

Compte-rendu

Rencontre générale 2016

Consolider l'équipe, pour mieux aider !



Rencontre du 15 octobre 2016



Rencontre du 22 octobre 2016

Déroulement de la rencontre

8h00 Accueil et prise de photos

8h30 Mots de bienvenue du président du C.A. et du directeur général

- M. Gilles Bergeron
 - Présentation du CA
 - Depuis quelques années, nous optons pour ces rassemblements.
 - L'investissement monétaire et humain pour ces rencontres est considéré important.
 - Nous considérons importants de continuer sur cette voie afin de poursuivre ensemble vers notre mission commune.
 - Remercier de la participation active aux rencontres
 - Présentation de Patrick
- Patrick
 - Présentation de l'équipe administrative
 - Historiques des rencontres générales
 - Le thème de cette année « consolider notre équipe, pour mieux aider » ; Aider qui ??? (les clients, nos collègues, l'administration, nos employés).
 - Aujourd'hui, nous nous donnerons l'occasion de réfléchir sur cette aspect du travail, c'est-à-dire le travail en équipe... même si parfois nous avons l'impression de travailler seul au quotidien.
 - Présentation du contenu de la pochette
 - Présentation du comité d'organisation
 - Danielle , Josianne, Frédéric, Philippe et M. Laurier Savard

8h50 Suivi de la rencontre 2015 - Communication

- Expérience du nouvel organigramme (Frédéric Côté)
 - Les forces du nouvel organigramme
 - La réussite est due à toute l'équipe
 - Le rôle du superviseur
 - Évaluation et gestion du personnel (Visites qualités)
 - Renc. d'équipe
 - Motivation des employés et gestion disciplinaire
 - Ouverture dossier clients
 - Gestion des fournitures, outils de travail, plans, etc.
 - Gérer les insatisfactions
 - Lien entre les partenaires (Famille, interv., CA, etc.)
 - Veille à la conformité de la certification
 - Évalue les besoins de formation
 - Évaluation continu des procédures, outils, techniques, de travail
 - Être présent et accessible pour les préposées et clients
 - Suivre l'évolution des clients (Plan de travail)
 - Veille au respect de la convention
 - Responsable de la santé / sécurité
- Relations de travail (Josianne et David)
 - Les relations de travail (incluant la convention, service de formation, d'affectation et de supervision)
 - La reconnaissance
 - Annonce de la date de la soirée en 16 décembre 2016.
 - L'affectation
 - Importance du respect de la convention collective
 - Actions pour aider l'équipe à l'affectation (mise à jour des formulaires de disponibilités).
 - La troisième liste de référence pour remplacements
- Sondages-satisfaction externe par la firme SEGMA (Frédéric)
 - Taux de satisfaction très élevé !!!
 - 93% à domicile
 - 98% en RPA
 - Ensemble, visons l'excellence !

- Le virage technologique (Frédéric)
 - Explication de l'historique : La Coopérative vous transmet l'information par communiqué-papier, messages sur les boîtes vocales et par envois postaux. Aujourd'hui ces façons de faire sont dépassées considérant les technologies disponibles. Nous sommes en rattrapage technologique comparativement aux autres organisations.
 - Sondage technologique 70% ont accès (synthèse écrite 2015)
 - Nous passerons du papier à l'écran
 - Votre avantage : Autonomie et responsabilité des préposées, environnement, diminution du risque d'erreurs.
 - Les champs applications :
 - Communiqués
 - Convocations
 - Affichages de postes
 - Relevé de paie (Philippe)
 - Feuillet d'impôt (Philippe)
 - Éventuellement l'affectation et les horaires de travail
- Présentation du nouveau site web et Intranet (David)
 - Survol rapide du site en expliquant qu'il était important pour nous de mettre les employés en avant plan.
 - Accéder à l'intranet avec le mot de passe
 - Voir encart dans la pochette
- Lancement page Facebook (Frédéric)
 - Survol de la page Facebook
 - Mettre les services de la Coop en valeur, et ce, principalement par les employés de la Coop sous forme de témoignage (même principe que le site web)
 - Demande aux employés de compléter le coupon «témoignage» qui est dans la pochette. Il sera en banque pour publication (avec autorisation pour la photo)
 - Trois actions à faire sur la page de la Coop
 - Cliquer j'aime la page (en haut)
 - Commentaires positifs
 - Partager la page

