

Laboratoire de recherche sur les pratiques et politiques sociales

CAHIERS DU LAREPPS

No 02-07

**MONOGRAPHIE DE LA COOPÉRATIVE DE SERVICES
RIVE-SUD**

par

Chantale Demers

Étudiante à la Maîtrise en service social, Université Laval

Sous la direction de Yvan Comeau

École de service social, Université Laval

**École de travail social
Université du Québec à Montréal**

**© LAREPPS/UQÀM
Juin 2002**

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2002

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2002

ISSN 1490-8069

RÉSUMÉ

Cette monographie de la Coopérative de services Rive-Sud décrit une entreprise d'économie sociale en aide domestique qui se démarque à plusieurs niveaux. Fondée en 1992, la Coopérative de services Rive-Sud est l'une des premières entreprises québécoises d'économie sociale en aide à domicile.

La structure de la monographie s'inspire directement de la grille de collecte des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale de Comeau (2000). Les chapitres traitent du contexte d'émergence de la Coopérative, des acteurs et actrices, de la dimension institutionnelle (le système politique), de la dimension organisationnelle (la production des services) et des éléments de synthèse et de bilan.

L'évolution de la Coopérative de services Rive-Sud est marquée par des éléments conjoncturels liés au contexte de son implantation : une population vieillissante, des besoins importants en aide à domicile, un taux de chômage particulièrement élevé dans la MRC de Desjardins, des revenus inférieurs à la moyenne québécoise et une structuration de l'offre des services d'aide à domicile qui se fait plus ou moins en marge de l'État, puisque ce dernier y trouve des limites budgétaires l'empêchant de s'engager à répondre à des besoins aussi importants.

La croissance de la Coopérative de services Rive-Sud n'aurait pu être possible sans les efforts tenaces de ses promoteurs. Ces derniers ont su se doter d'outils stratégiques importants afin d'assurer le développement et la continuité de l'entreprise. La monographie de la Coopérative de services Rive-Sud présente ce cheminement réalisé non sans difficultés, des personnes qui se sont données pour mission de créer une entreprise hors du commun qui offre ses services à une clientèle tout aussi diversifiée.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. LES SOURCES DES DONNÉES	2
1.1 Les sources documentaires	2
1.2 Les entrevues	2
2. LE CONTEXTE D'ÉMERGENCE	3
2.1 Le milieu	3
2.1.1 Historique de Lévis	4
2.1.2 Aperçu général et actuel de Lévis.....	11
2.1.3 Les activités économiques.....	12
2.1.4 L'éducation.....	14
2.1.5 La santé et le bien-être.....	14
2.1.6 Les loisirs	16
2.1.7 Les attraits et les événements touristiques.....	17
2.1.8 Les données démographiques	18
2.1.9 Les données socio-économiques	19
2.2 Le contexte de développement des services d'aide à domicile.....	22
2.3 Du projet initial à nos jours	25
3. LA PRÉSENTATION DES ACTEURS/ACTRICES	27
3.1 L'assemblée générale	27
3.2 Le conseil d'administration.....	28
3.3 La direction	29
3.4 Les employés.....	29
3.5 Les usagers	30
3.6 Le réseau	31
4. LA DIMENSION INSTITUTIONNELLE DE L'ACTIVITÉ	32
4.1 Les rapports de pouvoir à l'interne	32
4.1.1 Le pouvoir formel.....	32
4.1.2 Le pouvoir informel.....	33
4.1.3 L'inclusion des producteurs et des usagers	33
4.1.4 Les acquis des producteurs salariés	33
4.2 Les rapports avec l'extérieur.....	38
4.3 Les règles juridiques et législatives.....	40
5. LA DIMENSION ORGANISATIONNELLE DE L'ACTIVITÉ	42
5.1 Le profil organisationnel	42
5.1.1 Les objectifs et les priorités	42
5.1.2 Les aspects stratégiques.....	43
5.1.3 Les biens et les services produits.....	43
5.1.4 La concurrence	44
5.2 Les données financières.....	45
5.2.1 Les revenus et les dépenses	45
5.2.2 Bilan de l'actif et du passif.....	47
5.3 Les processus organisationnels.....	47
5.3.1 La production	47
5.3.2 L'organisation du travail	49
5.3.3 La formation des producteurs	50
5.3.4 La consommation des services	51
6. ÉLÉMENTS DE SYNTHÈSE ET DE BILAN	53
6.1 Sur le plan des réalisations	53

6.2 Sur le plan de l'économie sociale	54
6.3 Sur le plan sociétal	55
7. PERSPECTIVES ANTICIPÉES	56
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	57

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Figure 1	
Situation géographique de la ville de Lévis.....	3
Figure 2	
Organigramme de la Coopérative de services Rive-Sud.....	49
Tableau 1	
Caractéristiques démographiques des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec pour l'année 1996.....	18
Tableau 2	
Caractéristiques relatives à l'activité et au chômage des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec pour l'année 1996.....	20
Tableau 3	
Revenus moyens selon le sexe, des ménages et des familles des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec pour l'année 1996.....	21
Tableau 4	
Données relatives à la scolarité des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec pour l'année 1996.....	22
Tableau 5	
Évolution du nombre de membres de la Coopérative de services Rive-Sud pour les années 1993 à 2000.....	28
Tableau 6	
Évolution des heures de services de la Coopérative de services Rive-Sud pour les années 1993 à 2000.....	43
Tableau 7	
Revenus et dépenses de la Coopérative de services Rive-Sud pour les années 1993 à 2000.....	45
Tableau 8	
Actif et passif de la Coopérative de services Rive-Sud pour les années 1993 à 2000.....	47

INTRODUCTION

La structure de cette monographie de la Coopérative de services Rive-Sud s'inspire du *Guide de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale*, (Comeau, 2000).

Six parties composent cette monographie. La première partie informe sur les sources d'information que sont les documents et les entrevues. La deuxième partie présente le contexte d'émergence de la Coopérative Rive-Sud en décrivant la situation géographique, le secteur d'activités, le projet initial et son cheminement jusqu'à aujourd'hui, les promoteurs, les appuis et la période de démarrage de la Coopérative. La troisième partie concerne la présentation des acteurs présents dans l'activité et le réseau. La quatrième partie comprend la dimension institutionnelle et plus précisément les rapports de pouvoir à l'interne, les rapports avec l'extérieur et les règles juridiques et législatives. La cinquième partie traite de la dimension organisationnelle, c'est-à-dire les divers aspects relatifs à la production des services. La sixième partie présente des éléments de synthèse et donne un bilan sur les plans des réalisations, de l'économie sociale et sociétal. Les perspectives d'avenir anticipées par la Coopérative terminent la monographie.

Les informations contenues dans cette étude de cas ont été validées auprès de la Coopérative de services Rive-Sud. Le choix du genre employé dans le texte tient compte de la composition sexuelle d'un groupe de personnes; dans les autres situations, le masculin est utilisé afin d'alléger le texte mais de façon non-discriminatoire.

1. LES SOURCES DES DONNÉES

Les données recueillies pour la rédaction de la monographie proviennent de sources différentes. Une cueillette de documents pertinents et des entrevues ont été privilégiées en 2001 et 2002.

1.1 Les sources documentaires

Les statistiques provenant du recensement de 1996 de Statistique Canada permettent de tracer le profil historique, démographique et socio-économique des MRC (Municipalités régionales de comté) des Chutes-de-la-Chaudière, de Desjardins et de Bellechasse, desservies plus particulièrement par la Coopérative et de les comparer avec la province de Québec. En outre, la Coopérative de services Rive-Sud a rendu disponibles les documents de régie interne, des procès-verbaux d'assemblées, et des documents d'orientation et d'évaluation. Finalement, les monographies de Simard (1997) et de Charest (1998) et plusieurs autres documents mentionnés dans la bibliographie ont fourni des informations concernant le développement des coopératives en aide à domicile.

1.2 Les entrevues

Suite à l'analyse documentaire, un guide d'entrevue adapté aux besoins de l'étude a été élaboré. Des entrevues formelles, informelles (téléphoniques) et des observations sur le terrain ont eu lieu en juin 2001. Les entrevues avec Monsieur François Corriveau (directeur) ont permis d'apporter des compléments et des précisions à la documentation écrite.

2. LE CONTEXTE D'ÉMERGENCE

L'exposé du contexte d'émergence de la Coopérative de services Rive-Sud repose sur une présentation du milieu, du secteur d'activités, du projet initial et de son évolution jusqu'à aujourd'hui. De plus, cette partie apporte des informations concernant les personnes ayant participé au démarrage et les appuis reçus.

2.1 Le milieu

Peu avant les fusions municipales amorcées le 1^{er} janvier 2002, la Coopérative de services Rive-Sud, située dans la ville de Lévis, résultait de deux fusions municipales entre trois villes. D'abord la ville de Lévis avec celle de Lauzon en 1989. Puis, la nouvelle ville du nom de Lévis-Lauzon avec celle de Saint-David-de-l'Auberivière en 1990. Les municipalités de Lévis, Pintendre, Saint-Henri et Saint-Joseph-de-la-Pointe-Lévy sont incluses dans la MRC de Desjardins. Comptant 41 519 habitants en 1996, la population de Lévis représente près de 80 % du poids démographique de la MRC de Desjardins. Cette ville résidentielle et industrielle occupe une superficie de plus de 44 km².

Figure 1
Situation géographique de la ville de Lévis



Source : Municipalité régionale de comté de Desjardins - Profil statistique (édition 1998).

Lévis est alors bordée à l'est par la municipalité de Saint-Étienne-de-Beaumont, par la ville de Saint-Romuald à l'ouest, par les municipalités de Saint-Joseph-de-la-Pointe-de-Lévy, Pintendre et Saint-Jean-Chrysostome au sud, et par le fleuve Saint-Laurent au nord. Officielle depuis le 1^{er}

janvier 2002, la nouvelle Ville de Lévis comprend trois arrondissements (Desjardins, Chutes-de-la-Chaudière Est et Chutes-de-la-Chaudière Ouest). Chaque arrondissement fait partie de la ville tout en ayant une instance politique distincte. L'arrondissement préserve les particularités socio-économiques et l'appartenance communautaire en gérant les services municipaux de proximité, comme les loisirs ou l'émission des permis. La division de la ville nouvelle en arrondissements est fondée sur des critères qui tiennent compte des limites des municipalités actuelles et du degré de coopération entre les municipalités. Le conseil d'un arrondissement se compose des conseillers qui représentent l'arrondissement au conseil de la ville. Le président du conseil d'un arrondissement est désigné par les membres du conseil de l'arrondissement. Les trois arrondissements de la grande Ville de Lévis regroupent les municipalités de Charny, Lévis, Pintendre, Saint-Étienne-de-Lauzon, Sainte-Hélène-de-Breakeyville, Saint-Jean-Chrysostome, Saint-Joseph-de-la-Pointe-de-Lévy, Saint-Nicolas, Saint-Rédempteur et Saint-Romuald. Forte d'une population d'environ 125 000 habitants, la ville nouvelle devient la neuvième ville en importance du Québec. Le conseil de la ville nouvelle est formé d'un maire et de quinze conseillers. Le maire est élu au suffrage universel par les électeurs de l'ensemble des arrondissements. Les conseillers sont élus au suffrage universel par les électeurs du district électoral qu'ils représentent. Un comité exécutif, composé de quatre conseillers, est désigné par le maire de la ville. Le maire siège au comité exécutif. Les principales responsabilités du comité exécutif sont de préparer et de soumettre au conseil les projets de règlements, le budget annuel, toute demande pour l'affectation du produit des emprunts ou pour tout autre crédit requis, tout rapport recommandant l'octroi de franchises et de privilèges, tout plan de classification des fonctions et des traitements qui s'y rattachent (Ville de Lévis, 2002).

2.1.1 Historique de Lévis

Les informations recueillies sur l'histoire de la ville de Lévis proviennent de la Ville de Lévis et des notes de la Société d'histoire régionale de Lévis.

C'est en l'honneur du chevalier de Lévis, marquis et duc de Lévis-Mirepoix, héros de la bataille de Sainte-Foye (Sainte-Foy aujourd'hui) et compagnon d'armes de Montcalm, que la ville de Lévis reçoit son nom. Le choix du nom se fait à Québec vers 1860 alors que s'élève un monument destiné à rappeler la mémoire des braves tombés pendant le combat livré durant le siège de Québec, un siècle auparavant. Le chevalier de Lévis a été l'un des personnages célèbres au cours des derniers jours du régime français, sans toutefois y avoir laissé sa vie. Quelques historiens avancent que Lévis avait été nommé en l'honneur d'Henry de Lévy, duc de Ventadour, vice-roi de la Nouvelle-

France, en 1625, mais il ne faut pas confondre le héros de Sainte-Foye avec celui qui a donné son nom à Pointe Lévy. Ils sont deux personnages distincts selon les sources.

Lévis tire ses origines géographiques d'un secteur taillé dans la vaste Seigneurie de Lauzon qui couvrait alors une superficie de 218 816 arpents, soit presque tout le Comté de Lévis d'aujourd'hui. La surface de cette seigneurie couvrait une forme quadrilatère de six lieues de côtés, dont le front était baigné par le Saint-Laurent, et comprenait les paroisses de Saint-Lambert, Saint-Isidore, Saint-Henri, Saint-Anselme, Saint-Jean-Christostome, Saint-Nicolas, Charny, Saint-Romuald, Saint-David, Lévis et Lauzon. La seigneurie est concédée à Simon Le Maître, receveur général des décimes en Normandie, par la Compagnie de la Nouvelle France le 15 janvier 1636. Ce grand territoire appelé « Domaine de la rivière bruyante » passe, dès le 29 janvier 1636 à M. Jean de Lauzon, membre des plus influents de la Compagnie des Cent Associés Catholiques, fondée par le Cardinal de Richelieu, avec l'assentiment du roi Louis XIII. Simon Le Maître était lui-même un des associés. Ainsi, la Seigneurie de Lauzon débute sa colonisation avec Guillaume Couture en 1647, soit près de 40 ans après la fondation de Québec. Il est le premier colon à habiter les rives sauvages de la seigneurie. Il semble que la raison majeure du lent départ de colonisation sur la rive sud du Saint-Laurent en comparaison au rapide développement de Beauport, Côte de Beaupré, et Ile d'Orléans, était dû au fait que la rive nord était mieux protégée contre les incursions des Iroquois. Ceux-ci voyageaient par eau et devaient passer devant Québec, tandis qu'ils se camouflaient sans danger sur la rive sud, en y accédant par terre à partir de l'embouchure de la rivière Chaudière. La garnison installée à Québec et Beauport pouvait plus rapidement protéger les colons de la même rive.

En 1651, le Seigneur de Lauzon, fait enfin son apparition à Québec. Il venait d'être nommé gouverneur du Canada. L'arrivée de M. de Lauzon dans la colonie a un effet très stimulant pour les habitants. De forts contingents de nouveaux colons affluent en Nouvelle France, sous les pressions de M. de Lauzon dont les visées commerciales semblent avoir été au début son plus important attrait au Canada. Mais aussitôt établi au pays, il réalise la contribution des missionnaires et des religieuses qui se dévouent sans compter. Aussi deviendra-t-il leur plus fidèle ami et protecteur. Dans ces temps reculés, l'argent est chose pratiquement inconnue car les produits s'échangent (troc). Les peaux de castor et l'anguille sont monnaie courante dans le pays. Dans la Seigneurie de Lauzon, la pêche à l'anguille est des plus prospères et est le principal aliment des colons. Alors qu'on s'adonne à récolter la manne, une grande partie des grèves sur la rive sud est couverte de

pêcheries. La pêche à l'anguille est encore à nos jours très florissante et payante. La plus grande partie est exportée.

Jusqu'en 1681, la Seigneurie de Lauzon progresse lentement, mais avec le courant d'immigration que Colbert impulse, presque toutes les terres le long du rivage sont concédées à des colons. L'industrie de tannerie, fabrication de souliers devient prospère ainsi que les meuneries et un four à chaux. Les années 1759-60 marquent la fin de la colonie française. C'est la capitulation de Québec aux mains des Anglais. La Seigneurie de Lauzon est envahie et ses habitations sont partiellement détruites. Wolfe installe des batteries sur les hauteurs de Lévis et la garnison anglaise s'installe dans l'église de Pointe Lévy.

En septembre 1764, Étienne Charest, fils, annonce dans la Gazette de Québec la mise en vente de la seigneurie de Lauzon. Le Gouverneur Murray en fait l'acquisition en février 1765 et devint le neuvième seigneur de Lauzon. Après sa retraite, il loue, en 1774, pour un terme de 99 ans, la seigneurie à un jeune major de la garnison de Québec, Henry Caldwell. Celui-ci érige un moulin à farine à la rivière à la Scie. Le moulin de Caldwell sert de quartier général à une armée du Congrès des États-Unis qui surgit sur la rive sud par la Beauce, sous le commandement du général Arnold.

