur notre rapport annuel de l'an dernier. Ces événements nous rappellent l'importance de profiter de chaque moment, car demain ne nous est pas acquis.

En mai prochain, la Coopérative fêtera ses 30 ans. La pandémie nous a empêché de souligner notre 25^e anniversaire et nous comptons bien fêter en grand avec vous, chers membres.

En attendant, cette année nous avons déjà plusieurs raisons d'être fiers et célébrer nos « petites » victoires. En effet, nous avons réussi à atteindre nos prévisions budgétaires en matière d'heures effectuées pour certains services et même à les dépasser. Nous sommes conscients que les besoins sont immenses et que les efforts devront être renouvelés pour continuer sur cette lancée, mais nous sommes heureux de voir que nos efforts en matière de fidélisation de nos employés, portent leurs fruits. De plus, c'est avec la qualité et la stabilité des services en tête que nous amorçons un projet pilote avec le Centre intégré de santé et services sociaux de Laval, afin que nous soyons en mesure de desservir nos membres autant pour les services d'entretien ménager que pour les soins à la personne.

Si l'année a été marquée par des épreuves, elle a aussi été remplie de moment de reconnaissance pour la Coopérative qui fut nominée au Gala de l'ADRIQ en innovation sociale pour son projet de gériatrie et M. Pierre Bédard, notre Vice-président qui a reçu l'ordre du mérite coopératif, ainsi qu'un hommage lors du souper de Noël de la TRCAL en reconnaissance de ses 40 ans d'engagement bénévole tant auprès des jeunes que depuis plus de 20 ans au sein de la Coopérative. Pour ses faits d'armes, il a également reçu la médaille du lieutenant-gouverneur. Je suis très fière de dire que les résultats de la Coopérative sont en grande partie dus à l'engagement, tant de ses administrateurs que de ses employés sans eux rien ne serait possible. Au même titre que, sans votre confiance, la Coopérative n'existerait pas. Je tiens donc à terminer en remerciant chaleureusement tous et chacun d'entre vous et vous souhaiter un bel été rempli de douceur et de lumière.

À vous tous, un grand merci.



« La motivation, c'est quand les rêves enfilent leurs habits de travail »

(Benjamin Franklin)

Mot de la directrice générale

Gynet Séguin

Nous sommes très fiers de vous dévoiler les activités qui se sont déployées pendant la dernière année. Fiers, non pas parce que tout est accompli, mais bien parce les moyens mis en place pour répondre aux besoins d'un plus grand nombre de membres, portent leurs fruits. En effet, qui dit stabilité des services et croissance, doit dire attraction et fidélisation de ses ressources humaines, sans qui rien n'est possible. Il est vrai que nous n'avons ménagé aucun effort pour faire rayonner la Coopérative et la faire connaître à encore plus de membres, de partenaires et d'employés potentiels : partenariats avec des résidences pour aînés, conférences en matière de gériatrie sociale, nomination au gala de l'ADRIQ en innovation sociale, ne sont que quelques unes de ces initiatives.

Ces efforts servent cependant une cause bien plus grande que de faire parler de nous. L'objectif est d'insuffler un sentiment de fierté à nos employés qui sont responsables de ce succès, tout autant que vous, chers membres, par la confiance que vous investissez dans la Coopérative. En effet, nous croyons que cette fierté ressentie de travailler à la Coopérative est un élément important dans la fidélisation de nos employés. C'est pourquoi il est essentiel de saisir chaque opportunité pour souligner l'importance du travail que nos employés accomplissent chaque jour : la bonification des conditions de travail, la journée nationale des aides à domicile, la 4^e édition de notre « 3 heures de bonheur », en sont des exemples. Nous avons également investi des efforts, plus que jamais dans l'intégration et le suivi de nos employés, certains étant à leur première expérience de travail au Canada. En effet, cette année, nous avons accueilli trois employés issus de nos efforts de recrutement international. Cette expérience nous a permis d'enrichir notre processus d'intégration et de suivi pour l'ensemble de notre personnel. Cela nous a permis d'accroître nos forces vives et d'augmenter le nombre d'heures effectuées en entretien ménager de plus de 15% dépassant ainsi nos objectifs tant en matière de grands ménages, que de répit ou de soins à la personne. Nous vous remercions également pour votre contribution à ces efforts de fidélisation : votre patience et votre rétroaction continue constituent la clé pour des services de soutien à domicile adéquats.

Deux autres facteurs nous ont permis d'atteindre ses résultats : l'optimisation des tâches administratives avec l'amorce de notre virage numérique qui a permis de limiter la progression des coûts d'exploitation, jumelé à l'augmentation substantielle de l'aide financière octroyée aux membres via le programme d'exonération financière en soutien à domicile (PEFSAD) injectée en juillet dernier. C'est en effet, la conjoncture de ces deux éléments qui a permis à une majorité de membres de voir le coût de leurs services d'entretien ménager et de grands ménages diminuer par rapport à l'année précédente. Nous sommes habités par le rêve que toute personne désirant demeurer dans le confort de son foyer, devrait avoir le choix de le faire en recevant les services dont elle a besoin et nous y travaillons chaque jour. Cependant, rien de ceci ne serait possible sans l'implication de notre personnel - une mention toute spéciale à notre équipe administrative, le dévouement de nos administrateurs, la collaboration de nos partenaires communautaires, caritatifs, municipaux, institutionnels et gouvernementaux, ainsi que la confiance de nos membres.