- Présentation du Service de paie Desjardins (Philippe)
 - Le département de la comptabilité veut être plus efficient et efficace dans l'envoi d'information **avec vous**.
 - Diminution du temps d'envoi de la paie
 - Cela va nous permettre d'effectuer des tâches à valeur ajoutée dans notre organisation.
 - La vulnérabilité par rapport à la poste est grande
 - Capsule vidéo d'un envoi de paie (Par David)
 - <https://youtu.be/Ucp58yhEE U>
 - Tutoriel par Philippe
 - Accès aux relevés de paie
 - Accès aux feuillets d'impôts
 - Le personnel administratif le fait depuis plus d'un an... et ça va très bien !!
 - À partir de la PP 25, du 13 au 26 novembre qui sera déposée dans votre compte le 8 décembre vous aurez la responsabilité de télécharger votre relevé de paie sur Service de Paie Desjardins.
 - Postes d'ordinateurs dans les bureaux administratifs et support par les superviseures et le personnel de la Coop (Équipe de la comptabilité à Hébertville et équipe RH à Alma).
 - Les employés en résidence pourront utiliser les ordinateurs sur les lieux de travail.
 - Pour les 30% qui n'ont pas d'ordinateur et Internet, les bibliothèques municipales peuvent vous fournir le service.
 - On compte sur votre habituelle collaboration pour prendre ce virage électronique.
 - La configuration de la session demande quelques étapes et une fois que celles-ci seront complétées, l'utilisation de l'application est conviviale.

10h00 Pause

10h15 Conférence sur le thème *Seul, en équipe*

(Patrick)

Parfois, on peut se sentir seul dans certaines situations plus difficiles au travail. Ce qui va faire la différence, c'est les personnes qui nous entourent (notre équipe). Ce sont principalement vos collègues qui travaillent à quelques coins de rue ou vos collègues avec qui vous échangez les quarts de travail, ou votre responsable. Eux aussi sont bien là, même si on ne les voit pas physiquement.

En atelier, vous aurez l'occasion de trouver les pistes pour améliorer les relations dans vos équipes...

10h45 Atelier sur la consolidation d'équipe (avec les superviseuses)

- Objectif de l'atelier : Faire réfléchir sur la réalité du travail d'équipe
- Question 1 : Est-ce que vous êtes conscient que vous faites partie d'une équipe ?
- Question 2 : Pensez-vous que la superviseuse fait partie de l'équipe (tout comme le reste de l'administration) ?
- Question 3 :
Qu'est-ce qui favoriserait un meilleur travail d'équipe entre vous et **entre** nous ?
 - Respect du plan de services (tâches)
 - Respect de l'horaire (malgré une belle amélioration)
 - Communication avec collègues (changements de quart de travail), superviseuses et l'administration (toujours informer l'affectation/supervision).
 - Confiance entre les membres de l'équipe
 - Respect des personnes (malgré des différences)
- Conclusion :
 - Tous sont responsables du travail d'équipe
 - Même si on se sent seul, nous faisons partie d'une équipe
 - L'appui des superviseuses dans les situations problématiques.

Présence de l'équipe d'affectation aux ateliers

12h00 Dîner

12h55 Mot de la fin + tirage (Patrick)

- Nous vous ferons parvenir la synthèse écrite dans les prochaines semaines... sur l'Intranet.
- Prix de présence : 6 certificats de 50\$ plus serviettes de plage, tasses et paniers (3 tirages par rencontre)
- Merci pour votre bon travail et à bientôt !!!

Les réponses de la direction...