Caldwell devient Receveur général du Canada en 1794. De 1795 à 1798, Caldwell accorde plus de 150 concessions à des français, dans sa seigneurie et les demandes sont encore nombreuses. Saint-Joseph, Saint-Nicolas et Saint-Henri sont les plus avantagés. C'est alors que Caldwell, locataire de la seigneurie veut en devenir le propriétaire définitif. Murray étant mort, sa succession lui vend, en 1801, la Seigneurie de Lauzon ainsi que cinq autres fiefs. Caldwell devient du fait l'un des plus gros possesseurs de terrains du pays. Rapprochant l'histoire de la Seigneurie de Lauzon à celle de la Cité de Lévis, c'est John, fils de Henri Caldwell qui devient un influent personnage dans les fonctions de receveur général. Ambitieux, il fonde une ville en face de Québec.

En 1818, Caldwell use de son droit féodal pour acheter sept concessions qui dominant la falaise de Lévis (aujourd'hui quartier Notre-Dame). Ces concessions appartiennent à des Français et ne sont pas exploitées, mais Caldwell les paya un bon prix et élabore un plan de développement de l'immense terrain acquis. Il trace des rues, divise en lots à bâtir, réserve une place pour un marché public et dessine un parc. Pour flatter le gouverneur Richmond, qui à ses titres de noblesse rejoint le titre du Duc d'Aubigny, Caldwell baptise sa nouvelle ville du nom d'Aubigny. Avec ténacité, il se mit à l'œuvre pour réaliser son rêve d'une ville qu'il voulait aussi importante et belle que

Québec. Pour atteindre son but qui demande des sommes considérables, il puise dans les fonds qu'il détient pour le compte du gouvernement. Une fois la magouille découverte, il doit rembourser au roi plus de 100 000 louis (400 000\$).

Pour Caldwell c'est la faillite et l'exil aux États-Unis. Bien que la ville d'Aubigny n'existe que sur papier, John Caldwell eut le grand mérite d'avoir suscité un beau projet qu'un humble prêtre, sans le sou, l'abbé Déziel, prit en mains et réalisa en fonda la paroisse Notre-Dame de Lévis sur le site et le plan de l'embryonnaire ville d'Aubigny. Le tort de Caldwell fut son ambition de vouloir faire trop vite et trop grand dans un temps ou tout s'accomplissait à force de sacrifices et de persévérance. Cependant, sans son ambition l'histoire et les écrits soulignent qu'il aurait fallu plusieurs années avant de mettre en valeur le magnifique site de Lévis.

Formation et évolution de la vie municipale et communautaire

La toute première élection se tient le 30 juillet 1861 sous l'autorité du registraire du comté de Lévis, M. F.-M. Guay. Dix postes de conseillers sont à combler. Les dix candidats sont élus sans opposition. À cette époque, le choix du maire se fait par les conseillers à la première séance du conseil de ville. C'est l'un des représentants du quartier Notre-Dame, M. Louis Carrier qui devient le premier maire de la nouvelle ville. Durant les cinq mois qui suivent, le conseil de ville tient 12 réunions pour que la municipalité assume son rôle le plus tôt possible. Il fallait nommer les officiers pour l'année courante, les inspecteurs de voirie et les procureurs. Il fallait aussi débattre la question de la traverse entre Québec et la Pointe Lévy (ouest). Le site du débarcadère, le tarif et la fréquence des traversées sont des points à l'ordre du jour. On adopte aussi des règlements concernant la régie interne de la ville, les marchés, les bouchers et clercs de marchés, les boulangers, les charretiers, les grèves, la santé publique, les dangers du feu, l'entretien des rues, etc.

En juin 1863, la ville ouvre sa première prison, sur le quai de Lauzon, à la traverse de Lévis. Entre 1861 et 1865, les réunions du conseil de ville se tiennent coin Wolfe et Côte du Passage et sont étudiées par le notaire Roy. Le conseil déménage en janvier 1865 dans la Halle Lauzon construite près de la traverse (gare intermodale actuelle). En 1876, la ville vend la Halle Lauzon à la Compagnie du chemin de fer inter colonial qui s'en sert comme gare de train. Cette vocation lui reste par la suite. Les deux premiers postes de police sont construits en 1871 près de la traverse. Un seul survit à l'incendie d'octobre 1875. Après la reconstruction du poste détruit, le conseil de ville décide d'engager trois hommes de police supplémentaires pour mieux combattre les incendies.

Pendant ce temps, le conseil de ville entreprend un nouveau déménagement à la fin d'avril 1885, dans un édifice de la rue Fraser. Cet édifice abritera le conseil jusqu'en 1964, date à laquelle l'hôtel de ville est détruit par un incendie. Le terrain sera transformé par la suite en parc. Un troisième poste de police se construit en 1905 sur la Côte du Passage après une vingtaine d'années de requêtes de la part des contribuables. Ce poste est installé dans une école achetée pour 9 000 \$ aux Frères Maristes. Le poste de la rue Commerciale est abandonné et transformé en bureaux pour la Banque de Montréal. En 1906, le chef de police compile dans son rapport 146 arrestations (dont 72 pour ivresse) et 15 appels au feu pour des pertes évaluées à 27 923 \$, ce qui est une somme énorme pour l'époque. Entre 1964 et 1969, le conseil siège au troisième étage du bureau de poste situé près de la traverse. Ce n'est qu'en 1970 que l'on inaugure l'hôtel de ville actuel sur la Côte du Passage. Le nouvel édifice regroupe pour la première fois la mairie, les services de police et d'incendie. En 1976, un incinérateur entre en opération sur la route des Îles à Saint-David.

Des régies et organismes ont été créés pour établir une collaboration entre Lévis et les villes voisines. Le Conseil économique Lévis-Lauzon (CELL) est créé en 1975. Ce dernier est un organisme indépendant incorporé et à but non lucratif qui voit au développement économique de l'ensemble de son territoire (le même que celui de la MRC de Desjardins), tant au niveau industriel que commercial. Son bureau de direction est formé de six représentants des villes membres, de deux représentants du secteur industriel, d'un représentant du secteur des industries primaires, d'un du secteur commercial, d'un de l'éducation, d'un des institutions financières et des coopératives et d'une personne de la Chambre de Commerce de Lévis. Le conseil économique change d'appellation un peu plus tard et devient Corporation de développement économique Pointe-Lévy Inc. Quelques années plus tard il porte le nom de CLD de la MRC de Desjardins et en mars 2001, CLD de Lévis. Ce dernier offre des services d'informations statistiques, de renseignements sur les programmes d'aide gouvernementale ou privée et d'assistance personnelle (assistance technique pour relocalisation ou expansion, analyse préliminaire de projets, analyse financière, etc.). Un organisme qui assure des relations d'un autre ordre est celui de la Corporation inter municipale de Transport de la Rive-Sud de Québec (CITRSQ). Fondée le 9 janvier 1980, cette corporation regroupe, à différents taux de participation, les villes de Lévis (35,1 %), Lauzon (25,2 %), Charny (12 %), Saint-David (5,6 %) et Saint-Romuald (22,1 %). Depuis ses débuts en 1980, l'achalandage s'est accru de 72 % et le budget de la Corporation est passé de 1 346 000 \$ à plus de 3 000 000 \$ en 2002.

De plus le budget global atteint 8 532 624\$ en 2002 comprenant le transport adapté et urbain (Réseau Trans-Sud, 2002). La MRC de Desjardins est fondée le 2 novembre 1981. Cette dernière est un organisme supra municipal créé en vertu de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme. La MRC de Desjardins couvre un territoire de 252 km² et regroupe six municipalités (Lévis, Lauzon, Saint-David de l'Auberivière, Saint-Henri, Saint-Louis de Pintendre et Saint-Joseph-de-la-Pointe-Lévy). Le principal mandat confié à la MRC consiste à élaborer un schéma d'aménagement pour l'ensemble du territoire. Ce schéma vise à orienter l'utilisation optimale de chaque partie du territoire et à régir l'implantation des équipements et des constructions reliées aux principales activités humaines. Il doit de plus veiller à la protection et à la mise en valeur des richesses patrimoniales, naturelles ou environnementales du milieu. La Régie inter municipale d'assainissement de la Pointe-Lévy (RIAPL) regroupe les villes de Lévis, Lauzon, Saint-David de l'Auberivière et Saint-Louis de Pintendre. Elle est créée en septembre 1983 pour conduire une étude sur l'assainissement des eaux et des travaux concernant la vérification de conduits d'égouts vers le fleuve, la réhabilitation, l'interception et le traitement des eaux usées (construction d'étangs derrière l'incinérateur de Saint-David).

Évolution des activités économiques

Du début de la colonie jusqu'au XIX^e siècle, le commerce du bois pourvoit aux besoins des colons de façon essentielle. À partir de 1806, ce commerce prend une expansion fulgurante. Napoléon décrète cette année-là un blocus continental qui oblige l'empire britannique à accroître ses importations de bois du Canada. En 1809, l'empire instaure le protectionnisme commercial impérial qui favorise les pays membres du Commonwealth. La révolution industrielle aide beaucoup le commerce du bois. Des améliorations techniques assurent une meilleure qualité de bois. La période dite « d'âge d'or » du commerce du bois s'étend de 1815 à 1885 pour commencer à décliner ensuite.

La construction navale fait son apparition en 1829 par l'implantation d'un chantier de réparation de navires à voiles. Les chantiers navals connaissent une prospérité qui croît à partir de 1836 jusqu'en 1885. Une centaine de navires sont lancés durant la période de l'âge d'or de la construction navale, soit entre 1856 et 1875.

Cette activité d'envergure internationale incite les plus petits chantiers à se spécialiser dans le transport maritime régional de la population et des marchandises. L'arrivée du chemin de fer du Grand Tronc stimule la concurrence et améliore le service de traversiers. Durant les années 1860-

1861 plus de 1 500 personnes sont employées dans les chantiers de bois et de construction navale dans le comté de Lévis.

L'arrivée des chemins de fer au milieu du XIX^e siècle constitue un atout important pour la région. Les compagnies de chemins de fer ne tardent pas à se développer. Le premier convoi qui arrive à Lévis est celui de la ligne Québec-Richmond le 13 novembre 1854. Durant cette année, le Grand Tronc construit des installations dans l'anse Tibbits. En 1855, le Grand Tronc prolonge son réseau jusqu'à Montmagny et en 1860, jusqu'à Rivière-du-Loup. Ceci transforme Lévis du même coup en embryon de carrefour ferroviaire. En 1876, l'Intercolonial arrive à Lévis et s'installe quelques années plus tard dans la Halle Lauzon (gare actuelle). En 1881, c'est Québec Central qui s'installe sur la Rive-Sud. À Lévis, les impacts de ces activités sont énormes. Des centaines d'emplois sont créés à tous les niveaux de l'industrie ferroviaire et le commerce connaît une ascension fulgurante. De nouveaux hôtels sont construits afin de faire face à une arrivée massive d'immigrants et de touristes. Vers 1871, Lévis constitue le point d'arrivée des immigrants en direction des États-Unis. Les neuf-dixième de ceux-ci débarquent sur les quais lévisiens. Quand la belle saison arrive, des milliers de touristes affluent à Lévis en direction du Bas Saint-Laurent. En 1891, Lévis compte 146 établissements industriels qui emploient 1 220 personnes. En 1900, le commandeur Alphonse Desjardins crée la caisse populaire de Lévis, la première coopérative d'épargne et de crédit en Amérique. À cet effet, 131 personnes signent un pacte de solidarité économique qui fait boule de neige. Au décès du fondateur en 1920, le Québec compte 169 caisses populaires.

Vers la fin du XIX^e siècle, l'effondrement de l'exportation des produits forestiers conjugué au déménagement des installations du Grand Tronc vers Charny, en 1903, cause la disparition de la vocation portuaire de Lévis. Le début du nouveau siècle est très difficile pour la région de Lévis. Même avec la présence d'innovations technologiques telle que l'éclairage électrique, l'économie est au ralenti. La première guerre mondiale relance les activités économiques mais de façon locale seulement. Québec inaugure son pont en septembre 1917 et du même coup, Lévis perd son rôle de carrefour de transport ferroviaire.

Entre 1900 et 1950 la ville fait face à la fuite de commerces et d'industries. Bien qu'il y eut un renouveau dans les années 1930 à cause des entrepôts de farine, de grains et de moulées installés sur les quais, la crise économique cause la fermeture de plusieurs industries importantes qui ne seront pas remplacées. Lévis se dirige donc vers un nouveau secteur d'activités : les services. Le commerce de détail s'installe peu à peu dans la haute-ville. La Côte du Passage et la rue Saint-

Louis se concentrent dans le commerce de détail tandis que la rue Bégin est axée vers les services publics et professionnels. La rue Saint-Georges bénéficie de cette montée de l'activité commerciale principalement dans le domaine de la vente et de la réparation automobile. C'est la naissance de l'un des plus importants centre de l'auto de l'est du Québec.

Après les années 1960, la rue Commerciale est délaissée. Mis à part les édifices publics toujours présents, l'activité commerciale y est presque nulle. C'est ainsi que la main d'œuvre se déplace de l'industrie vers le commerce, le transport, l'administration, les services et les communications. Dans les années 1970, plusieurs incendies ont ravagé le milieu et l'activité commerciale s'est déplacée près des grands axes routiers que sont devenues la route 132 et la route Kennedy. Les années 1980 marquent davantage les domaines de la construction domiciliaire, du transport, des services et des communications. Parmi ces domaines il y eut premièrement le développement de nouveaux quartiers d'habitation, principalement autour de la route Kennedy. Deuxièmement, la floraison du commerce de l'automobile réside dans la forte concentration de magasins de pièces et d'accessoires, de stations-service (incluant la mécanique), de concessionnaires de véhicules automobiles et d'ateliers de réparation sur les axes 132 et Kennedy. Troisièmement, plus d'une centaine de bureaux offrent des services professionnels de toutes sortes aux commerçants, industriels et résidents de la région. Enfin, la ville est desservie par trois journaux hebdomadaires et un journal municipal. En ce qui concerne la presse écrite, une station de radio et de télévision communautaire comblent le segment électronique des communications.

2.1.2 Aperçu général et actuel de Lévis

Située sur la rive-sud du fleuve Saint-Laurent, face à la ville de Québec, la ville de Lévis constitue la principale agglomération urbaine de la MRC de Desjardins, dont le territoire couvre quatre municipalités — Lévis, Pintendre, Saint-Henri et Saint-Joseph-de-la-Pointe-de-Lévy- et présente une superficie d'ensemble de quelque 252 km². Le territoire de la nouvelle ville de Lévis couvre à présent une superficie totale de 44,2 km², pour une densité de population qui s'établit à 914,6 habitants par km² en 1996. Principal pôle commercial et de services de la Rive-Sud, Lévis exerce également une forte attraction sur l'ensemble du territoire de la région administrative Chaudière-Appalaches, dont on confère souvent à la ville de Lévis le statut de Capitale Régionale, en raison de la vaste gamme de services administratifs et gouvernementaux que l'on y retrouve. Lévis présente aussi un potentiel d'urbanisation de premier plan, étant donné qu'une grande partie de son territoire est consacrée au développement urbain. En raison d'un relief relativement accidenté et de pentes souvent abruptes le long de sa bordure fluviale, la ville de Lévis, qui compte près de 18 kilomètres

de berges, offre également des points de vue panoramiques exceptionnels: sur la Rive-Nord en général, sur l'arrondissement historique du Vieux-Québec en particulier, de même que sur le fleuve Saint-Laurent et l'île d'Orléans.

2.1.3 Les activités économiques

Avec ses voies d'accès routières et ferroviaires et sa proximité avec la Capitale Nationale, Lévis est le point d'ancrage de nombreuses entreprises majeures; que ce soit par la présence de centres de formation et de recherche, dont un en biotechnologie ou par la présence du Mouvement Desjardins et de ses composantes. La concentration des sièges sociaux du Mouvement Desjardins génère plus de 3 000 emplois. De plus, l'industrie manufacturière représente un secteur d'activités d'importance pour l'économie locale et régionale de Lévis. Avec ses 66 entreprises dont le chantier maritime Les Industries Davie, cette ville constitue un pôle industriel majeur de la Rive-Sud de Québec qui est dotée d'importantes industries manufacturières exportatrices. Ce qui suit présente une liste non-exhaustive d'importantes industries des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière et de Bellechasse. Les informations contenues dans cette partie proviennent du Centre de recherche industrielle de Québec, 2001 (www.criq.qc.ca).

Nom : IPL Inc.

MRC : Bellechasse

Activités : Fabrication de contenants de plastique

Nombre d'employés : 632

Revenu : 50 000 000 \$ et plus

Nom : A. Lafleur Inc.

