

# Il était une fois la Coopérative



L'arbre des 5 ans d'ancienneté



## Remerciements

*Merci à toutes celles qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de cette œuvre collective.*

*Merci pour votre temps, vos idées, vos mots, vos dessins, vos souvenirs qui résonnent à travers chaque page.*

*À tou.te.s les employé.e.s, merci d'avoir laissé, chacun.e à votre manière, une empreinte sensible et vivante dans ce recueil.*

*Ce livre est né d'un élan partagé, d'un engagement commun, et de cette force collective qui nous lie et nous inspire.*

*Merci de faire partie de l'histoire de la Coopérative!*

À travers ce recueil, nous vous partageons les souvenirs marquants de la Coopérative, ses moments forts et ses anecdotes, parfois embellis par le temps. Sans prétention littéraire, il vise simplement à transmettre, pour garder vivante, notre histoire, une histoire à la fois simple, merveilleuse, humaine qui nous ressemble qui nous rassemble.

*Bonne lecture.*

## AVANT-PROPOS

### La recette du succès de la Coop

*Pour qu'une réussite voie le jour, il faut d'abord une bonne idée — un besoin essentiel à combler, ensuite, il faut le bon véhicule — une coopérative d'usagers à but non lucratif. Mais surtout, il faut les bonnes personnes.*

*Si la Coop a connu un tel succès, c'est grâce à une foule de personnes exceptionnelles croisées en chemin. Mais certaines ont laissé une empreinte profonde. Par leur charisme, leur dévouement, leur leadership, leur énergie, leur générosité, leur fidélité et leur persévérance — et, plus que tout, par leur amour et leur respect inconditionnel des membres et des employés — elles ont enraciné une mission forte, des valeurs solides et une philosophie de gestion humaine et audacieuse. Ce sont elles qui ont permis à la Coop de réaliser l'impossible avec peu de moyens, mais beaucoup de cœur.*



## HOMMAGE À CES PILIERS DE NOTRE HISTOIRE :

**Jean-Jacques Bérard**, président fondateur (1995 à 2005)

**Gaétan Raymond**, secrétaire fondateur (1995 à 2006)

**Manon Loranger**, directrice générale (1995 à 2020)

**Lise Bond**, responsable de l'affectation (1997 à 2020, et collabore encore à ce jour)

**Pauline Beaulieu**, aide à domicile (1997 à aujourd'hui)

**Martine Pagé**, agente de soutien (1997 à aujourd'hui)

**Jeannine Parenteau**, responsable des HSC (2003 à aujourd'hui)

**Pierre Bédard**, président (2007 à 2020, et collabore encore à ce jour)

**Gynet Séguin**, directrice générale (2020 à aujourd'hui)

# 1995

## NAISSANCE DE LA COOPÉRATIVE

« Une réponse à un vide laissé. »

En 1993, les quatre CLSC de Laval confient aux trois organisateurs communautaires de l'époque (Jean-Pierre Fortin, Normand Plante et Nicole Isabelle) le mandat d'étudier la mise en place d'une ressource d'aide domestique fiable offrant des services stables et de qualité. Cette demande résulte du fait que depuis 1990 les auxiliaires des CLSC ne dispensent plus de service d'entretien ménager aux aînés et aux personnes en perte d'autonomie. Après 2 ans d'analyse, la solution retenue est une coopérative d'usagers à but non lucratif.

« Le 14 février 1995 : une naissance sous le signe du cœur. »

La Coopérative est constituée et la Charte est émise, une date très charmante pour avoir été désiré par son milieu et pour marquer le début d'une aventure d'entraide et de bienveillance.

6 La Coopérative est aussi accréditée Corporation Intermédiaire de Travail (CIT). Elle reçoit donc du financement pour réintégrer des femmes bénéficiant de l'aide sociale sur le marché du travail.

La mission de la Coopérative est d'offrir différents services d'aide à domicile aux personnes âgées ou en perte d'autonomie. Au-delà de ses obligations de CIT, rapidement la direction générale et le conseil d'administration comprennent que la qualité des services offerts aux membres serait tributaire de la qualité des emplois qu'ils créeraient. Naturellement une deuxième mission émerge : créer des emplois stables, fiables, décents et respectueux assurant un accueil, une intégration et de la formation bienveillante pour ces femmes qui arrivaient avec une grandeur d'âme et le cœur sur la main.

**« Le 25 mai 1995 : premier jour de travail de Manon Loranger. »**

La Coopérative possède : un loyer, un grand local complètement vide et un numéro de téléphone!

Mme Loranger se retrouve les manches puisque la liste des tâches à faire est longue : aménagement, embauche, promotion et mise en place des services.

**« Le 19 juin 1995 : les premiers services sont offerts. »**

Cinq femmes lancent officiellement les services à domicile, marquant le début d'une aventure humaine et solidaire. L'équipe est constituée de la directrice générale, d'une adjointe qui se charge de la comptabilité et de répondre aux appels téléphoniques et de 3 préposées d'aide à domicile.

1995

## LA MARCHÉ DU PAIN ET DES ROSES

La Marche Du pain et des roses est une grande mobilisation féministe qui s'est tenue au Québec en 1995. Organisée par la Fédération des Femmes du Québec (FFQ), elle a rassemblé plus de 850 femmes qui ont marché pendant 10 jours, de Montréal à Québec, pour dénoncer la pauvreté des femmes et revendiquer de meilleures conditions de vie.

Les marcheuses ont présenté neuf revendications au gouvernement du Québec, portant entre autres sur l'augmentation du salaire minimum, l'accès au logement, et des mesures concrètes contre la pauvreté des femmes.

La Marche a eu un fort retentissement médiatique et politique, et a contribué à des avancées sociales importantes tout en marquant un tournant dans l'histoire du féminisme québécois.

1996

## LE SOMMET SUR L'ÉCONOMIE SOCIALE

Le Sommet sur l'économie sociale de 1996, tenu à Montréal, a marqué une étape clé dans la reconnaissance de l'économie sociale au Québec. Il réunissait des représentants du gouvernement, des syndicats, des entreprises et du milieu communautaire. L'objectif : trouver des solutions concrètes à la crise économique et au chômage en valorisant des initiatives collectives à but non lucratif.

Ce sommet a officialisé l'économie sociale comme un pilier du développement économique du Québec, aux côtés des secteurs public et privé. Il a mené à la création de fonds de soutien, de structures de concertation régionales et à une meilleure reconnaissance du rôle des coopératives et des organismes communautaires dans la création d'emplois durables et l'inclusion sociale.

La Coopérative est donc passée d'une CIT à une entreprise d'économie sociale avec la même détermination de créer des emplois décents et valorisants pour des femmes qui avaient à cœur les aînés.



1997

## LE PROGRAMME D'EXONÉRATION FINANCIÈRE

Le Programme d'Exonération Financière en Aide Domestique du Québec (PEFSADQ) a été créé en 1997 par le gouvernement du Québec pour rendre les services d'aide à domicile plus accessibles, notamment pour les personnes âgées ou en perte d'autonomie. Ce programme offre une réduction financière directe aux usagers qui font appel à des Entreprises d'Économie Sociale en Aide Domestique (EÉSAD), réduisant ainsi le coût des services comme le ménage, la lessive ou la préparation des repas.

Le PEFSADQ a joué un rôle clé dans le développement des EÉSAD, en encourageant l'emploi local, pour contrer le travail au noir, la professionnalisation des services à domicile, et en soutenant le maintien à domicile des personnes vulnérables.

1999

## NOTRE MISSION, LES RÈGLES ET LES PROCÉDURES

« Un regard sur nos débuts : le manuel de 1999. »

L'expérience se forge à travers réussites et erreurs. C'est en s'ajustant à nos objectifs et à notre mission que nous avons bâti les bases solides de notre Coopérative.

Le 4 mai 1999, le Comité de formation et de relation du travail publiait le premier Manuel de procédure de la Coopérative de soutien à domicile de Laval. Ce document, né du respect envers les aînés et nos employées, et nourri de leurs commentaires respectifs, posait les premiers jalons d'un service humain, rigoureux et professionnel.



## « Des règles pour servir avec dignité et en sécurité. »

Depuis, il s'est enrichi pour refléter les réalités du terrain, les normes en vigueur et les principes du métier. Offrir des services stables, sécuritaires et respectueux reste notre mission, tout comme soutenir nos membres âgés dans le maintien à domicile, grâce à des préposées compétentes et empathiques.

### « Quelques règles d'or de 1999. »

À l'époque, la directrice générale présentait elle-même le manuel aux nouvelles employées. Aujourd'hui, la formation a bien évolué... mais certaines règles clés demeurent :

- Ne pas laver les planchers à genoux
- Remettre les équipements en place
- Travailler à un rythme normal
- Travailler de façon sécuritaire
- Garder une distance professionnelle
- Ne pas fumer, manger ou accepter de pourboires chez les membres

Un clin d'œil au passé qui nous rappelle ce qui nous définit encore aujourd'hui : le professionnalisme au service du bien-être.