À vos questions et à vos commentaires

(71 personnes sur 200 ont complété les coupons de questions-commentaires)

NB : Le nombre entre parenthèse représente le nombre de personnes ayant posé la question ou émis le commentaire.

Au sujet de la formation

- Pourquoi ne pas avoir une formation sur les produits d'entretien pour la cuisine avec identification uniforme et mode d'emploi (Ex. : Produits pour la cuisine?) (1)
 - Notre réponse :
Danielle et Pascal Larouche de la Commission Scolaire travaillent actuellement à développer un outil de travail dans les cuisines affiché à la vue des employées en lien avec l'assainissement des lieux et des équipements. Également, nous évaluerons la possibilité de former les cuisinières sur les produits et la désinfection.
- J'aimerais avoir plus de formations. (1)
 - Notre réponse :
Nous essayons, dans la mesure du possible et selon la réalité de l'affectation, de libérer le plus d'employés pour soumettre de la formation. Par contre, si vous jugez que vous avez besoin d'une formation spécifique, n'hésitez pas à en faire la demande à votre superviseure.
- Quand aurons-nous nos photos de la remise de diplômes ? (1)
 - Notre réponse : C'est fait. Elles seront distribuées dans le prochain envoi de paie.

Au sujet de l'affectation

- Pourquoi nous perdons autant de client CLSC, est-ce cause que nous chargeons trop cher ou parce qu'ils ne sont pas satisfait de la qualité de nos services ? (2)
 - Notre réponse : Depuis la réorganisation des services du milieu de la santé il a été décidé de prioriser les AVQ par rapport au AVD. Lors des derniers mois un exercice de priorisation a été fait par l'équipe soutien à domicile du CIUSS et les personnes bénéficiant d'AVD, apte et en moyen de se payer ce type de services, ont vu leurs prestations coupés. Par contre, nous devrions retrouver de nouveaux clients en AVQ sous peu. Jusqu'à maintenant le tout ne s'est pas encore balancé.
- Le délai pour faire combler nos heures est beaucoup trop long quand on perd un client. (2)
 - Notre réponse : Oui, effectivement, mais sachez que nous devons respecter les critères rattachés à la convention collective pour toutes les nouvelles affectations (secteurs, ancienneté, etc.). Par contre, nous espérons que le virage technologique en cours nous amènera des diminutions de délai pour le traitement des nouvelles demandes.
- J'aimerais mieux comprendre la convention collective. (1)
 - Notre réponse : Afin de répondre à vos questionnements sur la convention, nous vous invitons à vous référer à vos superviseuses qui elles, pourront contacter les ressources humaines au besoin.
- On aimerait être plus informé sur les nouveaux clients lorsque l'on nous affecte. (1)
 - Notre réponse : Nous souhaiterions vous informer de tous les détails pertinents à votre affectation. Deux réponses sont possibles ici :
 - Concernant l'état de santé de la clientèle nous sommes à la merci de ce que peut-nous divulguer les intervenants du CIUSS. Ces derniers doivent suivre un code d'éthique qui empêche l'échange d'information sans consentement.
 - Pour ce qui est de l'information que la coop peut vous fournir, il est prévu, dans le développement technologique, d'être à même de vous fournir le plus possible l'information pertinente. Jusqu'à maintenant plusieurs avancés ont été fait et nous irons plus loin encore.