Merci à vous tous de contribuer à faire que les rêves deviennent possibles.

Mission

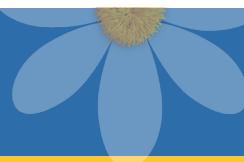
La Coopérative de soutien à domicile de Laval est une coopérative d'usagers à but non-lucratif qui offre différents services d'aide à domicile aux personnes âgées ou en perte d'autonomie. Fondée en 1995, à l'initiative des quatre CLSC de Laval, la Coopérative est également accréditée « Entreprise d'économie sociale ». En optant pour ce type d'organisation, elle a voulu s'investir d'une double mission sociale.

D'abord en offrant à tous ses membres des services d'aide à domicile de qualité ; des services qui sont à la fois stables, fiables, sécuritaires et professionnels. La Coopérative souhaite, ainsi, contribuer au prolongement de l'autonomie de ses membres et leur permettre de continuer à vivre chez eux le plus longtemps possible, dans le respect et la dignité.

Par cet engagement, la Coopérative veut également réaliser une seconde mission, soit de créer de bons emplois et offrir un travail gratifiant à des personnes qui partagent ses valeurs sociales et qui veulent mettre leurs compétences au service de ses membres. En leur offrant des emplois de qualité, adaptés à leur situation personnelle, la Coopérative veut permettre à ces personnes de s'intégrer dignement au marché du travail et de participer à la réalisation d'une mission sociale noble et essentielle.

Poursuivant cette double mission, la Coopérative cherche à conjuguer les besoins de ses membres à ceux de son personnel afin que chacun procure à l'autre une meilleure qualité de vie, une plus grande autonomie, le sentiment partagé d'être utile, d'être apprécié et d'avoir sa place au sein de la collectivité lavalloise.





Services offerts par la Coopérative

ENTRETIEN MÉNAGER RÉGULIER :

Ce service comprend l'entretien ménager régulier, la préparation de repas sans diète, l'entretien des vêtements et de la literie et l'approvisionnement et autres courses. Pour les membres admissibles, ce service est couvert par le programme d'exonération financière (PEFSADQ) du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

HABITATIONS ST-CHRISTOPHE (HSC) :

Cette alternative à l'hébergement est une association entre le Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSL), les HSC et la Coopérative. Exclusivement pour les résidents de ce complexe, la Coopérative assure tous les services d'assistance à la personne (SAP), les services d'aide à la vie domestique (AVD) ainsi que le service de cuisine.

GRAND MÉNAGE :

Ce service comprend le lavage des murs, plafonds et fenêtres. Pour les membres admissibles, ce service est couvert par le programme d'exonération financière (PEFSADQ) du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

RÉPIT POUR LE CISSS DE LAVAL :

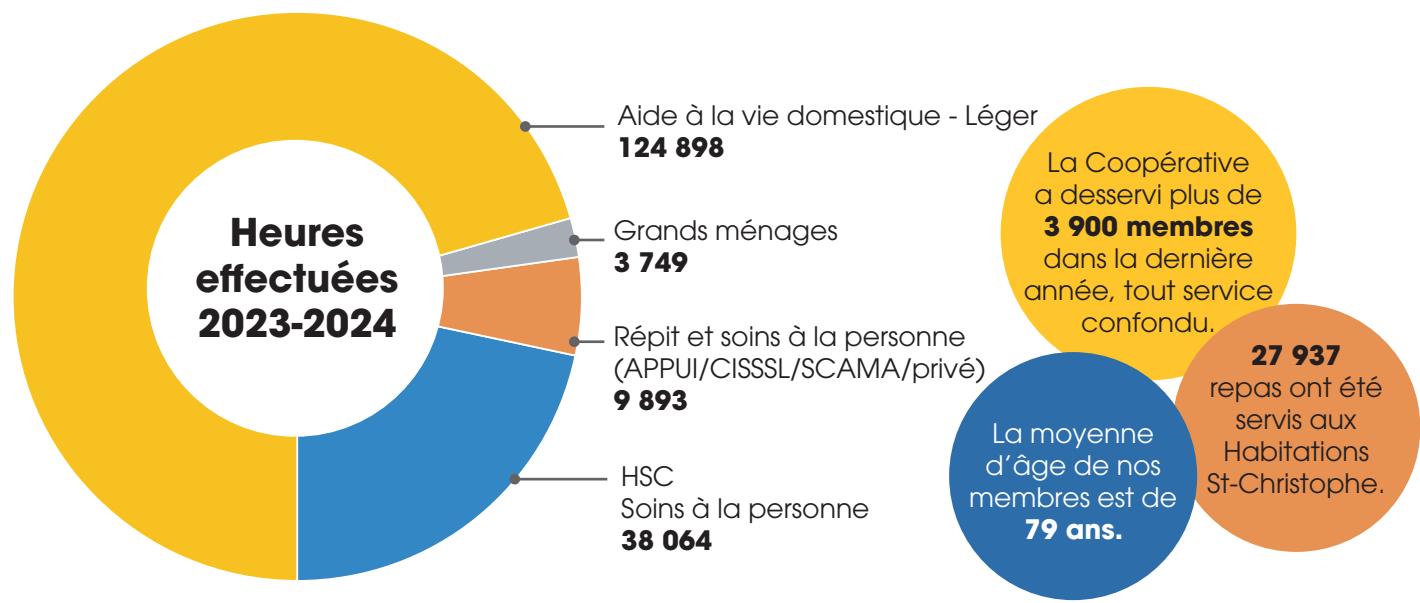
Nous avons une entente de service de répits régulier et soins palliatifs avec le Centre intégré de santé et de services sociaux. Nous offrons ce service exclusivement aux personnes aidantes référencées par le CISSL. Au besoin, ces services assurent l'assistance à la personne.

