

Cahiers du CRISES

Collection

Études de cas d'entreprises d'économie sociale

ES9916

**MONOGRAPHIE DE LA COOPÉRATIVE DE SERVICES
À DOMICILE DU CAP DIAMANT**

par Julie Simard

sous la direction de Yvan Comeau

Septembre 1999

TABLE DES MATIERES

Présentation générale	1
Première partie: Le contexte d'émergence et l'histoire de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant	2
1. Le secteur Haute-Ville (quartier Montcalm)	3
1.2 La localisation	
1.3 L'historique du quartier Montcalm 1.3 Quelques statistiques	
1.3.1 Les données démographiques	
1.3.2 Les données socio-économiques	
2. L'historique de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant	8
2.1 Développement des services à domicile	
2.2 Les débuts (1995-1997)	
Conclusion	12
Deuxième partie: Le profil de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant en 1997	13
3. La dimension institutionnelle	
3.1 Les acteurs à l'interne	14
3.1.1 L'assemblée générale	
3.1.2 Le conseil d'administration	
3.1.3 La direction générale	
3.1.4 Les employées	
3.1.5 Les usagers	
3.2 Le réseau	
3.3 Les rapports avec l'extérieur	
3.4 Les règles juridiques et législatives	
4. La dimension organisationnelle.....	19
4.1 La mission et les services offerts par la Coopérative	
4.2 La concurrence	
4.3 La production et l'organisation du travail	
4.4 La formation des travailleurs 4.4 Les données financières	
4.4.1 Les revenus et les dépenses	
4.4.2 L'autofinancement	
4.4.3 Bilan de l'actif et du passif	

Conclusion	25
Troisième partie: Le bilan et les perspectives d'avenir de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant	26
5. Le bilan	27
5.6 Au plan des réalisations	
5.7 Au plan de l'économie sociale	
5.8 Au plan sociétal	
6. Perspectives anticipées.....	29
Conclusion.....	29
Bibliographie	30

Liste des figures et tableaux

Figure 1- Plan de localisation du secteur Haute-Ville.....	3
à l'intérieur de la CUQ	
Tableau 1- Caractéristiques socio-démographiques de la.....	6
Haute-Ville et de la CUQ en 1991	
Tableau 2- Caractéristiques socio-économiques de la	7
Haute-Ville et de la CUQ en 1991	
Tableau 3- Revenus moyens selon le sexe et la famille de la.....	8
Haute-Ville et des autres secteurs de la ville de Québec pour l'année 1991	
Tableau 4- Croissance des heures de services de 1996 à 1997	20
Tableau 5- Les revenus et dépenses de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant pour les années 1996 et 1997	23
Tableau 6- L'actif et le passif: Bilan de 1996 et 1997	24
Tableau 7- Satisfaction des usagés référés par le CLSC Ste-Foy-Sillery en juillet 1997	28

Présentation générale

La structure de cette monographie de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant s'inspire du *Guide de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale* (Comeau, 1996). Les données recueillies pour la rédaction de la monographie proviennent de différentes sources. La Coopérative a fourni les documents internes et publics (plans d'affaires, rapports d'états financiers, procès-verbaux, documents de régie interne, etc.) et plusieurs entrevues en mars 1997 avec la directrice générale, madame Juliette Bonneville, ont permis d'apporter des précisions aux informations écrites. Par ailleurs, le profil historique, démographique et socio-économique de la Haute-Ville a été tracé à partir de documents historiques du quartier Montcalm, d'un catalogue de Statistique Canada et des statistiques développées par la ville de Québec en 1991. De plus, la monographie de l'Agence Coopérative d'auxiliaires familiales de Montréal (Comeau, Bourque et Vaillancourt, 1995) et plusieurs autres documents ont fourni des informations concernant le développement des coopératives et du secteur de services à domicile.

Trois parties composent la monographie de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant. La première partie a trait au contexte d'émergence et à l'histoire de la coopérative de 1995 à 1997. La deuxième partie traite des dimensions institutionnelle et organisationnelle de la coopérative. La dernière partie porte sur le bilan de l'entreprise sociale et des perspectives d'avenir de la coopérative.

Première partie: Le contexte d'émergence et l'histoire de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant.