# 2002

## FORMATION ASSTSAS

### « Bien plus que du ménage. »

Depuis toujours, la Coop se remet en question, cherche à s'améliorer pour le bien de ses employées car c'est par leur bien que passe celui de ses membres. Lorsqu'on entendait dire que nos préposées « ne faisaient que du ménage », « et que faire du ménage ce n'est pas compliqué » ça nous faisait grincer des dents.

### « La sécurité, une priorité. »

La sécurité au travail a toujours été au centre de nos préoccupations. Aider son prochain c'est noble mais le faire à son détriment c'est contre intuitif. Chaque incident a été analysé pour améliorer nos pratiques. Fidèle à son esprit d'innovation, la Coop a eu « cette idée folle » mais combien nécessaire de créer une formation adaptée à l'entretien ménager à domicile, inspirée du PDSB.



## « Former pour prévenir. »

En 2002, en collaboration avec l'ASSTSAS, naît la formation « Entretien ménager sécuritaire à domicile ». On y aborde postures, produits, prévention des infections et hygiène de base. Une première au Québec, et une grande fierté pour la Coop, d'autant plus qu'elle figure dans les remerciements officiels du cahier de formateur. Formation qui est toujours un élément majeur de notre processus d'embauche.

# 1995-2015

## LES DÉMÉNAGEMENTS ET LES AGRANDISSEMENTS

En 20 ans, la croissance soutenue de la Coop a forcé 4 déménagements et 3 grosses vagues de rénovations. D'abord logés pendant 4 ans à la Place des Aînés, puis 16 ans au Centre Jeunesse de Laval (CJL), on a dû s'ajuster... souvent!

### « Des paravents à la salle de conférence : une évolution marquante. »

Nos débuts au CJL? Un local divisé à coup de paravents — six postes de travail, un seul bureau fermé et un mini rangement. La confidentialité? Disons qu'on vivait en « open book »! On entendait tout, en temps réel : appels, interventions, discussions... Un joyeux chaos qui optimisait l'efficacité, mais la discrétion, elle, en prenait pour son rhum.



## « Le vendredi, c'était la fête des sourires. »

Rapidement, les murs se sont levés, puis les déménagements se sont enchaînés à même le CJL, à mesure que la Coop prenait de l'expansion. Situés à Laval-des-Rapides, au cœur de l'île, l'accès facile aux circuits d'autobus facilitait les allers-retours des préposées, qui passaient chaque vendredi rapporter leurs factures et récupérer leur horaire papier. Ces journées étaient animées : ça jasait, ça riait, ça circulait! Une ambiance qu'on adorait.

## « Un décor de religieuses »

Notre dernier local au CJL avait un cachet unique : ancienne résidence de religieuses, nous avions une salle de bain complète avec bain et douche, une cuisine, une salle de séjour transformée en salle de conférence et chaque membre de l'équipe administrative avait son bureau... dans des anciennes chambres à coucher! Avec chacun son lavabos et garde-robres, — même la chapelle voisine était à notre disposition pour nos grandes rencontres. C'était le **paradis** logistique!

Avant ça, on évaluait les candidats chez des membres volontaires chez Roger Larose (notre monsieur travaux lourds) ou chez Martine Pagé. Maintenant, tout se passait sur place : entrevues, tests pratiques, formation. Un vrai virage vers l'autonomie.

Mais la croissance continuait... et le CJL, malgré toute sa bonne volonté, ne pouvait plus suivre. Que faire? Trouver un nouveau local aussi central, bien desservi, spacieux, abordable et respectueux de notre mission? Mission... impossible.

## « Et si on voyait grand? »

Jusqu'à ce que Danielle Dulude, PDGA du CISSSL, à l'époque, accepte de penser « en dehors de la boîte » avec nous: et si on bâtissait quelque chose sur le terrain du CJL? C'est ainsi qu'est né notre projet de rêve.

Printemps 2015 : première pelletée de terre.

Octobre : on emménage dans NOS murs. Conçus sur mesure, pensés pour durer 25 ans, notre bail emphytéotique en poche, on l'a senti tout de suite...

On était enfin chez nous.



# 2006

## LES HABITATIONS SAINT-CHRISTOPHE (HSC)

« **La Coopérative et les HSC : un projet visionnaire né de la collaboration** »

La Coopérative est née de la volonté des quatre CLSC de l'époque de voir se créer une entreprise stable, fiable et sécuritaire pour offrir des services d'aide à domicile de qualité aux aînés et aux personnes en perte d'autonomie. Leur objectif : bonifier leurs plans de soins en s'appuyant sur un partenaire de confiance.

Leur soutien technique, financier et humain pendant de nombreuses années témoigne de cette vision partagée. D'ailleurs, la relation exceptionnelle que nous entretenons toujours avec notre CISSS fait encore des jaloux!

En 2006, c'est avec nous que Diane Gauthier, Directrice des programmes Soutien à domicile, et Jean-Pierre Fortin, Orga-

nisateur communautaire, tous deux du CLSC du Marigot, ont choisi de créer les Habitations Saint-Christophe (HSC).

« **Un milieu de vie, une alternative à l'hébergement** »

Le CLSC du Marigot nous approche avec un projet subventionné, dans un cadre de projets novateurs : créer un milieu de vie adapté pour des personnes ne pouvant plus vivre seules, mais ne répondant pas aux critères d'hébergement en CHSLD. Le tout serait encadré par une entente tripartite entre le CISSSL, la Coopérative et les HSC.

Les HSC sont alors un organisme d'habitation but non lucratif qui partage notre mission : permettre à des personnes en perte d'autonomie de vivre dans un milieu naturel et humain, avec des services adaptés à leurs besoins. Pour la Coopérative, c'est une évidence : on embarque!

« **Un projet audacieux, un virage majeur** »

Les travaux s'amorcent :

- L'église Saint-Christophe est transformée en 30 logements pour personnes en perte d'autonomie.

- Le presbytère devient un espace de 9 chambres pour aînés vivant avec des troubles cognitifs.
- Une nouvelle bâtisse de 12 logements est construite pour accueillir des adultes avec une déficience physique, dans un cadre sécuritaire et adapté.

Pour la Coopérative, c'est un grand virage : offrir des soins 24h/24, 365 jours par an, gérer la cuisine (deux repas inclus par jour), et assurer l'entretien ménager.

Mais surtout, c'est l'occasion de créer de nouvelles opportunités pour nos préposées qui souhaitent relever un défi unique. Trois d'entre elles, Jeannine Parenteau, Solange Bélanger et Lise Ross, acceptent de suivre une mise à niveau à la Commission scolaire de Laval. Elles plongent avec cœur dans ce projet de vie.

### « Apprendre en marchant... ou en grelottant! »

L'intégration de ces nouveaux services ne se fait pas sans ajustements. Jeannine est la première à faire des quarts de nuit. Lors de sa première garde, elle passe des heures à geler dans un bureau sans chauffage... avant de réaliser qu'elle peut simplement aller s'installer dans un appartement libre mieux chauffé!

### « Un lieu de vie, pour vrai »

Créer un lieu où les résidents conservent leur autonomie, reçoivent les services dont ils ont besoin, et où les employés trouvent aussi du sens et du bien-être... ce n'est pas un mince défi.

Mais quand une Jeannine Parenteau s'y sent comme un poisson dans l'eau, on se dit qu'on a bien fait de croire à ce projet. Et qu'en retour, la vie nous a béni.



2009

## LA NORME PROFESSIONNELLE DES PRÉPOSÉES D'AIDE À DOMICILE

« Une reconnaissance officielle et méritée pour le métier d'aide à domicile. »

En 2005, à la demande de la Fédération des coopératives de services à domicile et du Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique, le CSMO-ESAC (Comité Sectoriel de Main-d'Oeuvre en Économie Sociale et Action Communautaire) a mené un vaste diagnostic des besoins en formation dans le secteur de l'aide domestique.

Ce travail a mené à la création de comités spécialisés chargés d'analyser le métier de préposé(e) d'aide à la vie domestique. Résultat? L'élaboration d'une norme professionnelle qui définit les compétences clés pour exercer ce métier avec rigueur et professionnalisme.

Nous sommes particulièrement fiers de souligner que Pauline Beaulieu a contribué à ces travaux comme membre du comité d'experts.

« Définir, former, valoriser : une avancée majeure pour le secteur »

Cette norme repose sur deux grands objectifs :

- La mise à niveau des compétences;
- Le développement d'un programme de formation structuré.