RÉPIT RÉGULIER ET PONCTUEL :

Ce service est en partenariat avec l'APPUI de Laval. Afin de mieux répondre aux besoins des proches aidants cette nouvelle entente permet à la Coopérative d'offrir du répit régulier et ponctuel. La subvention de l'APPUI finance en grande partie le coût des services, ce qui nous permet d'offrir nos services à très bas coût.

ASSISTANCE À LA PERSONNE ET SURVEILLANCE :

Depuis déjà plusieurs années, dans le cadre de projets fermés, nous offrons des services d'assistance à la personne et de répit. Nous sommes désormais prêts à offrir ces services à tous nos membres ! Pour en savoir plus sur nos services d'assistance à la personne, de répit privé et de surveillance intégrant l'ensemble de nos services en fonction des besoins de la personne, contactez Madame Brigitte Bachand au poste 236. Madame Bachand se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions !





Hommage Lise Bédard

Le 8 avril dernier, nous assistions à un phénomène assez unique : l'éclipse. Pendant quelques minutes, le soleil a disparu. Le 9 avril, une autre lumière s'est éteinte : notre administratrice depuis près de 17 ans est décédée subitement, nous laissant tous sous le choc. Cette force de la nature nous aura laissé croire jusqu'à la fin qu'elle était éternelle. Aujourd'hui, nous voulons profiter de notre rapport annuel pour lui rendre un ultime hommage.

Née à Saint-André-Avellin, dans la région de l'Outaouais, elle était l'aînée d'une famille de trois enfants. Sa mère, une ex-enseignante, lui a appris à observer la nature sous toutes ses formes et à acquérir toutes les notions pédagogiques qui lui serviraient tout au long de sa vie. Dès son jeune âge, ses talents d'organisatrice se font valoir, et elle participait à toutes les activités civiques.

Elle décroche un brevet d'enseignement et débute sa carrière d'enseignante à Montebello, où elle enseigne à des filles de 4^e et 5^e année. Un de ses confrères masculins, qui enseigne aux garçons des mêmes niveaux, a des difficultés avec la gestion de sa classe. Le directeur demande alors à Lise de changer de classe. Elle accepte à condition qu'on lui donne le même salaire que son collègue masculin qui gagne plus qu'elle. On lui refuse l'ajustement, parce qu'elle est une femme : on est en 1956. Elle refuse donc le poste et, soutenue par ses collègues, mettra en place un syndicat pour obtenir de meilleures conditions de travail. Elle se battra pendant des années avant d'obtenir gain de cause. Après son mariage, elle déménage en Ontario, à Orléans où elle fera de la suppléance pendant un an avant de revenir au Québec. C'est en 1968 qu'elle s'établit à Laval, où la Commission scolaire de Pont Viau lui reconnaît son brevet et son expérience, mais on refuse de lui faire signer un contrat de travail puisqu'elle est mariée. Elle sera finalement engagée par la Commission scolaire de Chomedey où elle y œuvrera jusqu'à la fin de sa carrière. Elle a été déléguée syndicale dans chaque école où elle a travaillé. À sa retraite, elle a fait partie du conseil sectoriel de l'AREQ (Association des retraités de l'enseignement du Québec) à plusieurs postes et a participé comme déléguée à de nombreux congrès. Elle a également été responsable pour cette même association de l'organisation des activités et voyages proposés aux membres.

Active retraitée, elle a beaucoup voyagé et a couché ses mémoires dans le livre « La ronde de mes souvenirs » afin de raconter son parcours de vie à sa famille et ainsi partager ses joies, ses épreuves et ses grandes réalisations. Femme de cœur et d'action, Lise Bédard n'a jamais fait les choses à moitié et a toujours mené d'une main de maître chacun des mandats qu'elle a choisis. Notamment, lorsque Monsieur Pierre Bédard l'a nominée pour être administratrice à la Coopérative, elle a accepté à condition que la majorité soit des femmes. En tant que bénévole au sein de la Coopérative, à titre d'administratrice et secrétaire, c'est 17 ans de sa vie qu'elle y a investis à faire valoir les besoins et les réalités des membres en plus d'organiser chacune des activités sociales auxquelles les membres du Conseil d'administration ont participé avec plaisir. Cette grande dame laisse derrière elle un legs et des souvenirs précieux qui nous console de son départ, mais nous rappellent que le travail n'est pas terminé. On peut toujours s'impliquer pour changer les choses auxquelles on croit. Merci Lise.