MRC : Desjardins

Activités : Grossiste en charcuterie

Nombre d'employés : 250

Revenu : 50 000 000 \$ et plus

Nom : Exceldor coopérative agricole

MRC : Bellechasse

Activités : Abattage et conditionnement de la volaille

Nombre d'employés : 409

Revenu : 50 000 000 \$ et plus

Nom : Industries Davie

MRC : Desjardins

Activités : Fabrication de produits en tôle forte-construction et réparation de navires

Nombre d'employés : 460

Revenu : 50 000 000 \$ et plus

Nom : Onyx industries Inc.

MRC : Desjardins

Activités : Transport et entreposage, services immobiliers de gestion de déchets et d'assainissement

Nombre d'employés : 800

Revenu : 50 000 000 \$ et plus

Nom : Prévost car

MRC : Bellechasse

Activités : Fabrication de véhicules automobiles, autocars et carrosseries d'autocars

Nombre d'employés : 1 500

Revenu : 50 000 000 \$ et plus

Nom : Les salaisons Brochu Inc.

MRC : Desjardins

Activités : Abattage et conditionnement de la viande sauf volaille

Nombre d'employés : 670

Revenu : 50 000 000 \$ et plus

Nom : Ultramar Canada Inc.

MRC : Les Chutes-de-la-Chaudière

Activités : Raffinerie de pétrole, produits pétroliers raffinés, sauf huiles de graissage et graisses lubrifiantes, fabrication de bitumes, butane, carburant diesel, carburéacteurs, essences pour moteurs (kérosène, mazouts légers et lourds, propane, soufre)

Nombre d'employés : 267

Revenu : 50 000 000 \$ et plus

Nom : Équipement Labrie Ltée

MRC : Les Chutes-de-la-Chaudière

Activités : Fabrication de bennes à déchets et de boîtes de camions pour la cueillette sélective

Nombre d'employés : 235

Revenu : 25 000 000 \$ à 49 999 999 \$.

Nom : Aliments Martel Inc.

MRC : Les Chutes-de-la-Chaudière

Activités : Produits alimentaires divers

Nombre d'employés : 310

Revenu : 25 000 000 \$ à 49 999 999 \$

Nom : Quebecor World L'éclaireur

MRC : Les Chutes-de-la-Chaudière

Activités : Impression de journaux, revues, périodiques et livres

Nombre d'employés : 280

Revenu : 25 000 000 \$ à 49 999 999 \$

Nom : Lévy Transport Ltée

MRC : Les Chutes-de-la-Chaudière

Activités : Transport et entreposage

Nombre d'employés : 300

Revenu : 10 000 000 \$ à 24 999 999 \$

Nom : Société Hostess Frito-Lay (La division de Pepsi-Cola Canada Ltée)

MRC : Desjardins

Activités : Production de croustilles, bretzels et maïs soufflé

Nombre d'employés : 420

Revenu : 10 000 000 \$ à 24 999 999 \$.

2.1.4 L'éducation

La présence d'un réseau scolaire diversifié contribue à promouvoir l'excellence dans le système d'éducation qui est offert à Lévis. L'enseignement primaire et secondaire sont dispensés par le réseau public qui relève de la Commission scolaire de Lévis, auquel se greffent également deux établissements privés du secondaire, l'école Marcelle-Mallet et le Collège de Lévis.

La formation collégiale ou post-secondaire est assurée à la fois par le CEGEP Lévis-Lauzon et le Collège de Lévis. Ces établissements offrent non seulement toutes les disciplines de formation générale, mais aussi de nombreux programmes de formation technique, notamment en administration, en biologie, en robotique, en informatique et dans le secteur du multimédia.

On peut poursuivre des études universitaires sur le campus de l'UQAR à Lévis, soit au Centre d'études universitaires de la Rive-Sud (CEURS), qui offre le programme de premier cycle dans plusieurs domaines de spécialisation, le programme de deuxième cycle en gestion de projet et le MBA pour cadres.

2.1.5 La santé et le bien-être

Les établissements de santé de Lévis offrent des soins à l'ensemble de la population de la Rive-Sud de Québec. L'Hôtel-Dieu de Lévis, centre hospitalier affilié à l'Université Laval et d'une capacité de 387 lits (dont 95 de soins de longue durée), est le principal centre hospitalier de la région Chaudière-Appalaches. Plus de 240 omnipraticiens et spécialistes ainsi que près de 1 800 employés y travaillent. De nombreux autres professionnels de la santé tels que les dentistes, optométristes, chiropraticiens, etc., exercent aussi leur profession à Lévis.

Dans la MRC de Desjardins et plus particulièrement à Lévis, on note la présence de nombreux organismes communautaires. À cet effet, les résidents de Lévis peuvent participer à la vie communautaire de leur collectivité par l'entremise de différents clubs sociaux. En ce qui a trait plus particulièrement aux personnes du troisième âge, mentionnons l'existence de la Maison des Aînés, un concept totalement innovateur sur le plan provincial, qui a été mis de l'avant par les autorités

municipales de Lévis dans le but de répondre le plus adéquatement possible aux attentes particulières des personnes âgées. Voici en ordre alphabétique la liste des organismes communautaires, regroupements et associations que l'on y retrouve :

- Accès Autonomie;
- ACEF;
- Action Christ-Roi;
- Amitié Haïti-Lévis;
- Association Canadienne pour la Santé Mentale Chaudière-Appalaches Inc.;
- Association pour la Défense des Droits Sociaux;
- Association de parents d'enfants ayant un déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (APEDAH);
- Association québécoise de défense des droits des retraités et pré-retraités-Section Lévis Rive-Sud;
- Atelier occupationnel Rive-Sud Inc.;
- Aux Quatre Vents;
- Brigade de l'ambulance Saint-Jean-Division 171 C.N.1 Lévis;
- Cadets de l'air (776) et Cadets de l'armée (2648);
- Carrefour Jeunesse Emplois;
- Centre d'aide aux organismes communautaires;
- Centre d'aide et de prévention jeunesse;
- Centre Femmes l'Ancrage;
- Centre Jeunesse Quartier Saint-Laurent;
- Centre Le Prévost;
- Chevaliers de Colomb (2651, 9913, 10 650);
- Clubs de l'âge d'or Bienville-Lauzon Inc., Christ-Roi, Saint-David, Sainte-Bernadette, Saint-Joseph;
- Club Lions Lévis Inc.;
- Club Quatre-Saisons Lévis;
- Comité des loisirs du secteur Saint-David;
- Comptoir d'aide Le Fouillis Inc.;
- Coopérative de solidarité pour l'insertion à l'emploi des jeunes de Lévis;
- Coopérative de services Rive-Sud;
- Corporation de développement communautaire Desjardins-Chutes-de-la-Chaudière;
- Corporation des résidents de l'Ilot Desjardins;
- Croix-Rouge Canadienne-Section Desjardins;
- Fête Nationale Lévis Inc.;
- Fondation du mémorial des militaires;
- GRT Habitation Lévy;
- Jonction Pour Elle Inc.;
- La Joujouthèque de Lévis;
- Les loisirs de Bienville Inc.;
- Les loisirs de l'Est (Comité);
- Ligue Navale du Canada;
- L'Oeuvre des loisirs de Christ-Roi;
- Maison de la Famille REV (Retour-échange-visite);

- Maison de la Famille Rive-Sud;
- Maison de quartier Louis-Fréchette;
- Maison des Aînés;
- Maison des Jeunes de Saint-David;
- Mère-Contact;
- Patro de Lévis;
- PHARS (Personnes handicapées autonomes Rive-Sud);
- Regroupement des Aînées et Aînés en marche de la MRC de Desjardins;
- Regroupement pour la mise en valeur du secteur de la rue Saint-Laurent;
- Scouts et Guides de Lauzon;
- Scouts Groupe Déziel Inc.;
- Secours Tiers-Monde Québec Inc.;
- SERS (Service d'entraide regroupement solidarité);
- Service d'écoute, de référence et d'information;
- Société Canadienne du Cancer-Section Lévis.

2.1.6 Les loisirs

Lévis offre une vaste gamme d'activités culturelles, sportives, sociales et communautaires. Ses résidents peuvent profiter des nombreux équipements et aménagements destinés à cette fin. Voici les principaux organismes sportifs situés à Lévis :

- Club de Gymnastique de Lévis Inc.;
- Club de Judo de Lévis;
- Club de Karaté de Lévis;
- Club de Natation Les Riverains;
- Club de Patinage Artistique de Lévis;
- Club de Taekwon-Do Pointe-Lévy;
- Club de Tir à l'Arc Lévisiens;
- Comité de Baseball Lévis;
- Comité de Soccer Lévis;
- Organisation du Hockey Mineur Pointe-Lévy.

Lévis possède sur son territoire de nombreuses institutions et organismes culturels ainsi qu'un grand nombre d'artistes et d'artisans. Ces derniers sont regroupés dans un répertoire culturel qui est publié et mis à jour tous les deux ans. C'est en 1995 que Lévis s'est dotée d'une Politique culturelle. Toujours sur le plan culturel, les documents soulignent l'existence de l'Orchestre symphonique de Lévis et de l'organisme Diffusion culturelle de Lévis qui gère une salle de spectacle (L'Anglicane) et une galerie d'art (la Galerie Louise-Carrier). Ceux-ci contribuent à la diffusion et au rayonnement des arts visuels et de la scène sur le plan régional. La bibliothèque centrale de Lévis (Bibliothèque Pierre-Georges-Roy) est aménagée dans l'ancienne chapelle du

Collège de Lévis, et ses deux succursales sont situées respectivement dans les secteurs de Lauzon et Saint-David. Voici d'autres organismes culturels de Lévis :

- Centre Musical l'Accroche Notes;
- Cercle Culturel de la Rive-Sud;
- Cercle des Fermières de Lévis, Christ-Roi, Saint-David et Sainte-Bernadette;
- Chœur Polyphonique de Lévis;
- Club de Bridge Louis-Fréchette;
- Club de Lecture et d'Écriture Le Signet;
- Club de Photographie « Le Cyclope »;
- Club de Scrabble Duplicate « Fort en mots »;
- École de Danse Élédanse;
- École des arts de la rive-Sud;
- Groupe Vocal Rive-Son;
- Regart (Collectif d'art actuel);
- Société d'Histoire Régionale de Lévis;
- Société d'Horticulture de Lévis.

2.1.7 Les attraits et les événements touristiques

Après Québec, Lévis est la municipalité de la région où l'on dénombre la plus grande concentration de bâtiments à caractère patrimonial répertoriés. Depuis les dix dernières années, Lévis a inventorié près de 1 500 immeubles construits avant 1945, qui présentent de l'intérêt en raison de leur ancienneté, de leur histoire ou de leur architecture. La majorité d'entre eux sont situés dans les quartiers les plus anciens, soit le Vieux-Lévis, le Vieux-Lauzon et le Vieux-Saint-David. Ceux-ci correspondent au cœur des trois ex-villes qui forment aujourd'hui le nouveau Lévis. Certains attraits touristiques sont fort populaires, entre autres le lieu historique national du Fort-Numéro-Un-de-la-Pointe-de-Lévy, le Fort de la Martinière et la Terrasse de Lévis, le Vieux-Lévis, riche d'histoire et de patrimoine, en particulier la Maison Alphonse-Desjardins ainsi que de très beaux panoramas. L'administration municipale assure la tenue de plusieurs événements tant sportifs que culturels. Le Tournoi international de hockey atome de Lévis attire pendant deux semaines des visiteurs du Canada, des États-Unis et d'Europe. Le Festival des musiques du monde est une grande fête musicale populaire célébrée au cœur du Vieux-Lévis durant toute une fin de semaine. Il y a, de plus, le Marathon des Deux-Rives, les célébrations de la Fête nationale du Québec (au parc de l'Anse Tibbits) et le Triathlon. Un réseau cyclable qui s'étend sur 36 km, relie entre eux les différents pôles d'intérêt et est aménagé de manière à rendre la circulation en vélo agréable et sécuritaire. Ce réseau parcourt le centre géographique de la ville dans l'axe est-ouest, et plusieurs jonctions nord-sud viennent s'y greffer pour mieux desservir la population des différents secteurs.

Le parc linéaire du *Parcours des Anses* constitue une piste multifonctionnelle de près de 14 kilomètres située en bordure du fleuve, agrémentée de parcs et d'espaces verts tout au long de son tracé. Il offre aux Lévisiens ainsi qu'aux résidents et aux touristes de la grande région de Québec la possibilité de pratiquer une gamme d'activités de plein air tout en découvrant le fleuve et ses rives. La piste multifonctionnelle, élément central du parc linéaire, a une largeur totale de 6,5 mètres répartis comme suit : une piste bidirectionnelle de 3,5 mètres réservée aux vélos et aux patins à roues alignées, une aire de marche de 2 mètres exclusive aux piétons et, entre les deux, une zone tampon de 1 mètre. Le *Parcours des Anses* rejoint des liens piétonniers entre le parc linéaire et les zones habitées, le réseau cyclable municipal, provincial (la Route verte) et régional.

2.1.8 Les données démographiques

Le tableau 1 présente les principales caractéristiques de la population des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec pour l'année 1996.

Tableau 1
Caractéristiques démographiques des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec pour l'année 1996

Caractéristiques	MRC de Desjardins		MRC des Chutes-de-la Chaudière		MRC de Bellechasse		Québec	
Population totale	51 220	100 %	75 595	100 %	29 675	100 %	7 138 795	100 %
Hommes	24 595	48 %	37 520	49,6 %	14 845	50 %	3 493 370	48,9 %
Femmes	26 625	52 %	38 075	50,4 %	14 830	50 %	3 645 425	51,1 %
0-14 ans	9 225	18,0 %	17 635	23,3 %	5 915	19,9 %	1 372 185	19,2 %
15-24 ans	7 395	14,4 %	10 815	14,3 %	3 935	13,3 %	947 985	13,3 %
25-44 ans	16 165	31,6 %	27 115	35,9 %	8 585	28,9 %	2 331 025	32,7 %
45-64 ans	12 040	23,5 %	15 490	20,5 %	6 640	22,4 %	1 626 900	22,8 %
65 ans et plus	6 395	12,5 %	4 540	6 %	4 610	15,5 %	860 685	12,1 %
Logements loués	8 390	41,6 %	7 130	26,5 %	2 140	20,1 %	1 225 305	43,5 %
Logements possédés	11 795	58,4 %	19 725	73,5 %	8 510	79,9 %	1 593 600	56,5 %
Familles monoparentales (nombre)	2 180		2 745		940		309 440	

Sources : Statistique Canada, secteur de dénombrement et de subdivision de recensement 1996.

D'après les données statistiques du tableau 1, la population totale de la MRC des Chutes-de-la-Chaudière, représente 75 595 personnes. Ce nombre dépasse largement la population des MRC de Desjardins (51 220) et de Bellechasse (29 675). Les données concernant le nombre d'hommes et de femmes indiquent que ces dernières sont légèrement plus nombreuses que leurs acolytes masculins dans les MRC de Desjardins et des Chutes-de-la-Chaudière. Le résultat est relativement semblable pour la MRC de Bellechasse et l'ensemble du Québec.

La proportion de personnes âgées de 65 ans et plus est relativement plus importante dans les MRC de Desjardins (12,5 %) et de Bellechasse (15,5 %) que dans la MRC des Chutes-de-la-Chaudière où l'on dénombre seulement 4 540 personnes âgées de 65 ans et plus, ce qui représente une proportion de 6 %. Par ailleurs, la proportion de personnes âgées de 0 à 44 ans est fort importante et dans la MRC des Chutes-de-la-Chaudière (73,5 %). Dans les MRC de Desjardins et de Bellechasse, cette proportion est respectivement de 64 % et de 62,1 % (65,2 % pour l'ensemble du Québec).

La majorité des personnes qui habitent la province de Québec et les MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière et de Bellechasse sont propriétaires. Ces deux dernières représentent les pourcentages les plus élevés avec respectivement 73,5 % et 79,9 % de propriétaires. La province de Québec représente 56,5 % de propriétaires et la MRC de Desjardins, 58,4 %.

Les familles monoparentales sont au nombre de 309 440 (4,3 % de la population) dans la province de Québec. Les MRC de Desjardins et des Chutes-de-la-Chaudière comptent le plus grand nombre de familles monoparentales (2 180 et 2 745 ou 4,3 % et 3,6 % de la population) comparativement à la MRC de Bellechasse qui dénombre 940 familles monoparentales seulement (3,2 % de la population).

En somme, comparativement à la province de Québec, les MRC desservies par la Coopérative comptent une population relativement âgée sauf en ce qui concerne la MRC des Chutes-de-la-Chaudière. La proportion de propriétaires est importante dans les MRC desservies par la Coopérative.

2.1.9 Les données socio-économiques

Le tableau 2 présente quelques données socio-économiques, relatives à la population active et aux chômeurs, au taux de chômage et au taux d'activité des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec.