Grâce à cette reconnaissance, le métier de préposée d'aide à domicile obtient ses lettres de noblesse. Il est désormais officiellement reconnu comme un métier à part entière, avec un impact direct sur sa valorisation, surtout auprès d'un personnel majoritairement féminin.

« Le PAMT : apprendre en travaillant. »

Pour soutenir cette reconnaissance, le Programme d'Apprentissage en Milieu de Travail (PAMT) a été mis en place. Toutes les préposées qui le complètent reçoivent un certificat de qualification professionnelle, signé par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale – une belle façon de reconnaître le savoir-faire acquis sur le terrain.



# 2015

## ENTENTE AVEC LE CISSSL ET APPUI POUR LE RÉPIT

« Un partenariat gagnant pour tous. »

Il nous apparaissait tout à fait naturel, de s'associer avec le CISSSL et L'APPUI, pour contribuer au bien-être des proches aidants en leur offrant des services de répit.

Cette collaboration avec les divers organismes de notre région, nous a permis de construire des liens forts et indispensables afin de s'assurer du maintien à domicile des aînés lavallois et de leurs proches. En travaillant main dans la main, nous mettons en place un ensemble de services permettant aux proches aidants de souffler un peu et surtout pour un moment prendre soin d'eux, tout en sachant leur aidé en sécurité.

« Aider, c'est aussi aider ceux qui aident. »

En conjuguant nos efforts avec le CISSSL et l'APPUI, nous étions convaincus que nous pourrions, ne serait qu'un petit moment, améliorer la qualité de vie des proches aidants et de leur aidé. Nous avons aussi le sentiment de répondre aux besoins de notre personnel, d'exprimer autrement leur utilité et de renforcer leur sentiment d'appartenance.



# 2016

## UN VENT DE FRAICHEUR POUR NOTRE LOGO

« Une modernisation nécessaire. »

Après plus de 20 ans, notre logo méritait une cure de jeunesse. Le monde numérique a évolué : téléphones intelligents, tablettes, réseaux sociaux... les habitudes changent, et les marques doivent suivre.

« Une image qui parle d'avenir. »

Nous avons donc repensé notre image pour qu'elle soit plus moderne, dynamique et surtout adaptée aux écrans d'aujourd'hui. Un logo simple, épuré, reconnaissable au premier coup d'œil — capable de rayonner autant en ligne que dans le quotidien.

« Épuré, mais porteur de sens. »

Mais hors de question d'effacer nos racines : nous avons tenu à conserver deux symboles forts — la maison et le soleil — qui traduisent notre mission et nos valeurs.

Ce nouveau logo, c'est bien plus qu'un relooking : c'est une promesse. Celle de rester connectés à notre temps, fidèles à nos membres, et tournés vers l'avenir.



2017

## FORMATION ADÉQUATION DES PRÉPOSÉES AUX AVQ DU QUÉBEC DANS LES EÉSAD (FAPAQE)

« Former pour mieux servir. »

Dans le cadre de sa responsabilité populationnelle, le réseau de la santé collabore avec des partenaires comme les EÉSAD pour offrir des services d'assistance personnelle à domicile. Pour assurer la qualité et la sécurité de ces services, le MSSS a mis en place un programme de développement des compétences destiné aux préposées d'aide à domicile.

« Une formation, une mission. »

En s'engageant dans cette formation (FAPAQE), la Coopérative réaffirme sa volonté d'offrir de bons emplois, des possibilités d'avancement, et des services ancrés dans des valeurs fortes: collaboration, respect, sécurité, équité. Ces valeurs guident

chacun de nos gestes, que ce soit en entretien, en soins, en répit ou au service à la clientèle.

« Apprendre, c'est aussi se dépasser. »

Participer à cette formation, c'était embarquer dans une aventure incertaine mais porteuse. Pour cette première cohorte, nous avons misé sur des femmes engagées, prêtes à relever le défi et à se dépasser. Elles ont choisi l'effort plutôt que la facilité, la solidarité plutôt que la compétition. Ensemble, elles ont étudié, persévéré et prouvé que l'union fait la force.

En créant des groupes d'étude et en s'entraîdant, ces femmes ont démontré que la réussite collective est possible quand on avance avec cœur.

« Merci aux pionnières. »

Un hommage est rendu à Pauline Beaulieu, Josée Bélair, Carole Fournier, Mélissa Frenette, Carole Gauthier, Sandra Mazariegos, Stéphanie Pilon, Chantal Sauvé et Amal Youssef, qui ont ouvert la voie à une nouvelle ère de professionnalisation en devenant les membres de notre première cohorte d'aides à domicile formées à l'interne en soins à la personne.



# 2017

## JOURNÉE NATIONALE DES PRÉPOSÉES D'AIDE À DOMICILE

Chaque jour, les préposées d'aide à domicile, au-delà des services et des soins qu'elles offrent sont des présences rassurantes, essentielles pour les aînés, les personnes en perte d'autonomie ou en situation de vulnérabilité. Elles veillent à la sécurité, à la santé, et surtout, elles brisent l'isolement.

### « Une journée pour dire MERCI. »

Il fallait un moment fort pour faire rayonner leur travail et leur impact. C'est ainsi qu'est née la Journée nationale des aides à domicile, inspirée par l'EÉSAD du Bas-Saint-Laurent dirigée par Marie-Claude Gasse. Depuis, chaque dernier mercredi de mai, nous célébrons haut et fort ces femmes et ces hommes (oui, oui, chaque année un peu plus) qui rendent possible un droit fondamental : celui de vieillir chez soi, dignement.

### « Aller à leur rencontre, c'est leur rendre hommage. »

À la Coop de Laval, cette journée prend une forme bien concrète: l'équipe administrative part à leur rencontre en sillonnant Laval, directement chez les membres, pour leur dire merci.

Merci d'être là, chaque jour, avec cœur et humanité. Car c'est grâce à elles et eux que tout ça est possible.

### « L'épinglette *J'aide à domicile* à l'Assemblée nationale »

Faire reconnaître le métier d'aide à domicile dans notre société est un travail de longue haleine, mais qui porte ses fruits.

Le mercredi 29 mai 2024, lors de la journée nationale des aides à domicile, les élus présents à l'Assemblée nationale ont arboré l'épinglette symbolique pour la première fois, marquant ainsi une étape significative dans la reconnaissance de cette profession essentielle.!

À chaque petit pas, la reconnaissance et la valorisation du métier grandissent!





# 2018

## LES 3 HEURES DE BONHEUR

« Le bonheur, c'est dans les petits gestes. »

À la Coop, le bonheur rime avec reconnaissance, partage et fierté. Toujours pour mettre en lumière le rôle essentiel de nos préposées, nous avons lancé une idée un peu folle : offrir gratuitement à 50 aînés lavallois trois heures d'entretien ménager... grâce à 50 aides à domicile et l'équipe administrative, tous et toutes bénévoles pour l'occasion.

« Une première édition inoubliable. »

Un événement extraordinaire, orchestré avec une précision digne d'un chef-d'œuvre : la magie a opéré et les cœurs ont vibré à l'unisson. Sous un chapiteau accueillant, un groupe de musique attendait l'entrée des 50 Stars, prêtes à briller sous les projecteurs. À leur arrivée, les premières notes de *Simply the Best* ont résonné, un hymne vibrant qui célébrait l'instant, l'unité et l'exceptionnel.

Un moment suspendu, gravé dans nos mémoires.

« **Simply the Best, tout simplement.** »

Impossible de ne pas répéter l'exploit. Pour la deuxième édition, on voulait frapper encore plus fort : créer LA surprise. Cette fois, les proches de nos 50 STARS ont été complices. Pendant que les aides à domicile répandaient le bonheur, familles et amis préparaient un accueil grandiose. Pancartes bricolées avec amour, messages touchants, applaudissements, cris de joie... et l'hymne de nos STARS : *Simply the Best*!

« **6e édition cette année en 2025!** »

Cet événement permet de faire rayonner le métier, de toucher les cœurs et de faire comprendre aux familles l'importance du rôle joué par les aides à domicile.

En 2024 c'est 58 employées qui ont répondu présentes pour faire ce don de soi. Avec les années, les familles et les dignitaires sont aussi au rendez-vous pour rendre hommage aux aides à domicile. Nul doute que 2025 verra ce nombre croître.

C'est un mouvement, on ne peut l'arrêter : donner au suivant à la manière Coop.



# 2020

## LA PANDÉMIE, UNE HISTOIRE DE RÉSILIENCE

### « Une pandémie, un choc mondial. »

Le 11 mars 2020, l'Organisation Mondiale de la Santé déclare la pandémie. Le Québec entre en confinement, et le 21 mars, les services des EÉSAD sont déclarés non essentiels.

### « 125 mises à pied, une décision déchirante. »

Le 22 mars, la Coopérative doit mettre à pied 125 employées. Un moment d'incertitude, de peur, mais aussi de solidarité.