Rapport annuel 2023-2024 – En rafale

> Nos ressources humaines, notre force vive

Le travail d'aide à domicile est un travail exigeant tant physiquement que psychologiquement, mais combien nécessaire. Il est de notre devoir de le valoriser et de le faire connaître, afin que plus de gens désirant faire une différence auprès des personnes en perte ou en recherche d'autonomie, trouvent leur voie. Nous croyons fermement que la reconnaissance et la valorisation de ce métier sont essentielles pour attirer et retenir des professionnels dévoués et compétents. Nous avons assuré notre présence dans plus d'une quinzaine de salons de recrutement et d'événements corporatifs visant à faire connaître le métier et la Coopérative. Ensemble, nous pouvons améliorer le quotidien de nombreuses personnes!

Nous avons également accueilli en octobre dernier, nos trois employées issues de nos efforts de recrutement à l'internationale. Cette expérience nous a permis de développer une meilleure connaissance des partenaires lavallois qui constituent des ressources incontournables, afin d'accompagner les nouveaux arrivants et ainsi favoriser leur intégration à la société québécoise et lavalloise. Cela nous a aussi permis de mieux comprendre le parcours et les défis rencontrés par une partie de nos employés, enrichissant ainsi notre processus d'intégration générale. En outre, cette initiative internationale témoigne de notre engagement à diversifier notre équipe et à promouvoir une culture d'inclusion et de respect des différences. Nous sommes convaincus que cette diversité renforce notre organisation en apportant de nouvelles perspectives et compétences, tout en créant un environnement de travail plus riche et collaboratif.

Votre bienveillance et votre rétroaction nous permettent de mettre en place les formations spéciales appropriées, afin d'assurer la mise à niveau des techniques de travail lorsque requis. Grâce à votre engagement, nous pouvons continuellement améliorer la qualité de nos services.

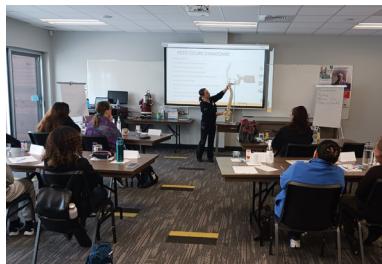


> Programme ambassadeur

Notre programme ambassadeur vise à faire rayonner la Coopérative comme un employeur offrant des emplois stables, de qualité, offrant de bonnes conditions de travail. Qui de mieux que nos employés et nos membres pour en parler à leur entourage? Intéressé(e)s à connaître les avantages de devenir un de nos ambassadeurs? Communiquez avec nous au (450) 972-1313 poste 240 ou par courriel à info@cooplaval.com.



La stabilité et la croissance des services passent par la fidélisation de nos employés. Nous avons donc continué d'investir dans nos programmes d'accompagnement au travail, notamment le Programme d'Apprentissage en Milieu de Travail : jumelage et suivis en services. Par ces initiatives, nous voulons accompagner adéquatement nos nouvelles recrues pour faire face aux défis rencontrés dans le cadre du métier d'aide à domicile. De plus, pour nos employés expérimentés, ces programmes leur donnent l'opportunité de diversifier leurs tâches et de mettre leur expertise à contribution enrichissant ainsi leur expérience professionnelle et contribuant à leur épanouissement au sein de la Coopérative.



➤ Virage numérique

Nous avons amorcé, à l'automne dernier, un virage numérique pour nous permettre d'optimiser nos communications avec nos aides à domiciles en plus d'accomplir des tâches administratives plus efficacement et ainsi offrir plus de services sans pour autant faire exploser les coûts. En effet, le respect de la capacité de paiement de nos membres est au sommet de nos priorités. Dans un contexte où l'inflation affecte l'alimentation et l'ensemble des services, il était important pour nous de limiter la hausse de nos tarifs afin que les effets bénéfiques du rehaussement important de l'aide financière survenu en juillet dernier, continuent de se faire sentir. À terme, ce sont plus de 175 aides à domiciles qui seront formés. Nous sommes convaincus que de donner les bons outils de travail à nos employés contribue à la qualité des services.



➤ Nomination au gala de l'ADRIQ

Nous avons également été très reconnaissants d'être nommés au prestigieux gala de l'ADRIQ dans la catégorie « Innovation sociale » pour le projet de gériatrie sociale et les services de stimulation cognitive que nos aides à domicile offrent par le biais d'applications sur leur tablette numérique.



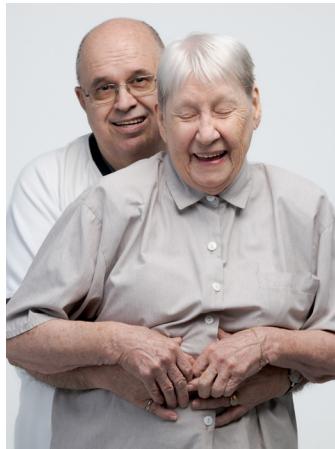
Sur les 23 dépôts de candidatures, nous avons fait partie des 8 entreprises nominées. Cela témoigne que le regard de la société change et de l'importance qui est maintenant accordée au vieillissement de la population et à la prévention qui est un incontournable pour contrer la perte d'autonomie et l'engorgement de notre système de santé. En effet, si nous désirons avoir des résultats différents de la réalité actuelle, nous devons adopter une attitude proactivité face à notre propre vieillissement : nous sommes tous les aînés de demain. Comment voulons-nous vivre cette étape de notre vie? C'est pour cela que la Coopérative est fière de contribuer à ce mouvement et nous continuerons donc de nous investir dans l'innovation pour le bien-être de nos membres.

