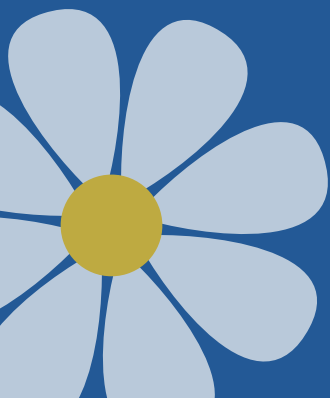


Rapport Annuel



2025-2026





Grandir ensemble au service de la communauté!

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



www.cooplaval.com

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

Table des matières

4

Proposition d'ordre du jour

5

Avis de convocation

6

Procès-verbal de l'Assemblée Générale
Annuelle du 19 juin 2025

9

Membres du Conseil d'Administration 2025-2026

10

Mot de la Présidente

11

Mot de la Directrice Générale

12

Mission, Vision et Valeurs

14

Services offerts par la Coopérative

15

Heures effectuées 2025-2026

16

Rapport annuel 2025-2026 - En rafale

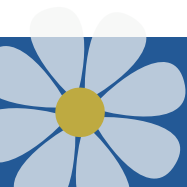


PROPOSITION D'ORDRE DU JOUR

31E ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

23 JUIN 2026

1. Mot de bienvenue de la présidente
2. Vérification du quorum et ouverture de l'assemblée
3. Nomination de la présidence et du secrétariat d'assemblée
4. Lecture de l'avis de convocation
5. Lecture et adoption de l'ordre du jour
6. Adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 19 juin 2025
7. Rapport de la présidente
8. Rapport de la directrice générale
9. Rapport du trésorier et dépôt des états financiers pour l'exercice 2025-2026
10. Recommandation du conseil d'administration sur les trop-perçus
11. Nomination d'un auditeur externe
12. Modification du règlement de régie interne
13. Modification des statuts de constitution :
 - a. Modification du nom de la Coopérative (Ajout de la dénomination de Coopérative d'intérêt collectif (« CIC »))
 - b. Modification de l'objet- Ajout d'un autre objet : La Coopérative est exploitée dans l'intérêt de la collectivité qu'est la ville de Laval. »
 - c. Modification des autres dispositions : Ajoute de la mention « et ne versera aucun intérêt sur les parts privilégiées émises aux membres. Par conséquent, la Coopérative est à but non lucratif. »
14. Élection des administrateurs
15. Questions et commentaires de l'assemblée générale
16. Levée de l'assemblée





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

Objet : Convocation à la 31^e assemblée générale annuelle

Chers membres,

Vous êtes chaleureusement invités à participer à la prochaine assemblée générale annuelle (AGA) de la Coopérative. En plus des sujets habituellement abordés lors de l'AGA, dont la présentation du bilan de l'année 2025-2026, cette AGA marque une étape importante, car les membres auront l'occasion de réaffirmer le statut non lucratif de la Coopérative et de souligner son ancrage communautaire.

Cette assemblée aura lieu le mardi 23 juin 2026 à 13h30

**À la Coopérative de soutien à domicile de Laval, 312 A. Boulevard Cartier Ouest, Laval,
H7N 2J2**

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.

Veillez 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 213 **avant le 19 juin.**

Veillez consulter le tableau des modifications proposées au règlement de régie interne, les modalités de mise en candidature pour un poste d'administrateur, les projets de résolutions à être adoptées lors de l'AGA, ainsi qu'un document contenant les informations sur les parts sociales des membres, en suivant le lien suivant : www.cooplaval.com.

Ces documents peuvent également vous être transmis par courriel sur demande à l'adresse suivante : info@cooplaval.com.

Veillez noter que si vous nous avez remis votre courriel, nous vous avons déjà envoyé l'ensemble des documents pour votre consultation.

Maureen Cyr
Présidente

Chantal Auclair
Co-directrice générale

Manon Bourget
Co-directrice générale



**PROCÈS-VERBAL
DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE
DU 19 JUIN 2025**

**Trentième Assemblée Générale Annuelle
des membres de la Coopérative
de soutien à domicile de Laval**

Date : 19 juin 2025

Procès-verbal de la trentième assemblée générale annuelle des membres de la Coopérative, tenue le 19 juin 2025 à 09h44 au siège de la Coopérative de soutien à domicile de Laval situé au 312 A. Boulevard Cartier Ouest. Il y avait quorum.

PRÉAMBULE

Maureen Cyr déclare l'assemblée ouverte.

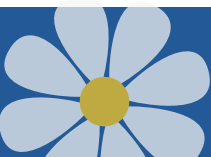
Gynet Séguin occupe son siège comme secrétaire d'office de l'assemblée.

Suite à l'avis de convocation qui a été transmis aux membres par courriel, remis en main propre par les aides à domicile, publié sur le site web de la Coopérative et diffusé sur les réseaux sociaux, ainsi qu'à sa parution le 2 et 9 juin 2025 dans le Courrier Laval, les preuves de diffusion ont été dûment consignées dans les 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 4 membres.
- 3) La présidente déclare donc l'assemblée générale légalement constituée.

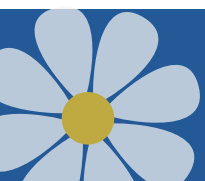
La table de la présidence est formée des personnes suivantes :

**Maureen Cyr, présidente
Gynet Séguin, directrice générale
France Gamache, trésorière**



ODJ de la réunion du 19 juin 2025

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 20 juin 2024
5. Rapport de la présidente
6. Rapport de la directrice générale
7. Rapport de la trésorière et dépôt des états financiers pour l'exercice 2024-2025
8. Recommandation du conseil d'administration sur les trop-perçus
9. Nomination d'un vérificateur externe
10. Élection des administrateurs
11. Questions et commentaires de l'assemblée générale
12. 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 1re 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 Pierre Bédard, appuyé par Jacques Brouillard 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 20 juin 2024

Il est d'abord proposé par Sylvie Cloutier, appuyée par Pierre Bédard 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 Micheline Velardo, appuyée par André Paradis 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 fait un rappel de la double mission de la Coopérative et présente les services offerts. Elle résume ensuite les activités de l'année 2024-2025, dont les points saillants se retrouvent dans le rapport annuel avec l'intervention de Chantal Auclair ainsi que Manon Bourget.

7. Rapport de la trésorière et dépôt des états financiers pour l'exercice 2024 2025

France Gamache, trésorière, fait la présentation des états financiers 2024-2025, élaborés par la firme Beaulieu Brisson. Les états financiers ont été adoptés par le CA.

8. Recommandation du conseil d'administration sur les trop perçus (R.R.I., art. 22.1)

Il est proposé par France Gamache, appuyée par Pierre Bédard d'affecter à la réserve générale les trop-perçus de l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2025.

9. Nomination d'un vérificateur externe (R.R.I., art. 21.1)

Il est proposé par André Paradis, appuyé par Jacques Brouillard, et résolu à l'unanimité de mandater la firme Beaulieu Brisson, pour la vérification de l'année financière 2025-2026.

10. Élection 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 :

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

11. Questions et commentaires de l'assemblée générale

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

Une membre mentionne qu'il s'agit de sa première participation à l'assemblée générale annuelle et également de la première fois qu'elle entend parler de la Brigade. Elle demande si la Brigade couvre l'ensemble du territoire lavallois.

Concernant le service de lavage de vitres, un membre mentionne que l'appel pour fixer le rendez-vous est souvent fait la veille pour le lendemain. Il suggère, si possible, d'aviser 2 à 3 jours à l'avance, car certains membres ont des rendez-vous médicaux et aimeraient pouvoir mieux s'organiser. Il précise néanmoins qu'il ne souhaite pas perdre l'accès à ce service très apprécié.

Une autre membre qui participe pour la première fois remercie l'équipe pour la présentation et le rapport annuel, qu'elle a trouvés très informatifs. Elle souligne que cela lui permet de mieux comprendre les activités de la Coopérative.



Suite du PV

André Paradis tient à souligner que le 15 juin est la Journée nationale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées, un rappel important pour tous.

Pierre Bédard exprime son appréciation pour le rapport annuel, qu'il juge clair et bien présenté.

Aucune autre question n'a été posée.

Dans un but d'amélioration, la direction encourage ses membres à partager leurs préoccupations.

La directrice générale, Gynet Séguin conclut en soulignant qu'en date du 25 mai dernier, la Coopérative a célébré son 30e anniversaire. Elle rappelle avec fierté ces 30 ans d'engagement enracinés dans la communauté. Pour souligner cette étape importante, un livre de l'histoire de la Coopérative est remis à titre de cadeau commémoratif.

12. Levée de l'assemblée

À 11h56, sur proposition de France Gamache, appuyée par Micheline Velardo, il est résolu à l'unanimité de mettre fin à l'assemblée.

Maureen Cyr, présidente

Pierre Bédard, secrétaire



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2025-2026



Maureen Cyr
Présidente



Henri-Paul Boisvert
Vice-Président



Pierre Bédard
Secrétaire



France Gamache
Trésorière



Pierrette Beaulieu
Administratrice



Jacques Brouillard
Administrateur



Sylvie Cloutier
Administratrice



Silvia Delle Donne
Administratrice



Noella Lessard
Administratrice



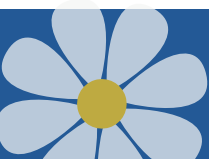
Micheline Velardo
Administratrice



André Paradis
Administrateur

RENCONTRES DES ADMINISTRATEURS

- Le conseil d'administration a tenu 7 réunions.
- Le comité exécutif a tenu 4 réunions.
- Le comité de vérification a tenu 2 réunions.
- Le comité des ressources humaines a tenu 1 réunion.



Mot de la Présidente



Maureen Cyr

Bonjour à vous tous,

Une autre année bien remplie s'achève, et avant de reprendre notre bâton de pèlerin, il me semble essentiel de revenir sur les moments marquants qui ont jalonné 2025-2026.