### « Rester debout, malgré tout. »

Un petit groupe de préposées continue à offrir les services essentiels : épicerie, repas, lessive, entretien pour les plus vulnérables. Les soins à la personne et le répit se poursuivent sans interruption.

### « Un appel à la fois, une main tendue. »

Dès le 23 mars, l'équipe administrative contacte les 5 000 membres pour briser l'isolement, offrir du soutien et identifier les besoins urgents.

### « Nos Anges gardiens »

Les préposées, véritables héros du quotidien, continuent leur mission avec résilience, courage et dévouement, malgré les files d'attente, les risques, la peur et les règles en constante évolution.

Merci à :

Marta BONILLA, Aline CASTONGUAY, Anne DUBOIS, Paola COLOMBARA, Guylaine DESCHATELETS, Suzanne DESLAURIERS, Anne DUBOIS, Sandy FATAL, Rosa-Jacqueline FONTAINE, Mélissa FRENETTE, Karine GLADU, Choghik KHATCHIK, Louise LAFLAMME, Venite LAGUERRE, Dominique LAMARCHE, Cécile LAVOIE, Lidia LOPES, Fernanda MENDES, Francine PAQUIN, Khadija SBAI, Carmen THÉRIAULT, Marie-Bernadette TOUSSAINT, Monique VERDIEU JEAN, Manon VÉZINA et Amal YOUSSEF.

## « Un appel du gouvernement, une réponse immédiate. »

Le 20 avril 2020, le gouvernement demande aux 100 EÉSAD de prêter main-forte aux CHSLD en fournissant du personnel formé en soins à la personne.

## « Solidarité en action. »

La Coopérative répond sans hésiter, en mobilisant ses ressources et en concluant des ententes avec des résidences intermédiaires pour prêter du personnel qualifié et assurer qu'il n'y ait pas de bris de services.

Une fois de plus, les préposées d'aide à domicile en soins à la personne ont démontré leur dévouement, leur courage en zone d'éclosion et leur engagement, en allant là où le besoin était le plus criant.

Merci à :

Cristina AREVALO-MARROQUIN, Pauline BEAULIEU, Line GRENIER, Jessica JULIEN-GAGNON, Sandra MAZARIEGOS, Rosa MOLLO, Edette MORTIMER et Diane WILLIAMSON.

## « Des récits qui marquent à jamais. »

Lors de rencontres émouvantes, les préposées ont partagé leur réalité crue et courageuse : côtoyer la mort, faire de leur mieux malgré le manque de ressources, et parfois, deviner l'inévitable dans les moindres détails du quotidien.

## « Pourquoi continuer ? »

Leur réponse est simple et bouleversante : « Si on ne le fait pas, qui le fera ? »

## « Debout, malgré tout. »

Ces femmes ont bravé la peur, la fatigue, les limites, avec une force admirable. Leur dévouement dépasse les mots, et leur impact est gravé dans les cœurs.





## LA GÉRIATRIE SOCIALE

**« Vieillir en santé, c'est possible... si on agit à temps. »**

En 2019, la Coopérative s'associe à la Fondation AGES pour lancer un projet pilote de gériatrie sociale, soutenu par le gouvernement du Québec pour ajouter de la vie aux années.

**« Des yeux et des oreilles bienveillants. »**

Les préposées à domicile deviennent des sentinelles, capables de repérer les signes précoces de perte d'autonomie et de référer les aînés vers une navigatrice en gériatrie sociale.

**« Construire des ponts. »**

Chaque jour, les conseillères en gériatrie sociale guident les aînés vers les bonnes ressources, en collaboration avec le CISSSL et les organismes communautaires.

**« 1 700 sentinelles formées, un réseau qui veille. »**

Employés de bibliothèques, bénévoles, étudiants, résidents des résidences pour aînés, employés de la Coopérative : tous formés pour repérer, écouter et orienter.

**« Des gestes simples, des impacts profonds. »**

Qu'il s'agisse d'un accompagnement médical, d'un pilulier, ou même d'imprimer des partitions pour rejouer du piano, chaque action contribue à préserver l'autonomie.

**« Semer aujourd'hui, pour récolter demain. »**

Même face au refus d'aide, la Coopérative reste présente, disponible, patiente, semant la graine d'une future demande d'aide.





# 2022

## LA BRIGADE SENSIBILISATION LAVAL

### « De la COVID à la résilience collective. »

En mai 2021, la Brigade COVID-19 est créée par le CISSS de Laval et la Mesure Éclaireur pour informer les populations isolées sur la pandémie.

### « Une mission qui dépasse la crise. »

Initialement temporaire, la Brigade démontre rapidement son impact social et son utilité durable, ce qui mène à un désir de pérennisation du projet.

### « La Coopérative prend le relais. »

En juin 2022, la Coopérative accepte de devenir fiduciaire officielle de la Brigade, désormais renommée Brigade Sensibilisation Laval.

### « Une brigade unique, humaine et engagée. »

Coordonnée avec le CISSS, la Brigade s'inscrit dans le réseau d'éclaireurs en santé psychologique, visant à renforcer la résilience et le bien-être post-pandémique.

### « 100 000 personnes touchées. »

Grâce à ses interventions, la Brigade a permis à des aînés, proches aidants et familles de reprendre leur pouvoir d'agir en découvrant les ressources disponibles dans leur communauté.

### « Une mission alignée avec notre cœur de métier. »

En rejoignant les plus isolés, la Brigade soutient le maintien à domicile, en parfaite cohérence avec la mission de la Coopérative.



2024

## MISSION AU GUATEMALA ET AU HONDURAS

« De Laval à l'Amérique centrale, la solidarité voyage. »

En novembre 2024, la Coopérative participe à une mission avec SOCODEVI pour soutenir l'émergence de coopératives de soutien à domicile au Guatemala et au Honduras.

« Des femmes, des luttes, des ponts. »

Les ateliers avec des femmes locales révèlent des défis similaires à ceux vécus au Québec il y a 50 ans, dans la reconnaissance du métier d'aide à domicile et de la place des femmes.

« Une expérience remplie de gratitude. »

Les échanges ont été profonds, émouvants et enrichissants, renforçant la conviction que le travail de terrain ici a une portée universelle.

« Rien n'est jamais acquis. »

Présenter l'histoire et les accomplissements de la Coopérative a rappelé que la valorisation du métier et le soutien aux plus vulnérables sont des combats continus.

« Semer l'espoir, inspirer l'avenir. »

Être témoin de la naissance d'un mouvement coopératif dans ces pays a été une source d'inspiration immense, et un rappel que chaque geste compte, partout dans le monde.



## LE SERVICE À LA CLIENTÈLE, UN APPEL À LA FOIS

**« Un appel à la fois, une écoute à cœur ouvert. »**

Au fil des années, notre expérience en service à la clientèle nous a appris à écouter sans jugement, à rester calmes et patients, à nous concentrer sur ce qui est dit plutôt que sur la manière dont s'est exprimé. Mais il n'est pas toujours facile de ne pas se laisser envahir par nos émotions ou nos frustrations, et de ne pas perdre le fil de la conversation.

**« Mettre sur pause, c'est parfois avancer. »**

Le service par téléphone a souvent eu ses avantages. Quand tout dérape, mettre un appel en attente – bien que peu orthodoxe – s'avère souvent salutaire. Cette pause permet de reprendre notre souffle, de calmer les esprits et de revenir avec une attitude constructive.