> Qu'est-ce que c'est le soutien à domicile ?

Répit

Encore une fois cette année, grâce au financement de projets via l'APPUI, nous avons été en mesure de répondre à de nombreux besoins en matière de répit sur le territoire.

Les besoins des proches aidants sont en croissance. Nous sommes là pour offrir des services à une majorité de membres et devons donc nous assurer de faire une juste répartition des heures allouées. De ce fait, nous sommes toujours à l'affût de nouveaux partenaires pouvant nous permettre d'accroître notre offre de services. Nous n'avons rencontré aucune difficulté à atteindre les cibles que nous nous étions fixées, et nous savons que nous aurions pu desservir un nombre bien plus grand d'aidants. De ce fait, nous sommes toujours à l'affût de nouveaux partenaires pouvant nous permettre d'accroître notre offre de services. Entre temps, des services supplémentaires de répit sont disponibles à notre tarif régulier. N'hésitez pas à nous renseigner.



Notre approche personnalisée avec notre coordonnatrice permet aux proches aidants d'obtenir les réponses à leurs questions et préoccupations de façon qu'ils puissent pleinement bénéficier de ce service pour se ressourcer, avec la paix de l'esprit. Toujours soucieux d'apporter le meilleur service possible, notre écoute active nous permet d'ajuster les services en fonction de l'évolution des besoins. Nos suivis nous permettent également d'assurer une rétroaction constante à nos employés, contribuant positivement à la qualité de la relation entre l'employé, l'aidant et l'aidé. Les formations continues de nos employés en matière de vieillissement précoce nous permettent également d'agir rapidement pour référer vers les ressources appropriées et/ou mettre en place les activités qui contribueront à prévenir ou ralentir une perte d'autonomie plus grande, grâce aux conseillères de notre équipe de gériatrie sociale.

Services personnalisés et mixité des services

Nous avons également développé des services personnalisés pour répondre à un besoin croissant sur le terrain en lien avec l'aide lors des levers et des couchers, incluant l'hygiène, l'aide à l'habillage et à l'alimentation ou la vaisselle.

Ces services peuvent être modulés pour répondre aux besoins spécifiques des usagers : entretien ménager, surveillance, soins à la personne, stimulation cognitive, etc.



Depuis la mise sur pied du programme FAPAQE (Formation Adéquation des Préposés aux Aides à la vie domestique du Québec dans les EÉSAD) par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux et le Ministère de l'Éducation, en collaboration avec le Réseau des EÉSAD dont nous faisons partie, 80 aides à domicile ont été formées pour répondre aux besoins des usagers. Nos employés sont rémunérés pendant la formation qui est offerte gratuitement. Cette formation de 142 heures permet d'acquérir 4 compétences psychosociales et 4 compétences techniques. Ainsi, cette complémentarité permet d'offrir une gamme de services qui permettent des services stables et complets avec un minimum d'intervenants en collaboration avec le réseau de la santé.



> Notre partenariat avec Scama se poursuit

Notre partenariat avec le Centre SCAMA qui offre des activités diversifiées à son centre de jour se poursuit. Une de nos employées est présente pendant ces activités pour apporter une assistance aux aînés présents afin qu'ils puissent pleinement en profiter. Le taux de participation des usagers lors des activités nous permet de dire qu'elles répondent à un besoin de briser l'isolement et de sociabiliser. Nous sommes heureux de pouvoir y contribuer.

➤ Habitations St-Christophe

Depuis près de 20 ans, la Coopérative contribue au succès de cette alternative à l'hébergement en assurant les services de soins à la personne, les services alimentaires, l'entretien ménager ainsi que la coordination des activités de ce milieu de vie.

Les Habitations St-Christophe c'est 38 064 heures de services en soins à la personne, c'est aussi plus de 27 937 repas servis, mais c'est aussi un milieu de vie où les résidents évoluent en toute quiétude, dans le respect, le plaisir et la convivialité. Un milieu qui leur ressemble.

De plus, assurant maintenant la gestion immobilière, nous avons obtenu un financement dans le cadre du programme nouveaux horizons pour aînés (PNHA) et effectuer la réfection des aires de circulation, afin d'assurer la sécurité de nos résidents. Également, depuis le mois de décembre, notre partenariat avec la fondation Dr. Clown, nous a aussi permis d'assurer la visite de leurs attachants artistes thérapeutiques qui font des visites personnalisées à nos résidents.

Nous avons de plus reçu un don de \$10 000 de la Fondation Grace Dart qui nous permet de faire des activités au sein du milieu de vie pour que tous et chacun y trouvent des moments de bonheur.



➤ Rayonnement

Plus que jamais, le virage pour le soutien à domicile est présent dans le langage politique et citoyen. Notre vision est de suivre cette vague et de saisir cette opportunité pour nous positionner comme le partenaire incontournable de ce mouvement. Nous sommes résolus à mettre en place toutes les ressources nécessaires pour être présent et contribuer activement à la réussite de ce projet.