Tableau 2
Caractéristiques relatives à l'activité et au chômage des MRC de Desjardins,
des Chutes-de-la-Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec
pour l'année 1996

Caractéristiques	MRC de Desjardins	MRC des Chutes-de-la Chaudière	MRC de Bellechasse	Québec
Population de 15 ans et plus selon l'activité (nombre)	41 360	57 475	23 355	5 673 465
Population active de 15 ans et plus (nombre)	26 225	41 190	13 655	3 536 205
Chômeurs(euses) (nombre)	2 910	3 220	1 190	417 075
	11,1 %	7,8 %	8,8 %	11,8 %
Taux de chômage (deux sexes)	63,4 %	71,7 %	58,5 %	62,3 %
Taux d'activité (deux sexes)				

Sources : Statistique Canada, secteur de dénombrement et de subdivision de recensement 1996

Les données du tableau 2 démontrent qu'il y a une population active de 3 536 205 dans la province de Québec, 26 225 personnes dans la MRC de Desjardins, 41 190 personnes dans la MRC des Chutes-de-la-Chaudière et 13 655 dans la MRC de Bellechasse. Le taux d'activité le plus élevé se trouve dans la MRC des Chutes-de-la-Chaudière avec 71,7 %. La MRC de Bellechasse affiche le taux le moins élevé avec 58,5 %. Au Québec, le taux d'activité est de 62,3 %.

Le taux de chômage dans la MRC de Desjardins est aussi élevé (11,1 %) que celui de la province de Québec (11,8 %). Le taux de chômage de la MRC des Chutes-de-la-Chaudière est relativement bas (7,8 %), tout comme celui de Bellechasse (8,8 %).

En somme, sur le plan de l'emploi, les données du recensement de 1996 montrent que les MRC desservies par la Coopérative de services Rive-Sud présentent un taux de chômage relativement bas comparativement à celui du Québec. Cependant, les MRC diffèrent les unes des autres. La MRC des Chutes-de-la-Chaudière possède une population très majoritairement en emploi alors que la MRC de Desjardins affiche une situation semblable à celle du Québec et que la MRC de Bellechasse a à la fois un faible taux de chômage et un faible taux d'activité. Cela peut s'expliquer

en partie par le fait qu'on y retrouve une plus grande proportion de personnes âgées (population dite inactive). Les besoins en services à domicile sont donc importants et encouragent la Coopérative à desservir la MRC de Bellechasse, malgré le fait que cette dernière soit moins populeuse.

Le tableau 3 présente des données relatives aux revenus personnels pour l'année 1996. Ces données s'intéressent aux individus et aux familles des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec pour l'année 1996.

Tableau 3
Revenus moyens selon le sexe, des ménages et des familles des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec pour l'année 1996

Caractéristiques	MRC de Desjardins	MRC des Chutes-de-la-Chaudière	MRC de Bellechasse	Québec
Population totale	51 220	75 595	29 675	7 138 795
Revenu total (15 ans et plus)				
Hommes	19 765 \$	28 390 \$	11 760 \$	29 824 \$
Femmes	21 600 \$	29 085 \$	11 590 \$	19 472 \$
Revenu moyen (15 ans et plus)				
Hommes	28 291 \$	31 962 \$	23 918 \$	28 436 \$
Femmes	17 124 \$	19 564 \$	14 643 \$	17 836 \$
Revenu moyen des ménages	41 906 \$	49 499 \$	38 197 \$	42 229 \$
Revenu moyen des familles	49 246 \$	54 117 \$	43 144 \$	49 261 \$

Sources : Statistique Canada, secteur de dénombrement et de subdivision de recensement 1996

Mise à part la MRC des Chutes-de-la-Chaudière, les revenus des hommes et des femmes vivant dans le territoire de la Coopérative sont inférieurs à la moyenne québécoise.

Le tableau 3 indique également que les différences de revenu total sont moins grandes entre les sexes dans les MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière et de Bellechasse que dans l'ensemble du Québec. Seule la MRC des Chutes-de-la-Chaudière présente un niveau de revenu moyen des ménages et des familles supérieur à celui du Québec.

Le tableau 4 présente les données relatives à la scolarité des résidents des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec pour l'année 1996.

Tableau 4
Données relatives à la scolarité des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la Chaudière, de Bellechasse et de la province de Québec pour l'année 1996

Caractéristiques	MRC de Desjardins		MRC des Chutes-de-la Chaudière		MRC de Bellechasse		Québec	
Population de 15 ans et plus selon le plus haut niveau de scolarité atteint	41 365	100 %	57 475	100 %	23 350	100 %	5 673 465	100 %
Niveau inférieur à la 9^e année						27,7 %		18,1 %
De la 9^e à la 13^e année	6 505	15,7 %	5 540	9,6 %	6 460		1 025 545	
Certificat ou diplôme d'une école de métiers	14 930	36,1 %	19 315	33,6 %	8 205	6,4 %	1 981 910	4,5 %
Autres études non-universitaires seulement	2 275	5,7 %	3 210	5,6 %	1 490	21,3 %	254 340	22,3 %
Études universitaires	10 400	25 %	16 080	28 %	4 975	9,5 %	1 266 170	20,2 %
	7 250	17,5 %	13 330	23,2 %	2 225		1 145 500	

Sources : Statistique Canada, secteur de dénombrement et de subdivision de recensement 1996

La population la moins scolarisée se retrouve dans la MRC de Bellechasse puisqu'il y a un pourcentage de 27,7 % de la population ayant atteint un niveau inférieur à la 9^e année. Par contre, la MRC des Chutes-de-la-Chaudière présente le nombre le plus élevé de personnes ayant obtenu un diplôme universitaire. En résumé, les MRC couvertes par les activités de la Coopérative présentent des situations semblables à celle du Québec mis à part la MRC de Bellechasse qui accueille une population vieillissante, avec des revenus plutôt bas et très peu scolarisée.

La MRC de Desjardins et des Chutes-de-la-Chaudière possède une population scolarisée, jeune en emploi, avec des revenus relativement élevés.

2.2 Le contexte de développement des services d'aide à domicile

Le contexte d'émergence de la Coopérative de services Rive-Sud n'est pas étranger à la structuration des politiques sociales concernant les services à domicile.

Entre 1960 et 1972, il n'y a pas de politiques d'aide à domicile concernant les personnes âgées, les personnes déficientes intellectuelles et physiques. Avec la réforme Castonguay en 1970, les auxiliaires familiales octroient des soins à domicile à partir d'agences de service social familial (Vaillancourt et Jetté, 1999). Par ailleurs, en même temps que s'amorce la régulation libérale et providentialiste dans le domaine socio-sanitaire québécois, d'autres expériences de la société civile jettent les fondements de dispositifs sociaux non étatiques avec des initiatives qui reposent, à des degrés variables, sur l'implication des usagères et des usagers, et des productrices et producteurs de services; mentionnons à ce titre les comités de citoyens, les garderies, les coopératives de consommation, etc. (Jetté, 2000).

Entre 1973 et 1981, les services sociaux et de la santé s'étatisent de plus en plus avec la réforme Castonguay-Nepveu. On peut désigner cette période comme étant l'âge d'or du providentialisme et du syndicalisme dans le secteur public. C'est vers la fin des années 1970 que les premiers signes de crise se manifestent, avec des restrictions budgétaires importantes (Jetté, 2000). Les coûts élevés des soins hospitaliers sont dans une large mesure responsables de la hausse des dépenses dans le secteur de la santé et des services sociaux. Pour sa part, le gouvernement du Québec annonce à la fin des années 1970 des coupures importantes dans le domaine de la santé. Suite à ces compressions, le gouvernement élabore en 1979, une première politique de services à domicile pour désengorger les hôpitaux et accorde un financement de 44,4 millions de dollars en 1979-80 à ces services.

En 1981-1982, la récession oblige le gouvernement du Québec à diminuer les budgets accordés à ces services. De plus, cette période est marquée par différents types de transferts des services auparavant assumés par l'État vers d'autres secteurs (Vaillancourt, 1996). La privatisation d'une partie des services désigne les transferts des ressources du secteur public vers le secteur privé à but lucratif. En ce qui concerne la communautarisation, les transferts se produisent du secteur public en direction du tiers secteur qualifié de communautaire. Avec la familiarisation, on observe les transferts de ressources et de responsabilités vers les ménages. Selon les types de services, l'État assume un rôle plus ou moins actif dans la livraison des services.

De 1982 à 1991, les limites budgétaires du secteur public étatique font en sorte qu'il devient plus évident que les services d'aide à domicile soient livrés à eux-mêmes, à mesure que s'accroissent les besoins. En 1985, le Programme SIMAD (services intensifs de maintien à domicile) voit le jour. Ce

programme fournit des subventions aux familles qui désirent garder à domicile leurs proches atteints d'une maladie grave et qui nécessitent beaucoup de support. Quelques organismes communautaires offrent des services d'aide à domicile mais certains acteurs craignent la communautarisation, notamment les syndicats du secteur public de la santé et des services sociaux qui adoptent une attitude défensive et motivée par l'étatisation complète de ces services (Jetté, 2000).

Le Rapport de la Commission Rochon démontre, en 1988, que les besoins de la société québécoise ont changé depuis la remise sur pied du réseau de la santé et des services sociaux en 1972. En fait, le ralentissement économique, l'apparition de nouvelles formes de pauvreté, la baisse de natalité et le vieillissement de la population, la composition de plus en plus multiethnique de la population et la transformation de la famille (appauvrissement des réseaux de soutien) contribuent grandement à la transformation des besoins sociaux et de santé. Ainsi, en accueillant favorablement le Rapport Rochon, le gouvernement du Québec reconfirme la politique de parachèvement des CLSC, véritables ressources de première ligne et responsables des services à domicile. (Comeau, Bourque et Vaillancourt, 1995).

C'est également en 1988 que la Fédération des CLSC du Québec constate que les CLSC n'ont pas assez de ressources pour développer le programme de maintien à domicile. En fait, les besoins en services à domicile ne cessent de croître et le mode de livraison providentiel de ces services nécessiterait des ressources considérables. Devant l'urgence des besoins auxquels ont à répondre les CLSC, ceux-ci décident de recourir à des organismes privés, communautaires ou à des travailleurs indépendants offrant des services aux meilleurs prix (Comeau, Bourque, Vaillancourt, 1995).

Parallèlement à la croissance des besoins d'aide à domicile, les récessions des années 1973-1974, 1980-1982 et 1990-1991 ont accentué le problème du chômage. La restructuration de l'économie occasionne la fermeture d'entreprises manufacturières et diminue le nombre d'emplois peu qualifiés. Dans ce contexte, le développement des services d'aide à domicile apparaît comme une des solutions au chômage et à la pénurie de services. Des expériences menées notamment à Mont-Laurier et diverses initiatives associées à l'économie sociale font croire que les entreprises reliées à ce secteur permettent un mode de livraison des services respectueux des productrices et producteurs, et des usagères et usagers. En 1993-94, le financement pour les services à domicile s'élève à 239 millions de dollars, soit cinq fois plus. Cette politique a pour effet de favoriser le

développement des CLSC puisque les services de soins à domicile en particulier, et d'aide à domicile plus marginalement, sont inhérents à la gamme de services sociaux et de santé offerte par les CLSC.

Suite au Sommet socio-économique de 1996, le gouvernement du Québec met en place en 1997, le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD). Ce programme s'avère décisif et permet de créer en trois ans, 102 entreprises d'économie sociale en aide domestique (EÉSAD) au Québec. Le programme offre aux entreprises un financement de base et des possibilités de revenus provenant de la contribution des usagers pondérée selon leurs revenus.

Depuis 1998, les entreprises d'économie sociale en aide domestique se sont développées rapidement. Deux regroupements nationaux sont créés : la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec (FCSDQ) et le Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ). Ces deux regroupements portent des visions différentes quant à l'évolution de leurs entreprises et du secteur de l'économie sociale en aide domestique. La Fédération opte pour l'élargissement de la gamme de services offerte par les EÉSAD concernant l'ensemble des soins d'hygiène, tandis que le REÉSADQ se méfie des impacts possibles de l'élargissement de la mission de ces entreprises (Fournier, 2000: cité par Reuzé, Tremblay et Jetté, 2000).

2.3 Du projet initial à nos jours

Cette partie présente l'évolution de la Coopérative de services Rive-Sud de ses débuts à aujourd'hui. Une grande part des informations relatant l'histoire de la Coopérative proviennent des documents fournis par cette dernière.

C'est dans un contexte de compressions budgétaires dans les CLSC à la fin des années 1980, de délestage de services, de besoins urgents en matière d'aide à domicile et de chômage qu'un projet de services d'aide à domicile voit le jour en 1992. En effet, dans le contexte du vieillissement de la population, du virage ambulatoire, de la réforme du système de santé, de la charge de plus en plus lourde pour les ménages actifs accaparés par le travail, la création de la Coopérative de services Rive-Sud a été appuyée par plusieurs organismes en plus des municipalités et des CLSC. Le Mouvement Desjardins, dont une composante corporative, l'Assurance-Vie Desjardins s'est associé dès le début à la mise sur pied des activités. La Coopérative de services Rive-Sud est l'une des

premières coopératives de services à domicile et voit le jour à Lévis. Cette coopérative de consommateurs a été formée grâce à l'initiative d'ânés qui voulaient développer des services favorisant le maintien à domicile et ceci par une entreprise possédée collectivement.

En mars 1992, à l'occasion d'une réunion du rassemblement des *Aînés en marche*, un groupe de personnes décide de se prendre en charge et de mettre sur pied un organisme: « Coopérative de services Rive-Sud ». Principalement, l'objectif poursuivi repose sur le principe que : « Toute personne a le droit de rester chez elle et d'être soutenue de façon respectueuse ». À ses débuts, la Coopérative est dédiée à ses membres de façon entière ou presque. Celle-ci accepte volontiers de répondre à toute demande formulée par une clientèle non-membre. Depuis sa fondation, la Coopérative a développé, avec la collaboration des CLSC de son territoire, les services à domicile pour les personnes âgées en perte d'autonomie. Cependant, l'augmentation des besoins en services domestiques pour les personnes handicapées, les personnes retraitées actives et les parents débordés par le travail suggère à la Coopérative de services Rive-Sud, en 1998, d'adapter ses services de travaux domestiques pour répondre à la demande de ces nouveaux utilisateurs. Aujourd'hui, l'organisme est situé au 39, rue Guénette à Lévis.

3. LA PRÉSENTATION DES ACTEURS/ACTRICES

La Coopérative de services Rive-Sud est un organisme corporatif constitué par la Loi sur les coopératives L.R.Q., chapitre C-67, 2. L'objet de sa constitution a trait à l'exploitation d'une entreprise en vue de procurer à ses membres des services d'aide à domicile. Les activités principales de la Coopérative, dont le siège social est situé à Lévis, sont l'entretien intérieur et extérieur, les grands ménages, les services de garde et les soins d'hygiène corporels. Le territoire de la Coopérative de services Rive-Sud couvre les régions 03 et 12 et prioritairement les limites des MRC de Bellechasse, des Chutes-de-la-Chaudière et de Desjardins. Cette partie dresse donc un portrait actuel des acteurs internes et externes impliqués dans l'activité de l'économie sociale ou ayant un rapport avec elle.

3.1 L'assemblée générale

L'assemblée générale prend connaissance des décisions, des orientations, des prévisions budgétaires et des rapports financiers, et de l'élection des représentants au conseil d'administration. Les membres de la Coopérative se répartissent en trois catégories:

- **Membre régulier** : toute personne ou société qui doit satisfaire aux exigences de l'article 51 de la Loi;
- **Membres auxiliaires, catégorie I** : toute personne ou société intéressée à soutenir la Coopérative ou à se prévaloir de ses services, peut acquérir des parts privilégiées et assister aux assemblées générales sans droit de vote et sans éligibilité à aucun poste de direction;
- **Membres auxiliaires, catégorie II** : toute personne désirant recevoir des services de la Coopérative et référée par un C.L.S.C.

Pour être admise comme membre auxiliaire la personne doit faire une demande d'adhésion, s'engager à payer une part de qualification de 10 \$ et acquitter la contribution déterminée par le conseil d'administration. À partir de la 2^e année le membre régulier doit cotiser au moins cinq parts sociales de 10 \$. Ces parts sont payables au moment de l'admission (au moins une part de 10 \$) et, par la suite, 10 \$ par mois jusqu'à concurrence du capital souscrit (50 \$). La qualité de membre se perd par décès, démission, suspension ou exclusion et entraîne automatiquement la perte de tous les droits, privilèges et pouvoirs qui lui étaient conférés. Le tableau 5 présente l'évolution du nombre de membres de la Coopérative de 1993 à 2000.

Tableau 5
Évolution du nombre de membres de la Coopérative de services Rive-Sud
pour les années 1993 à 2000

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Nombre de membres	92	113	171	230	300	404	709	1062

Sources : Rapports annuels de la Coopérative de services Rive-Sud des années 1993 à 2000.