Deux chapitres constituent cette partie. Un premier chapitre décrit le milieu géographique du secteur Haute-Ville et dresse un profil historique du quartier Montcalm où la coopérative a débuté et mène toujours ses activités. Une comparaison est ensuite effectuée entre le secteur Haute-Ville et la CUQ à partir de données démographiques et socio-économiques. Le deuxième chapitre traite du développement des services à domicile et présente la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant de ses débuts à aujourd'hui (1995-1997).

1. Le secteur Haute-Ville (quartier Montcalm)

La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant se situe dans le secteur Haute-Ville de Québec. La section qui suit dresse le profil de ce secteur en tenant compte des données relatives à sa localisation, à son histoire, à sa démographie et à son contexte socio-économique.

1.1 La localisation

Le secteur Haute-Ville, situé dans le sud-ouest de la ville de Québec, est composé de quatre quartiers: Montcalm, Saint-Sacrement, Saint-Jean-Baptiste et Vieux-Québec. Ce secteur occupe une superficie de 591,8 hectares. D'après le recensement de 1991, le secteur Haute-Ville compte 36 270 habitants.

Figure 1 - Plan de localisation du secteur Haute-Ville à l'intérieur de la CUQ.

Le commerce occupe une place importante dans le secteur de la Haute-Ville et on note la prédominance des secteurs de la restauration, du divertissement et de l'alimentation. Les rues Saint-Jean, Cartier, chemin Sainte-Foy, Place Québec, Place d'Youville et la Grande Allée constituent les principales artères où l'on retrouve des activités commerciales.

La rue Saint-Jean est la plus vieille rue commerciale de la Haute-Ville et compte environ 150 établissements d'affaires allant de la restauration aux commerces spécialisés. Cette artère constitue un véritable lieu de rencontre et fournit biens et services aux résidents et aux touristes.

En plus de la rue Saint-Jean, la Grande Allée occupe également une place importante dans le domaine de la restauration et surtout, elle constitue une artère de vie nocturne à cause de la présence d'un grand nombre de bars et cafés. La Place d'Youville quant à elle, constitue un carrefour d'importance pour les véhicules et piétons. On y retrouve le cinéma de Paris, le Palais Montcalm, quelques commerces et une plaque tournante pour les autobus.

Divers complexes hôteliers se retrouvent dans le secteur de la Haute-Ville. En fait, on retrouve 16 hôtels/motels, dont la majorité des chambres se regroupent dans quatre hôtels: le Château Frontenac, le Concorde, le Hilton et l'Auberge des gouverneurs.

De nombreux édifices gouvernementaux et bureaux privés représentent la fonction administrative de la Haute-Ville. Plus précisément, la Colline Parlementaire accapare 80% des espaces d'activités de bureaux réservés en grande partie à la fonction publique. De plus, la beauté et le prestige du quartier Montcalm explique la présence de nombreux espaces à bureaux de première classe dans ce quartier.

Plusieurs équipements de santé et de services sociaux se retrouvent en Haute-Ville, tels les hôpitaux Jeffery Haie et Saint-Sacrement, quelques centres d'accueil, des cliniques médicales, des organismes communautaires, le Y.M.C.A., des églises, le Couvent des soeurs grises, le pensionnat Saint-Louis de Gonzague, etc. Par ailleurs, la Haute-Ville compte plusieurs établissements publics, tels des écoles primaires, des écoles secondaires, des collèges privés de l'enseignement secondaire, un collège d'enseignement général et professionnel (CÉGEP) et une succursale de la bibliothèque municipale située sur la rue Saint-Jean.

Plusieurs parcs de la Haute-Ville tels le parc des Champs de bataille, le parc du Monument des Braves, la Terrasse Dufferin, le parc Samuel-Holland, etc., et de nombreux terrains de jeux fournissent tranquillité, espace et activités de loisirs aux résidents. Pour ce qui est des loisirs culturels, la Haute-Ville dispose de salles de théâtre et de spectacle, tels que le Grand-théâtre, le Palais Montcalm et de plusieurs cinémas. De plus, ce secteur accueille plusieurs édifices institutionnels remarquables, tels l'ancienne prison des Plaines, le Ladies Protestant Home et le musée de Québec.