Pour atteindre cet objectif, nous avons mis en place plusieurs actions visant à accroître la visibilité de notre coopérative. Grâce à nos initiatives telles que la gériatrie sociale et la Brigade sensibilisation Laval, nous établissons des partenariats de confiance. La synergie entre nos missions respectives nous permettra de développer des liens solides avec d'autres acteurs du domaine, ouvrant ainsi la voie à de futures collaborations et complémentarités de services. Nous avons amorcé notre présence dans des résidences pour aînés, mais également dans les écoles ce qui nous permet de former les jeunes jusqu'aux aînés, afin de prévenir la perte d'autonomie et de permettre à chacun de rester dans le confort de son domicile le plus longtemps possible. Nous avons également assuré notre présence lors de différents salons et ainsi s'assurer que tous connaissent les services que nous offrons et en retour bien connaître les services offerts par nos partenaires.



En travaillant ensemble, nous pouvons explorer de nouvelles approches et trouver des solutions innovantes. Notre objectif commun est de permettre aux aînés de rester chez eux en toute sécurité le plus longtemps possible. C'est en unissant nos forces dans cette même direction que nous pourrons réaliser cette vision.

En effet, comme société nous sommes tous les aînés de demain et responsables de la manière dont nous voulons vieillir. Nous devons donc apprendre comment agir en prévention pour contrer le vieillissement pathologique qui mène à l'accélération de la perte d'autonomie. En prenant des mesures proactives dès maintenant, nous pouvons améliorer notre qualité de vie future. Nous sommes heureux de pouvoir contribuer à ce mouvement et de jouer un rôle actif dans la promotion d'un vieillissement en santé.

➤ Visite ministérielle

Cette année, nous avons eu l'honneur d'accueillir la ministre déléguée à la Santé, Mme Sonia Bélanger, ainsi que notre députée Céline Hatayan, lors de leur visite à la Coopérative. Nous leur avons présenté les différents services offerts par la Coopérative et discuté de notre projet de gériatrie sociale, visant à permettre à plus d'aînés de rester en toute sécurité dans le confort de leur foyer.



➤ Reconnaissance pour un administrateur engagé

Nous tenons à exprimer notre profonde reconnaissance à M. Pierre Bédard, notre Vice-Président, qui a reçu trois prix prestigieux cette année. Bénévole dévoué depuis plus de 60 ans, M. Bédard a présidé la Coopérative de soutien à domicile de Laval pendant 20 ans. Son engagement pour le maintien des aînés chez eux, dans le respect et la dignité, ainsi que sa promotion de l'intégration sociale des femmes au sein des conseils d'administration et du soutien à domicile comme solution humaine, sont exemplaires. Visionnaire, il a su créer une communauté inclusive avec une passion inébranlable.

Les trois prix qu'il a reçus cette année sont :

- La médaille du Lieutenant-Gouverneur du Québec pour son dévouement et son engagement remarquable.
- L'hommage de la TRCAL en reconnaissance de ses nombreuses années de bénévolat.
- L'Ordre du Mérite Coopératif, 2^e degré (CQCM).

Nous saluons et célébrons les réalisations de M. Bédard, dont l'impact sur notre communauté est inestimable.