- Je suis d'accord avec la troisième liste à David.(1)
 - Notre réponse : Super, on espère que cette troisième liste nous permettra d'avoir plus de remplaçantes afin d'éviter les surcharges de travail.
- Pourriez-vous nous donner notre horaire de travail pour l'année ? (1)
 - Notre réponse : Il est difficile de vous donner vos horaires pour l'année considérant les facteurs suivants : Clients à domiciles changeants, vacances, absences maladie. Prenez-note que les quarts de travail attaché au poste sont disponible à la demande.
- On ne comble jamais ma disponibilité (ex. : 30 heures par semaine). (1)
 - Notre réponse : Nous suivons de près les disponibilités des employés en respectant la convention collective. Par contre, certains facteurs sont malheureusement incontrôlables : Secteur d'affectation, restriction médicale, nature des tâches, etc.
- J'aimerais savoir si nous allons avoir des heures normales de travail à la RI-Bergeron ? (1)
 - Notre réponse : Les horaires de travail ont été conçus pour répondre à la réalité des besoins de la clientèle.
- Les horaires devraient être respectés par les employés. (1)
 - Notre réponse : Le respect des horaires est important et une saine gestion des ressources humaine peut nous aider. Par contre, l'aide de toutes les travailleuses nous est nécessaire et ensemble nous y parviendrons.
- Quand un superviseur quitte, les ouvertures de postes devraient être offertes aux employés compétents. (1)
 - Notre réponse : Oui il est important de considérer les employés compétents en place et de faire preuve d'ouverture. Il faut aussi que les personnes qui ont démontré leurs intérêts correspondent au profil recherché au moment précis du besoin. Donc, ce n'est pas automatiquement l'employé qui n'est pas sélectionnés mais bien un ensemble de critères qui entrent en ligne de compte.
- Pourquoi les employés donnant des soins dans les RPA n'ont pas de primes de soins ? (1)
 - Notre réponse : En fonction des besoins grandissant de la clientèle, ce point devra être réévalué dans les prochains mois.

Au sujet de la supervision

- Il manque de disponibilité pour rencontrer ma superviseuse au bureau en personne. (4)
 - Notre réponse : La disponibilité des superviseuses a été décuplée comparativement à l'an passé. Je crois sincèrement que c'est un concours de circonstance qui amène cette problématique et qu'un coup de fil corrigera rapidement la situation.
- Il manque de matériel pour faire mon travail. (3)
 - Notre réponse : A domicile cette réalité nous est propre et malheureusement réelle. Il faut savoir que nous utilisons les produits et le matériel des clients. En cas d'exception (lorsqu'un client n'a aucun produit ou aucun matériel) une demande peut être faite aux superviseuses qui en feront une demande au directeur des services à titre exceptionnel. De plus, le comité de direction se penchera sur cette question fondamentale sous peu afin de statuer sur cet épineux dossier.
- Si possible, avoir une liste avec les numéros de poste des gens à l'administration. (2)
 - Notre réponse : À l'automne 2015, nous nous sommes engagés à répondre rapidement à vos besoins et demandes, c'est pourquoi nous avons mis en place des superviseuses qui sont responsables de répondre à toutes vos questions, ou si non, à aller chercher la réponse dont vous avez besoin. En ce sens, la liste de téléphone de tous les membres de l'équipe administrative devient inutile.
- J'aimerais avoir plus le droit de parole dans les rencontres avec ma superviseuse. (2)
 - Notre réponse : Le droit de parole est fondamental pour tous et est bien balisé à la coop. et est en toute cohérence avec les fonctions de l'organisation. Chacun a un espace pour s'exprimer et exposer sa pensée pour le bien collectif. Par contre, à certains moments, comme les rencontres disciplinaires ou lors de l'exercice de son droit de gérance, la superviseuse sera la personne qui aura le dernier droit de parole, et ce, en tout respect de ses tâches.