1.2 L'histoire du quartier Montcalm

La section qui suit présente l'histoire d'un quartier de la Haute-Ville, soit le quartier Montcalm où la coopérative exerce présentement ses activités. Les informations proviennent des documents *Les quartiers de Québec: Montcalm, Saint-Sacrement (1988)* et *Plan directeur d'aménagement et de développement de Québec: Plan du secteur Montcalm (1987)*.

Les premiers signes d'occupation du territoire du quartier Montcalm coïncident avec le défrichement d'un site de la ville de Québec, effectué en 1634 par l'arpenteur et ingénieur de la Nouvelle-France, Jean Bourdon. Jusqu'à cette époque, les territoires de Montcalm et Saint-Sacrement faisaient partie de la banlieue et remplissaient des fonctions agricoles. Le 7 mai 1792, la nouvelle banlieue, comprenant les quartiers Montcalm et Saint-Sacrement, relève de la paroisse Notre-Dame-de-Québec. Au tournant du XIXe siècle, la banlieue change de visage au plan physique, mais également au plan social, car la population devient majoritairement francophone. C'est également au XIXe siècle que la zone suburbaine se transforme en domaines de villégiatures où apparaissent plusieurs établissements de communautés religieuses. Après la Conquête, de nouveaux propriétaires arrivent et rachètent à bon prix les propriétés de la banlieue qui ont été délaissées par l'élite française. Les religieuses de l'Hôtel-Dieu et les Ursulines garderont pendant leurs domaines jusqu'au XXe siècle.

A cette même période (XIXe siècle), les notables cherchent la tranquillité et des sites verdoyants, ce qui amène la banlieue à prendre de l'ampleur avec l'aménagement de grandes villas sur la Grande-Allée, le chemin Saint-Louis et le chemin Sainte-Foy. Dans la seconde moitié du siècle, on assiste au morcellement de ces grands espaces résidentiels et les villas suburbaines apparaissent à ce moment. Plusieurs compagnies immobilières, telles Tourigny et Marois ainsi que quelques constructeurs achètent des terrains dans la banlieue pour les subdiviser en lots à bâtir et les revendre, provoquant ainsi le lotissement des quartiers Montcalm et Saint-Sacrement.

En 1872, la municipalité de la paroisse Notre-Dame-de-Québec vise à construire une ville résidentielle et la doter d'un réseau d'égouts et de distribution d'eau. Afin d'atteindre ces objectifs, la municipalité devient Ville-Montcalm en 1908. Au cours de la même année, cette ville adopte un règlement interdisant la construction de manufactures, d'industries et autres établissements insalubres sur le territoire, la consacrant ainsi à une vocation résidentielle. La Ville-Montcalm oblige même les citoyens à se construire des maisons selon une valeur minimum déterminée par la ville afin que seules les classes moyennes et aisées s'y établissent. Naturellement, une exception est faite pour l'avenue Cartier (dans le quartier Montcalm), une partie du chemin Sainte-Foy et de l'avenue Marguerite Bourgeois où il est permis de construire des commerces. Cette même année, la Ville-Montcalm installe son réseau d'aqueduc, la plaçant dans une situation d'endettement considérable.

En 1913, les revenus de la ville ne suffisent pas à payer les intérêts de la dette s'élevant à 450 000\$. Le 13 novembre 1913, l'annexion de la Ville-Montcalm à la ville de Québec se fait afin de remédier à ce problème d'endettement. Ainsi, la Ville-Montcalm devient le 14 novembre 1913 un quartier de la ville de Québec appelé quartier Belvédère. Nommé Montcalm en 1916, il sera divisé beaucoup plus tard (en 1988) en deux quartiers, Montcalm et Saint-Sacrement.

1.3 Quelques statistiques

Cette partie correspond à quelques données statistiques du secteur de la Haute-Ville en comparaison avec la Communauté Urbaine de Québec (CUQ). Les données sont tirées du recensement de 1991.

1.3.1 Les données démographiques

Le tableau 1 présente quelques caractéristiques de la population du secteur de la Haute-Ville et de la Communauté Urbaine de Québec (CUQ) pour l'année 1991.