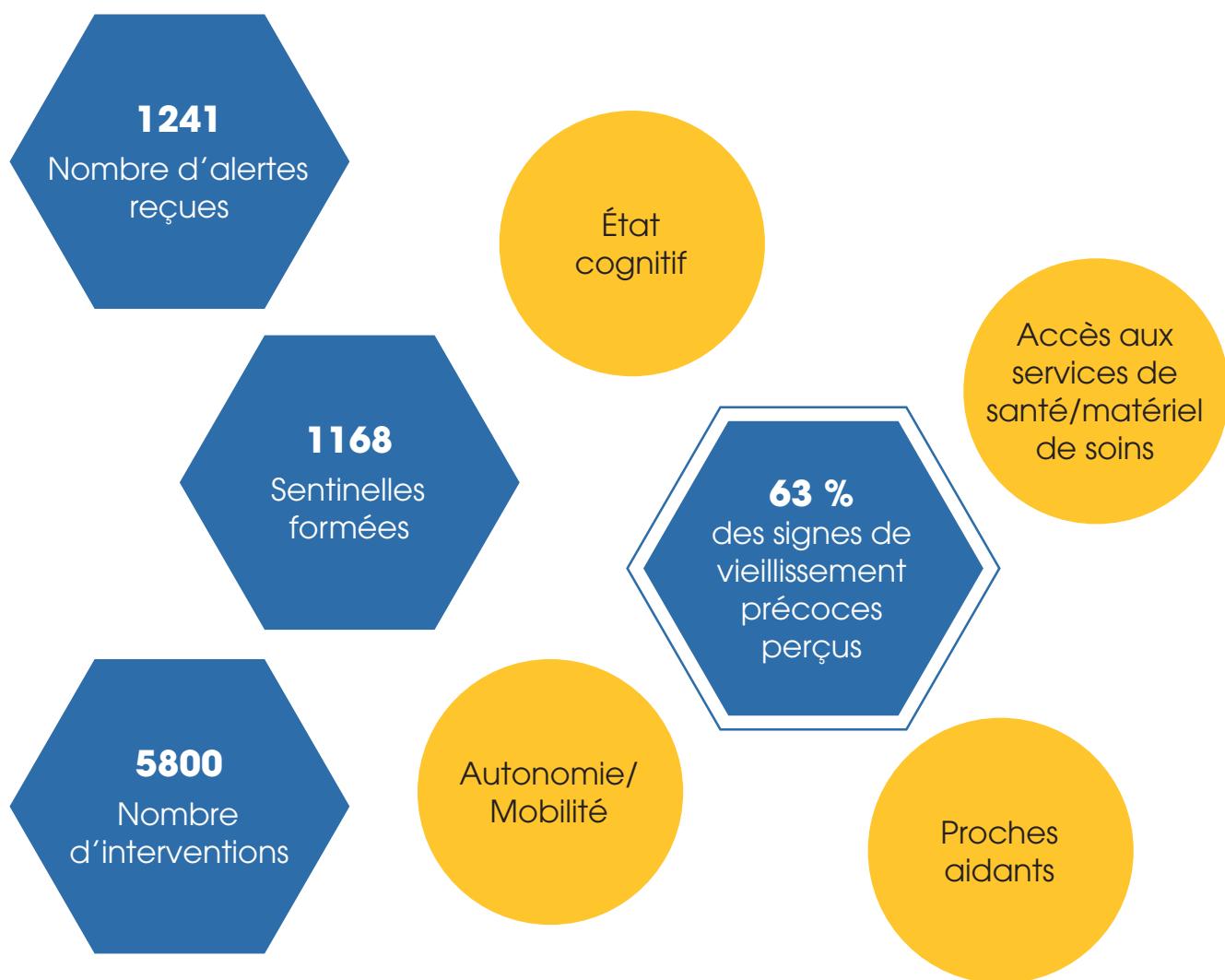


► La gériatrie sociale

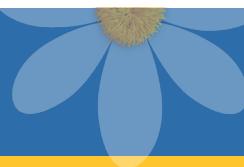
Le projet de gériatrie sociale s'est amorcé en février 2020. L'objectif étant de bâtir autour des aînés, une communauté bienveillante à l'affût des signes de vieillissement accéléré et de mettre en place les services nécessaires pour l'enrayer. La force du partenariat avec les organismes communautaires et la complémentarité de leurs services a permis de mettre en place un filet de sécurité qui a déjà donné des résultats impressionnantes comme en témoigne les statistiques que nous vous partageons ci-après.



LA GÉRIATRIE SOCIALE : RÉALISATIONS DEPUIS LE DÉBUT DU PROJET*



*Données colligées du 25 mai 2021 au 31 mars 2024



► **Brigade Sensibilisation Laval**

Voici déjà 2 ans que la Coopérative est le fier employeur des agents de sensibilisation qui se déploient dans les quartiers de Laval pour aller à la rencontre des citoyens et s'assurer qu'ils soient informés des ressources disponibles pour répondre à leurs besoins. Chaque jour, nos équipes sillonnent les rues pour aller à la rencontre des citoyens isolés et vulnérables et s'assurer qu'ils aient accès aux ressources dont ils ont besoin.

Cette démarche nous permet de prendre le pouls de la population et de ses besoins sur le terrain, et de relayer l'information à nos partenaires communautaires, municipaux et institutionnels pour qu'ils puissent adapter leur offre de services en conséquence.

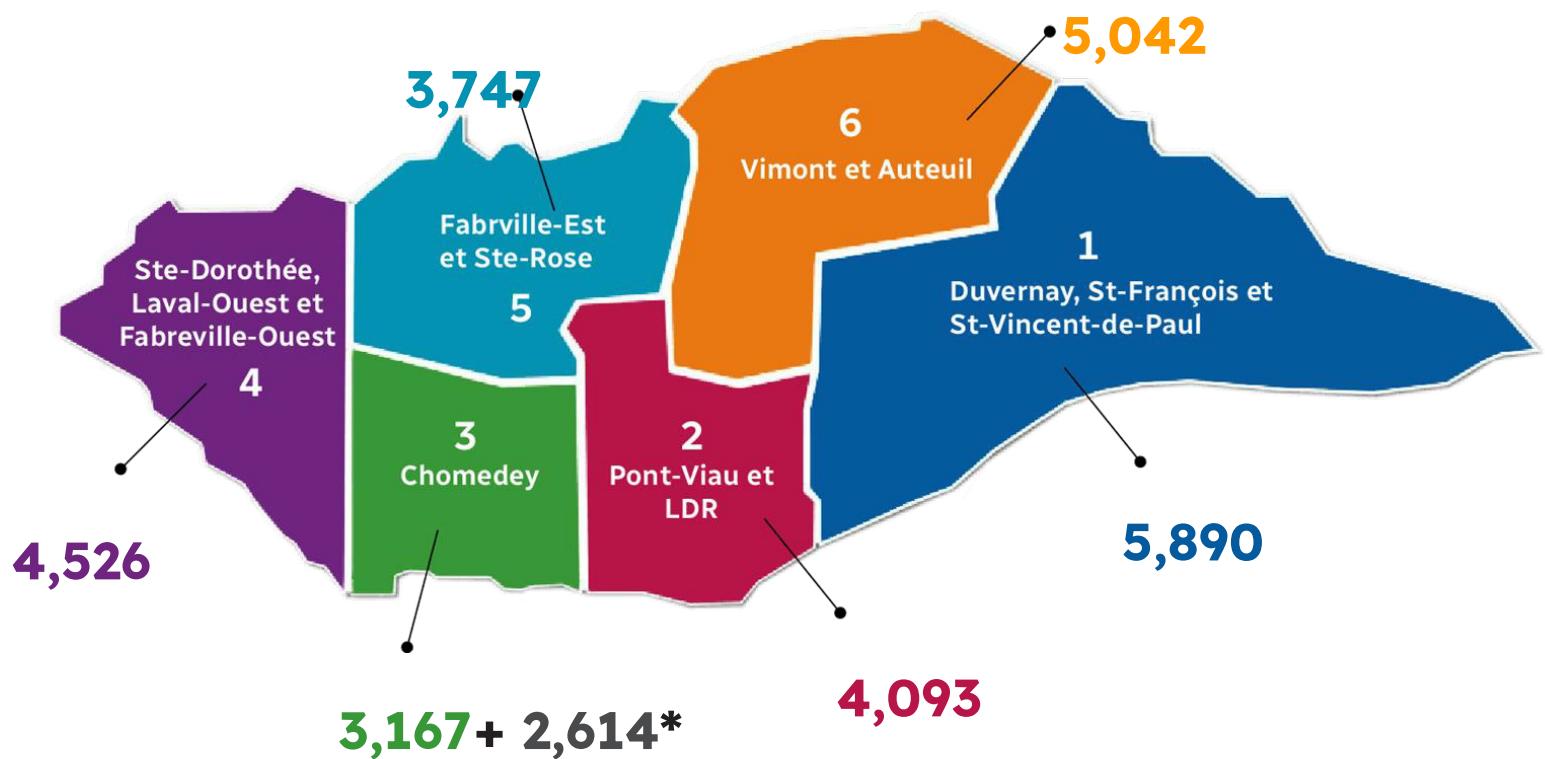
Voici ci-après le portrait qu'a permis de dresser les missions de la Brigade dans la dernière année et ses résultats.