Les grands défis du soutien à domicile ont tous un dénominateur commun : l'humain. Qu'il s'agisse de nos employé.e.s ou de nos membres, notre responsabilité est d'être à l'écoute, d'offrir les outils et les ressources nécessaires à leur épanouissement et de créer un environnement où chacun peut recevoir ou offrir un service de qualité.

Consciente de cette réalité, la Coopérative a fait un pas important cette année en accueillant une directrice des ressources humaines. Son expertise apporte structure, efficacité et cohérence à un moment où les besoins de nos membres croissent rapidement. Offrir le bon service, au bon moment et de la bonne façon : voilà l'engagement qui guide notre démarche d'amélioration continue.

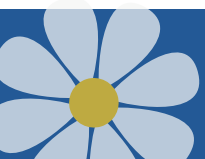
Cette volonté s'est concrétisée par un premier sondage de satisfaction, qui nous a permis d'apporter des correctifs rapides, notamment la refonte de notre système téléphonique. Ce processus se poursuivra avec la mise en place de différents moyens, afin de rejoindre encore davantage notre clientèle et de répondre plus précisément à leurs attentes.

Notre rayonnement s'est également poursuivi sur la scène internationale grâce à notre participation à la délégation lavalloise au GSEF (Global Social Economic Forum) de Bordeaux. Nous y avons échangé avec des acteurs engagés du soutien à domicile et nous sommes inspirés des meilleures pratiques à travers le monde. Je suis fière de constater que notre modèle, porté par le mouvement des EÉSAD, se trouve à l'avant garde et inspire plusieurs organisations.

Je suis tout aussi fière d'avoir présidé la collation des grades de près de 45 de nos aides à domicile ayant obtenu leur diplôme en soins à la personne. Même si cette réussite a été assombrie par la perte des contrats de soins que nous détenions depuis près de deux ans, je demeure convaincue que les appels d'offres basés uniquement sur le plus bas soumissionnaire – sans réelle mesure de la qualité – ne représentent qu'un recul temporaire. Notre expertise, nos pratiques structurées, notre projet en gériatrie sociale, notre formation continue et l'encadrement offert à nos employé.e.s font de nous un partenaire incontournable du soutien à domicile. Nous avons d'ailleurs été reconnus pour cette excellence avec le prix Dunamis de la Chambre de commerce de Laval pour l'entreprise d'économie sociale de l'année. Ce n'est qu'une question de temps avant que ces services soient pleinement reconnus et intégrés au financement du PEFSAD.

Je ne peux passer sous silence l'année de transition que nous vivons avec le départ à la retraite de Gynet et la nomination de Chantal et Manon à titre de co-directrices. Forts du passé, nous écrivons l'avenir. Merci à chacune d'elles pour leur engagement et leur leadership.

Merci également à nos employé.e.s, à nos administrateurs et à vous, chers membres. Votre engagement et votre confiance rendent tout cela possible.



Mot de la Directrice générale



Gynet Séguin

«Dans 20 ans, vous serez plus déçu par les choses que vous n'avez pas faites que par celles que vous avez faites. Alors sortez des sentiers battus. Mettez les voiles. Explorez. Rêvez. Découvrez.»

Mark Twain

Quelle année particulière que celle où l'on choisit de céder sa place, de transmettre le flambeau et d'offrir à la relève l'espace nécessaire pour mettre ses propres couleurs à une mission qui a occupé tant de place dans mon cœur et dans mes pensées depuis ce matin de printemps 2015 où la Coopérative est entrée dans ma vie.

Notre parcours a été jalonné de défis, certains relevés avec succès, d'autres encore à parfaire. Je pense aux partenariats que nous avons bâtis autour de la prévention et de la qualité du soutien à domicile, en collaboration avec les acteurs communautaires et institutionnels, dans le respect de notre complémentarité. Je pense aussi aux luttes menées — et à poursuivre — pour que les soins à la personne cessent d'être marchandisés et demeurent accessibles à toutes et à tous.

Je porte une immense fierté pour nos employé.es, qui incarnent chaque jour la mission du soutien à domicile, que ce soit auprès de nos membres ou en soutien aux services dans l'ombre. Je garde aussi en mémoire la détermination que nous avons puisée auprès d'administrateurs engagés et souteneurs, ainsi que la satisfaction d'avoir rendu nos services accessibles à une majorité de Lavallois. Toutes ces expériences, toutes ces émotions, font désormais partie du bagage que j'emporte avec moi.

Je suis à la fois heureuse et triste. Heureuse, parce que la relève est assurée : deux co-directrices, engagées depuis plusieurs années au sein de notre organisation, prendront la direction générale. Elles portent les mêmes valeurs que celles qui m'habitent depuis le début, et je sais que la Coopérative poursuivra sa route entre de bonnes mains. Triste, parce que je quitterai bientôt un quotidien qui m'a profondément nourri.

Beaucoup reste à accomplir pour que le Québec se dote d'un véritable rempart face au vieillissement accéléré de la population : un soutien à domicile solide, structuré et accessible. Je demeure convaincue que la réponse la plus juste et la plus durable réside dans les entreprises d'économie sociale en soutien à domicile comme la nôtre. Les reculs momentanés ne sont que des occasions de reprendre notre élan, plus efficaces et plus pertinents que jamais.

Merci à nos employé.es, à nos administrateurs et à vous, chers et chères membres, pour la confiance que vous m'avez accordée afin de mener ce grand navire à travers les remous de la dernière décennie. Merci à nos deux co-directrices pour leur engagement et leur confiance. C'est maintenant à votre tour de faire vôtre cette belle citation de Mark Twain.



Bon voyage!

Gynet Séguin

Mission et Vision

Une réflexion collective au cœur de notre évolution

Au cours de la dernière année, la Coopérative a poursuivi un important travail de réflexion et d'alignement stratégique amorcé l'année précédente avec l'accompagnement d'Investissement Québec. Cette démarche, menée en collaboration avec le comité de direction et différents acteurs de l'organisation, visait à revisiter les fondements qui guident notre identité collective.

À travers plusieurs échanges et exercices de réflexion avec les employés et nos administrateurs, nous avons entrepris une mise à jour de notre mission, de notre vision et de nos valeurs afin qu'elles reflètent davantage l'évolution de notre organisation, les réalités actuelles du milieu ainsi que les aspirations qui nous portent vers l'avenir.

Ce travail nous a permis de consolider notre culture organisationnelle, de renforcer notre sentiment d'appartenance et de réaffirmer notre engagement envers nos membres, nos employés et notre communauté. Les nouvelles formulations présentées ci-dessous incarnent notre volonté de poursuivre le développement d'une Coopérative humaine, inclusive et profondément enracinée dans ses valeurs.

Notre mission

La Coopérative repose sur une mission sociale, au cœur de son identité.

Soutenir l'autonomie de nos membres en leur offrant des services personnalisés dans le respect de leurs besoins, afin qu'ils puissent vivre pleinement à domicile.

« Une mission humaine, enracinée dans la communauté lavalloise. »



Notre vision

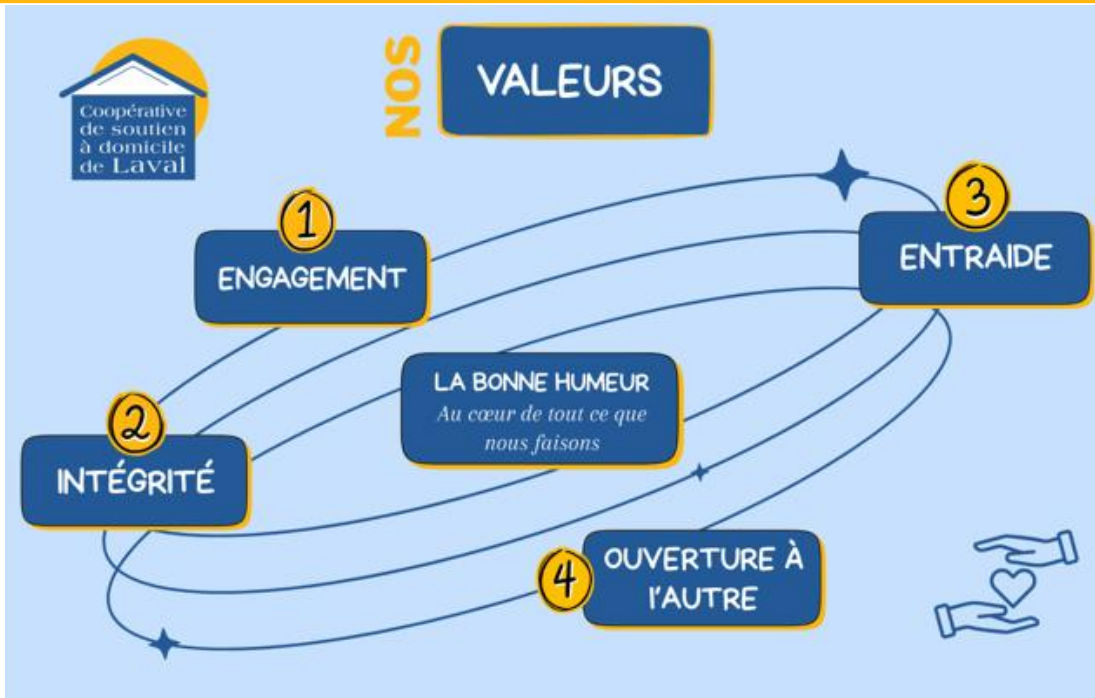
Être le pilier incontournable du soutien à domicile à Laval, en célébrant la diversité des parcours et en plaçant la solidarité au cœur de chaque action, tant envers les membres qu'envers les employés.

Par la coopération et la bienveillance, faire de chaque geste et chaque emploi une contribution concrète à un changement social durable, porteur de sens.