- J'aimerais que l'équipe l'administration et les superviseuses viennent travailler avec nous pour comprendre la lourdeur de notre tâche. (2)
 - Notre réponse : L'équipe à l'administration est déjà présente sur le plancher avec ses cinq (5) superviseuses à raison de 35h par semaine. À l'occasion, et même si cela n'est pas idéale, nos superviseuses font même des quarts de travail afin de combler les horaires que l'affectation n'arrive pas à combler avec les employés syndiqués. Sachez que l'équipe à l'administration est consciente que tous les employés travaillent très fort pour desservir notre clientèle.
- J'aimerais que les CA des résidences nous respectent plus, se mêle de leurs affaires et qu'ils arrêtent de nous donner des ordres. (2)
 - Notre réponse :
 - Premièrement, nous sommes des prestataires de services des C.A. des résidences. Est-ce que ça veut dire qu'ils doivent nous donner des ordres.... Non.
 - Deuxièmement, un interventionnisme trop entreprenant devrait être rapporté aux superviseurs qui pourront apporter des améliorations à de telles situations. Il faut se rappeler que les C.A. sont des partenaires. Il est donc important d'agir avec diplomatie pour rappeler les lignes de responsabilités de chacun des organisme impliqués (Coop et CA des résidences).
- Ma superviseure n'a pas de boîte vocale, j'aimerais qu'elle en ait une pour que je puisse lui laisser des messages en tout temps, j'ai l'impression de la déranger quand je l'appelle sur son téléphone cellulaire. (1)
 - Notre réponse : Les cellulaires sont fournies par l'organisation afin que vous puissiez rejoindre les superviseuses en tout temps. Si la superviseure répond c'est qu'elle accepte d'être dérangée soyez sans crainte. De plus, il y a une boîte vocale sur son cellulaire...
- Je suis contente de la disponibilité de ma superviseure. (1)
 - Notre réponse : Merci c'était l'objectif de la dernière réorganisation.
- Pourquoi nous n'avons plus de rencontre mensuelle avec notre superviseure ? (1)
 - Notre réponse : Ne vous découragez pas les rencontres reviendront... vous ne serez pas déçu. Mais sachez qu'à ma connaissance tous les secteurs, domicile et résidence, ont été rencontré à date. Nous travaillerons sur la fréquence maintenant.

- J'aimerais avoir un chandail plus frais pour l'été. (1)
 - Notre réponse : Pour l'instant, nous offrons un modèle d'uniforme à l'ensemble des préposées et celui-ci est choisi en fonction de certains critères. Par ailleurs, nous pourrions considérer la demande advenant le cas où certaines précisions seraient apportées sur celle-ci et nous invitons la personne concernée à contacter les formatrices.
- J'aimerais avoir une toilette pour les employés dans les résidences (ex. : Havre-Curé Hébert)
 - Notre réponse : Cette décision revient aux C.A. des résidences. Par contre, il faut se demander qu'est-ce qui motive une telle demande ? À ma connaissance plusieurs toilettes communes sont disponibles dans chaque résidence.
- Donner le vaccin Zona au bénéficiaire car nous sommes à risque de l'attraper. (1)
 - Notre réponse : Le Zona n'est pas une maladie à déclaration obligatoire et par conséquent nous ne pouvons exiger une vaccination massive. En conséquence, même en demandant le vaccin les gens auraient le droit de refuser.
- Est-ce que la deuxième personne la nuit va être ajoutée en RI ? (1)
 - Notre réponse :
 - Considérant qu'aucune recommandation formelle n'a été faite par les intervenants du CIUSSS à cet effet via les plans d'intervention.
 - Considérant que la situation est jugée sécuritaire
 - Considérant que la situation financière de la RI-Bergeron est jugée difficile.
 - il va de soi que nous n'ajouterons malheureusement pas d'heures supplémentaires à l'horaire de la RI-Bergeron.

- Quel est le nouveau fonctionnement du CLSC de payer en privée, y a-t-il un lien avec notre difficulté à combler les heures ? (1)
 - Notre réponse : Si nous comprenons bien la question, il s'agit là du fameux «Chèque-emploi service». Sachez que le Chèque-emploi service est une allocation qui est attribuée au client par le centre de santé et de services sociaux (CIUSSS) qui a évalué les besoins et établi un plan d'intervention comportant un nombre d'heures précis de services d'aide à domicile. Le client peut alors choisir la personne qui lui offrira l'aide convenue au moment de l'évaluation faite par le CIUSSS. Le «Chèque-emploi service» est alors l'un de nos concurrents direct. Il n'y a alors aucun lien à faire avec la baisse d'heures que nous avons subi à domicile au cours de la dernière année. Cette baisse d'heures est plutôt attribuable à des coupes gouvernementales pour les services d'AVD (entretien ménager, préparation de repas, accompagnement-transport) pour éventuellement être remplacé par les heures AVQ (soins d'hygiène et autres services d'assistance personnelle)... Si tel qu'annoncé par le MSSS.
- J'ai aimé l'atelier avec ma superviseure. (1)
 - Notre réponse : Merci, l'équipe de supervision a apprécié ce moment de qualité avec vous. De plus, cette année nous avons greffé l'équipe d'affectation avec les superviseures ce qui a eu pour effet de compléter toutes les questions potentielles qui vous préoccupaient.
- J'aimerais avoir une épinglette avec mon nom et ma photo. (1)
 - Notre réponse : Pour l'instant ce n'est pas envisageable mais nous gardons le commentaire.