Tableau 1- Caractéristiques démographiques de la Haute-Ville et de la CUQ en 1991

Caractéristiques	Haute- Ville 1991	CUQ 1991
Population Totale	36 270	490 270
Hommes	43,3%	47,7%
Femmes	56,8%	52,3%
0-24 ans	20,2%	31,6%
25-44 ans	35,2%	35,0%
45-64 ans	19,8%	21,9%
65 ans et plus	24,4%	11,5%
Familles monoparentales	11,1%	19,0%

Sources: Statistique Canada 1991, Catalogue no. 95-325. Ville de Québec, 1993.

D'après les données statistiques du tableau 1, la population de la Haute-Ville représente 7,4% de la population de la CUQ. En 1991, la population s'élève à 36 270 alors qu'en 1996, le nombre d'habitants est de 35 471. En 5 ans, il y a eu fluctuation d'environ 800 habitants.

Les données indiquent également un plus grand pourcentage de femmes que d'hommes dans le secteur de la Haute-Ville. Plus précisément, il y a 4 890 femmes de plus que d'hommes. Cette tendance demeure lorsqu'il est question de la CUQ. La population est en plus grande partie âgée entre 25 et 44 ans, autant en ce qui concerne la Haute-Ville que la CUQ. De plus, dans la CUQ, 31,6% des résidents sont âgés entre 0 et 24 ans, ce qui est plus élevé qu'en Haute-Ville (20,2%).

En 1991, la proportion des aînés (65 ans et plus) était de 24,4% en Haute-Ville comparativement à 11,5% pour la CUQ. Ainsi, la population est davantage vieillissante dans le secteur de la Haute-Ville que dans la CUQ. Ceci suppose donc la nécessité des services à

offrir aux personnes âgées tels les services à domicile proposés par la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant.

Pour ce qui est des familles de la Haute-Ville, 54,4% sont constituées d'une seule personne, ce qui représente plus de la moitié des ménages. En fait, le nombre moyen de personnes dans les ménages de la Haute-Ville est de 1,7. On remarque également un pourcentage plus faible de familles monoparentales en Haute-Ville (11,1%) comparativement à la CUQ (19,0%).

En bref, la population du secteur Haute-Ville est plus vieille à cause de la présence de personnes âgées de 65 ans et plus. On note également dans le secteur Haute-Ville, la prédominance de familles constituées d'une seule personne et un pourcentage plus faible de familles monoparentales comparativement à la CUQ.

1.3.2 Les données socio-économiques

Le tableau 2 présente des données de 1991 relatives au taux de chômage, au taux d'activité et au revenu d'emploi moyen pour le secteur de la Haute-Ville et pour la CUQ.

Tableau 2- Caractéristiques socio-économiques de la Haute-Ville et de la CUQ en 1991

Caractéristiques	Haute- Ville 1991	CUQ 1991
Taux de chômage (les deux sexes)	10,7%	9,5%
15-24 ans	16,5%	16,2%
25 ans et plus	9,6%	8,0%
Taux d'activité (les deux sexes)	62,0% 7	66,3%
Hommes	2,5%	75,4%
Femmes	54,2%	58,2%
Revenu d'emploi moyen		
Hommes	29 685\$	28 998\$
Femmes	20 796\$	17 383\$

Sources: Statistique Canada 1991, Catalogue no. 95-325. Ville de Québec, 1993.

Les données du tableau 2 présentent des taux de chômage semblables pour la Haute-Ville et la CUQ. Cependant, le taux de chômage de la Haute-Ville est plus élevé de 1,2% que

celui de la CUQ. De plus, la population âgée entre 15 et 24 ans éprouve un taux de chômage élevé en Haute-Ville (16,5%) et dans la CUQ (16,2%).

Par ailleurs, on note un taux d'activité plus faible pour le secteur de la Haute-Ville (62,0%) comparativement à la CUQ (66,3%). Concernant le revenu d'emploi moyen, les données du tableau 3 indiquent que ce revenu est relativement plus élevé dans le secteur de la Haute-Ville pour les deux sexes comparativement à la CUQ. Plus précisément, les revenus d'emploi de la Haute-Ville se situent à 29 685\$ pour les hommes et à 20 796\$ pour les femmes, tandis que pour la CUQ, ils se situent à 28 796\$ pour les hommes et à 17 383\$ pour les femmes. On constate que les femmes de la Haute-Ville sont de façon générale mieux payées que celles de la CUQ. En effet, l'écart de 3 413\$ entre le salaire moyen des femmes de la Haute-Ville et de la CUQ est plus élevé que l'écart relevé entre le salaire moyen des hommes de la Haute-Ville et de la CUQ, se situant à 687\$. Ces statistiques laissent en outre croire à une meilleure rémunération pour les hommes comparativement aux femmes, tant pour la Haute-Ville que pour la CUQ.