« Chez soi, pour la vie. »



Valeurs



	NOS VALEURS		
①	<p>L'engagement est la valeur fondatrice de la Coopérative. Il a donné naissance à notre mission sociale et communautaire et continue de l'animer chaque jour. Il nourrit la solidarité entre membres, employés et partenaires, et transforme nos intentions en actions concrètes.</p> <p>Être engagé, c'est assumer ses responsabilités avec rigueur et humanité. C'est vouloir changer les choses, s'investir pleinement et répondre collectivement avec constance aux besoins des personnes que nous côtoyons.</p> <p>« L'engagement, c'est le cœur en action. »</p>	③	<p>L'entraide est une valeur fondatrice de la Coopérative, profondément enracinée dans notre mission sociale. Elle incarne le soutien mutuel, la responsabilité partagée et l'engagement envers le bien-être collectif.</p> <p>Elle dépasse la simple collaboration, elle repose sur la conviction que nous contribuons collectivement au bien-être des personnes que nous côtoyons.</p> <p>« L'entraide, c'est partager avec cœur, avancer ensemble. »</p>
②	<p>À la Coopérative, l'intégrité est une valeur centrale qui guide nos actions et nos décisions. Elle se manifeste par une volonté constante à agir avec honnêteté, transparence, éthique et cohérence, dans le respect des personnes que nous côtoyons et de notre double mission.</p> <p>Fondement de la confiance, elle garantit des services bienveillants, respectueux des droits et de la dignité de chacun. Être intègre, c'est faire preuve de discernement dans les situations complexes, en prenant des décisions justes et responsables.</p> <p>« L'intégrité, c'est servir avec cœur, agir avec droiture. »</p>	④	<p>L'ouverture à l'autre est une valeur essentielle qui guide notre manière d'entrer en relation avec les personnes que nous côtoyons. Elle repose sur l'écoute sans jugement et sur l'adaptation aux réalités de chacun.</p> <p>Dans un milieu marqué par la diversité, elle nous invite à faire preuve de curiosité bienveillante, à valoriser les différents parcours, à créer des liens authentiques et à bâtir une communauté où chaque voix compte.</p> <p>« L'ouverture à l'autre, c'est écouter avec cœur, accueillir sans jugement. »</p>

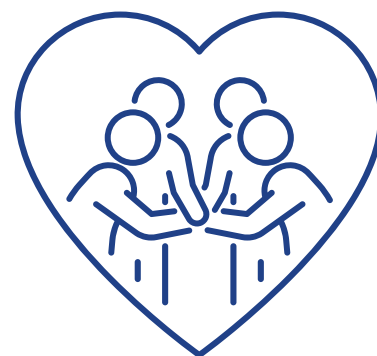
Au cœur de tout ce que nous faisons:



La bonne humeur est bien plus qu'une attitude passagère : c'est un état d'esprit que nous choisissons de cultiver chaque jour.

Elle se manifeste dans notre façon de nous saluer, de collaborer, de faire face aux imprévus et de prendre soin les uns des autres. Elle crée un climat de travail chaleureux, respectueux et stimulant, où chacun se sent accueilli et valorisé.

« La bonne humeur, au cœur de notre engagement envers les autres. »



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).

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 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!

HABITATIONS ST-CRISTOPHE (HSC):

Cette alternative à l'hébergement est une association entre le Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSSL), 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.

RÉSIDENCE LOUISE BEAUCHAMP (RLB):

Exclusivement pour les résidents de ce complexe, la Coopérative assure le service de cuisine et de distribution des repas, favorisant une alimentation saine et adaptée aux besoins des résidents.



Pour nous rejoindre
312A, boul. Cartier ouest
Laval (Québec) H7N 2J2
450-972-1313 cooplaval.com



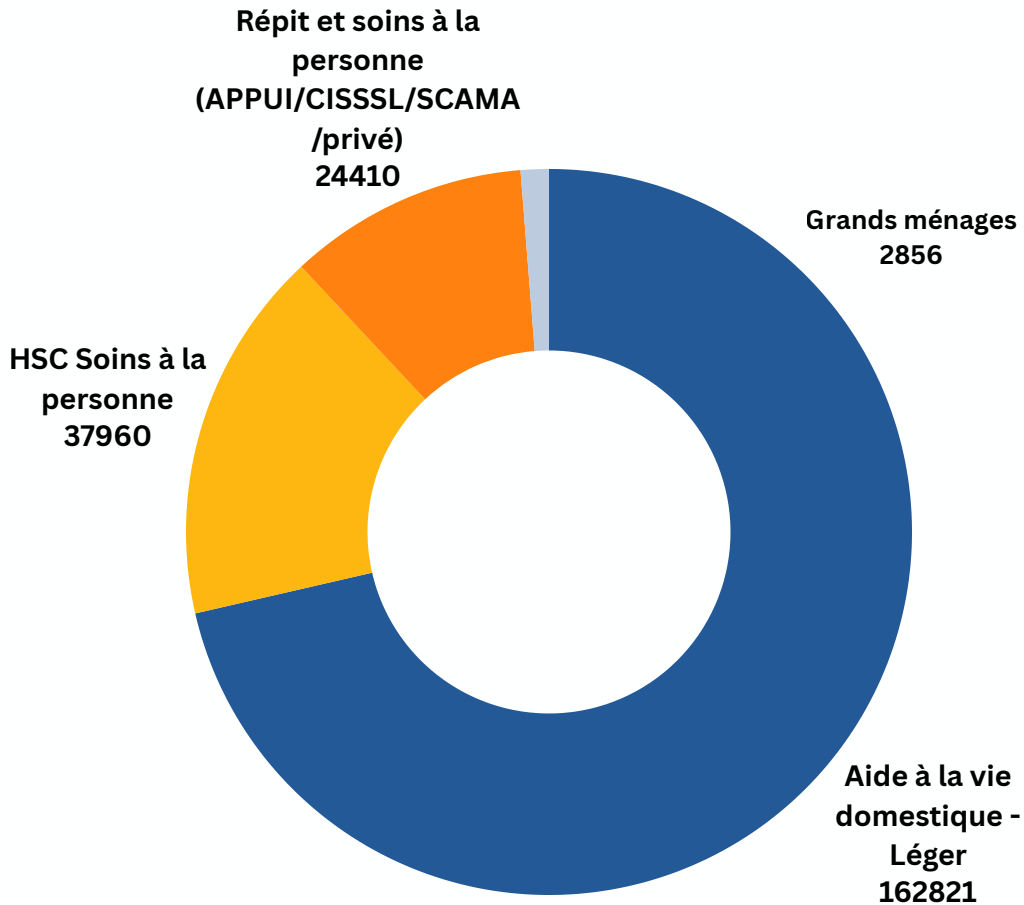
Des services flexibles pour accompagner votre quotidien!

Heures effectuées 2025-2026

● Aide à la vie domestique - Léger ● HSC Soins à la personne

● Répit et soins à la personne (APPUI/CISSSL/SCAMA/privé)

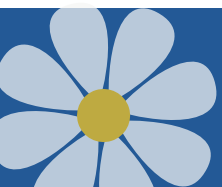
● Grands ménages



La Coopérative a desservi **plus de 4570 membres** dans la dernière année, tout service confondu.

La moyenne d'âge de nos membres est de **80 ans**.

24 640 repas ont été servis aux Habitations St-Christophe et **29 200** à la résidence Louise Beauchamp.



► Une transition porteuse d'avenir : assurer la relève à la direction générale

L'année 2025-2026 marque un moment charnière dans l'histoire de la Coopérative avec l'annonce du départ à la retraite de notre directrice générale, Mme Gynet Séguin, après plus de dix années de leadership engagé, humain et profondément enraciné dans les valeurs de l'économie sociale et du soutien à domicile.

Depuis son arrivée en 2015, Mme Séguin a contribué de façon significative au développement et au rayonnement de la Coopérative. Sous sa direction, l'organisation a traversé de nombreux défis, consolidé ses partenariats et poursuivi sa mission avec conviction, toujours dans l'intérêt des membres, des employés et de la communauté lavalloise. Son engagement envers l'accessibilité des services, la qualité du soutien à domicile et la reconnaissance des entreprises d'économie sociale laissera une empreinte durable au sein de notre organisation.

Dans un souci de continuité et de pérennité, la Coopérative a mis en place une transition réfléchie fondée sur une relève issue de l'interne. Nous sommes ainsi heureuses d'annoncer la nomination de Mme Chantal Auclair et Mme Manon Bourget à titre de co-directrices générales.

Présente au sein de la Coopérative depuis plusieurs années, Mme Manon Bourget a occupé le poste de contrôleur financière avec rigueur, loyauté et professionnalisme. Sa connaissance approfondie de l'organisation, de sa structure et de ses enjeux financiers constitue un atout précieux pour assurer la stabilité et le développement futur de la Coopérative.

De son côté, Mme Chantal Auclair, directrice générale adjointe depuis près de quatre ans, a su démontrer un leadership mobilisateur, une grande compréhension de l'écosystème lavallois et ses partenaires ainsi qu'un engagement constant envers la mission et les valeurs de la Coopérative. Son implication dans les différents projets stratégiques des dernières années lui a permis de développer une vision globale et humaine de l'organisation.

Ensemble, elles formeront une co-direction complémentaire, portée par une vision commune, une connaissance approfondie du milieu et une volonté partagée d'assurer la continuité de notre mission tout en poursuivant le développement de la Coopérative.

Cette transition témoigne de l'importance que nous accordons à la relève, à la transmission des connaissances et à la valorisation de l'expertise développée au sein même de notre organisation. Elle s'inscrit dans une volonté claire d'assurer un avenir solide, stable et fidèle aux valeurs qui nous animent depuis toujours.

Cette nouvelle étape marque également la poursuite du développement de notre structure organisationnelle et le renforcement de nos équipes de gestion afin de mieux répondre aux besoins grandissants de la Coopérative et de sa communauté.



► Ressources humaines et développement organisationnel

Au cours de la dernière année, l'équipe des ressources humaines s'est distinguée par son engagement soutenu, sa capacité d'innovation et sa contribution stratégique au développement de la Coopérative. Les actions réalisées témoignent d'une volonté claire de structurer, d'améliorer et de faire évoluer nos pratiques organisationnelles, tout en plaçant les personnes au cœur de nos priorités.