Au sujet de la comptabilité

- Allons-nous avoir une ristourne ou bonus ? (1)
 - Notre réponse : Les clients de notre Coopérative, étant une coopérative de consommateurs, pourraient recevoir une ristourne. Cependant, notre Coopérative a un statut à but non-lucratif, ce qui fait qu'aucune ristourne ne leur est retournée aux fins d'années financières. Pour ce qui est d'un bonus aux employés, nous avons cessé cette pratique en 2012. Celui-ci a été transformé en carte d'essence et d'épicerie de 2013 à 2015. Par la suite, nous avons préféré investir davantage dans les conditions de travail via la convention collective.
- Pourquoi il n'y a plus de carte métro ou d'essence pour nous remercier ? (1)
 - Notre réponse : Voir réponse précédente.
- Notre employeur pourrait-être plus généreux et collaborer avec les TUAC pour avoir plus de conditions de travail. (1)
 - Notre réponse :
Nous vous rappelons que la convention collective a été signée le 8 mars dernier et que l'employeur a accédé à plusieurs demandes du comité syndical, et ce, dans l'intérêt des travailleurs et de la pérennité de l'organisation à long terme.

- Où est le montant dégelé pour maintien à domicile du ministre Barrette ? (1)
 - Notre réponse : En août dernier, le ministre Barrette a annoncé un investissement de 22,2 M\$ dans les 100 EÉSAD (Entreprise d'économie sociale de services à domicile) du Québec, dont nous faisons partis. Voici la répartition de cet investissement :
 - 8,1M\$ annuellement dans le PEFSAD (nos clients bénéficie en totalité de cette bonification depuis le 2 octobre dernier).
 - 12,5 M\$ d'ici la fin 2017 dédié à la formation des préposés d'aide à domicile (PAD) en services d'assistance personnelle dont plusieurs d'entre vous faites partie.
 - 1,6 M\$ sur trois ans, qui a pour objectif de contribuer au développement de meilleures pratiques d'affaires dans les EÉSAD, notamment par l'accroissement de l'utilisation des technologies de l'information. Notre Coop bénéficie déjà de ce programme via l'amélioration des processus de gestion internes, le développement marketing et l'utilisation accrue d'outils informatiques.
- Pourquoi le chiffre d'affaires n'a pas été donné cette année ? (1)
 - Notre réponse : Parce que nous n'avons pas crue bon les présenter, tout simplement. Pour répondre à votre question, voici les résultats financiers vérifiés au 31 mars 2016 et présentés lors de notre assemblée générale annuelle du mois de juin.
 - Revenus de 5 604 655 \$ (chiffre d'affaires)
 - Dépenses de 5 519 585 \$ (74% des dépenses étant versé en salaire)
 - Bénéfice 2015-2016 : 85 070 \$ (soit 1,5% du chiffre d'affaires)
 - Sachez que le bénéfice visé est entre 3% et 5 % afin d'assurer un développement de la Coopérative.