Le taux de présence aux assemblées générales depuis 1998 se situe entre 60 et 70 personnes. La Coopérative considère que la participation aux assemblées est peu diversifiée car on y retrouve en majorité des aînés. Le président ou la présidente de l'assemblée dirige les délibérations et veille à son bon déroulement. Il ou elle établit de façon impartiale la procédure selon les règles. Le vote se prend à main levée, mais il y a scrutin secret lorsqu'il est réclamé par la majorité des membres présents qui ont droit de vote à l'assemblée ou lorsqu'un membre est concerné en tant qu'administrateur.

3.2 Le conseil d'administration

En 2001, le conseil d'administration se compose de neuf membres : un président, un vice-président, six administrateurs et une administratrice. Le conseil se réunit au moins à dix reprises par année. La convocation est effectuée par téléphone, par écrit ou de vive voix au moins trois jours ouvrables avant la date fixée pour la tenue de la réunion. L'exercice financier de la Coopérative commence le 1^{er} janvier et se termine le 31 décembre.

L'exécutif du conseil d'administration est composé du ou de la présidente et du ou de la vice-présidente. Le ou la présidente du conseil d'administration est d'office le ou la présidente de la Coopérative. Il ou elle préside les assemblées générales et les réunions du conseil. Il ou elle met en application les procédures délibérantes. Il ou elle est la représentante officielle de la Coopérative. En cas d'absence ou d'incapacité d'agir du ou de la présidente, le ou la vice-présidente remplace la personne et exerce les mêmes pouvoirs et fonctions. À la Coopérative de services Rive-Sud, le secrétaire est par le fait même trésorier et directeur général. Ce dernier est nommé par le conseil et exerce ses fonctions depuis les débuts de la Coopérative. Il voit, entre autres, à la garde des archives et du registre, donne les avis requis pour la tenue des assemblées générales et des réunions

du conseil, dresse les procès-verbaux et toutes les tâches connexes à la gestion et aux finances de l'entreprise.

3.3 La direction

Comme il a été mentionné précédemment, la personne qui représente la direction de la Coopérative, sous la surveillance du conseil d'administration, gère, dirige et contrôle les affaires de l'association et agit également comme secrétaire et trésorier(ère) de la Coopérative. Cette personne voit à la préparation des états financiers de la Coopérative, à la supervision et à la tenue des livres, des comptes, des valeurs et pièces justificatives de la Coopérative. Il ou elle voit à l'élaboration des prévisions budgétaires et à la préparation des états financiers annuels de la Coopérative. De plus, il ou elle est chargée des transactions et des opérations bancaires de la Coopérative. La personne qui représente la direction doit présenter régulièrement un rapport sur les opérations de la Coopérative et se conformer aux instructions du conseil d'administration en lui fournissant tous les renseignements exigés. La direction assure diverses formes de gestion telles que la gestion du service, du personnel administratif et la gestion des ressources financières et matérielles. Tout en collaborant avec le conseil d'administration, elle représente la Coopérative auprès des instances et des partenaires. Il ou elle assiste aux assemblées du conseil d'administration et de l'exécutif, s'il y a lieu, mais n'a pas le droit de vote. Depuis février 1996, le poste de la direction a été occupé par une seule personne.

3.4 Les employés

Depuis l'origine, les employés ne sont pas directement impliqués dans le conseil d'administration de la Coopérative puisque cette dernière en est une de consommateurs. La Coopérative de services Rive-Sud possède cinq catégories d'employés: la direction générale, le personnel administratif, le personnel à l'affectation, le personnel de la promotion et de l'éducation coopérative et les préposés de l'aide à domicile. Les exigences et les qualifications du personnel administratif sont en général l'obtention du diplôme d'études collégiales en techniques administratives et un diplôme d'études professionnelles.

Les employés sont recrutés par le réseau de contacts de la Coopérative soit auprès d'organismes partenaires et à partir d'une banque de curriculum vitae. Le premier mandat d'embauche des employés du Comité des ressources humaines est de choisir des travailleurs(euses) dont les qualités répondent à un fonctionnement maximum afin de donner le plus de satisfaction à la clientèle. Le comité se réunit au besoin selon les demandes de services à domicile et les demandes d'emploi

reçues. Ensuite, le comité établit une liste d'employés responsables, honnêtes et disponibles. L'entrevue avec les candidats dure le temps qu'il faut pour rechercher et déceler les qualités nécessaires d'attitudes et d'aptitudes pour les services d'aide à domicile – très souvent auprès de personnes âgées. L'expérience des candidats est considérée de même que l'ensemble de leur curriculum vitae accompagné d'une lettre de recommandation d'employeurs antérieurs. Sont principalement prises en considération les capacités d'adaptation au milieu de vie, aux habitudes de vie et de comportement d'une clientèle diversifiée. La ponctualité, la disponibilité, la motivation au travail, la discrétion, la délicatesse, la diplomatie et la facilité d'être à l'écoute des gens à desservir dans un respect mutuel sont parmi les qualités requises. En somme, l'employé recherché est celui chez qui le comité reconnaît un vrai sens des responsabilités incluant l'esprit de travail, l'initiative valable, la compréhension, la propreté, l'attitude rassurante et le respect des goûts, valeurs et convictions des clients. En 2000, la Coopérative emploie 11 employés de bureau et 151 employés sont au travail dans les services à domicile. La Coopérative indique que 51 % des employés y travaillent plus de 25 heures par semaine.

Les employés sont réévalués formellement en cours d'emploi. Un dossier pour chaque employé est tenu et relate son rendement. Les employés sont rencontrés individuellement pour échanger sur leur vécu. Des remarques faites par les superviseurs et les employés permettent d'améliorer l'intervention auprès de la clientèle. Cette rencontre est aussi l'occasion de prendre en considération les plaintes reçues, s'il y a lieu. À cet effet, un membre du Comité des ressources humaines est chargé de communiquer avec les usagers de façon régulière pour connaître leur appréciation sur le travail effectué par les employés.

3.5 Les usagers

Les personnes âgées constituent la plus grande partie des usagers de la Coopérative de services Rive-Sud. Cette dernière offre ses services aux personnes en santé (services réguliers, occasionnels, sur mesure), aux personnes en perte d'autonomie (services temporaires ou permanents), aux familles et aux aidants naturels (services de répit, de gardiennage, travaux divers) et aux ménages actifs (services domestiques divers, gardiennage). En 1999, 1 169 usagers ont reçu des services de la Coopérative et en 2000, 1700. Les nouvelles demandes de services proviennent de différentes sources :

- CLSC de Desjardins;
- CLSC de Bellechasse;
- CLSC des Chutes-de-la-Chaudière;

- Activités promotionnelles de la Coopérative;
- CSST – SAAQ

3.6 Le réseau

Depuis ses débuts, la Coopérative de services Rive-Sud reçoit des avis ou des appuis financiers de différents partenaires du milieu. La Fédération des coopératives de services à domicile du Québec coordonne les besoins et les attentes des coopératives existantes et en développement en plus d'établir des liens entre celles-ci et leurs partenaires régionaux. Cet organisme représente le réseau des coopératives, dont la Coopérative de Service Rive-Sud, auprès des instances privées, coopératives et gouvernementales. Les instances coopératives comprennent :

- Le Conseil de la coopération du Québec;
- La Coopérative de développement régional (CDR);
- Les composantes du mouvement Desjardins (la nouvelle Fédération des caisses populaires Desjardins du Québec, les Assurances Générales des Caisses Desjardins (AGCD) et de l'Assurance-Vie Desjardins-Laurentienne (AVDL).

En ce qui a trait aux instances gouvernementales, le MSSS (ministère de la Santé et des Services Sociaux), le Programme d'exonération financière des services d'aide domestique (PEFSAD) permet de créer des nouvelles coopératives et par le fait même, de nouveaux emplois. Voici la liste des principaux partenaires (institutions et organismes) fidèles à la Coopérative de services Rive-Sud depuis plusieurs années :

- L'Assurance-Vie Desjardins-Laurentienne;
- La Caisse Populaire de Lévis;
- Les Caisses Populaires de la Cité Desjardins;
- Les Caisses Populaires de la MRC de Bellechasse;
- Les Caisses Populaires de la MRC des Chutes-de-la-Chaudière;
- Le Carrefour Jeunesse Emplois de Bellechasse;
- Le Centre de santé et CLSC Paul Gilbert;
- Le CLSC de Desjardins;
- Le CLSC et CHSLD de Bellechasse;
- Le Centre Local d'emplois (CLE) de Lévis;
- Le Centre Local de développement (CLD) de Desjardins;
- La Corporation de développement communautaire (CDC) de Desjardins et des Chutes-de-la-Chaudière;
- La Fédération des coopératives de services à domicile du Québec;
- L'Hôtel-Dieu de Lévis.

4. LA DIMENSION INSTITUTIONNELLE DE L'ACTIVITÉ

La dimension institutionnelle correspond au système politique de la Coopérative de services Rive-Sud, c'est-à-dire l'ensemble des règles internes et des coutumes qui régulent le pouvoir de même que les règles externes qui peuvent influencer l'entreprise. Cette partie s'intéresse donc aux rapports de pouvoir à l'interne, à l'externe et aux règles juridiques et législatives.

4.1 Les rapports de pouvoir à l'interne

Plusieurs aspects du pouvoir sont étudiés dans les lignes qui suivent : l'aspect plus ou moins formel du pouvoir, l'inclusion des productrices et des usagers et les acquis des producteurs salariés.

4.1.1 *Le pouvoir formel*

Formellement, l'assemblée générale est souveraine. Le taux de participation aux assemblées se limite à une moyenne d'environ 70 personnes depuis son origine. Il existe, par ailleurs, une variété de processus décisionnels et des degrés d'implication qui évoluent dans le temps. Avant d'aborder ces processus, intéressons-nous au pouvoir des femmes qui forment la majorité de cette Coopérative.

La présence des femmes au conseil d'administration est faible à la Coopérative de services Rive-Sud. À cet effet, aucune femme n'a occupé un poste d'officier au conseil d'administration depuis l'origine de la Coopérative. Ces dernières sont davantage concentrées au niveau du personnel administratif et majoritairement au niveau des services à domicile. Le taux de participation aux différents comités est généralement élevé mais selon la Coopérative, ce sont les mêmes personnes qui participent et qui donnent leurs opinions.

La démocratie est une préoccupation constante à la Coopérative de services Rive-Sud mais selon la direction, l'intégration des travailleurs en plus des usagers en tant que membres causerait d'énormes conflits d'intérêts. La Coopérative de services Rive-Sud représente donc exclusivement ses usagers. Les moyens d'information et de consultation des acteurs et des actrices se concrétisent par le biais de rencontres collectives et de séances d'échanges et d'information. Les dispositions réglementaires et le pouvoir formel exercé par chacun des acteurs a été explicité au point 3. 1.

4.1.2 Le pouvoir informel

Le pouvoir informel des acteurs se caractérise par l'exercice de leur influence au moyen de leur compétence, leur maîtrise des relations avec l'extérieur, la communication ou l'utilisation des règles organisationnelles.

La répartition du pouvoir informel entre les hommes et les femmes se pose dans le contexte de la Coopérative de services Rive-Sud. Bien que le personnel administratif soit composé majoritairement de femmes, ces dernières sont minoritaires au conseil d'administration. Depuis les débuts de la Coopérative en 1992, au sein du conseil d'administration, aucune femme n'a été affectée à un poste d'exécutif. Cependant, selon la Coopérative, les femmes qui occupent les postes d'administratrices arrivent à débattre des sujets exposés au même titre que les autres. À cet effet, les témoignages recueillis n'indiquent pas de clivage horizontal marqué qui oppose les dirigeants/dirigeantes et les exécutants/exécutantes ni de clivage vertical qui oppose les élus et sociétaires, d'une part, et la direction et les employés, d'autre part. Par ailleurs, il y a lieu de noter qu'au niveau des administrateurs certaines tensions existent en ce qui a trait à l'idéologie de l'entreprise. Les administrateurs sont très partagés entre les objectifs de gestion efficace et la mission sociale de la Coopérative, ceci amenant certains débats.

4.1.3 L'inclusion des producteurs et des usagers

Les employés peuvent assister à l'assemblée générale, donner des suggestions, ou prendre des décisions seulement s'ils sont membres de la Coopérative. La Coopérative, qui en est une d'usagers permet l'inclusion des salariés par des séances ponctuelles où les membres reçoivent de l'information à propos du fonctionnement de la Coopérative. Concernant les usagers et leur famille, ils peuvent s'exprimer par téléphone ou directement à la Coopérative. Tous les membres, qu'ils soient usagers ou non peuvent s'exprimer en tout temps lors des assemblées générales.

4.1.4 Les acquis des producteurs salariés

Une grande partie des informations contenues dans cette partie proviennent du Guide de gestion des ressources humaines de la Coopérative de services Rive-Sud (édition 2000).

L'attribution des postes se fait par affichage en fonction d'un ensemble d'éléments comprenant, entre autre, la formation, l'expérience, le secteur géographique d'intervention, l'ancienneté, etc. Il n'y a pas de types d'emplois attirés en fonction du sexe et les conditions d'accès à ces emplois sont égales pour tous (avoir de l'expérience, des références et les attitudes requises concernant l'aide à

domicile). Les employés (préposés) sont engagés comme occasionnels et rémunérés en fonction des heures où ils sont affectés chez les membres usagers de la Coopérative. L'entente est à durée indéterminée et peut être annulée par démission, mise à pied, congédiement ou arrêt de travail suite à une perte d'affectation. Un salarié est considéré comme régulier lorsqu'il a accumulé 350 heures de services depuis sa dernière date d'embauche. L'ouverture de la Coopérative de services Rive-Sud aux responsabilités familiales des employés est très souple. En ce sens, les employés sont jumelés aux usagers en fonction de leurs disponibilités.

Depuis 2000, le salaire des employés de la Coopérative est établi sur une base horaire et fixé par catégorie d'emploi selon la tâche effectuée (pour les employés à domicile) et selon la description d'emploi pour les employés de bureau :

- Personnel administratif (conseiller) : 18 498 \$ à 25 740 \$ selon l'échelon;
- Personnel administratif (responsable) : 25 225 \$ à 29 700 \$ selon l'échelon;
- Agent à la promotion et à l'éducation coopérative : 21 862 \$ à 25 740 \$ selon l'échelon;
- Direction générale : 28 030 \$ à 45 500 \$ selon le poste et l'échelon;
- Personnel à l'affectation (conseiller) : 20 215 \$ à 28 100 \$ selon l'échelon;
- Personnel à l'affectation (responsable) : 27 561 \$ à 32 450 \$ selon l'échelon;
- Assistance à domicile : 8,30 \$/h. (15 936 \$) à 8,90\$/h. (17 088 \$) selon l'échelon;
- Travailleurs domestiques : 8,20 \$/h. (15 744 \$) à 8,50 \$/h. (16 320 \$) selon l'échelon;
- Travaux saisonniers : 8,50 \$/h. (16 320 \$);
- Grand ménages et peinture : 9,00 \$/h. (17 280 \$);
- Maintenance et menus travaux : 10,50 \$/h. (20 160 \$).

Le salaire couvre une période de 14 jours et est versé, par dépôt direct au compte de l'employé, le deuxième jeudi suivant la fin de la période de 14 jours. La Coopérative retient les services de l'employé pour une prestation variable d'heures qu'il peut effectuer sur sept jours (jour, soir, nuit). Pour réaliser l'affectation l'employé doit compléter la grille horaire mensuelle fournie par la Coopérative. La Coopérative se réserve le droit d'affecter l'employé au travail selon la grille mensuelle de disponibilité.

Les employés appelés à travailler un total de 82 heures par période de paie de 14 jours, peuvent demander d'accumuler ces heures en banque en vue de différer le paiement et doit en faire la demande de façon écrite. Les employés ne peuvent accumuler plus de 80 heures. La rémunération des heures accumulées ajoutées aux heures régulières travaillées ne peut entraîner une rémunération dépassant 82 heures par période de 14 jours. Enfin, pour utiliser le temps accumulé en banque pour

un congé payé, l'employé doit recevoir l'approbation du responsable à l'affectation pour un choix de date. La Coopérative remet trimestriellement à chaque employé, un état de sa banque d'heures. Le Guide de gestion des ressources humaines de la Coopérative de services Rive-Sud prévoit un congé annuel, des congés fériés, des congés sociaux, un congé parental, des congés de maladie, des remboursements de frais divers, des primes, des bénéfices marginaux et des bonis de rendement.

Congé annuel

L'année de référence du congé annuel est déterminée du 1^{er} mai au 30 avril de l'année écoulée. Les employés ayant moins d'un an pour la période de référence ont droit à un jour de congé par mois de services accumulés au 30 avril. L'indemnité versée est de 4 % du salaire payé durant la période de référence. Les employés ayant de un an à moins de cinq ans de services continus, à la fin de l'année de référence bénéficient de deux semaines de congé annuel. L'indemnité versée est de 4 % du salaire payé durant la période de référence. La Coopérative demande aux employés de faire connaître leur choix de dates pour le congé annuel à l'intérieur de la période prévue à cette fin. L'employé qui ne répond pas à la demande de choix de date pour le congé annuel peut se faire imposer une période de congé annuel par la Coopérative. Avec l'accord de la Coopérative, l'employé peut obtenir son congé annuel en dehors de la période prévue. Afin de s'assurer de la continuité des services, la Coopérative de services Rive-Sud se réserve le droit de déterminer le nombre de salariés pouvant quitter en même temps pour les congés annuels.