Consolidation de la structure RH



Dans un contexte marqué par la croissance de l'organisation et l'évolution constante des enjeux humains et organisationnels, la Coopérative a procédé à l'embauche d'une directrice des ressources humaines, Mme Isabelle Paquette.

Cette nomination représente une étape importante dans la consolidation de notre structure organisationnelle. L'arrivée de cette nouvelle ressource permettra de soutenir davantage les équipes, d'accompagner les gestionnaires et de poursuivre le développement de pratiques RH structurées, humaines et adaptées aux réalités du milieu du soutien à domicile.

Cette décision reflète également notre volonté de mettre en place les conditions nécessaires afin de répondre adéquatement aux défis actuels et futurs liés au recrutement, à la mobilisation, à la fidélisation et au bien-être des employés.

Renforcement de l'identité organisationnelle

Au cours de l'année, un important travail de réflexion et de modernisation a également été réalisé afin de renforcer l'identité organisationnelle de la Coopérative.

Cette démarche a notamment mené à la refonte complète de notre mission, de notre vision et de nos valeurs, permettant ainsi d'assurer un meilleur alignement entre nos orientations stratégiques, notre culture organisationnelle et les réalités actuelles de notre milieu.

Parallèlement, plusieurs outils visuels et promotionnels ont été actualisés, notamment les bannières de recrutement et différents supports de communication, en cohérence avec le déploiement du nouveau site Web. Ces améliorations visent non seulement à renforcer notre image de marque, mais également à mieux faire connaître nos services et à les rendre plus accessibles à la population.

L'ensemble de ces initiatives contribue à assurer une représentation cohérente de notre identité et des valeurs humaines qui guident notre mission au quotidien.



► Recrutement, intégration et développement des compétences

Afin de répondre aux besoins grandissants de la Coopérative et à l'augmentation de la demande pour nos services, plusieurs embauches ont été réalisées au cours de la dernière année.

Dans cette perspective, un travail d'optimisation du processus de sélection a été effectué, accompagné d'une bonification du parcours d'accueil et d'intégration des nouveaux employés. Ces améliorations visent à offrir une expérience structurée, cohérente et mobilisatrice dès l'entrée en fonction, tout en favorisant la fidélisation et l'engagement du personnel.

La Coopérative a également poursuivi ses efforts en matière de formation et de développement des compétences par la création et le déploiement de plusieurs formations clés :

- Formation FAPAQE – 16 employées formées
- Formation en soins de base
- Mise à jour complète de la formation en entretien ménager à domicile (ASSTSAS)

La formation en soins de base a été développée afin d'offrir davantage de flexibilité tant aux employés qu'aux membres, tout en permettant à la Coopérative d'élargir son offre de services en soutien à la personne. De son côté, la mise à jour de la formation ASSTSAS avait pour objectif de renforcer la qualité des services rendus, tout en intégrant les meilleures pratiques en matière de sécurité, de professionnalisme et de relation avec les membres, la relation humaine demeurant au cœur de notre mission.



Collation des grades – Programme FAPAQE

La Coopérative a organisé cette année la collation des grades du programme FAPAQE, un moment significatif visant à souligner la réussite et la persévérance des finissantes.

Cet événement a permis de reconnaître le parcours de 43 employées diplômées au fil des cohortes, ainsi que leur engagement envers le développement de leurs compétences et la qualité des services offerts aux membres. Il s'agit d'un moment de fierté pour l'organisation, qui met de l'avant la formation continue et la reconnaissance du personnel comme piliers essentiels de son développement.





Climat de travail et expérience employé

Soucieuse de maintenir un environnement de travail mobilisateur et à l'écoute de ses équipes, la Coopérative a réalisé le sondage « Comment ça va ? », accompagné de rencontres de groupes permettant d'approfondir les résultats obtenus.

Cette démarche a permis de mieux comprendre les besoins, les préoccupations et les attentes des employés, tout en identifiant des pistes d'amélioration concrètes visant à renforcer l'expérience employé et le climat organisationnel.

Dans cette même optique, une politique de présence au travail a été implantée afin d'assurer une meilleure stabilité des services, de soutenir une gestion équitable des équipes et de favoriser la responsabilisation de chacun. Cette mesure contribue également à améliorer la planification des horaires, à réduire la surcharge administrative et à offrir aux membres une continuité de services accrue.

L'ensemble de ces initiatives reflète notre volonté constante de créer un milieu de travail sain, structuré et propice à l'engagement de nos employés qui se traduit par des services stables et de qualité.

Excellence opérationnelle et qualité des services



Dans une perspective d'amélioration continue, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre afin de renforcer l'efficacité de nos opérations, de soutenir nos équipes et d'assurer des services de qualité répondant aux besoins de nos membres.

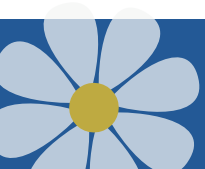
Optimisation des processus et renforcement des équipes

Afin d'améliorer la fluidité des opérations et de répondre plus efficacement à la croissance des activités, un effectif supplémentaire a été ajouté à l'équipe de gestion des dossiers. Cette mesure a permis d'accélérer le traitement des demandes, d'assurer une meilleure continuité des services et de réduire les risques liés à la dépendance à une seule ressource pour certaines fonctions essentielles.

Le jumelage des responsabilités d'agent de suivi et d'agent d'adhésion a permis la création d'un poste mixte qui s'inscrit également dans cette volonté d'accroître la polyvalence de l'équipe. Cette nouvelle approche permet une répartition plus flexible des effectifs selon les besoins opérationnels et améliore notre capacité de réponse lors des périodes de forte demande.

Par ailleurs, une révision complète de la procédure d'affectation a été réalisée afin d'assurer une gestion plus efficace des horaires, une meilleure utilisation des ressources disponibles et une stabilité accrue des services offerts aux membres.

Dans cette même optique, les horaires de l'équipe du service à la clientèle ont été réorganisés afin d'optimiser la gestion quotidienne des opérations, particulièrement en ce qui concerne l'affectation des services. Cette révision permet d'accélérer le traitement des demandes et d'offrir une réponse plus rapide aux besoins des membres.





Qualité de l'expérience membre



La satisfaction des membres demeure au cœur des préoccupations de la Coopérative. Au cours de l'année, plusieurs mécanismes ont été mis en place ou bonifiés afin d'améliorer l'expérience des personnes desservies.

Un sondage de satisfaction a notamment permis de recueillir les commentaires des membres et d'ajuster certains services en fonction des besoins exprimés. Cette démarche a contribué à optimiser la durée et la fréquence des services lorsque cela était approprié, tout en maintenant l'accès aux services pour les membres concernés. Ces ajustements ont également permis de réduire les délais d'attente et de mieux répondre à la demande croissante.

La gestion des plaintes a également fait l'objet d'améliorations importantes. Un nouveau système téléphonique comprenant une ligne directe dédiée aux plaintes a été implanté afin de faciliter les démarches des membres et d'assurer une prise en charge rapide des situations nécessitant une intervention.

Chaque plainte est analysée par une coordonnatrice, en collaboration avec une agente de suivi lorsque requis. Des visites à domicile peuvent être effectuées afin d'évaluer la situation, convenir de mesures correctives et assurer un suivi personnalisé visant le maintien d'un service de qualité répondant aux attentes des membres.



- **Service à la clientèle** : 450-972-1313 # 1
- **Annulation** : 450-972-1313 # 2
- **Grands ménages** : 450-972-1313 # 3
- **Plaintes et insatisfactions** : 450-972-1313 #4
- **Gériatrie sociale** : 450-972-1313 #6



Intégration terrain et assurance qualité

Afin d'assurer l'application uniforme des bonnes pratiques et le maintien de standards élevés de qualité, plusieurs mesures d'accompagnement et de supervision ont été renforcées au cours de l'année.

Le processus d'intégration des nouvelles aides à domicile a notamment été bonifié grâce à la mise en place d'un parcours pratique comprenant une journée de jumelage aux Habitations Saint-Christophe. Cette expérience permet aux nouvelles recrues de développer leurs compétences dans un environnement encadré, incluant des mises en situation concrètes en entretien ménager et en soutien à la personne sous la supervision d'une formatrice.

Un programme de suivi intensif a également été instauré durant les premières semaines d'emploi. Les nouvelles employées bénéficient d'un accompagnement régulier sur le terrain, comprenant quatre suivis lors de la première semaine, trois lors de la deuxième, deux lors de la troisième et un lors de la quatrième semaine.



Ces mécanismes de soutien permettent de favoriser une intégration réussie, d'assurer le respect des standards de qualité, de soutenir le développement professionnel des employés et d'offrir aux membres des services sécuritaires, constants et adaptés à leurs besoins.

Dans le même esprit, un accompagnement continu est offert aux employés œuvrant en soutien à la personne afin de valider les techniques utilisées sur le terrain, de soutenir l'application des principes de déplacement sécuritaire des personnes (PDSP) et d'assurer le maintien des meilleures pratiques dans la prestation des services.

L'ensemble de ces actions témoigne de notre engagement constant envers l'excellence opérationnelle, la qualité des services et la satisfaction de nos membres.



Un partenaire incontournable du soutien à domicile

Au cours de la dernière année, la Coopérative a poursuivi son engagement à offrir des services de qualité favorisant le maintien à domicile et l'autonomie des personnes de notre communauté.

Bien que le projet pilote réalisé en collaboration avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS de Laval) ait pris fin à la suite du processus d'appel d'offres, cette expérience a permis de démontrer concrètement la valeur ajoutée des entreprises d'économie sociale en aide à domicile dans la continuité de soins et de services à la population.

Cette expérience a également permis de mettre en lumière l'importance de la continuité des services dans le soutien à domicile. La possibilité pour une même organisation d'offrir différents types de services favorise la création d'un lien de confiance avec les membres, réduit le nombre d'intervenants appelés à se déplacer à leur domicile et assure une meilleure coordination des interventions. Ces éléments ont un impact direct sur la qualité des services et sur le maintien de l'autonomie des personnes accompagnées.