**« Quand les mots blessent, les valeurs tiennent. »**

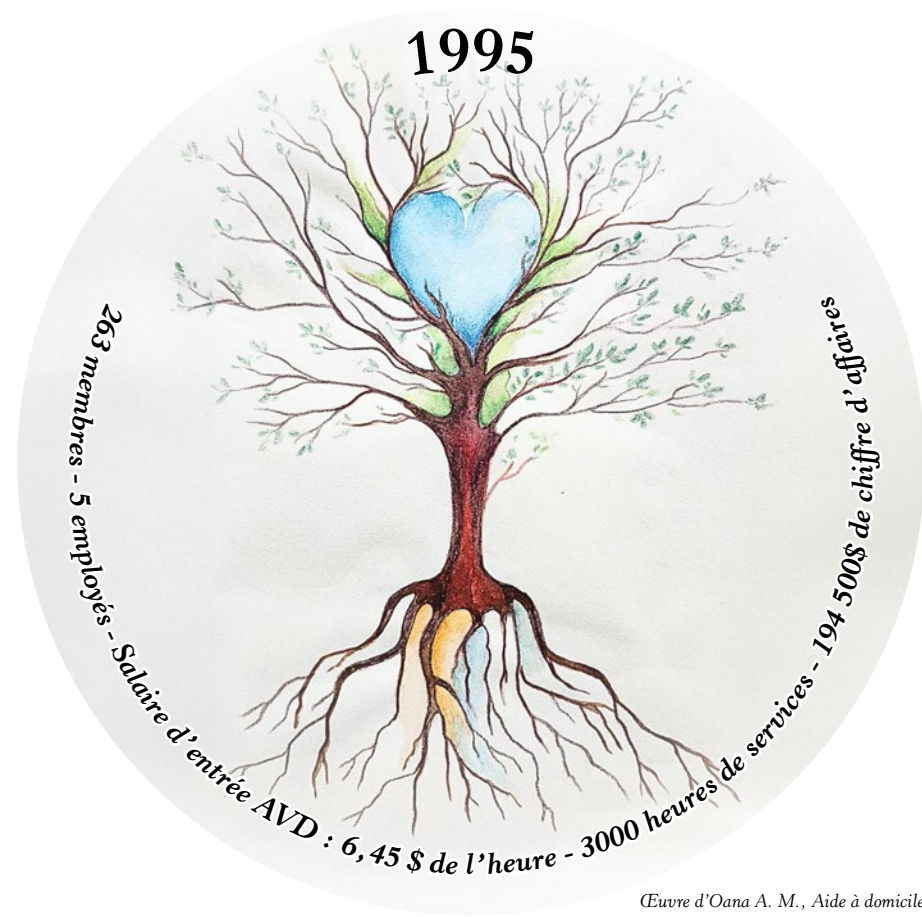
Avec l'expérience, nous avons appris à reconnaître les déclencheurs : cris, insultes, larmes... Certains propos exigent de nous une grande maîtrise de soi, particulièrement lorsqu'ils heurtent nos valeurs profondes.

**« La communication, pilier fondamental. »**

Pour les aides à domicile qui sont nez à nez avec les membres, il est impossible de mettre la discussion sur pause lorsque des situations surviennent. Elles doivent y faire face immédiatement, garder leur calme, rester polies et faire preuve d'indulgence. Elles doivent développer des supers pouvoirs : de la résilience, beaucoup d'écoute et de la bienveillance.

**« Plus qu'un service, une mission. »**

À la Coopérative, l'intention d'aider, de faire du bien, s'incarne dans des valeurs fortes : respect, professionnalisme, engagement, bienveillance et bonne humeur.





# Des mots et des histoires



**Il faudra TOUJOURS se souvenir d'une chose essentielle :**

Oui, la Coop a été portée par des présidents, des directions générales et des partenaires d'exception. Mais jamais, au grand jamais, elle n'aurait pu exister ni connaître un tel succès sans ces femmes extraordinaires.

La plupart étaient sans expérience, mais toutes sans exception ont toujours eu ce qu'il faut : le cœur à la bonne place, une générosité immense, et une volonté inébranlable d'aider.

C'est grâce à elles que cette magie du soutien à domicile prend vie, jour après jour.

**Du fond du cœur, MERCI à nos STARS.**

## 2 DE FEMME DE MÉNAGE À AIDE À DOMICILE

Il a fallu travailler fort, tant auprès des membres que des préposées pour faire tomber l'étiquette de « **femme de ménage** ». Ce terme, qu'on trouvait tant réducteur et sexiste. Il ne rendait **aucune justice** à la valeur réelle du travail accompli par ces femmes.

Pendant **des années**, on a dû le répéter encore et encore aux membres qui appelaient :

— « Pouvez-vous me dire quand viendra **ma femme de ménage**? »

Et nous, avec le sourire :

— « Ha! Êtes-vous au bon endroit car ici, il n'y a pas de femme de ménage.

Et eux, un peu confus :

— « Mais je suis bien à la Coop, non? »

— « Oui, tout à fait. Mais chez nous, il n'y a **pas** de femme de ménage, alors je ne peux pas vous dire quand elle ira mais je peux vous dire quand ira **votre préposée**. »

Parce que faire du ménage chez un couple de professionnels ou chez une dame de 88 ans en grande perte d'autonomie, c'est **bien plus qu'un simple coup de balai**. C'est contribuer à **la dignité, au confort et à la qualité de vie**. C'est un travail **essentiel**, au même titre que celui d'un médecin, d'une ergothérapeute ou d'une coiffeuse.

A-t-on complètement effacé ce vieux réflexe de langage? Pas encore. Mais sommes-nous **fières du chemin parcouru** et de la prise de conscience collective qu'on a contribué à créer? **Absolument car au-delà du titre il y a toute la reconnaissance de la valeur de ce travail qui contribue à la fierté que chacune de ces femmes et quelques hommes extraordinaires doivent avoir.**

Puis à la sortie de la pandémie, on franchit un nouveau pas vers la reconnaissance et l'importance du métier : on laisse tomber l'épithète « préposé » pour ne garder que « **aide à domicile** ». Ainsi, c'est beaucoup plus inclusif puisque nos employées font de l'entretien ménager, des soins et du répit. Elles contribuent toutes à faire que le choix du « chez moi pour la vie » soit possible pour tout le monde quels que soient ses revenus.



## LES INTEMPÉRIES DE DAME NATURE

En 30 ans, **la météo nous en a fait voir de toutes les couleurs**. À plusieurs reprises, elle a causé maux de tête, retards et interruptions de service. Mais certains événements restent **gravés dans notre mémoire collective**.

Impossible d'oublier **janvier 1998** : une tempête de verglas hors du commun qui a figé le sud du Québec sous une épaisse couche de glace, plongeant des centaines de milliers de personnes dans le noir et le froid.

La Coopérative n'a pas été épargnée : ses locaux à la Place des aînés ont dû être **évacués d'urgence**, la toiture menaçant de s'effondrer. Pendant ce temps, les services doivent se poursuivre, **Lise Bond**, responsable des horaires, a continué son travail... depuis la maison. Sans le savoir, elle posait peut-être les **premiers gestes du télétravail à la Coop**.

Un certain mois de décembre – impossible de se rappeler lequel – tout est prêt pour notre party de Noël. Les employés sont attendus, l'ambiance est festive, la nourriture abondante. Mais voilà que la météo s'en mêle.

6 Les prévisions annoncent de la pluie verglaçante pile entre 16 h et 18h. Les appels de désistement commencent à tomber.



Résultat : une salle vide et **une montagne de bouffe** sur les bras.

On tente de rejoindre des organismes communautaires pour faire don du surplus. C'est vendredi soir, personne ne répond. Ceux qui décrochent refusent à cause des normes d'hygiène. Bref, **on tourne en rond**.

Puis, quelqu'un – on ne sait plus qui – pense à **Nez Rouge Laval**. On charge la voiture de Lise comme si c'était le traîneau du Père Noël. Direction : Nez Rouge. L'accueil est incroyable.

Les mercis fusent de partout. Et nous, on repart le cœur léger, avec le sentiment d'avoir transformé une déception en **cadeau inattendu**.

Et au-delà des grandes catastrophes, ponctuelles, il y a **les héroïnes du quotidien** : nos préposées. Celles, qu'il fasse **-30°C, qu'il neige à plein ciel, qu'il tombe du verglas, qu'il fasse 40°C ou qu'il pleuve à torrent**, poursuivent leur route — parfois en autobus, parfois à pied — pour offrir leurs services, **trois ou quatre fois par jour**, avec le même engagement.

Alors, **chapeau bas** à toutes celles qui, peu importe la météo, continuent de **faire une différence, un foyer à la fois**.



## AFFECTATION DES HORAIRES

Depuis ses débuts, la Coop s'est engagée à desservir tout Laval, d'est en ouest. Et même si l'île Jésus est plus petite que Montréal, la gestion des horaires reste un vrai casse-tête : distance, fréquence des services, trajets en auto ou en autobus, disponibilité des employés... chaque détail compte.

Pendant plus de 20 ans, **Lise Bond, véritable légende de l'affectation**, gérait tout ça... à la main. Pile de fiches classées par secteur, horaires au crayon de plomb, autocollants colorés pour les plages horaires. Une organisation artisanale, mais redoutablement efficace.

Lise connaissait les circuits d'autobus comme sa poche — certains disaient même mieux que les chauffeurs de la STL! Elle retenait presque par cœur les horaires de chaque employé. Oui, c'était du sport. Mais c'était du solide.

Puis vint l'ère numérique : tablettes électroniques, assignation automatisée, plus de rognures d'efface sur le photocopieur. Fini les piles de fiches froissées.