NOMBRE DE PORTES COGNÉES DANS LE “SEULE”
CADRE DU PORTE À PORTE

**TOTAL:
28,632**



*Personnes rencontrées lors d'activités de prévention sur les chaleurs accablantes en collaboration avec la Sécurité Civile de la Ville de Laval



PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS DES LAVALLOIS.E.S

Duvernay, St-François et St-Vincent-de-Paul	Pont-Viau et Laval-des-Rapides	Chomedey
1-Violence ou petite délinquance 2-Incivisme et insécurité 3-Conflits entre voisins 4-Mécontentement dans la gestion et l'entretien du quartier 5-Absence d'infrastructures, en particulier les services de loisirs et les services de mieux-être pour les aînés	1-Incivisme et insécurité 2-Violence ou petite délinquance 3-Mécontentement dans la gestion et l'entretien du quartier par la ville 4- Coût de la vie 5- Absence des services de mieux-être pour les aînés 6-Conflits entre voisins et ou commerces	1-Conflits familiaux 2-Loisirs 3-Alimentation 4-Incivisme et insécurité

Ste-Dorothée, Laval-Ouest et Fabreville-Ouest	Fabreville-Est et Ste-Rose	Vimont et Auteuil
1-Absence des services de mieux-être pour les aînés 3-Mécontentement dans la gestion et l'entretien du quartier	1-L'accès à l'emploi 2-Conflits familiaux 3-Absence de services de mieux-être pour les aînés	1-Conflits entre voisins 2-Mécontentement dans la gestion et l'entretien du quartier 3-Conflits familiaux

La Coop aime reconnaître ses aides à domicile

➤ 3 Heures de Bonheur - 4^e édition

Cette année, notre partenariat avec l'organisme 'Les Petits Frères' s'est poursuivi avec notre activité qui vise à sensibiliser la population à l'importance du métier d'aide à domicile.

Cette édition est venue confirmer l'engagement de nos employés à faire du chez soi, le premier choix. En effet, l'an dernier, une trentaine d'aides à domicile avaient donné 3 heures de leur temps bénévolement pour offrir un moment de bonheur, un 3 heures de bonheur à un aîné isolé et dans le besoin. Cette année, nos aides à domicile étaient plus de 50 à y participer. L'événement familial qui s'en est suivi pour souligner et célébrer le travail remarquable de nos employés, s'est déroulé au Collège Letendre où un dîner a été servi, suivi d'un spectacle musical en présence de la classe politique provinciale et municipale. En effet, Mme Sonia Bélanger, Ministre déléguée à la Santé, M. Christopher Skeete, Ministre délégué de l'économie, Ministre responsable de la lutte contre le racisme, Ministre responsable de la région de Laval, Mme Céline Haytayan, Députée de Laval-des-Rapides et Mme Seta Topouzian en remplacement de Mme Sandra El-Helou, Conseillère municipale responsable du dossier des aînés, étaient présents pour témoigner du dévouement de notre personnel et contribuer à la reconnaissance de la valeur de leur métier. Tous ont contribué à faire de cet événement un franc succès. Les retours positifs des bénéficiaires ont confirmé l'importance et l'impact positif de cette initiative sur leur bien-être et leur qualité de vie, renforçant ainsi l'engagement de nos employés envers la communauté.



  www.cooplaval.com

312A, boul. Cartier Ouest, Laval (Québec) H7N 2J2
Téléphone : 450 972-1313 • Télécopieur : 450 972-1919
info@cooplaval.com



Des gens qu'on aide,
un travail qu'on aime.