Au sujet du virage technologique

- Je suis d'accord et satisfait du virage technologique de la Coopérative. (6)
 - Notre réponse : Merci, nous mettrons les efforts nécessaires à l'implantation de la technologie dans notre travail quotidien, et ce, dans le respect du personnel.
- Est-il possible d'avoir une formation sur l'utilisation d'Internet ? (1)
 - Notre réponse : Internet est trop vaste mais sur intranet certainement. À ce sujet, pour toute question veuillez venir nous voir à l'un de nos deux bureaux et nous aurons le temps d'échanger sur vos besoins.
- Je désire continuer de recevoir mes documents en papier car je n'ai pas d'ordinateur. (1)
 - Notre réponse : Aucun problème, nous vous fournirons l'information papier jusqu'au moment où vous aurez l'accès à un ordinateur branché sur Internet. Merci de nous aviser le cas échéant.
- J'aimerais avoir du temps pour assimiler le fonctionnement pas Internet. (1)
 - Notre réponse : Nous prendrons le temps qu'il faut pour vous accompagner dans le virage technologique. Sachez que les superviseures et l'équipe à la comptabilité est là pour vous.
- Est-il possible de mandater 1 ou 2 employés par résidence pour monter aux autres comment utiliser Internet ? (1)
 - Notre réponse : Aux deux bureaux administratifs, il est prévu que des personnes se rendent disponibles pour vous aider avec intranet. De plus, nous avons formé les superviseures pour vous aider avec les tutoriels (petit film de Philippe Lavoie présentés lors de la journée des employés)
- Le virage technologique aurait-il comme effet de diminuer les papiers dans nos envois ? (1)
 - Notre réponse : Bien sûr, cela est l'un de nos objectifs principaux. Le service de paie Desjardins et l'intranet diminuerons déjà de beaucoup l'information-papier.
- Allez-vous me respecter si je ne veux pas prendre le virage technologique ? (1)
 - Notre réponse : Oui, certainement.
- Je voulais vous dire que la communication au sein de l'équipe de la Coop a été améliorée à 90% et qu'on a une meilleure ambiance de travail.(1)

- Notre réponse : Nous vous remercions de votre commentaire, nous avons été sensible à vos suggestions lorsque nous avons fait la restructuration à l'administration à l'automne 2015.
- La vitesse de croisière de la Coop est presque atteinte. (1)
 - Notre réponse : Le potentiel de développement des affaires est encore existant. Pour ce faire, nous devons continuer à offrir des services de qualité dans le plus grand des respects avec notre clientèle et continuer de toujours vouloir s'améliorer dans nos façons de faire.
- Très belles améliorations faite dans la dernière année. (1)
 - Notre réponse : Tous les employés sont responsables de cette réussite car vous nous avez fait confiance, et nous vous remercions.

Autres sujets

- J'aimerais avoir la définition d'une Coop svp. (1)

- Notre réponse

Voici la définition : Une coopérative est une personne morale regroupant des personnes ou des sociétés qui ont des besoins économiques, sociaux ou culturels communs. En vue de les satisfaire, elles s'associent pour exploiter une entreprise conformément aux règles d'action coopérative.

Elle est constituée en vertu d'une loi précise, la Loi sur les coopératives. Le pouvoir y est exercé de façon démocratique par les membres, soit un membre, un vote.

Comme la société par actions, la coopérative est une personne morale distincte de ses membres et la responsabilité de chacun des membres y est limitée à la valeur des parts souscrites.

Toutefois, elle se distingue des autres entreprises par le mode de répartition de ses excédents. Ceux-ci sont remis aux membres sous forme de ristournes, selon l'utilisation de chacun des services de la coopérative.

De notre côté, la Coopérative de service à domicile est une coopérative d'utilisateur, c'est-à-dire qu'elle est basée sur les principes du mutualisme, chaque sociétaire est solidaire et y exerce des droits et des devoirs. Elle est dirigée démocratiquement par ses membres.

Notre coopérative a aussi un statut à but non-lucratif. Cela implique qu'elle doit utiliser les bénéfices au développement des services pour l'ensemble de ses membres.

En bref, une coopérative est une entreprise privée, dirigée collectivement par ses membres.