10 Mais une question demeure : la techno est-elle vraiment à la hauteur de notre **SUPER Lise**?



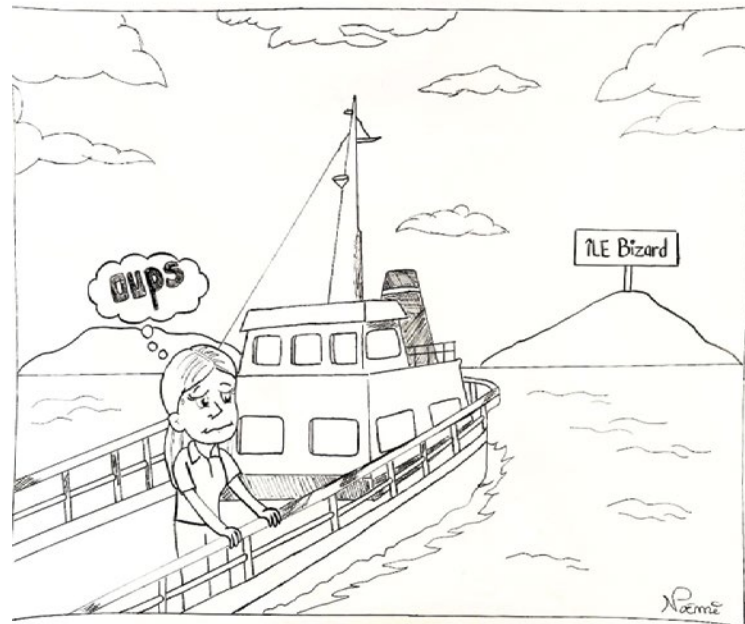
11

## HISTOIRE RIGOLOTE VOGUE, VOGUE TOUT LE LONG DE LA RIVIÈRE

Se déplacer à travers Laval dans le cadre du travail à la COOP peut représenter tout un défi. Pour certains, c'est un casse-tête... pour d'autres, une occasion en or de découvrir le territoire. C'est justement ce qu'avait en tête **Jeannine Parenteau**, une employée au positivisme légendaire, fraîchement débarquée à Laval, qui avait choisi de joindre la COOP en se disant : « *Y'a pas mieux que d'aller de service en service pour connaître la ville!* »

Un bel après-midi de printemps, Jeannine nous appelle pour demander qui rembourse les frais de déplacement. Jeannine se déplace en voiture et elle sait que son km est remboursé donc aussitôt, on pense : billets d'autobus, de métro, qui eux aussi sont remboursés. C'est après quelques échanges un peu confus, qu'on comprend que Jeannine, en route vers l'île **Bigras**, a plutôt pris... le **traversier pour l'île Bizard!**

Autant dire que, sur le coup, difficile de garder notre sérieux. Morale de l'histoire? Oui, se déplacer, c'est formateur — mais pour bien connaître Laval, encore faut-il rester à *Laval*. Et maintenant, Jeannine sait exactement où se trouvent l'île **Bigras**... et l'île **Bizard!**





## HISTOIRE RIGOLOTE À FAIRE FRISSONNER

**Le 304 boulevard Cartier : des formations... et peut-être quelques fantômes?**

Les Lavallois de souche le savent : les bâtiments du 304 et 308 boulevard Cartier ont longtemps appartenu aux **Religieuses de Notre-Dame du Bon-Pasteur d'Angers**. Le « Monastère du Bon Pasteur », ou **Maison Saint-Domitille**, accueillait autrefois des jeunes filles « à problèmes », encadrées par les sœurs.

Or, selon certaines rumeurs — non vérifiées, bien sûr — **quelques âmes religieuses auraient refusé de quitter les lieux** et hanteraient toujours le 304.

Lorsque nous avons eu accès au local du 304, avant même d'y emménager nous y avons rapidement commencé les formations, notamment... sur le nettoyage des salles de bain! On accédait facilement d'un bâtiment à l'autre par une porte sécurisée au 4<sup>e</sup> étage, un petit couloir vitré surplombant la chapelle, puis un ascenseur jusqu'au 3<sup>e</sup>. Mais une fois dans le 304... **on était seuls. Très seuls.**

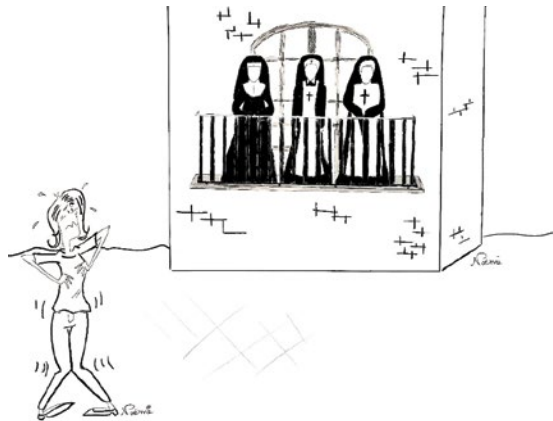
Et c'est là que **Martine Pagé**, notre agente de formation, entre en scène. Ayant elle-même fréquenté l'école Saint-Domitille,



16 elle n'était jamais très rassurée de retourner dans ces lieux. Chaque fois, elle lançait à la blague :

« Si je ne reviens pas dans un délai raisonnable, c'est que les sœurs m'ont kidnappée. Venez me chercher. »

Évidemment, on s'amusait à entretenir le mystère. Jusqu'au jour où...



## Le jour où l'ascenseur n'a pas voulu monter

17

Martine termine une formation avec quelques employées. Elles prennent l'ascenseur pour remonter... mais rien ne se passe. Boutons appuyés, portes fermées... silence. Moment de flottement. Imagination déchaînée.

« Et si les sœurs nous retenaient? »

Jusqu'à ce qu'une employée demande :

— On est à quel étage?

— Au 3e, répond Martine.

— Ben... il faut appuyer sur le 4<sup>e</sup>, pas rester sur le même étage!

Oups. **Pas de fantôme, juste un petit oubli.** Mais on en rit encore aujourd'hui!

## L'aura de Martine (et la chapelle...)

En mai 2005, lors du 10<sup>e</sup> anniversaire de la Coop, on célèbre dans la chapelle. Quelques mois plus tôt, on avait embauché un employé pour les travaux lourds qui disait **voir les auras** des gens. À Martine, il avait confié :

« Tu as une belle aura, verte ou orange. »

On s'est amusé à en chercher la signification :

- **Orange** : chaleur, sociabilité, énergie pétillante.
- **Vert** : bienveillance, écoute, apaisement.

Bref, ça décrit **parfaitement Martine**.

Mais ce n'est pas tout. À la fin de cette soirée d'anniversaire, ce même employé l'approche et lui dit :

« Il y a trois petites sœurs dans la galerie de la chapelle. Elles vous regardent... et protègent les lieux. »

Depuis, Martine évite d'être seule dans la chapelle.

Quand elle doit y aller, elle parle à voix haute :

« Je viens juste travailler, je ne vous dérangerai pas... »

« Je ferme les lumières et je pars, promis! »

À vous de croire... ou non. Nous, on préfère garder un petit doute.

Et entre nous : le 304 garde toujours une **ambiance particulière**.



## HISTOIRE IMPROBABLE : UN SAUVETAGE INOUBLIABLE

Une aide à domicile nous appelle et nous informe calmement qu'elle vient tout juste de rentrer chez elle... **à bord d'une voiture de police**. Un peu déstabilisés, nous lui demandons aussitôt si elle est en sécurité, si elle a besoin d'aide, et surtout, de nous expliquer ce qui s'est passé.

**Elle nous fait d'abord promettre de ne pas rire !** Ce qui nous laisse penser que la situation est probablement beaucoup moins dramatique que ce que nous imaginions.

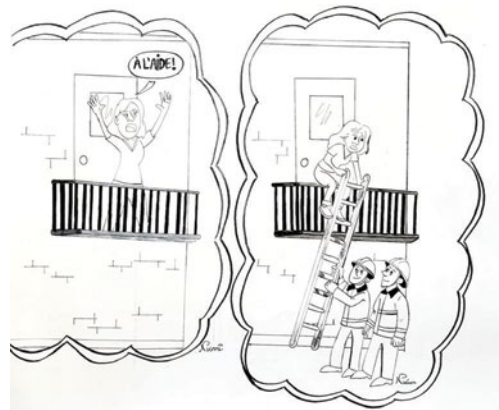
Elle nous raconte donc qu'à son dernier service la dame a quitté après lui avoir précisé ses besoins. Profitant du beau temps, elle décide de secouer les tapis sur le balcon avant. Mais une fois dehors, la porte se referme brusquement derrière elle... et elle entend un déclic. **Verrouillée.**

Elle se retrouve seule sur le balcon du **4<sup>e</sup> étage**, en compagnie... des tapis.

Elle tente alors d'attirer l'attention : « Allô ? Quelqu'un m'entend ? »

Rien. Personne. Elle essaie d'ouvrir la porte à nouveau : verrouillée pour de bon. Elle se penche par-dessus la balustrade, scrute les environs pour repérer des passants... rien à l'horizon.