Congés fériés et congés sociaux

Les employés ont droit à huit jours de congés fériés statutaires incluant : la Fête Nationale (24 juin) et de deux jours de congés additionnels, soit le 24 décembre et le 31 décembre ou le 2 janvier au choix de la Coopérative. Voici la liste des congés fériés statutaires et additionnels :

- Le Jour de l'An (1^{er} janvier);
- Le Vendredi Saint ou le lundi de Pâques;
- Le lundi qui précède le 25 mai;
- La Saint-Jean Baptiste (24 juin);
- La Fête du Canada (ou le 2 juillet si cette fête est un dimanche);
- La Fête du Travail;
- L'Action de Grâce;
- La veille de Noël (24 décembre);
- Noël (25 décembre);
- La veille du jour de l'An (31 décembre) ou le 2 janvier selon le choix de la Coopérative.

La rémunération pour les congés fériés statutaires se fait à taux double lorsque les travailleurs sont actifs pendant ces journées. Pour les congés fériés additionnels, les heures travaillées sont rémunérées à taux simple plus la moyenne des heures travaillées des deux semaines qui précèdent le congé. Lorsque les congés fériés statutaires sont chômés, la rémunération s'effectue selon la moyenne des heures travaillées durant les deux semaines précédant le congé. Pour les congés fériés additionnels chômés, la rémunération s'effectue selon la moyenne des heures travaillées des deux semaines qui précèdent le congé. L'employé est inéligible à un congé férié s'il demande un remplacement, sans aucune raison valable, s'il annule lui-même le service, s'il s'absente du travail sans l'autorisation de la Coopérative ou sans raison valable, la veille ou le lendemain de ce jour et s'il justifie moins de dix jours de services continus. Cependant, l'employé est éligible à un congé férié si c'est le membre usager qui annule le service. Lorsque l'un des congés fériés survient pendant le congé annuel, ce jour est reporté (après entente avec la Coopérative) à la fin du congé annuel ou reporté à une date ultérieure. La Coopérative de services Rive-Sud accorde aux employés « assistants à domicile » une journée payée suite au décès d'un proche (enfant, conjoint, enfant d'un conjoint, père, mère, frère, sœur) ou lors de son mariage. Aussi, la Coopérative accepte de donner trois journées additionnelles sans traitement.

Les employés peuvent s'absenter pendant une journée sans rémunération; à l'occasion du décès ou des funérailles d'un gendre, d'une bru, de l'un de ses grands-parents ou de l'un de ses petits-enfants, de même que du père, de la mère, d'un frère ou d'une sœur de son conjoint. Dans les cas mentionnés plus haut, l'employé doit aviser la Coopérative de son absence le plus tôt possible. De plus, un employé peut s'absenter du travail sans rémunération, le jour du mariage de l'un de ses enfants, de son père, de sa mère, d'un frère, d'une sœur ou d'un enfant de son conjoint. Dans ce cas, l'employé doit aviser la Coopérative de son absence au moins une semaine à l'avance.

Congé parental

Un employé peut s'absenter du travail pendant cinq jours, à l'occasion de la naissance de son enfant ou de l'adoption d'un enfant. Les deux premières journées d'absence sont rémunérées si l'employé bénéficie de 60 jours d'ancienneté.

Congés de maladie

La Coopérative de services Rive-Sud accorde un congé pour cause de maladie aux employés à domicile. Ce congé est établi à 1,5 % des heures travaillées durant la période de référence (1^{er} mai au 30 avril). Pour les employés de bureau, occupant un poste à temps complet, la Coopérative

accorde trois jours de maladie et trois jours de congé mobile pour motif personnel. Selon le poste occupé, 35 heures par semaine équivaut à 42 heures de congé et un poste de 40 heures par semaine équivaut à 48 heures de congé. Dans tous les cas, l'employé doit aviser le service d'affectation (ou la direction pour les employés de bureau) dès que la situation est connue. Les congés de maladie sont rémunérés au taux horaire habituellement versé à l'employé, pour les heures prévues. Les congés de maladie ne peuvent être accumulés et sont non monnayables à la fin de la période de référence. La Coopérative avise par écrit l'employé de sa banque de congés autorisés, à chaque début de période (au 1^{er} mai). Pour bénéficier des congés de maladie, l'employé doit avoir accumulé 350 heures d'ancienneté à la Coopérative.

Remboursement de frais divers

La Coopérative rembourse un montant de 0,30 \$ du kilomètre pour les employés de bureau ou les employés à domicile faisant du transport accompagnement. La surprime d'assurance automobile pour bénéficier de la classe affaire est remboursable par la Coopérative jusqu'à un maximum de 100 \$ par année, sur présentation de pièces justificatives. La Coopérative de services Rive-Sud verse une compensation pour les frais de déplacement des employés à domicile à raison de 3 \$ lorsqu'il a un même service dans la journée et de 2 \$ par service additionnel journalier. Lorsque l'employé doit parcourir plus de 25 kilomètres pour se rendre à la résidence du client, le personnel à l'affectation peut hausser l'allocation forfaitaire à verser à l'employé. Lors d'une prestation de service, si le membre usager a besoin d'un transport, l'employé peut le faire sans augmentation de la facture en kilomètres sauf si la distance excède dix kilomètres de la résidence de l'usager. L'employé doit alors aviser le membre usager de ce frais supplémentaire. Pour l'employé qui utilise une remorque tirée par son véhicule, un montant de un dollar est ajouté à l'indemnité unitaire prévue. La Coopérative verse une allocation de 15 \$ par semaine à l'employé qui fournit de l'équipement ou de l'outillage personnel. À ce propos, l'employé doit en faire la demande au responsable administratif en précisant la nature des équipements fournis et la période pour laquelle il rend disponible cet équipement pour la Coopérative.

Primes

Pour compenser l'inconvénient d'offrir une disponibilité en vue de répondre à des demandes en dehors des heures de bureau, il est convenu de verser une prime de disponibilité pour tout employé qui détient un téléavertisseur ou un téléphone cellulaire pour prendre des appels d'urgence ou de dépannage. Cette prime est fixée à 30 \$ par semaine. Dans le cas d'un appel d'urgence ou de dépannage, si l'employé de garde alloue plus de 15 minutes pour régler la demande, il inscrit le

temps travaillé à sa feuille de temps. Pour une demande spéciale où la personne de garde en affectation doit assigner un employé hors territoire, la Coopérative verse une indemnité de déplacement en fonction du kilométrage parcouru et peut garantir un minimum de deux heures de salaire à l'employé. Les employés ayant la garde d'un téléavertisseur ou d'un téléphone cellulaire sont responsables de la perte ou de la destruction causée par leur négligence. Ainsi, pour la perte ou la destruction d'un téléavertisseur, l'employé doit rembourser un montant de 60 \$ à la Coopérative. Pour la perte ou la destruction d'un téléphone cellulaire, l'employé doit rembourser un montant de 70 \$ à la Coopérative.

Régime collectif d'épargne et de retraite

La Coopérative de services Rive-Sud convient de contribuer à un maximum de 1 % du salaire brut pour chaque employé dans un Régime d'épargne et de retraite collectif, à condition que l'employé contribue pour un minimum de 1 % de son salaire brut. L'employé doit maintenir, tant qu'il est à l'emploi de la Coopérative, le montant versé à son nom. Ce dernier peut cesser de contribuer à ce régime selon les modalités prévues à l'entente signée entre l'institution financière et la Coopérative.

Bonis au rendement

Le boni versé aux employés est un montant forfaitaire puisé à même le surplus d'opération constaté à la fin de l'exercice financier. La décision de verser un boni est facultative et revient au conseil d'administration. Le calcul du boni est effectué au prorata des heures travaillées par les employés éligibles. Pour toucher le boni, les employés doivent être à l'emploi de la Coopérative lors du versement du boni (et être à l'emploi depuis au moins six mois) et ne doivent faire l'objet d'aucune réclamation de la Coopérative. Les bonis au rendement sont versés à la date et selon les modalités déterminées par la direction de la Coopérative.

4.2 Les rapports avec l'extérieur

La Coopérative de services Rive-Sud participe à des réunions, activités, colloques, des sommets et des groupes de travail sur l'économie sociale lorsqu'elle y est invitée. Sous forme d'intercoopération ou de collaboration, les rapports de la Coopérative et ses partenaires sont nombreux. Voici les organismes qui ont participé au développement de la Coopérative sous une forme ou une autre durant l'année 2000 :

La Caisse populaire Desjardins de Lévis

- Soutien à la localisation de l'unité administrative, contribution d'une valeur estimée à 15 000 \$ par année;
- Support-conseil des employés de la caisse concernant divers dossiers;
- Utilisation de certificats-cadeaux pour les employés de la caisse.

Les comités de secteur des caisses populaires pour les MRC de Bellechasse, des Chutes-de-la-Chaudière et de Desjardins

- Utilisation des télécopieurs par les employés de la Coopérative pour la transmission des rapports de temps.

L'Assurance-Vie Desjardins-Laurentienne

- Soutien-conseil de professionnels de l'AVDL;
- Soutien-conseil de dirigeants sur le suivi des dossiers d'envergure provinciale;
- Soutien technique pour la composition graphique de matériel promotionnel;
- Soutien financier à la production de matériel de commandite.

La Caisse populaire Desjardins de Saint-Romuald

- Soutien financier de 2 000 \$ (année 2001) pour la localisation d'un bureau de la Coopérative à Saint-Romuald.

La Fédération des Coopératives de services à domicile du Québec

- Soutien aux opérations;
- Documentation et information.

Le réseau des Coopératives de services à domicile de Chaudière-Appalaches (Lotbinière, Montmagny, L'Islet, Lac Etchemin, Beauce-Nord, L'Amiante et Multi-Santé)

- Collaboration à la représentation et à la défense des intérêts de la Coopérative et de ses membres.

Membres de la Coopérative de services Rive-Sud

- Fourniture du service d'assistance vie courante et juridique avec Sigma Assistel inc.

Le Centre de Santé et CLSC Paul Gilbert

- Référence à leurs usagers des services de la Coopérative;
- Participation de professionnels à la formation des employés de la Coopérative.

Le CLSC de la MRC de Desjardins

- Référence à leurs usagers des services de la Coopérative;
- Participation de professionnels du CLSC à la formation d'employés de la Coopérative;
- Soutien technique au prêt d'un local pour la tenue de programmes de formation en travaux domestiques.

Le CLSC et CHSLD de Bellechasse

- Référence à leurs usagers des services de la Coopérative;

- Participation de représentants du CLSC au conseil d'administration et au comité des ressources humaines;
- Soutien logistique à la distribution de matériel de la Coopérative pour ses employés;
- Fourniture d'un local d'appoint dans l'un de ses édifices.

L'Hôtel Dieu de Lévis

- Référence à leurs usagers des services de la Coopérative.

Ville de Lévis

- Soutien technique pour l'utilisation du système téléphonique.

La Coopérative de services Rive-Sud s'engage également au développement de sa communauté. Voici la liste des projets communautaires auxquels la Coopérative a été inscrite en l'an 2000 :

Comité du troisième âge des Chutes-de-la-Chaudière

- Commandite de 1 000 \$ pour la production de quatre sketches portant sur des problématiques vécues par les personnes âgées;
- Commandite d'une valeur de 90 \$ en certificats-cadeaux, remis lors d'une activité.

Comité des proches aidants de Bellechasse

- Commandite de 400 \$ pour la tenue d'une journée de formation;
- Commandite d'une valeur de 90 \$ en certificats-cadeaux, remis lors d'un colloque.

Table de concertation des Aînés de Bellechasse

- Commandite de 500 \$ pour la production d'un dépliant.

La Maison des Aînés de Lévis

- Commandite de 250 \$ pour l'achat d'une plaque au tableau d'honneur.

Service d'entraide de Lévis

- Commandite d'une valeur de 90 \$ en certificats-cadeaux pour une activité de la semaine de l'action bénévole;
- Commandite de 500 \$ pour la peinture d'un local du SERS (Service d'entraide régional de solidarité).

4.3 Les règles juridiques et législatives

La dénomination officielle de l'organisme est : Coopérative de services Rive-Sud. Sa mission est d'exploiter une entreprise en vue de procurer à ses membres des services d'aide à domicile. La loi

sur les coopératives (LRQ., Chapitre C-67,2) régit donc l'entreprise et définit le cadre corporatif dans lequel elle doit fonctionner. Tout projet de modification à la loi sur les coopératives intéresse l'entreprise.

En ce qui concerne les employés, la Coopérative applique les lois des normes du travail. L'entreprise utilise une politique d'évaluation des services offerts afin de composer avec les plaintes possibles des usagers. Par ailleurs, l'évaluation du personnel à l'égard du fonctionnement de la Coopérative s'effectue lors de réunions ponctuelles au besoin.

La Coopérative de services Rive-Sud possède un Guide de gestion des ressources humaines. Celui-ci présente le cadre normatif des conditions de travail (statut de salarié, résiliation du contrat de travail, démission, congés, etc.), la politique de rémunération, le code de déontologie (confidentialité, conflits d'intérêts, respect), le contrat de travail (mandat, horaire de travail, organisation du travail, etc.) et la politique de traitement des plaintes.

Le code de déontologie de l'entreprise dicte le comportement à adopter des employés à l'égard des usagers. Le conseil d'administration et la direction sont responsables de l'application du code de déontologie.

5. LA DIMENSION ORGANISATIONNELLE DE L'ACTIVITÉ

La dimension organisationnelle désigne les activités de production des services, la coordination de ces activités et l'agencement des moyens mis en œuvre. Cette partie présente le profil organisationnel de l'organisme et la description des processus organisationnels.

5.1 Le profil organisationnel

Le profil organisationnel s'intéresse aux objectifs et priorités de la Coopérative, aux aspects stratégiques, aux biens et services produits, à la concurrence et aux données financières.

5.1.1 Les objectifs et les priorités

Les objectifs poursuivis, la population visée et desservie par la Coopérative de services Rive-Sud et le territoire privilégié ont été historiquement situés et expliqués au point 2.3. La mission première de la Coopérative consiste à:

- Répondre de façon professionnelle et efficace aux besoins d'aide à domicile des ménages actifs, des personnes âgées en santé et/ou malades en perte d'autonomie permanente ou temporaire quel que soit leur âge;
- Prévenir la dégradation du contexte familial, l'isolement et venir en aide à la personne dont la tâche journalière est lourde;
- Participer à l'économie sociale, via la lutte au travail au noir et à la création d'emplois.

Cette mission se veut complémentaire aux services offerts par le réseau public dans une perspective de continuité de services, du maintien de l'autonomie et de la qualité de vie de la population concernée. Pour ce faire, la Coopérative privilégie le respect des droits, des valeurs et des attentes des personnes. Voici les valeurs privilégiées de l'entreprise :

- S'aider soi-même : les citoyens se prennent en main collectivement (aide à soi-même et entraide);
- Primauté de la personne : la Coopérative est une organisation dont les prises de décision sont démocratiques (1 membre = 1 vote) basées sur la personne et non le capital;
- La décentralisation : la Coopérative organise ses activités en fonction des besoins propres à chaque milieu (centrée sur les communautés naturelles);
- Les usagers sont des citoyens responsables : par la forme coopérative, ils luttent contre le travail au noir;
- Les employés sont partenaires : les employés sont invités à participer au développement de la Coopérative et à son évolution;
- L'intercoopération : la Coopérative favorise la coopération avec toutes les autres coopératives;
- Le développement des communautés : la Coopérative travaille en concertation étroite avec les organismes de son milieu, œuvrant dans le domaine des services à domicile.

5.1.2 Les aspects stratégiques

La promotion de l'activité de la Coopérative s'effectue d'abord par l'entremise des CLSC de son territoire, puis celle des partenaires, amis et voisins, des dépliants, des employés, des hôpitaux et des cliniques, des clients et par certains médias comme le journal de la Coopérative *Vivre chez Soi*. De plus, la Coopérative de services Rive-Sud possède un plan d'affaires annuel qui définit les objectifs à atteindre pour l'année en cours.

5.1.3 Les biens et les services produits

Comme il a été mentionné précédemment, la Coopérative de services Rive-Sud couvre le territoire des MRC de Desjardins, des Chutes-de-la-Chaudière et de Bellechasse. La Coopérative de services Rive-Sud offre divers services:

- Travaux domestiques : entretien ménager, grand ménage, préparation des repas, travaux saisonniers;
- Aide à la personne : surveillance et assistance, soins d'hygiène de base, accompagnement et transport, gardiennage;
- Soins de santé professionnels et infirmiers : suivi d'ordonnances médicales, injections, support à la réhabilitation et surveillance des signes vitaux. Ces soins sont conformes à une entente de collaboration intervenue avec la Coopérative de Solidarité Multi-Santé;
- Maintenance : petite menuiserie, peinture, autres menus travaux.