La Coopérative demeure convaincue que l'expertise, la qualité des services, l'impact social et la connaissance du milieu doivent faire partie intégrante des critères d'évaluation lorsqu'il est question de soutien à domicile. Les entreprises d'économie sociale jouent un rôle essentiel dans le filet de sécurité sociale québécois et constituent des partenaires incontournables pour répondre aux besoins croissants liés au vieillissement de la population.

Parallèlement, nous poursuivons activement notre développement afin d'offrir à la population lavalloise une gamme complète de services répondant aux besoins évolutifs des personnes en perte ou en recherche d'autonomie. Nos services de soins à la personne et de répit demeurent au cœur de notre mission et continuent d'être accessibles directement à la clientèle.

Nous suivons également avec intérêt les travaux du Réseau des entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD), qui poursuit ses démarches visant une intégration des services de soins à la personne au Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD). Cette évolution représenterait une avancée importante pour l'accessibilité financière des services et pour le maintien à domicile des personnes qui en ont besoin.

Plus que jamais, la Coopérative réaffirme son engagement envers ses membres, ses employés et sa communauté. Forte de son expertise, elle demeure un acteur de premier plan du soutien à domicile à Laval et poursuit sa mission avec la même conviction : offrir des services humains, accessibles et de grande qualité afin de permettre aux personnes de demeurer chez elles le plus longtemps possible.



Service d'assistance personnelle (SAP)

Un soutien respectueux et adapté aux besoins de la personne aidée.

- Assistance aux transferts/déplacements
- Aide au lever et au coucher
- Aide à l'alimentation
- Aide à l'habillement
- Soins d'hygiène complet ou partiel
- Assistance à la toilette/changement de culotte d'incontinence



N'hésitez pas à vous informer en communiquant avec le service à la clientèle en appelant au 450-972-1313 # 1.



Service de répit et de soutien personnalisé

Des services pensés pour offrir un moment de répit aux proches aidants.

- Présence et surveillance rassurantes
- Stimulation cognitive, physique et sociale
- Service de compagnie

Partenariats et collaborations



Les partenariats occupent une place essentielle dans la réalisation de notre mission. En travaillant de concert avec les organismes communautaires, les établissements du réseau de la santé et les acteurs du milieu, nous contribuons à développer des solutions adaptées aux besoins des personnes en perte ou en recherche d'autonomie tout en renforçant le filet social lavallois.

Au cours de la dernière année, plusieurs collaborations ont permis d'améliorer l'accès aux services, de soutenir les proches aidants et d'offrir des réponses concrètes aux besoins grandissants de notre communauté.

Office municipal d'habitation de Laval (OMHL) / Résidence Louise Beauchamp

La collaboration avec l'Office municipal d'habitation de Laval s'est poursuivie cette année dans le cadre de la gestion des services alimentaires de la résidence Louise-Beauchamp.

Au fil de l'année, cette entente a permis de démontrer qu'il est possible d'offrir aux résidents des repas de qualité, équilibrés et accessibles, tout en maintenant une saine gestion des ressources. Les commentaires reçus témoignent de l'appréciation des résidents envers les services offerts et de la confiance développée envers notre équipe.

Ce partenariat reflète la capacité de la Coopérative à adapter son expertise à différents milieux de vie et à contribuer concrètement à la qualité de vie des personnes qui y résident.

Cette année, un moment particulièrement significatif a également été souligné avec la célébration du 100e anniversaire de naissance d'une résidente de la résidence Louise-Beauchamp, illustrant l'importance accordée aux personnes, à leur parcours de vie et aux liens humains qui se tissent au quotidien.



L'APPUI pour les proches aidants

La Coopérative est fière de poursuivre sa collaboration avec l'Appui pour les proches aidants, un partenariat essentiel qui permet de soutenir les personnes proches aidantes dans leur rôle au quotidien.

Grâce à cette entente, les proches aidants peuvent bénéficier de services de répit accessibles et adaptés à leurs besoins, leur permettant de prendre du temps pour eux tout en ayant l'assurance que leur proche reçoit un accompagnement de qualité.

Les services offerts comprennent notamment du répit, de la stimulation cognitive ainsi que du soutien à la personne. Cette année encore, plus de 6 800 heures de services ont été dispensées dans le cadre de ce programme, démontrant l'importance de cette initiative pour les familles de notre communauté.

Ce partenariat contribue directement à prévenir l'épuisement des proches aidants et à favoriser le maintien à domicile des personnes accompagnées.



Renseignez-vous en appelant au 450-972-1313 #1



☀ Centre SCAMA

La collaboration entre la Coopérative et le Centre SCAMA s'est également poursuivie au bénéfice des personnes âgées fréquentant le centre de jour.

Nos employées accompagnent les participants lors des activités offertes afin de favoriser leur pleine participation et de leur permettre de profiter d'un environnement stimulant, sécuritaire et accueillant.

Cette présence contribue à soutenir les aînés dans leur quotidien, à briser l'isolement social et à favoriser le maintien de liens significatifs avec leur communauté. Le fort taux de participation observé au cours de l'année témoigne de la pertinence et de l'impact positif de cette collaboration.

La Coopérative est heureuse de contribuer à cette initiative qui favorise le bien-être, la socialisation et le maintien de l'autonomie des personnes âgées.



☀ Habitations St-Christophe

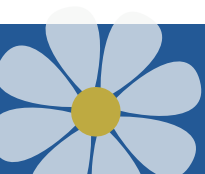
La collaboration entre la Coopérative, les Habitations St-Christophe et l'Office municipal d'habitation de Laval (OMHL) s'est poursuivie au cours de la dernière année afin d'offrir aux résidents un milieu de vie sécuritaire, adapté à leurs besoins et favorisant le maintien de leur autonomie.

La Coopérative continue d'y assurer quotidiennement les services de soutien à la personne, les services alimentaires, l'entretien ménager et la lessive, contribuant ainsi à la qualité de vie et au bien-être des résidents.

Au cours de l'année, plusieurs travaux d'entretien et d'amélioration ont été réalisés dans la résidence afin d'assurer un environnement confortable, sécuritaire et accueillant pour les résidents. Ces interventions témoignent de la volonté commune des partenaires de maintenir un milieu de vie de qualité répondant aux besoins évolutifs de sa clientèle.



La vie communautaire demeure également au cœur du projet. Diverses activités ont été offertes tout au long de l'année grâce à l'implication de précieux partenaires, notamment la Fondation Dr. Clown.



Un projet de vitrine communautaire numérique a également été amorcé afin de dynamiser les espaces communs et de favoriser la participation des résidents grâce à la diffusion de contenus informatifs, culturels et communautaires.

Ces initiatives contribuent à briser l'isolement, à favoriser les échanges et à enrichir le quotidien des résidents.

La Coopérative est fière de participer à ce projet unique qui permet à plusieurs personnes en perte d'autonomie de bénéficier d'un milieu de vie humain, stimulant et adapté à leur réalité.





La gériatrie sociale - Innover pour mieux vieillir dans sa communauté




La gériatrie sociale repose sur une approche profondément collaborative, mobilisant un vaste réseau de partenaires afin de soutenir le vieillissement en santé au sein de la communauté lavalloise.

Au cours de la dernière année, les collaborations se sont poursuivies et consolidées avec le CISSS de Laval, la Ville de Laval, les organismes communautaires, le milieu scolaire ainsi que divers acteurs du milieu citoyen. Cette mobilisation collective illustre une responsabilité partagée du mieux vieillir et du maintien à domicile des aînés.



Une transition réussie et une consolidation du programme

Depuis son lancement comme projet pilote en 2020 en collaboration avec la Fondation AGES, la Gériatrie Sociale a franchi des étapes déterminantes :

-  2020 : projet pilote
-  2021 : déploiement sur le terrain
-  2025 : service reconnu, structurant et pleinement intégré dans l'écosystème lavallois

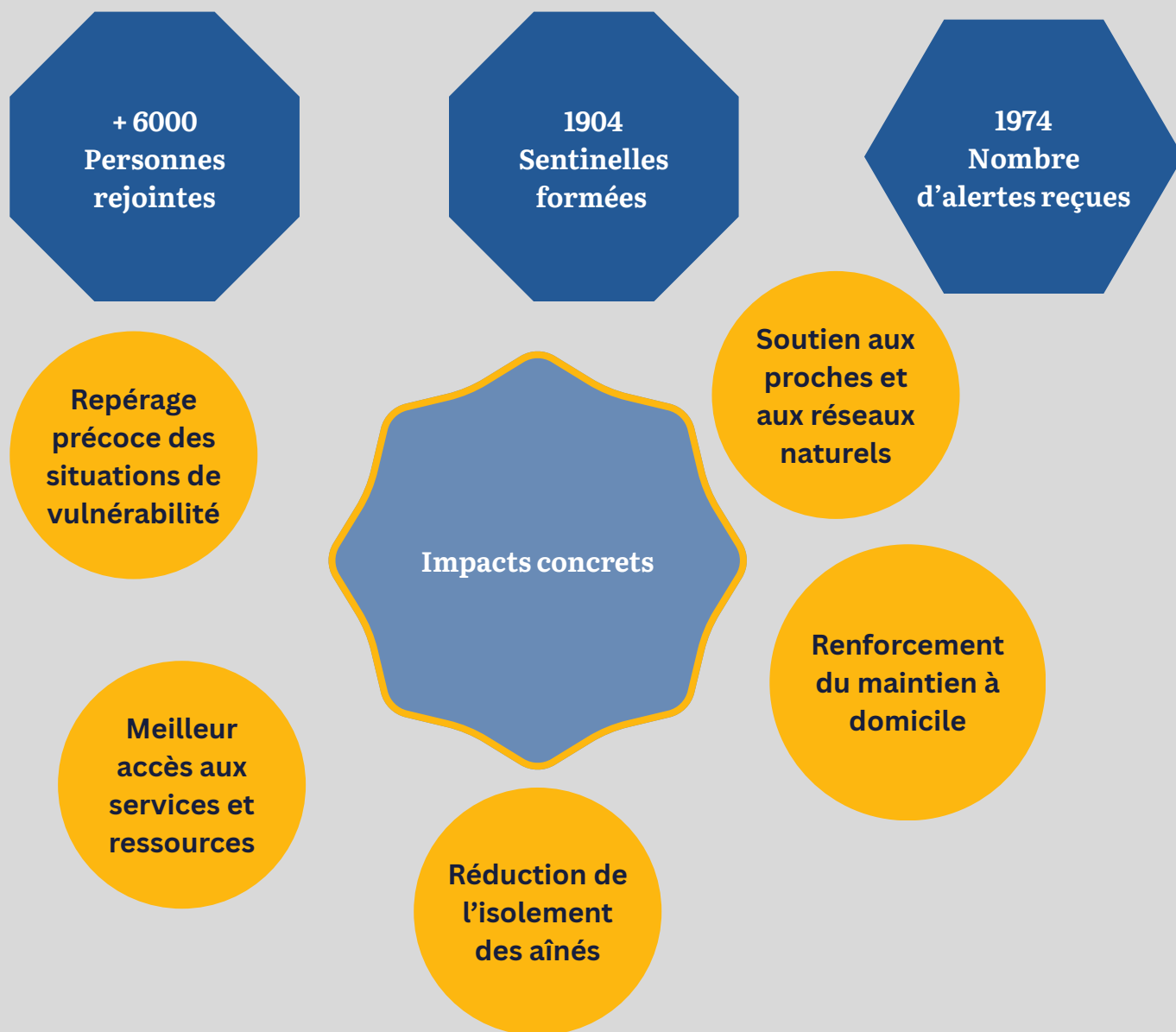
Cette évolution témoigne de la capacité de la Coopérative à transformer une innovation en un service durable, ancré dans les besoins réels du milieu.