En face, de l'autre côté du boulevard Saint-Martin, elle aperçoit deux policiers devant le poste de police. Elle crie, gesticule, saute sur place :



« **À l'aide ! Je suis ici !** »

Les policiers, d'abord confus, finissent par localiser d'où proviennent les appels. Ils traversent la rue et, un petit sourire en coin,

lui demandent comment ils peuvent l'aider. Elle leur explique qu'elle est préposée à la Coopérative, qu'elle faisait l'entretien ménager dans cet appartement, et qu'elle s'est retrouvée **enfermée sur le balcon**, la dame étant partie jusqu'en fin de journée.

Les policiers vont voir s'il y a un concierge ou un voisin pouvant déverrouiller la porte. **Sans succès**. Ils reviennent pour l'informer qu'ils doivent appeler les **pompiers**, qui pourront venir la secourir à l'aide de leur grande échelle.

Mais voilà : **elle a le vertige**. Hors de question de descendre par une échelle ! Et c'est à ce moment-là que, malgré toute notre bonne volonté, **nous avons éclaté de rire**. En nous excusant aussitôt, évidemment. Ce n'était pas d'elle que nous riions, mais bien de la situation, totalement digne d'un film comique.

Finalement, transie de froid, elle n'a pas eu le choix d'accepter. Les pompiers sont venus la secourir et l'ont aidée à redescendre. Et si elle a eu la frousse de sa vie, elle a tout de même retrouvé son sens de l'humour à la fin de notre appel :

« **Bien des demoiselles en détresse auraient rêvé que des pompiers viennent les sauver !** »



## L'AFFAIRE DU DENTIER DISPARU



Il est difficile d'avoir une imagination aussi fertile que les péripéties vécues à la Coopérative quand on pense avoir tout vu... **un dentier disparaît!**

Un vendredi, une préposée débarque à la Coop, nerveuse, elle nous demande d'appeler la dame chez qui elle vient de terminer son service... pour savoir si elle aurait trouvé son dentier ?

Quand on reçoit une telle requête, la première question qui nous vient en tête : comment peut-on perdre son dentier? Et tous nos efforts sont mis pour garder notre sérieux pour préserver toute la dignité de l'employé et l'aider avec tout le respect qu'elle mérite. On se met donc en mode résolution de problème et lui demande quelques précisions ?!

Elle nous explique : son nouveau dentier la faisait souffrir, alors elle l'a mis dans la poche de son chandail pendant son service. Sauf qu'en repartant, plus de dentier. Ni dans son sac, ni dans son auto...

On appelle donc la cliente, en espérant que le fameux dentier réapparaisse comme par magie. Boîte vocale. On laisse un message un peu pressé, un peu gêné.

Le lundi, bingo! La dame nous rappelle, en fou rire :

— En mettant mes bottes, j'ai senti un truc... Le dentier était dedans ! J'ai jamais autant ri.

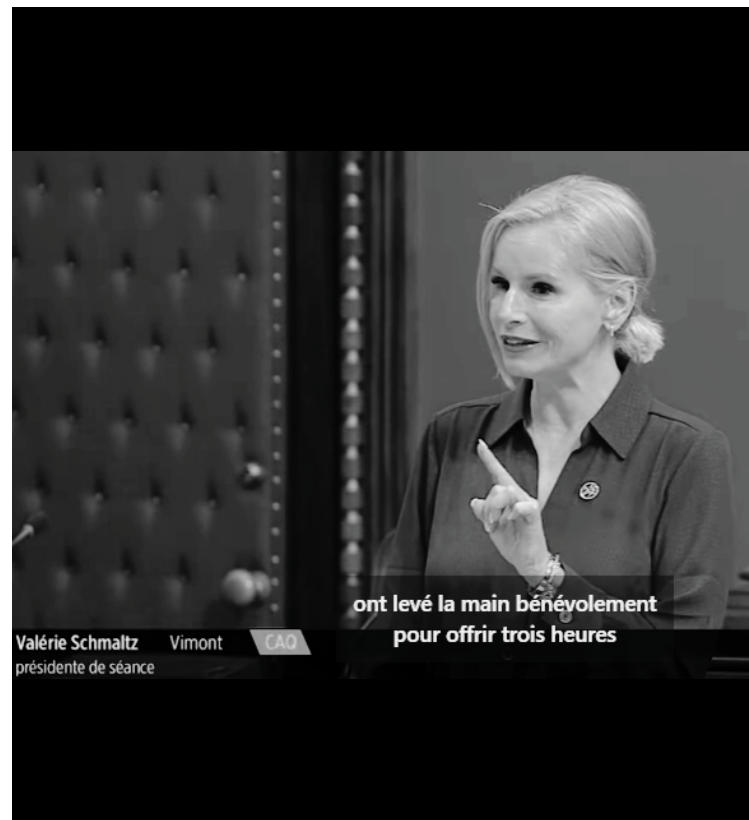
Elle nous dit avoir fouillé tout son logement après notre message, compatissante face à l'angoisse de notre préposée. Heureuse d'avoir pu lui rendre son sourire — au sens propre !

“

**Déclaration de Valérie Schmaltz, députée de Vimont  
déclare à l'Assemblée nationale :**

*La Coopérative de soutien à domicile de Laval tiendra le 5<sup>e</sup> édition des 3 Heures de Bonheur en partenariat avec les Petits Frères de Laval. Cette journée-là 58 aides à domicile ont levé la main bénévolement pour offrir 3 heures d'entretien ménager à 58 aînés lavallois. Permettez-moi de souligner cet exemple de générosité et de solidarité. Cet engagement extraordinaire dépasse largement l'entretien ménager en brisant l'isolement de nos aînés, elles veillent sur leur bien-être grâce à leur formation en gériatrie sociale, et ce qui leur permet de rester dans le confort et la sécurité de leur foyer le plus longtemps possible. Leur travail est tout simplement essentiel. Elles méritent d'être reconnues et valorisées à sa juste mesure. A vous toutes et tous, un immense merci du fond du coeur pour ce que vous faites. Merci !*

”



“

### **Un proche aidant pour sa grand-mère :**

*L'aide à domicile n'a pas de jugement sur l'intimité et la dignité de la personne. Elle est là pour les soins de ma grand-mère. L'aide à domicile permet de faire des tâches que ma grand-mère n'était plus capable de faire.*

*C'est comme si on avait un membre de la famille qui est là pour elle sans que ça soit un membre de la famille.*

”

“

### **Rosa Mollo, une aide à domicile qui fait du répit :**

*Ce couple est débordé et quand j'arrive chez eux, je suis comme un rayon de soleil pour eux. Je suis sûre que je fais une différence. Cela fait 4-5 ans que jefais que du répit, et j'adore ça. C'est valorisant aider les gens.*

”

“

### **Le conjoint d'une membre :**

*C'est demandant de s'occuper de quelqu'un comme ma conjointe. Une chance que j'ai une aide à domicile 4 après-midi par semaine. Je dois aussi prendre soin de moi si je veux prendre soin de ma conjointe.*

”



“

**Une membre :**

*Ça fait des années que je fais affaire avec la Coop.*

*J'aimerais remercier ces femmes qui me répondent au téléphone. Julie et les autres qui font des miracles pour nous trouver des remplaçantes ou régulières.*

*Ces femmes qui nous accueillent avec gentillesse, bienveillance et chaleur sont d'une patience d'ange et d'une bonne écoute.*

*Merci de votre beau travail.*

”

**Témoignage d'une aînée Édition 2024 des 3 Heures de Bonheur**

Lors de l'édition 2024 des 3 Heures de Bonheur, une personne âgée en attente de nos services a bénéficié d'un ménage gratuit de trois heures. À la fin de la visite, touchée par la qualité du service et la gentillesse de l'aide à domicile, elle confie avec émotion :

« J'aimerais beaucoup que ce soit elle qui vienne chez moi de façon régulière.

Elle travaille bien, et elle est tellement gentille. »

Des mots simples, mais profonds, qui témoignent de l'importance d'un service rendu avec cœur. Pour cette dame, ces trois heures ont été bien plus qu'un simple ménage: elles ont été un moment de réconfort, d'humanité... et peut-être le début d'un lien précieux.





## Témoignage du conjoint d'une aide à domicile Édition 2024 des 3 Heures de Bonheur



Lors de la deuxième édition des 3 Heures de Bonheur, un moment très spécial a eu lieu : les familles des 50 préposées bénévoles ont été invitées en cachette pour faire la surprise à ces mères, grand-mères, conjointes, soeurs, tantes, amies, qui consacraient leur temps à rendre service à leurs concitoyens.

Le conjoint de Julie, l'une des préposées bénévoles, a partagé ses émotions avec beaucoup de sincérité :

« Je suis ému et impressionné par le métier d'aide à domicile et l'importance des services qu'elles rendent. Je n'avais pas réalisé à quel point ma conjointe ne faisait pas juste du ménage. Elle donne tellement plus que cela.