Ces services permettent aux usagers de demeurer à domicile, de recevoir des services de qualité à bas prix et de donner un répit aux familles et aux ménages actifs. Malgré une certaine opposition du Syndicat des auxiliaires familiales du CLSC du territoire, la Coopérative exécute tout de même les soins reliés à l'hygiène de la personne et au transport. Toutefois, la Coopérative ne reçoit que très rarement des demandes reliées aux soins de santé professionnels et infirmiers. À la lumière d'une analyse effectuée par l'entreprise, on constate que seulement 2 % des heures de services vendues ont été demandées par des jeunes ménages ou retraités actifs. Ces derniers seraient peu nombreux à connaître les services de la Coopérative. Le tableau 6 illustre l'évolution du nombre d'heures de services de la Coopérative de services Rive-Sud de 1993 à 2000.

Tableau 6
Évolution des heures de services de la Coopérative de services Rive-Sud
pour les années 1993 à 2000

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Heures de services	6 094	8 709	24 532	41 904	42 844	98 879	135 435	155 346

Source : Rapport annuel 2001 de la Coopérative de services Rive-Sud.

De 1995 à 2000, les heures de services de la Coopérative se sont accrues considérablement. En 1998, la Coopérative de services Rive-Sud affiche 98 879 heures de services. En 1999, ce chiffre augmente à 135 435 heures de services, ce qui correspond à une augmentation de 37 % par rapport à l'année précédente. En 2000, le nombre d'heures de services s'élève à 155 346, ce qui correspond à une augmentation de 15 % comparativement à l'année précédente. Cette augmentation est due, entre autres, à un recrutement massif et à l'entraînement accéléré de nouveaux employés, au nombre élevé de références effectuées par les partenaires et les CLSC du territoire à la Coopérative, à l'amélioration de la gestion, aux services de la Coopérative qui sont de plus en plus reconnus, au manque d'espaces ou de soins adéquats dans d'autres établissements (publics ou privés), et à la croissance des besoins dans ce secteur d'activité.

5.1.4 La concurrence

La Coopérative de services Rive-Sud mentionne qu'il y a peu de concurrence avec le secteur privé puisque la majorité des clients de la Coopérative sont référés par les CLSC de son territoire, ses partenaires et ses collaborateurs. La Coopérative de services Rive-Sud se méfie davantage du travail au noir qui influence les tarifs demandés à la clientèle. Ceux-ci sont fixés selon l'admissibilité, le prix de revient de l'entreprise et le revenu du ménage compte tenu de la taille de la famille. L'entreprise se base sur une grille de calcul afin d'établir le montant de ses services et sur une photocopie du rapport d'impôt provenant du client. Avant le PEFSAD, le tarif variait entre 10 \$ et 11 \$ de l'heure. Ce tarif correspondait pratiquement au tarif au noir qui se situe entre 9 \$ et 10 \$ de l'heure.

Présentement, avec le PEFSAD, le tarif maximum de l'utilisateur se situe à 9\$ de l'heure. Ainsi, dans le cas du tarif maximum, la Coopérative offre un prix légèrement plus avantageux que le travail au noir, en plus d'offrir certains avantages. Ces avantages sont de l'ordre de l'organisation, de la stabilité et de la qualité des services, l'obtention de polices d'assurances et la possibilité de remplacement des préposés en cas d'absence. Afin de rivaliser avec le travail au noir, la Coopérative sensibilise le réseau face à cette problématique et établit des règles claires envers les employés et les clients afin que ceux-ci ne sollicitent pas les préposés. Par contre, avec le PEFSAD qui fixe la contribution de l'utilisateur selon ses revenus, la majorité des usagers bénéficient des subventions et contribuent d'un montant qui varie entre 4 \$ et 10 \$ de l'heure.

5.2 Les données financières

Cette partie traite des revenus et des dépenses de la Coopérative de services Rive-Sud, et des bilans de l'actif et du passif.

5.2.1 Les revenus et les dépenses

Le tableau 7 présente les revenus qui proviennent de ventes de services, de subventions, de revenus d'intérêts et de dons.

Tableau 7
Revenus et dépenses de la Coopérative de services Rive-Sud de 1992 à 2000

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Vente (services)		\$37 142	75 623	168 659	324 245	400 688	1 236 519	1 845 927	2 106 098
Subventions	1 500	15 885	90 021	146	138	122	110 921	34 179	51 758
Revenus d'intérêts, dons	36	385	4 459	106	718	725	2 298	1 756	5 946
REVENUS	1 536	53 412	170 103	5 600 320 365	2 735 465 698	759 524 152	1 349 738	1 881 862	2 163 802
DÉPENSES	1 532	53 405	135 138	299 274	491 271	555 314	1 256 507	1 781 914	2 163 220
Trop perçu/ (déficit)	4	7	34 965	21 091	(25 573)	(31 162)	93 231	99 948	582

Source : Rapports annuels des années 1993 à 2000 de la Coopérative de services Rive-Sud

Depuis sa création, la Coopérative connaît une croissance interrompue. Le tableau 7 montre qu'au cours de sa première année d'opération, la Coopérative présente un chiffre d'affaires de 37 142 \$. Ce chiffre est conforme aux prévisions et a été obtenu, entre autres, par le recrutement d'une centaine de membres et par la collaboration des organismes du milieu. En 1993, la Coopérative offre 500 heures de services mensuellement, pour un coût moyen de 9 \$ de l'heure.

Les années 1995 et 1996 représentent des années difficiles sur le plan financier. En effet, les prévisions de 1995 et de 1996 envisageaient une subvention de 50 000 \$ pour chaque année.

Cependant, aucune somme ne parvient à la Coopérative avant décembre 1996. Une mauvaise surprise attendait la Coopérative : une lettre du Ministre Rochon (Ministère de la santé et des services sociaux) annonce une subvention de 20 000 \$ seulement. Toujours en 1996, le déficit d'opérations de 25 573\$ menace d'absorber la totalité du fonds de réserve de la Coopérative qui doit réviser sa tarification pour les services rendus.

L'année 1997 marque l'implantation du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique. Ce programme permet à la Coopérative de se développer et de la soutenir dans ses objectifs de maintien à domicile, de création d'emploi et dans sa lutte contre le travail au noir. De septembre à décembre 1997, la Coopérative a réclamé plus de 17 000 \$ en contribution financière. Ce programme étant offert à partir du mois de mai 1997, il en résulte cependant une perte importante de revenus qui explique le déficit de 31 162 \$. Bref, en 1997, l'implantation du PEFSAD et d'un nouveau logiciel informatique ont permis à la Coopérative de rapatrier la production de la paie, la facturation et les états financiers.

En 1998, la situation de la Coopérative se redresse. Le PEFSAD est sans contredit un levier majeur dans le développement des services de la Coopérative qui affiche un revenu de 1 349 738 \$ et un trop perçu net de 93 231 \$. De plus, le rapport d'activités de 1998 annonce une forte croissance des heures de services vendues (84 585 heures). La Coopérative doit engager massivement de nouveaux employés.

L'année 1999 connaît une croissance annuelle moyenne de 84 %. Le revenu de l'entreprise s'élève à 1 881 862 \$ et affiche un trop perçu net de 99 948 \$.

En 2000, son revenu s'élève à 2 163 802 \$ dont 2 106 098 \$ proviennent de la vente de services. Ses dépenses totalisent 2 163 220\$ alors que la Coopérative présente un léger surplus de 582 \$. La Coopérative compte 162 employés en 2000, dont 151 qui œuvrent à domicile. La présence de programmes de soutien financier tels que le PEFSAD et le Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée ont permis à la Coopérative de se développer toujours davantage. En effet, la Coopérative totalise 1 232 membres et emploie 26 nouveaux employés. En lien avec les prévisions des administrateurs de l'entreprise, les objectifs d'autofinancement ont été atteints pour les années 1998, 1999 et 2000. Ainsi, afin de s'assurer une certaine autonomie financière, la Coopérative de services Rive-Sud promeut ses services et perfectionne ses stratégies de recrutement. À cet effet, elle tente d'élargir son bassin de membres et de clients ainsi que son éventail de services personnalisés.

5.2.2 Bilan de l'actif et du passif

Le tableau 8 présente les bilans de l'actif et du passif de la Coopérative de services Rive-Sud.

Tableau 8
Actif et passif de la Coopérative de services Rive-Sud pour les années 1992 à 2000

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Actif	---	---	---	---	105	105	105	51 105	1 625
Placements	---	---	---	---	2 006	6 580	5 934	22 201	29 688
Immobilisations	6 544	25	161	116	170	109	314	457	469
Total		861	040	996	000	439	281	673	893
Passif	---	13	111	40 279	113	76 376	183	232	230
		430	184		726		464	123	858
Dette à long terme	---	---	---	---	---	3 261	2 294	1 237	---
Avoir membres (capital social)	6 540	12 420	14 880	20 650	25 780	30 470	35 960	37 570	51 710
Avoir coopérative (réserve générale)	---	4	11	34 976	56 067	30 494	(668)	92 563	186 743
Trop perçu de l'exercice (déficit)	4	7	34 965	21 091	(25 573)	(31 162)	93 231	94 180	582

Source : Rapports annuels et états financiers des années 1992 à 2000 de la Coopérative de services Rive-Sud

La Coopérative a connu deux baisses importantes de son actif : 1995 et 1997. Ces années difficiles n'ont toutefois pas empêché la Coopérative de maintenir une certaine croissance de la réserve générale (sauf en 1997 et 1998) et garder pratiquement nulles les dettes à long terme. L'avoir des membres atteint un sommet inégalé en 2000.

5.3 Les processus organisationnels

Les processus organisationnels désignent les procédés de production, l'organisation du travail, la formation et la consommation des biens et des services.

5.3.1 La production

Le processus de production débute lorsque le client téléphone pour obtenir les services à domicile requis. La personne assignée à l'affectation répond et s'assure de l'admissibilité du client au

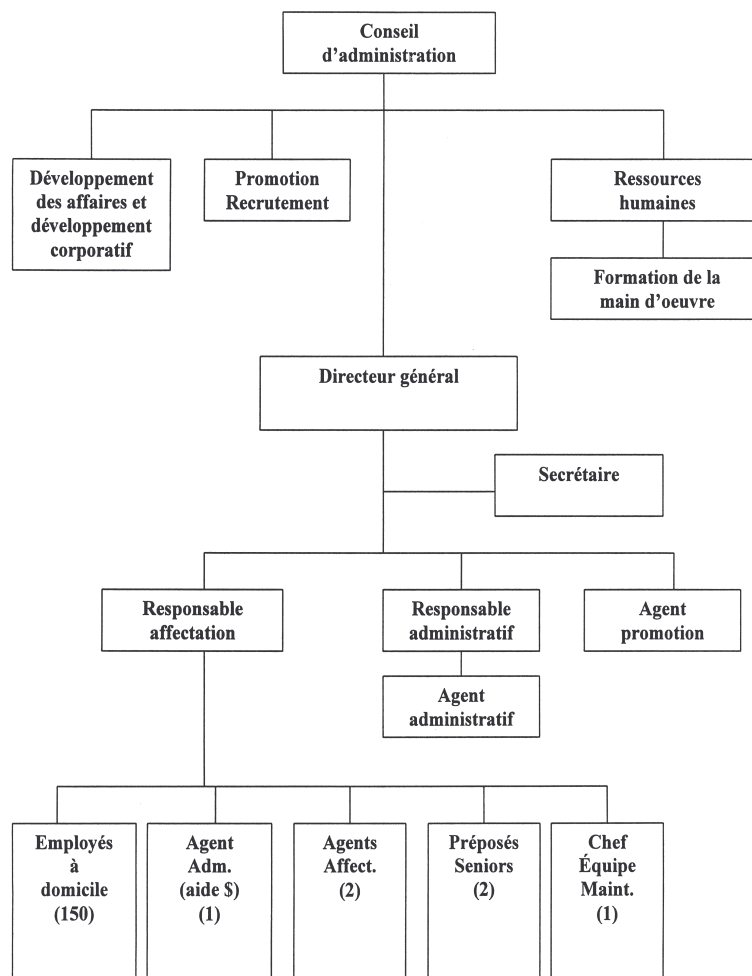
programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique et/ou du crédit d'impôt pour le maintien à domicile. Un agent administratif ou un responsable de l'affectation complète ensuite le dossier et effectue certaines vérifications auprès du SAFAD (Service d'aide financière pour l'aide à domicile). L'agent à l'affectation vérifie ensuite les disponibilités des employés pour inscrire le client à l'un d'entre eux. Ensuite il confirme la date avec le client, l'heure et le nom de l'employé disponible. Finalement, le client téléphone selon ses besoins et la même personne retourne à sa demeure pour effectuer l'entretien demandé. Une fois le service rendu, chaque usager signe la feuille de temps de l'employé et celui-ci atteste qu'il a exécuté les tâches requises pour le service demandé. Une copie de cette attestation est laissée au client et une autre est envoyée par fax à l'entreprise. Un suivi s'effectue afin d'évaluer la satisfaction du client pour le service octroyé. La feuille de temps des employés est déposée dans une enveloppe (enveloppe de la semaine) qui doit parvenir à la Coopérative (par fax ou par la boîte de dépôt de la Coopérative) le lundi midi suivant la période de paie (samedi au dimanche) ou le plus tôt possible du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30. L'employé prend connaissance de son horaire par téléphone. Pour des raisons particulières, l'employé peut rencontrer le responsable de l'affectation sur les heures de bureau, s'il est disponible, ou prendre un rendez-vous avec ce dernier. L'impact du travail sur la conciliation travail-famille touche davantage les familles monoparentales. Il y a un bon nombre d'employés qui sont chefs d'une famille monoparentale.

Les difficultés peuvent survenir lorsque les enfants sont malades et lorsque le réseau immédiat de ces employés est pauvre en ressources. La moyenne d'âge des préposés se situe autour de 35-40 ans, donc il y a peu d'employés qui ont des enfants de bas âge à leur charge. Les employés doivent aviser la permanence et ils peuvent conclure une entente avec leur client pour modifier leur horaire. Quant aux employés administratifs, la moyenne d'âge se situe autour de 40 ans.

5.3.2 L'organisation du travail

Les informations concernant les catégories d'employés et leurs fonctions sont présentées plus en détails au point 3.1. L'organigramme suivant établit les liens administratifs entre ces personnes.

Figure 2
Organigramme de la Coopérative de services Rive-Sud



L'organigramme de la Coopérative illustre la division du travail qui y prévaut. À cet effet, tous les employés relèvent du responsable à l'affectation. Le responsable à l'affectation, le responsable administratif, l'agent de promotion et le secrétariat relèvent de la direction générale.

Cette dernière relève directement du conseil d'administration au même titre que tous les autres comités (développement des affaires et développement corporatif, promotion et recrutement,

ressources humaines et formation de la main d'œuvre). Le conseil d'administration est redevable à la clientèle qui constitue l'assemblée générale.

5.3.3 La formation des producteurs

À la Coopérative de services Rive-Sud, il existe un plan de formation pour les employés. Il représente 1 % de la masse salariale. À cet effet, le Comité de la formation et de la main d'œuvre présente le Plan global de formation de la Coopérative de services Rive-Sud. Les informations qui suivent sont tirées de ce dernier. Les objectifs du Plan global de formation de la main d'œuvre sont de développer des compétences et des habiletés des employés à domicile ainsi que des employés de bureau. Le Plan global de formation est coordonné par le Comité des ressources humaines composé des membres de la Coopérative et délégués par le conseil d'administration, du directeur général et de représentants des employés. L'évaluation des besoins en formation est effectuée à partir des observations de tâches des employés, des observations des employés, des notes d'appréciation au rendement (relevées lors de sondages de qualité) et par les descriptions des nouveaux produits et/ou services. Les connaissances, habiletés ou attitudes à améliorer sont identifiées par l'employé pour maintenir la qualité des services. À partir des besoins spécifiques à chaque employé ou groupe d'employés, la Coopérative oriente ses efforts de formation sur :

- L'assignation à des cours offerts par des établissements reconnus;
- L'assignation à des services de formation d'organismes fondateurs (accrédités par la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre - SQDM);
- La formation qualifiante et transférable (interne);
- Les colloques, les congrès et les séminaires;
- L'entraînement à la tâche.