Au fil des années, la gériatrie sociale a permis de bâtir des ponts solides entre les milieux communautaire, institutionnel, municipal et citoyen. En collaboration étroite avec ses partenaires, elle contribue à une vision intégrée du soutien aux aînés et à leur entourage.

Fondée sur un principe d'intervention préventive, cette approche vise à agir en amont, avant que les situations ne se détériorent. Grâce au repérage, à la sensibilisation, à la formation et à l'accompagnement, la gériatrie sociale permet de détecter les signes de vulnérabilité, de briser l'isolement et de favoriser le maintien à domicile dans des conditions sécuritaires et dignes.



Des résultats porteurs pour la communauté*



★ Données colligées du 25 mai 2021 au 31 mars 2026



Initiatives structurantes et innovation continue



Au cours de la dernière année, plusieurs initiatives ont été développées ou consolidées afin de renforcer la prévention, l'autonomie et la qualité de vie des aînés. Dans une perspective de maintien à domicile et d'autonomie, la Coopérative a poursuivi le développement de projets concrets tels que le prêt d'équipements adaptés (cannes, barres d'appui, déambulateurs et autres aides techniques), facilitant la prévention des chutes et le soutien à domicile. Ce service s'inscrit comme un point central de plusieurs initiatives régionales en gériatrie sociale.

Des projets d'innovation ont également été poursuivis, notamment le projet VVE-45, visant à faciliter l'accès à des équipements de sécurité pour la salle de bain afin de prévenir les chutes et favoriser le maintien à domicile des aînés, ainsi que des initiatives liées à la mutualisation des ressources et au désencombrement, en collaboration avec différents partenaires communautaires et institutionnels.

La prévention demeure un axe majeur, notamment à travers les actions en prévention des chutes, développées en partenariat avec la santé publique et la FADOQ. Un calendrier commun d'activités est également en développement pour 2026 afin d'harmoniser les actions de sensibilisation.

Proximité et accès aux milieux de vie

La gériatrie sociale s'est également renforcée par son ancrage dans les milieux de vie et sa proximité avec les citoyens. Des collaborations ont été développées avec différents milieux tels que les résidences pour aînés, les bibliothèques, les épiceries, les pharmacies ainsi que les établissements d'enseignement comme le Collège Montmorency et le Collège Laval, permettant notamment la formation de 56 étudiants du Cégep Montmorency. Le projet a été reconduit pour la prochaine année, avec la volonté de l'élargir à davantage de cohortes.

Ces initiatives permettent de rendre l'information accessible, de rejoindre les aînés directement dans leur environnement quotidien et de favoriser un repérage précoce des situations de vulnérabilité.





Un acteur clé de proximité et de cohésion sociale

L'année 2025-2026 marque une étape importante dans l'évolution de la Brigade Sensibilisation Laval. Née dans le contexte de la pandémie afin de soutenir la population et de diffuser l'information sanitaire, la Brigade a progressivement adapté son rôle aux besoins changeants du territoire.

Aujourd'hui, elle constitue un levier essentiel de proximité, de prévention et d'orientation vers les ressources, contribuant activement à renforcer la cohésion sociale au sein de la communauté lavalloise.



Au cours de la dernière année, la Brigade a rejoint plus de 10 000 citoyens, dont près de 2 400 personnes âgées, grâce à une présence active dans les six secteurs de Laval.

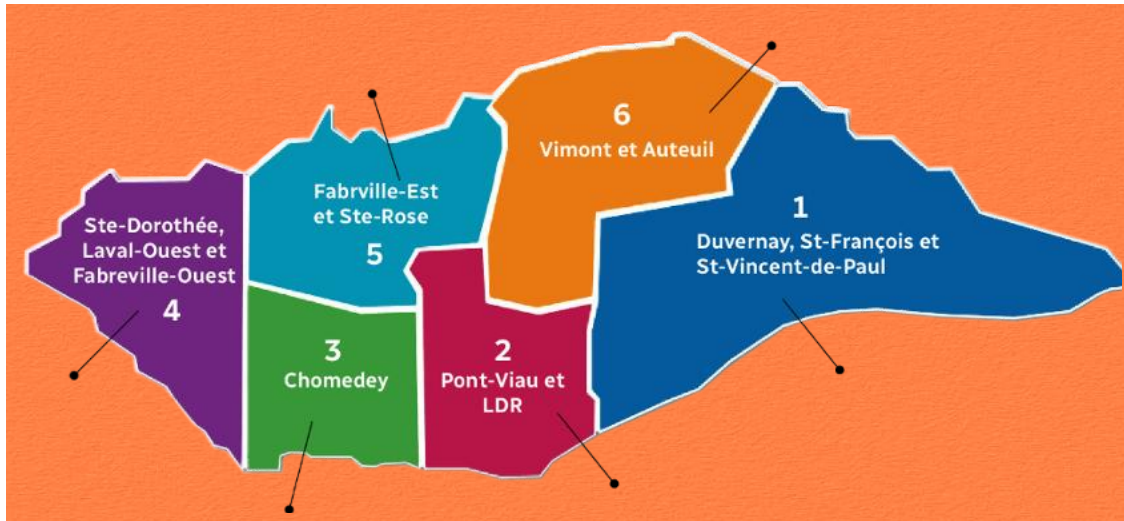
Ces interventions permettent de repérer des situations de vulnérabilité, de faciliter l'accès aux services de proximité et d'orienter les citoyens vers les ressources appropriées. Elles contribuent également à réduire l'isolement, à renforcer le sentiment de sécurité et à soutenir le développement d'une communauté plus inclusive et solidaire.

Au-delà du porte-à-porte, la Brigade a participé à de nombreuses initiatives et événements organisés dans les milieux communautaires, scolaires, institutionnels et citoyens, lui permettant de rejoindre la population directement dans ses milieux de vie.



Nombre de portes frappées au cours de l'année 2025:

25 388



Une force de collaboration reconnue

La Brigade s'appuie sur un vaste réseau de partenaires et participe activement à plusieurs comités stratégiques, tables de concertation et initiatives collectives touchant notamment le développement social, la jeunesse, la résilience communautaire et les mesures d'urgence.

Cette implication lui permet de contribuer à l'identification des enjeux émergents, au partage d'information terrain et au développement de réponses adaptées aux réalités lavalloises.

Au fil des années, la Brigade est devenue un acteur structurant de l'écosystème social de Laval, reconnu pour sa capacité à créer des liens entre les citoyens, les organismes, les institutions et les différents acteurs du milieu.

Une approche innovante tournée vers l'avenir

La Brigade continue d'inspirer par son modèle de travail citoyen de proximité, qui suscite l'intérêt de plusieurs partenaires et du milieu académique. Son approche fait notamment l'objet de travaux de recherche portant sur l'innovation sociale et les pratiques de proximité.

Par sa capacité d'adaptation, sa présence humaine sur le terrain et son engagement envers la communauté, la Brigade illustre la volonté de la Coopérative d'innover tout en demeurant profondément ancrée dans les besoins de la population.

Plus qu'un projet, la Brigade est aujourd'hui un véritable outil de prévention, de mobilisation et de rapprochement entre les citoyens et les ressources de leur milieu.



Amélioration continue

Poursuivre notre transformation pour mieux servir



La dernière année a été marquée par la poursuite de nos efforts d'amélioration continue et de modernisation de nos pratiques. Après avoir complété d'importantes étapes de notre virage numérique, nous avons poursuivi le travail d'optimisation de nos processus afin d'améliorer l'expérience de nos membres, de soutenir nos équipes et d'assurer une gestion efficace de nos ressources.

L'une des réalisations marquantes de l'année a été le passage au paiement par prélèvements préautorisés (PPA) de tous les membres, qui constitue une étape importante dans notre transformation numérique. Ce nouveau mode de gestion simplifie les processus administratifs, réduit les frais fixes et permet une gestion plus efficace des paiements et du suivi des services.

Cette évolution s'inscrit dans une démarche plus large visant à moderniser nos outils de travail, à optimiser nos processus administratifs et à réduire les tâches à faible valeur ajoutée afin de consacrer davantage de temps aux services offerts à nos membres.