Tableau 3- Revenus moyens selon le sexe et la famille de la Haute-Ville et des autres secteurs de la ville de Québec pour l'année 1991

Caractéristiques	Haute- Ville	Basse- Ville	Limoilou	Des Rivières
Revenu moyen				
Hommes	29 685\$	17 743\$	20 855\$	29 341\$
Femmes	20 796\$	13 290\$	14 392\$	17 330\$
Revenu moyen de la famille (toutes les familles)	53 724\$	30 315\$	33 573\$	49 257\$

Sources: Statistique Canada 1991, Catalogue no. 95-325. Ville de Québec, 1993.

On remarque donc qu'il existe un revenu moyen plus élevé chez les femmes et les hommes de la Haute-Ville comparativement aux autres secteurs de la ville de Québec. De plus, le revenu moyen de la famille s'avère plus élevé dans le secteur de la Haute-Ville qu'ailleurs à Québec. Il est donc possible de constater que les résidents de la Haute-Ville bénéficient, de façon générale, de meilleurs revenus.

En conclusion, le secteur de la Haute-Ville semble être, dans la CUQ, une des zones les plus favorisées sur le plan socio-économique. Malgré que le taux d'activité est inférieur de 4,3% pour la Haute-Ville, sans doute à cause de la présence de rentiers, les revenus sont plus élevés que la moyenne observée dans la CUQ.

2. L'historique de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant

Cette section traite du contexte d'émergence des services à domicile et présente par la suite l'historique de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant de ses débuts à aujourd'hui.

2.1 Développement des services à domicile

Vers le milieu des années 1980, l'État cherche à diminuer les de la santé dû au fait qu'il se trouve plongé dans une crise fiscale. Le gouvernement fournit alors un financement aux CLSC afin qu'ils développent les services à domicile. Dans cette réorganisation des services sociaux et de santé apparaissent plusieurs entreprises privées, organismes à but non lucratif et coopératives.

On assiste donc à cette période à différents types de transferts des responsabilités de l'État telles la privatisation et la communautarisation. La privatisation des services réfère à des transferts de certains services sociaux vers des organismes privés à but lucratif. Pour ce qui est de la communautarisation, les transferts s'effectuent du secteur public vers des organismes communautaires et des coopératives.

Afin de bien saisir le contexte dans lequel la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant voit le jour, Comeau, Bourque et Vaillancourt (1995) présentent une chronologie des politiques sociales concernant les services à domicile.

En 1977, on annonce des coupures budgétaires dans le domaine de la santé dû au déficit fédéral s'élevant à plus de 10 milliards de dollars. Les coûts élevés des milieux hospitaliers sont en quelque sorte responsables de ces coupures. C'est donc en 1979 que le gouvernement élabore une première politique de services à domicile. On accorde un financement de 44,4 millions de dollars en 1979-80 à ces services, lequel s'élève à 239 millions en 1993-94.

En 1981-1982, la crise économique oblige le gouvernement du Québec à couper les budgets accordés à ces services. Afin de contrecarrer l'effet des coupures budgétaires, plusieurs organismes recourent à la facturation de leurs services. On se rend compte que ce sont les services hospitaliers qui s'avèrent être les plus chers. En 1985 que le programme SIMAD (services intensifs de maintien à domicile) voit le jour. Ce programme fournit des subventions aux familles désirant garder à domicile leur proche atteint d'une maladie grave et nécessitant davantage de support.

On constate avec le rapport de la Commission Rochon en 1988 que les besoins de la société québécoise ont changé depuis la mise 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 la natalité et le vieillissement de la population, la composition de plus en

plus multiethnique de la population et la transformation de la famille contribuent grandement à la transformation des besoins sociaux et de santé.