La Coopérative de services Rive-Sud met en priorité les activités de formation en vue d'établir la qualification standard des employés dans les secteurs de l'aide domestique, l'aide à la personne, le support aux formateurs internes et les services de soutien administratif. Par exemple, les employés administratifs ont reçu des formations concernant l'utilisation de divers logiciels, la planification des effectifs, les contrats de travail, l'organisation et l'animation, la créativité, le dépistage de déficit cognitif, la gestion et l'encadrement, les plans de service MAD (Maintien de l'aide à domicile) et plusieurs autres. Les employés à domicile ont reçu des formations concernant l'entretien, le grand ménage, la peinture, le mécanisme de gestion de la Coopérative, la santé physique et mentale, le dépistage du déficit cognitif, la sclérose en plaque, le cancer, le diabète, etc. Les activités de formation peuvent se donner autant à l'interne que par des formateurs externes,

selon les besoins. Des ressources comme les commissions scolaires du milieu, les organismes d'intégration au travail, les CLSC partenaires de la Coopérative et autres peuvent être mises à contribution.

5.3.4 La consommation des services

Les modalités de consommation des services sont inclusives pour les usagers car ils sont obligatoirement membres de la Coopérative et participent aux processus de décision de façon formelle. L'intensité du lien d'usage est forte et comporte plusieurs impacts positifs pour les usagers et leur famille. Ces impacts gravitent autour du maintien à domicile des personnes âgées, du bris de l'isolement vécu par l'utilisateur et la solitude, d'un allègement de tâches pour les proches de l'utilisateur et de l'amélioration des conditions de vie en général des utilisateurs.

Les usagers peuvent à tout moment exprimer leur insatisfaction et/ou formuler une plainte. En effet, le Guide de gestion des ressources humaines comporte une politique de traitement des plaintes. La politique de traitement des plaintes de la Coopérative de services Rive-Sud a été adoptée en 2000 et a pour but de faciliter l'expression des insatisfactions provenant des usagers afin de permettre à la Coopérative d'apporter les correctifs pour assurer la meilleure qualité possible de ses services. Une plainte peut être effectuée par écrit (formelle) ou verbalement (commentaire). Toute plainte doit porter la signature ou mentionner le nom du plaignant ou son représentant. Les éléments de la plainte doivent être inscrits sur une feuille intitulée « Traitement d'une plainte, fiche de suivi ». L'analyse de la plainte s'effectue à partir des constats observés lors de la réception, des notes de rencontre avec l'employé, des observations (s'il y a lieu) d'une tierce partie, de l'analyse des dossiers (membres usagers et employés) mis en cause.

Le responsable à l'affectation soumet au directeur général ou au Comité des ressources humaines une analyse sommaire de la plainte et expose les motifs qui ont été retenus pour prendre une décision. Le suivi de la plainte s'effectue par le biais de la permanence. Cette dernière avise le membre usager en mentionnant les raisons qui ont motivé son choix et, selon le cas, proposer une mesure de correction (indemnité, modification du plan de service, etc.). Le responsable doit assurer le suivi au dossier de l'employé et, selon le cas, inscrire une note au dossier, un avis disciplinaire ou une mesure disciplinaire. Une note au dossier est défini comme étant un relevé des faits positifs ou négatifs, survenus suite à un accident, événement ou autre et rapportés par le membre usager. Un avis disciplinaire est un document transmis à l'employé lui signifiant le ou les gestes reprochés et les conséquences pouvant découler de la répétition de ce geste. Une mesure disciplinaire est une

sanction prise envers un employé en vue de réparer ou prévenir un geste fautif à l'égard des membres de la Coopérative ou des autres employés. La mesure disciplinaire peut aller jusqu'au congédiement. Dans le cas où le responsable juge la plainte extrêmement grave, il peut en déférer la décision au Comité des ressources humaines. Après le règlement, une vérification doit être faite pour s'assurer de la satisfaction du client. Le membre usager qui juge insatisfaisante la réponse de la Coopérative peut demander à ce que sa plainte soit considérée au Comité des ressources humaines en adressant une demande à la direction générale.

6. ÉLÉMENTS DE SYNTHÈSE ET DE BILAN

Cette partie traite des éléments de synthèse et de bilan au plan des réalisations, au plan de l'économie sociale et au plan sociétal. La conclusion porte sur les anticipations de la Coopérative face à son avenir.

6.1 Sur le plan des réalisations

Depuis ses débuts en 1992, l'entreprise s'est doté d'outils importants pour dépasser largement ses prévisions de départ. Les dernières années démontrent la croissance fulgurante de la Coopérative de services Rive-Sud.

Les budgets de 1995 et 1996 prévoient une subvention de 50 000 \$ pour chaque année. Cependant, aucune somme ne parvient à la Coopérative avant décembre 1996. À cet effet, seulement 20 000 \$ en subvention provenant du gouvernement provincial parviennent à la Coopérative. Il en résulte alors des conséquences financières difficiles pour la Coopérative de services Rive-Sud. Toujours en 1996, le déficit d'opérations de 25 573 \$ absorbe la totalité du fonds de réserve de la Coopérative qui doit, en conséquence, réviser sa tarification pour les services rendus. La Coopérative compte alors 230 membres et 45 employés qui reçoivent 450 000 \$ en salaire pour 39 818 heures de services.

L'année 1997 marque l'implantation du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique à la Coopérative. Ce programme permet à la Coopérative de se développer et de la soutenir dans ses objectifs de maintien à domicile, de création d'emploi et dans sa lutte contre le travail au noir. De septembre à décembre 1997, la Coopérative a réclamé plus de 17 000 \$ en contribution financière. Ce programme étant offert à partir du mois de mai 1997, il en résulte cependant une perte importante de revenus qui explique le déficit de 31 162 \$. De plus, l'entreprise instaure un logiciel qui permet de faire une gestion intégrée de l'affectation des employés à domicile avec un traitement des données administratives (paie, facturation, états financiers, statistiques, etc.). En 1997, l'entreprise favorise son développement de plusieurs façons. Elle déménage ses bureaux, modifie le système téléphonique pour faciliter l'organisation de l'administration, révisé le système de traitement informatique, améliore le système de facturation pour faciliter le recouvrement des comptes à recevoir et perfectionne les diverses fonctions de la saisie de données. La Coopérative de services Rive-Sud compte déjà, en 1997, 300 membres pour 60 employés correspondant à 42 844 heures de services.

En 1998, la situation de la Coopérative se redresse. Le PEFSAD est sans contredit un levier majeur dans le développement des services de la Coopérative qui affiche un revenu de 1 349 738 \$ et un trop perçu net de 93 231 \$. De plus, le rapport d'activités de 1998 annonce une forte croissance des heures de services vendues (84 585 heures). Suite à cela, la Coopérative engage massivement de nouveaux employés.

En 1999, dans le cadre du Gala d'Excellence Desjardins, l'entreprise reçoit le prix d'excellence dans la catégorie de la création d'emplois et entreprises de services de l'année. De plus, la Coopérative reçoit le prix annuel Desjardins (développement économique). L'année 1999 bénéficie d'une croissance annuelle moyenne de 84 % (1998 et 1999). Le revenu de l'entreprise s'élève à 1 881 862 \$ et affiche un trop perçu net de 99 948 \$ pour 135 435 heures de services rendues à 709 membres. D'une équipe d'employés permanents composée de trois postes au début de 1998, la Coopérative détient, en 1999, douze postes d'employés permanents. L'équipe des employés est composée de 142 personnes et 21 366 \$ sont consacrés en frais de formation de la main d'œuvre. En lien avec la réorganisation et dans la continuité d'intégrer les employés dans son développement, la Coopérative adopte une rémunération basée sur des échelles de salaires et introduit des congés de maladie. Sur certains aspects, les conditions de travail des salariés sont avantageuses comparativement à d'autres secteurs. Finalement, l'entreprise qui dessert un bassin de population de 167 000 personnes s'inscrit en tant que commanditaire auprès des groupes qui ont soutenu le développement de ses activités.

En 2000, le revenu de la Coopérative se chiffre à 2 163 802 \$ dont 2 106 098 \$ proviennent de la vente de services. Ses dépenses totalisent 2 163 220 \$ avec un léger surplus de 582 \$. La Coopérative compte 162 employés en 2000, dont 151 qui œuvrent à domicile. La présence de programmes de soutien financier tels que le PEFSAD et le Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée ont permis à la Coopérative de se développer toujours davantage. En effet, la Coopérative totalise 1 232 membres et emploie 26 nouveaux employés.

6.2 Sur le plan de l'économie sociale

La Coopérative de services Rive-Sud participe grandement au développement de l'économie sociale dans la région de Québec en ce qui concerne les services d'aide à domicile et en ce qui a trait à son engagement dans la communauté. Plusieurs principes coopératifs lui permettent de mettre en pratique les valeurs qu'elle privilégie : la finalité sociale des objectifs et son code de

déontologie envers ses membres usagers, le fonctionnement démocratique où le conseil d'administration est élu en assemblée générale avec les représentants de la clientèle, la réponse aux besoins déterminés par la communauté, la production de services de qualité et personnalisés et la création d'emplois. Son existence repose sur quelques sources de financement telles sa production grandissante, les parts des membres, les subventions salariales, le regroupement Desjardins (services, accès privilégié et support technique) et le PEFSAD qui permet aux usagers de bénéficier de subventions et de profiter ainsi des services de la Coopérative qui, à son tour peut accroître sa production.

La Coopérative de services Rive-Sud offre des services en complémentarité aux services publics. Elle apporte des services à la population que les services publics n'ont jamais pris en charge. En fait, les CLSC ont un plan de service qui se voit complété par celui offert par la Coopérative, car cette dernière répond aux besoins de la population qui ne peuvent être comblés par les CLSC. De plus, les besoins de la population ayant les revenus pour payer les services requis sont comblés par la Coopérative, alors que les CLSC réfèrent une clientèle à faible revenu incapable de payer pour un service dont elle a besoin.

La participation financière des membres fait en sorte qu'il existe une prise en charge par les gens de leurs besoins tout en participant aux activités et à la vie de la Coopérative. Leur contribution témoigne aussi qu'ils assument un support financier pour la Coopérative qui répond alors à leurs besoins. Par la forme coopérative, les membres possèdent une propriété collective et se réunissent aux assemblées générales afin de prendre des décisions ensemble, ce qui constitue un indice de démocratie et de prise en charge au sein de la Coopérative.

6.3 Sur le plan sociétal

Avec le vieillissement de la population, du virage ambulatoire, de la réforme du système de santé, de la charge de plus en plus lourde pour les ménages actifs accaparés par le travail et de la transformation de l'État Providence, les demandes de services s'accroissent dans le secteur de l'aide à domicile. Compte tenu de cette réorganisation du système de la santé, du virage ambulatoire et des coupures budgétaires gouvernementales, la Coopérative joue un rôle de formation et de prise en charge par la population. Étant donnée que l'État ne couvre pas de manière universelle les besoins de services à domicile, la Coopérative de services Rive-Sud encourage les gens à s'offrir des services de qualité selon leur revenu. Ce faisant, l'entreprise permet la création de plus d'une centaine d'emplois avec des conditions de travail supérieures aux normes minimales.

7. PERSPECTIVES ANTICIPÉES

Dans son futur développement, les grands défis de la Coopérative de services Rive-Sud sont d'assurer sa viabilité, sa rentabilité, développer les différents projets et comités en cours, étendre et promouvoir ses services, rejoindre de nouveaux usagers tels que les ménages actifs, consolider les acquis et l'efficacité de sa structure interne en adaptant les systèmes et consolider l'administration de l'aide financière. Pour rejoindre les nouveaux usagers, la Coopérative a élaboré une démarche en insérant au programme de formation des employés à domicile. Afin d'accroître le sentiment d'appartenance des employés de la Coopérative, des activités sociales sont prochainement prévues au calendrier. Cette approche sensibilise les employés à représenter la Coopérative et à les soutenir dans le désir de promouvoir les services d'aide à domicile. De plus, la Coopérative vise à créer un poste en promotion et en éducation coopérative pour supporter l'effort du comité de promotion dans ses travaux. Concernant l'adaptation des systèmes, la Coopérative doit réévaluer celui du traitement des données afin de répondre à une variété croissante de demandes de services. L'administration de l'aide financière se consolidera dans un proche futur avec l'aide d'une ressource à temps complet pour aider les membres à se prévaloir des programmes d'aide financière (PEFSAD et le Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée). Pour atteindre les objectifs qu'elle se fixe, la Coopérative mise sur l'obtention de nouvelles ressources financières, l'augmentation de sa production (volume d'heures par client et tarif) et l'ouverture de l'éventail de ses services. La réalisation de ces éléments permettra d'atteindre ces objectifs en plus de créer de nouveaux emplois, qualifier la main d'œuvre et répondre aux normes de la loi de l'équité salariale et du consommateur.

La continuité de la Coopérative de services Rive-Sud dépend de ses projets d'avenir mais surtout de l'engagement des administrateurs, des bénévoles des comités, des employés pour leur qualité et leur professionnalisme et du dévouement des membres usagers pour leur encouragement dans l'utilisation des services de la Coopérative.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Centre de recherche industrielle de Québec (2001). www.criq.qc.ca.
- Centre Local de Développement des Chutes-de-la-Chaudière (1998). *Portrait socioéconomique de la MRC des Chutes-de-la-Chaudière en 1996*.
- Charest, J., (1998) (sous la direction de Y. Comeau). *Monographie de l'organisme Aide communautaire Limoilou*, Cahiers du CRISES, Collection Entreprises d'économie sociale, no EC 005.
- Comeau, Y., R. Bourque et Y. Vaillancourt (1995). *Auxi-plus : monographie de l'Agence coopérative d'auxiliaires familiales de Montréal*, Chaire de coopération Guy Bernier de l'UQAM, cahier no 0195-068.
- Comeau, Y., (2000). *Guide de collecte et de catégorisation des données pour l'Étude d'activités de l'économie sociale*, Cahier du CRISES, no 9605 (édition revue et augmentée).
- Coopérative de services Rive-Sud (1992). *Statuts de constitution de la Coopérative*.
- Coopérative de services Rive-Sud (1993 à 2000). *Rapports annuels*.
- Coopérative de services Rive-Sud (1993-2000). *Archives et documents internes*.
- Coopérative de services Rive-Sud (1998). *Règlements de régie interne*.
- Coopérative de services Rive-Sud (2000). *Guide de gestion des ressources humaines*.
- Coopérative de services Rive-Sud (2000). *Grille de services 2000*.
- Coopérative de services Rive-Sud (2000). *Vivre Chez Soi* (feuillet publicitaire).
- Coopérative de services Rive-Sud (2000) *Vivre Chez Soi*, Vol.5, No.14.
- Coopérative de services Rive-Sud (2001). *Plan global de formation*.
- Jetté, C. (2000). *La théorie de la régulation et le domaine de la santé et du bien-être au Québec*, Séminaire de formation, Équipe économie sociale, santé et bien-être (ESSBE), UQAM.
- Ministère du Revenu du Québec (1999). *Le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée*, Gouvernement du Québec.
- Municipalité régionale de comté de Desjardins (1998). *Profil statistique*.
- Municipalité régionale de comté de Desjardins, Entrevue téléphonique avec David Duval, aménagiste.
- Municipalité régionale de comté de Bellechasse (2000). *Profil socioéconomique 2000*, CRCDC Chaudière-Appalaches.

- Régie de l'assurance maladie du Québec (1998). *Le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique, une aide domestique à votre portée*, Gouvernement du Québec.
- Réseau Trans-Sud (2002). Entrevue téléphonique avec M. Mario Sirois (Directeur Général).
- Reuzé, A-S., L. Tremblay et C. Jetté (2000). *Plumeau, chiffon et compagnie : monographie d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Cahiers du LAREPPS, UQAM.
- Simard, J., (1997) (sous la direction de Y. Comeau). *Monographie de la Coopérative de services à domicile du Cap-Diamant*, Cahiers du CRISES, Collection Entreprises d'économie sociale, no ES-9916.
- Société d'Histoire Régionale de Lévis (1961). *Centenaire de Lévis 1861-1961, Album souvenir*, publié par le Comité du Centenaire de Lévis (Emery Roy, publiciste), imprimé et relié par Le Quotidien, Ltée., Lévis.
- Société d'Histoire Régionale de Lévis (1986). *Lévis, 125 ans d'histoire 1861-1986*, textes de Luc Nolet, édité par la Ville de Lévis, collection Société d'histoire régionale de Lévis.
- Société d'Histoire Régionale de Lévis, Entrevue téléphonique avec M. André Dubois.
- Vaillancourt, Y. (1996). *Sortir de l'alternative entre privatisation et étatisation dans la santé et les services sociaux* dans B. Eme, L. Favreau, J.-L., Laville et Y. Vaillancourt, (sous la direction de), *Société civile, État et économie plurielle*, Paris/Montréal, CRIDA/LSCI/CRISES, pp. 147-224.
- Vaillancourt, Y. et C. Jetté (1999). *L'aide à domicile au Québec : relecture de l'histoire et pistes d'action*, Cahiers du LAREPPS, UQAM.
- Ville de Lévis (Comité de transition) (2002). Gouvernement du Québec : www.transitionlevis.org
- Ville de Lévis (2001). Entrevue avec Philippe Meurant (Direction du développement économique et urbain), 225 côte du Passage, Lévis.