C'est un véritable engagement. Je suis fier d'elle. »

Ces mots témoignent de l'impact profond que peuvent avoir les métiers d'aide à domicile. Parfois invisibles, ces gestes de soutien et de soin apportent bien plus que du ménage: ils sont porteurs de dignité, d'écoute et de respect. Et, comme l'a exprimé ce conjoint, elles méritent d'être reconnues et célébrées.

## Une histoire de compassion pendant la pandémie



Pendant la période difficile du confinement, chaque petit plaisir quotidien devenait essentiel. Pour une membre, son rituel en après-midi était sacré : prendre son café. C'était son seul moment de réconfort, son petit échappatoire à la monotonie et à l'isolement imposés par la pandémie. Mais un jour, ce café n'était plus là. Le petit geste qu'elle attendait chaque jour avait disparu, et, pour elle, c'était bien plus qu'une simple boisson.

Son aide à domicile, Louise Laflamme, l'a vue tristement constater l'absence de son café habituel. Louise, qui connaissait l'importance de ce petit moment pour la dame, était sincèrement désolée. Mais elle ne pouvait pas simplement rester là, à regarder sans réagir. Elle savait que l'aide à domicile n'était pas seulement une question de tâches ménagères, mais aussi d'empathie et de soutien émotionnel.

Pendant son service, Louise a gardé cette pensée en tête. Elle a rapidement organisé son travail pour être plus efficace et, en un éclair, elle est sortie chercher un café pour la dame. C'était un petit geste, mais qui portait en lui toute la signification de l'humanité dans le métier d'aide à domicile.

Ce simple acte de bienveillance, ce geste de réconfort, est une preuve éclatante que l'aide à domicile, ce n'est pas juste du ménage. C'est bien plus que cela : c'est être là pour l'autre, dans ses petits bonheurs et ses grandes solitudes.



## Une histoire de fierté et d'épanouissement 3 Heures de Bonheur 2024



Lors de l'édition de cette année des 3 Heures de Bonheur, un moment particulièrement émouvant a eu lieu. La mère de l'une de nos aides à domicile, présente parmi nous ce jour-là, a pris la parole pour partager un témoignage bouleversant sur sa fille. Elle nous a confié qu'elle n'avait jamais vu sa fille aussi épanouie que depuis qu'elle travaille à la Coop.

Sa fille, qui avait toujours eu du mal à l'école et n'avait jamais obtenu de diplôme, souffrait d'un manque de confiance en elle. Pendant longtemps, cela avait pesé sur son estime de soi. Mais tout a changé lorsqu'elle a rejoint notre équipe. Elle a trouvé sa voie, et surtout, elle a retrouvé sa fierté. En travaillant à la Coop, elle a fait une réelle différence dans la vie des autres tout en s'épanouissant personnellement.

Cette année, elle a obtenu son premier diplôme : la FAPAQE. C'était son premier diplôme et, pour elle, un moment de grande fierté. Pour la première fois, elle se sentait valorisée, non seulement par ses collègues et les personnes qu'elle aide, mais aussi par elle-même.

La mère a ajouté, les yeux brillants d'émotion : « Elle est fière de son travail, fière d'avoir trouvé un métier où elle peut réellement prendre soin des autres... et en plus, elle est payée pour ça ! »

Cette histoire est un témoignage puissant de ce que l'aide à domicile peut apporter, bien au-delà des tâches ménagères. C'est un parcours de dignité, de reconnaissance et d'épanouissement. C'est aussi la preuve que chaque personne a sa propre route, et que parfois, il suffit de trouver la bonne direction pour découvrir tout ce que l'on peut accomplir.



## Quand jouer à Tag pop-corn devient trop dangereux



Quand jouer à Tag pop-corn devient trop dangereux... mais tellement mémorable !

À chaque édition des 3 Heures de bonheur, l'équipe administrative s'investit pleinement pour faire de cet événement un succès. Pour exprimer notre gratitude envers ces collègues exceptionnelles, nous avons organisé, en 2022, notre toute première Fête des voisins. Un moment suspendu pour célébrer ensemble et partager un instant de reconnaissance.

Au programme :

- Construire en équipe une structure à partir de spaghetti et de guimauve.
- Jouer à Tag pop-corn

Ces activités ont généré des éclats de rire et des situations cocasses. Le clou de la journée ? Voir Gynet Séguin, toujours vigilante en santé et sécurité au travail, s'inquiéter après quelques chutes lors de la partie de Tag pop-corn. Les collègues, tellement investies à vouloir gagner, ont déployé une énergie débordante, n'ayant peur de rien !

Morale de l'histoire : fin du jeu, mais des rires qui résonnent encore et une motivation renforcée pour les prochaines éditions !



Dans le secteur de Duvernay, les agentes de la Brigade Sensibilisation Laval, Emma et Barbara, ont frappé à la porte de Monsieur V., 62 ans qui leur a mentionné avoir besoin d'aide pour le ménage.



Les agentes constatent que l'appartement est très encombré et insalubre et que l'hygiène de monsieur est défaillante.

Des problématiques de santé physique et mentale, d'encombrement, des difficultés financières et alimentaires sont criants.

Les navigatrices en Gériatrie Sociale de la Coopérative de soutien à domicile de Laval, le CISSS de Laval, Moisson Laval et l'ACEF, tous ces partenaires précieux, ont participé et certains participent encore à son rétablissement.

La qualité de vie de ce citoyen a été impactée positivement depuis le passage de la Brigade.



“

**Jessica Aubin : de Préposée à Directrice des opérations**

*Mon cheminement :*

*J'ai commencé à la Coopérative à temps partiel comme aide à domicile, car j'étudiais en technique infirmière. Je me suis finalement rendue compte que je n'aimais pas ce métier. J'ai donc fait un DEP en secrétariat et suis entrée au bureau à la réception. Ensuite, j'ai occupé les postes suivants : adhésions, gestion de dossiers, chef d'équipe (adhésions, gestion de dossiers, affectations, grands ménages). Par la suite, je suis devenue coordonnatrice des opérations, et depuis janvier dernier, je suis directrice des opérations.*

”

“

**Martine Pagé :**

*En 1997, à ma première journée d'embauche, j'écoutais Manon Loranger parler et ma babine m'a tombé.*

*Je me disais : Comment je vais réussir à travailler avec une personne aussi volubile et dynamique? Je me donne 6 mois et je change d'emploi!*

*Mais Manon a cru en moi, elle m'a appris à avoir confiance en moi, à grandir et à m'épanouir professionnellement. 29 ans plus tard je suis toujours là.*

*Merci Manon!*

”

“

**Jeaninne Nyiransekerabanzi :**

Mon commencement à la Coop, c'était parce que j'avais besoin d'un travail qui me permettait de concilier travail et famille. Étant monoparentale, je m'étais donnée un an le temps que mon 2<sup>e</sup> enfant rentre à l'école car je n'aime pas faire le ménage, mais c'était la solution à ce moment-là. Avec l'horaire de la Coop, je pouvais travailler et m'occuper de mes enfants.

À ma 1<sup>ère</sup> journée de travail avec Jacinthe Thérien, c'était un vendredi, je m'en souviens encore, on est arrivée dans une maison très sale. La dame était dépressive, elle pleurait beaucoup. Je ne comprenais pas pourquoi j'étais là car la dame n'était pas une personne âgée. Mais bon, j'ai fait mon travail et à la fin du service, la dame m'a dit : Merci Jeaninne. Et je ne comprenais pas non plus pourquoi elle me disait merci. Je faisais juste mon travail.

Le lundi, une dame qui avait subi une opération, m'observait pendant mon travail. Et encore une fois, avant de partir de chez elle, elle m'a dit qu'elle me remerciait beaucoup. Et je ne comprenais toujours pas les remerciements. En moins d'une semaine de travail, je recevais plein de mercis que je ne comprenais pas.

”

“

Lors d'un service le vendredi suivant chez une dame de 96 ans, la dame me parlait de sa vie pendant que je travaillais. Elle me parlait beaucoup : je travaillais et je l'écoutais. Et encore là, elle m'a remerciée 3 fois d'être là.

Et c'est là que j'ai compris. J'ai compris que je ne travaillais pas et que je n'étais pas une femme de ménage, mais que j'étais là pour aider des personnes qui sont dans le besoin.

Chaque jour, je me sentais bien car je faisais quelque chose de bien pour quelqu'un. Ce n'est pas du travail, c'est être là pour aider. Je gagne un salaire, mais je gagne aussi le coeur des gens.

Moi qui m'étais donnée une année à la Coop, je suis ici depuis maintenant 9 ans!

”



*Un merci tout spécial à Manon Loranger et Élane Saint-Amour dont les mots ont su capturer tant de souvenirs précieux et rendre possible la création de ce livre empreint de mémoire et d'émotions...*