Les outils numériques implantés au cours des dernières années continuent également de générer des bénéfices importants tant pour les aides à domicile que pour les équipes administratives. L'accès rapide à l'information, l'amélioration des communications, la diminution de l'utilisation du papier et l'optimisation de plusieurs processus internes contribuent à accroître l'efficacité de l'organisation au quotidien.



Le virage numérique demeure un chantier évolutif. La Coopérative poursuit activement ses travaux afin d'identifier de nouvelles opportunités d'amélioration, d'optimiser la gestion de ses ressources et de tirer pleinement profit des technologies disponibles pour soutenir sa mission.

Cette volonté d'innover et d'améliorer continuellement nos pratiques témoigne de notre engagement à offrir des services de qualité tout en assurant une gestion responsable et durable de l'organisation.

Miser sur la stabilité pour mieux servir – Grand Ménage (GM)

Grâce à la polyvalence et à l'engagement de notre personnel, nous avons été en mesure de maintenir nos activités de Grand Ménage (GM) tout au long de l'année et de répondre aux besoins de l'ensemble des membres inscrits.



Notre modèle d'organisation permet aux employés affectés aux services saisonniers de nettoyage de vitres d'être redéployés vers les services d'entretien ménager régulier durant la période hivernale. Cette approche favorise la rétention du personnel, assure une meilleure stabilité des emplois et permet de préserver une expertise précieuse au sein de l'organisation.

Pour nos membres, cette stabilité se traduit par des services offerts par des équipes expérimentées, contribuant à maintenir la qualité, la continuité et la fiabilité qui caractérisent la Coopérative.

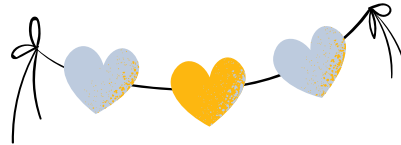


Programme de reconnaissance

Au cours de la dernière année, la Coopérative a poursuivi son engagement à reconnaître la contribution et la fidélité de ses employées dans le cadre du programme de reconnaissance des années de service.

Ce sont 156 membres de notre équipe qui ont été soulignées cette année, en reconnaissance de leur engagement durable envers la mission de la Coopérative et de leur apport essentiel à la qualité des services offerts aux membres.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté constante de valoriser le travail des aides à domicile et de renforcer la fidélisation du personnel, dans un contexte où la stabilité des équipes demeure un facteur clé de continuité et de qualité des services.



3 ans d'ancienneté



Stephanie

Félicitations !

3 ans d'ancienneté



Gloria

Félicitations !

3 ans d'ancienneté



Marjorie

Félicitations !

5 ans d'ancienneté



Lise

Félicitations !



Prix Dunamis 2025 – Entreprise de l'année

L'année 2025-2026 a été marquée par une reconnaissance exceptionnelle pour la Coopérative, alors que nous avons eu l'honneur de remporter le **Prix Dunamis 2025 – Entreprise de l'année dans le volet Économie sociale**.



Cette distinction souligne non seulement la performance et le développement de notre organisation, mais également l'engagement collectif de toutes les personnes qui contribuent, chaque jour, à faire vivre notre mission auprès de la population lavalloise.

Ce prix appartient à l'ensemble de notre équipe : aux aides à domicile qui accompagnent nos membres avec professionnalisme et bienveillance, aux employés des services administratifs et du service à la clientèle, aux équipes de comptabilité, d'adhésion, de suivi, de ressources humaines et de développement organisationnel, ainsi qu'aux intervenants de la Brigade Sensibilisation Laval, de la gériatrie sociale, des Habitations St-Christophe et de l'ensemble de nos secteurs d'activités.

Nous souhaitons également souligner la contribution précieuse des membres du conseil d'administration, dont l'engagement et la vision contribuent au développement et à la pérennité de la Coopérative. Et finalement, nous tenons à souligner la contribution des membres dont les avis et commentaires nous guident dans notre processus d'amélioration continue.

Cette reconnaissance témoigne de la force de notre modèle coopératif, de la qualité des services offerts à nos membres et de notre capacité à innover tout en demeurant fidèles à nos valeurs. Elle constitue une source de fierté pour toute l'organisation et nous encourage à poursuivre notre mission avec la même passion et le même engagement envers notre communauté.



Prix Dunamis 2025 – Entreprise de l'année



Participation au Forum mondial de l'Économie sociale et solidaire

La Coopérative a eu l'honneur de rayonner sur la scène internationale à l'occasion du Forum mondial de l'Économie sociale et solidaire (GSEF 2025), tenu à Bordeaux, en France. Cet événement d'envergure a réuni des élu.es, chercheur.euses, entrepreneur.euses et acteur.trices de l'économie sociale et solidaire provenant des quatre coins du monde.



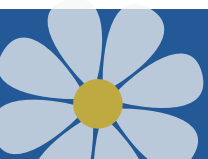
Cette 7e édition, placée sous le thème « L'ESS (économie sociale et solidaire), une condition pour la transition juste vers des territoires résilients et le bien-être de leurs habitants », a mis en lumière de nombreuses initiatives concrètes contribuant à bâtir l'économie de demain : une économie humaine, durable et profondément ancrée dans les territoires.

La délégation lavalloise était composée du Pôle régional de l'économie sociale, de Laval économique, du Centre d'entraide du Marigot ainsi que d'Axia Services et la Coopérative, illustrant la force de la collaboration locale et la complémentarité des acteurs du milieu.

Cette participation a permis de constater que le Québec et ses entreprises d'économie sociale, notamment les EÉSAD, sont reconnus comme des modèles innovants dans le domaine du soutien à domicile. Cette reconnaissance confirme le rôle précurseur du Québec dans le développement de solutions durables pour répondre aux besoins d'une population vieillissante.

De ce forum, la Coopérative revient avec des idées inspirantes, des pratiques innovantes et de nouvelles pistes de réflexion en cohérence avec sa mission et ses valeurs. Ces apprentissages viendront nourrir la poursuite de nos projets et renforcer notre engagement envers une économie sociale forte, solidaire et tournée vers l'avenir.

Plus que jamais, nous croyons en la pertinence et la force de notre modèle d'affaires en économie sociale, au service du maintien à domicile et du mieux-être des personnes.



30 ans d'engagement auprès de la communauté lavalloise



Cette année, la Coopérative a célébré avec fierté son 30^e anniversaire, marquant trois décennies d'engagement auprès des aînés et des personnes en perte ou en recherche d'autonomie de Laval.

Depuis sa fondation, la Coopérative accompagne des milliers de personnes dans leur quotidien avec la conviction que chacun mérite de vieillir et de vivre dans la dignité, le respect et la sécurité. Trente ans plus tard, cette mission demeure plus actuelle et essentielle que jamais.

Les célébrations du 30^e anniversaire ont eu lieu dans le cadre de la semaine nationale des aides à domicile, une occasion toute naturelle de mettre en lumière celles et ceux qui sont au cœur de notre mission.

Employés, membres, administrateurs, partenaires et collaborateurs se sont réunis pour souligner ce parcours collectif et l'impact positif de la Coopérative au sein de la communauté lavalloise.

Nous souhaitons adresser une reconnaissance toute particulière à nos aides à domicile. Par leur professionnalisme, leur bienveillance et leur dévouement, elles contribuent chaque jour à améliorer la qualité de vie des personnes que nous accompagnons. Leur présence rassurante, leur écoute et leur engagement font une différence réelle dans la vie de centaines de membres et de leurs proches.

À toutes nos aides à domicile : merci. Vous êtes l'essence même de notre Coopérative et la raison par laquelle notre mission prend vie chaque jour.

Cet anniversaire est aussi l'occasion de remercier toutes les personnes qui ont contribué à bâtir la Coopérative au cours des 30 dernières années : employés, administrateurs, membres, partenaires et citoyens. Ensemble, nous avons construit une organisation solide, humaine et profondément enracinée dans sa communauté.

Alors que nous amorçons un nouveau chapitre de notre histoire, nous regardons l'avenir avec confiance, portés par les mêmes valeurs de solidarité, d'entraide et d'engagement qui nous animent depuis 1995.



30 ans d'engagement auprès de la communauté lavalloise



Culture organisationnelle et mobilisation interne

Tout au long de l'année, la Coopérative a multiplié les occasions de rassemblement, de reconnaissance et de participation afin de mettre en valeur les personnes qui contribuent à la réalisation de sa mission et de renforcer les liens qui unissent notre organisation à sa communauté.

Qu'il s'agisse de souligner le travail exceptionnel de nos aides à domicile, de célébrer des moments marquants de notre histoire, de participer à des initiatives de sensibilisation ou encore de promouvoir les valeurs du mouvement coopératif, chacune de ces activités contribue à faire rayonner notre mission et à renforcer notre sentiment d'appartenance.

Ces moments privilégiés témoignent de notre volonté de maintenir une culture organisationnelle humaine, mobilisatrice et fondée sur la collaboration, où employés, administrateurs, membres et partenaires participent ensemble au développement d'une Coopérative forte, engagée et tournée vers l'avenir.



6e édition des 3 Heures de Bonheur

Le 25 octobre, la Coopérative a tenu la 6e édition de son événement phare, les 3 Heures de Bonheur, qui a une fois de plus connu un succès remarquable.

Pour cette édition, 57 aides à domicile ont offert bénévolement trois heures de leur temps afin de réaliser des services d'entretien ménager auprès d'une cinquantaine de personnes lavalloises en situation de vulnérabilité. Parmi les bénéficiaires figuraient des aînés, des personnes vivant avec la sclérose en plaques ainsi qu'une personne à mobilité réduite référée par le ROPPHL (Regroupement des organismes de personnes handicapées de Laval). Nous remercions sincèrement ces partenaires pour leur confiance et leur collaboration.

Cette initiative vise à offrir un moment de répit et de dignité aux personnes desservies, tout en mettant en lumière la valeur essentielle du travail des aides à domicile dans le maintien à domicile.