- Faire connaître nos services aux travailleurs de rue. (1)
- Notre réponse : La présentation de la Coopérative a été faite aux travailleurs de rue en 2015. Nous pourrions répéter l'expérience éventuellement.
- J'aimerais avoir un calendrier de la Coop, ce serait pratique. (1)
 - Notre réponse : Nous analyserons la suggestion.

Au sujet de la rencontre générale, en générale.

- Je préférerais que la rencontre générale soit sur semaine, en soirée. (32)
 - Notre réponse : Malgré qu'une personne sur six ait émis ce commentaire, et pour les considérations suivantes :
 - Éviter faire des coupures de services durant la semaine.
 - Être mieux disposé pour le travail de groupe en matinée.Nous conserverons donc la rencontre générale un samedi matin.
- J'ai apprécié la rencontre générale, c'était intéressant et enrichissant. (15)
 - Notre réponse : Merci beaucoup de vos commentaires positifs et surtout de votre belle participation à cette rencontre.
- Investir moins d'argent sur la rencontre. (7)
 - Notre réponse : Il est vrai que près de 30 000 \$ investi pour l'ensemble des deux rencontres semble un gros montant. Par contre, sachez que près de 80% de ce montant est en salaire pour votre participation à cette rencontre. Malgré le fait que nous croyons important d'investir dans cette activité de groupe, nous verrons à trouver une formule moins dispendieuse, par exemple :
 - De 9h à 12h (3h plutôt que 5h)
 - Formule déjeuner (plutôt que diner)
- Menu excellent. (1)
 - Notre réponse : Le traiteur était Cuccina.
- Prendre plus de temps pour nous rassurer et moins de temps pour les activités de groupes. (1)
 - Notre réponse : Bien sûr, les rencontres générales sont là pour vous informer et c'est tant mieux si les informations livrées rassurent certaines personnes. Sachez qu'en tout temps, votre superviseures est là pour répondre à vos préoccupations.
- D'année en années les rencontres sont de plus en plus intéressantes. (1)
 - Notre réponse : Nous vous remercions de ce commentaire, cela nous poussera à toujours nous améliorer dans la préparation de cette rencontre.

- J'aimerais avoir Carol Allain comme conférencier. (1)

Notre réponse : Il est vrai que Carol Allain est un conférencier réputé.

Voici sa réponse suite à notre message téléphonique :

*Suite à mon message téléphonique sur votre boîte vocale, je vous confirme ma disponibilité à titre de conférencier en regard de la présentation qui aurait lieu au cours de l'année 2017 dans le cadre de la rencontre annuelle des employés de la Coopérative de services à domicile du Lac-St-Jean Est. Les modalités encourues pour la conférence seront de de l'ordre de **3000,00\$** (taxes en sus plus le transport par avion et l'hébergement d'une nuitée à l'Hôtel, si nécessaire). Le thème ainsi que les sujets abordés feront l'objet d'une discussion au moment que vous jugez opportun. À votre convenance pour la suite,*

Considérant les honoraires relativement élevés de M. ALLAIN, nous envisagerons probablement un autre conférencier.

- C'est une chance d'être parmi vous. (1)
 - Notre réponse : L'équipe de direction se considère aussi chanceuse d'avoir des employés comme vous (respectueux, professionnels et dévoué au besoin de notre clientèle).

Nous vous rappelons qu'en tout temps, vous pouvez émettre vos commentaires et vos questions à votre superviseure. Si elle ne possède pas la réponse, celle-ci viendra la chercher auprès de l'équipe administrative et vous reviendra par la suite.

Suggestions de thème pour l'année 2017

- ***20^e anniversaire de la Coopérative***
- ***Consolidation d'équipe (esprit d'équipe)***
- ***Optimisation et vision de l'utilisation des outils technologiques***
- ***Fierté et sentiment d'appartenance à la Coopérative***

Patrick Savard, dg

Pour le comité d'organisation de la rencontre générale 2016