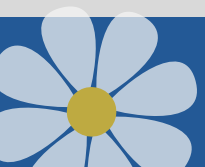
À l'issue de cette journée, un moment de reconnaissance a été offert aux participantes et participants grâce au soutien de nos partenaires et commanditaires. Un dîner-spectacle au Bistro Le Rossignol, animé par Gilles Caplan, ainsi que plusieurs cadeaux ont permis de souligner leur engagement exceptionnel.

Nous remercions chaleureusement les partenaires et représentants politiques présents ou ayant transmis leurs messages de reconnaissance, notamment M. Christopher Skeete, député de Sainte-Rose, Mme Céline Haytayan, députée de Laval-des-Rapides, ainsi que Mme Valérie Schmaltz, députée de Vimont. Leur soutien contribue à valoriser le rôle essentiel des aides à domicile dans notre société.

Nous soulignons également la présence fidèle de M. J. Benoit Caron, directeur général du Réseau de coopération des EÉSAD, qui accompagne et encourage cette initiative depuis ses débuts. Ses mots bienveillants et constants constituent une source de motivation importante pour notre organisation.

Enfin, nous adressons un immense merci à nos aides à domicile. Par leur générosité, leur dévouement et leur humanité, elles rendent possible cette initiative année après année. Peu importe les conditions, elles sillonnent le territoire lavallois pour permettre aux personnes en perte d'autonomie de demeurer chez elles le plus longtemps possible, dans le respect et la dignité. Elles représentent un pilier fondamental du maintien à domicile, aujourd'hui et pour les années à venir.





Journée nationale des aides à domicile

Le 28 mai dernier, la Coopérative a souligné la Journée nationale des aides à domicile, une occasion toute spéciale de reconnaître le travail essentiel de celles et ceux qui accompagnent quotidiennement les aînés et les personnes en perte ou en recherche d'autonomie.

Pour marquer cet événement, l'équipe administrative est allée à la rencontre des aides à domicile directement sur le terrain, afin de leur remettre un petit cadeau et de leur exprimer toute notre reconnaissance. Ces moments de proximité ont permis de souligner, de manière simple et sincère, l'importance de leur contribution au quotidien.

Par leur professionnalisme, leur bienveillance et leur dévouement, les aides à domicile contribuent de façon significative à la qualité de vie d'un grand nombre de personnes et permettent à plusieurs de demeurer dans le confort et la dignité de leur foyer.

Nous souhaitons remercier chaleureusement l'ensemble des aides à domicile de la Coopérative et des Habitations St-Christophe, ainsi que le personnel de la cuisine de la résidence Louise-Beauchamp et les agents de la Brigade Sensibilisation Laval, pour leur présence, leur écoute et leur engagement exceptionnel.

Vous êtes au cœur de notre mission. Votre travail fait une réelle différence dans notre communauté, chaque jour.



Marche pour la bienveillance et le mieux-être des aînés

La Coopérative a également pris part à la Marche pour la bienveillance des aînés, réaffirmant ainsi son engagement envers la dignité, le respect et la qualité de vie des personnes âgées.

Elle a également participé à la 5e édition de la marche « Agissons ensemble pour le mieux-être des aînés », tenue à Montréal le 1er octobre en collaboration avec la Fondation AGES. Cet événement rassembleur vise à sensibiliser la population aux enjeux liés au vieillissement et à promouvoir des milieux de vie bienveillants et inclusifs.

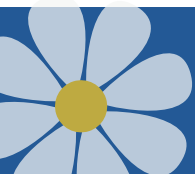


Par sa présence à ces initiatives, la Coopérative contribue activement à la mobilisation sociale et à la sensibilisation autour des enjeux du vieillissement, tout en renforçant les liens avec ses partenaires et la communauté.



Sommet de l'économie sociale

La Coopérative a également participé au Sommet de l'économie sociale 2025, un événement d'envergure réunissant les acteurs engagés dans le développement des communautés à travers le Québec. Cette participation a permis de prendre part à des réflexions et à des échanges enrichissants sur les enjeux actuels et futurs de l'économie sociale. Aux côtés du Réseau de coopération des ÉESAD et de partenaires provenant de différentes régions du Québec, la Coopérative a réaffirmé son engagement envers un modèle coopératif humain, durable et axé sur la qualité des services de soutien à domicile.



Renforcement de la culture coopérative

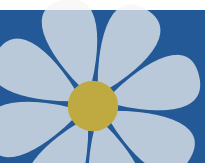
Fidèle à son identité et à ses valeurs, la Coopérative poursuit ses efforts afin de promouvoir et de renforcer la compréhension du modèle coopératif au sein de son organisation.

Dans le contexte de la modernisation de la Loi sur les coopératives et de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions législatives, une formation sur le mouvement coopératif sera offerte à l'ensemble des membres du conseil d'administration. Cette démarche vise à approfondir leurs connaissances des principes coopératifs, de leurs rôles et responsabilités ainsi que des particularités de la gouvernance coopérative.

Au-delà des obligations légales, cette initiative témoigne de la volonté de la Coopérative de préserver et de transmettre les fondements qui guident son développement depuis maintenant 30 ans : la démocratie, la participation, l'entraide et l'engagement envers la communauté.

Dans une perspective de sensibilisation et de participation active à la vie associative, cette formation sera également offerte aux membres qui souhaiteront approfondir leurs connaissances du modèle coopératif et mieux comprendre son fonctionnement.

En investissant dans le développement des connaissances de ses administrateurs et de ses membres, la Coopérative contribue à assurer la pérennité de son modèle d'affaires et à maintenir une gouvernance forte, engagée et représentative de sa communauté.



Ensemble vers l'avenir

L'année 2025-2026 restera marquante dans l'histoire de la Coopérative. Entre la célébration de notre 30e anniversaire, la reconnaissance obtenue avec le Prix Dunamis – Entreprise de l'année dans le volet Économie sociale, la transition vers une nouvelle codirection générale, la refonte de notre mission, de notre vision et de nos valeurs ainsi que les nombreux projets réalisés, cette année témoigne de notre capacité à évoluer tout en demeurant fidèles à ce qui nous définit depuis nos débuts.

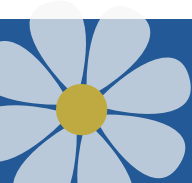
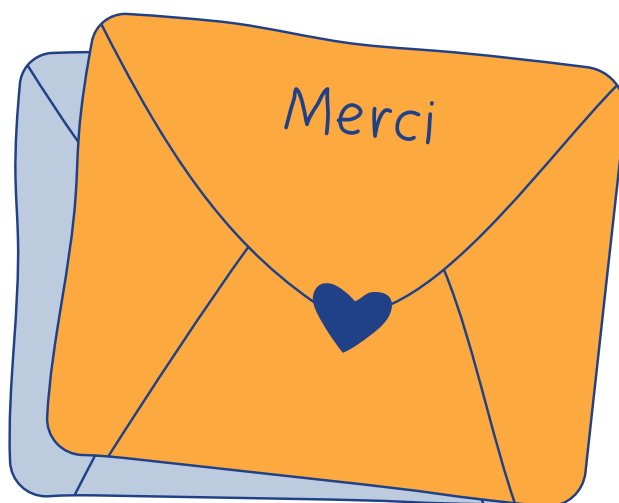
Ces réalisations sont le fruit de l'engagement exceptionnel de nos employés, de nos administrateurs, de nos partenaires et de nos membres. Ensemble, nous avons continué à innover, à développer nos services et à renforcer notre présence au sein de la communauté lavalloise afin de répondre aux besoins grandissants des aînés et des personnes en perte ou en recherche d'autonomie.

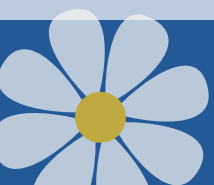
Les défis auxquels notre société est confrontée, notamment le vieillissement de la population et la nécessité de favoriser le maintien à domicile, confirment plus que jamais la pertinence de notre mission et l'importance du modèle de l'économie sociale. Notre Coopérative demeure convaincue que des services de proximité, humains, accessibles et ancrés dans la communauté constituent une réponse essentielle aux enjeux d'aujourd'hui et de demain.

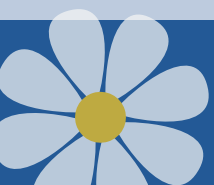
Alors que s'ouvre un nouveau chapitre de notre histoire, nous regardons l'avenir avec confiance, portés par l'expertise de nos équipes, la force de notre réseau de partenaires et la confiance de nos membres.

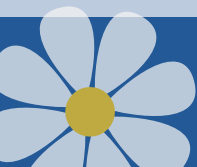
Merci à toutes celles et tous ceux qui contribuent, jour après jour, à faire de la Coopérative un milieu humain, innovant et engagé au service de sa communauté.

Ensemble, poursuivons notre mission afin que chacun puisse demeurer chez soi le plus longtemps possible, dans le respect, la dignité et la sécurité.

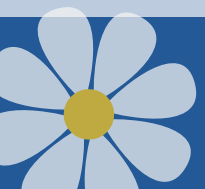


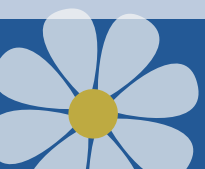






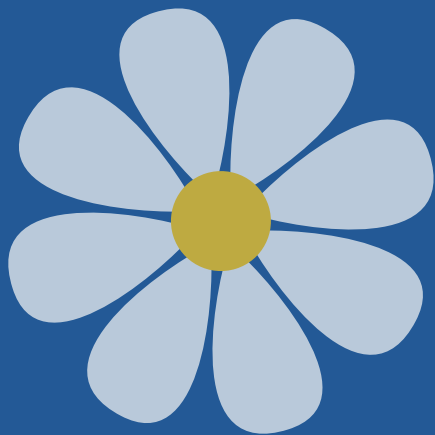








Le bonheur des uns, par la solidarité des autres!



Suivez-nous sur les réseaux sociaux



www.cooplaval.com

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