En 1988, le gouvernement du Québec reconfirme la politique de parachèvement des CLSC, véritables ressources de première ligne et responsables des services à domicile. Ces services à domicile, implantés afin de fournir un support pour compenser une perte d'autonomie et d'éviter ou abréger un séjour dans une institution sont de deux ordres, soit les soins de santé et les services à domicile. Les soins de santé relèvent du secteur médical ou de la réadaptation et sont administrés par un personnel professionnel et technique. Concernant les services d'aide au maintien à domicile, ces derniers consiste à faire les repas, l'entretien ménager, à fournir des soins corporels jusqu'aux menus travaux et sont donnés par un personnel composé d'assistants techniciens (Comeau, Bourque et Vaillancourt, 1995: 6).

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 cesse de grimper, mais les ressources du réseau sont rares et il y a une augmentation lente des sommes affectées au maintien à domicile. C'est donc à partir de cette situation que les CLSC décident de combler l'écart en recourant à des organismes privés, communautaires ou à des travailleurs indépendants offrant des services aux meilleurs prix (Comeau, Bourque et Vaillancourt, 1995: 6).

La mise sur pied d'entreprises de services à domicile dans le secteur de la Haute-Ville se fait sous forme de coopératives d'usagers, d'entreprises privées ou de corporations à but non lucratif. Les entreprises privées du secteur de la Haute-Ville peuvent générer certains profits compte tenu que des personnes possèdent les moyens de payer les services dont ils ont besoin. Par ailleurs, parce qu'il s'agit d'une coopérative de consommateurs, les services publics acceptent favorablement l'idée de coopérer avec la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant. Le CLSC Haute-Ville et le CLSC Sainte-Foy-Sillery signent même des protocoles d'entente avec cette coopérative d'usagers afin de mieux desservir la population.

2.2 Les débuts (1995-1997)

Compte tenu du contexte de la réorganisation des soins de santé, du virage ambulatoire et des coupures budgétaires gouvernementales qui viennent d'être évoqués, un groupe de neuf personnes retraitées des villes de Québec, Sillery et Sainte-Foy, préoccupées par les nouvelles orientations des systèmes de santé et des services sociaux, ont eu l'idée du développement d'une coopérative d'aide à domicile dans le territoire des deux CLSC du plateau de Québec.

Ces retraités, tous des hommes âgés de 65 ans et plus et dont plusieurs sont issus du mouvement Desjardins choisissent la formule de la coopérative, car ils croient que toute personne a le droit de demeurer à domicile et de recevoir les services adéquats dont elle a besoin. Ainsi, en créant une coopérative dont les membres sont à la fois propriétaires et usagers des services, ils s'assuraient d'avoir un bon service.

Ces promoteurs se réunissent pendant plusieurs semaines en 1995 afin de discuter du projet de la coopérative. C'est en 1996 qu'ils proposent l'idée à des personnes âgées, soit des

amis et des connaissances susceptibles d'être intéressées par le développement d'une coopérative d'aide à domicile.

C'est lors d'une rencontre d'information qu'une vingtaine de personnes rendent finalement une réponse affirmative et forment un comité provisoire pour la fondation d'une coopérative d'usagers de services à domicile. Le comité provisoire, composé de neuf membres, tient donc la première assemblée générale d'organisation le 28 mars 1996, à laquelle 57 personnes assistent. Lors de cette rencontre, on annonce que le siège social de la coopérative se situe à l'intérieur du territoire desservi par le CLSC Haute-Ville de Québec et le CLSC Sainte-Foy-Sillery.

A ce moment, la coopérative obtient l'accord de la Régie régionale de la santé et des services sociaux pour intervenir en complémentarité avec les services offerts par les intervenants en santé et services sociaux des CLSC. Le 26 septembre 1996, la coopérative et le CLSC Sainte-Foy-Sillery signent un premier protocole d'entente, et le 10 novembre 1997, un deuxième protocole d'entente est conclu avec le CLSC Haute-Ville. Ces protocoles confirment une entente relative aux services de soutien dispensés aux clients et au partage des responsabilités qui en découlent et ce, dans le respect de la mission de chacun des organismes.

Lors de l'assemblée générale d'organisation se tient la première procédure d'élection des administrateurs. Au même moment, on nomme la firme Laberge et Lafleur vérificateur de la coopérative pour l'exercice se terminant le 31 décembre 1996. Compte tenu des tarifs trop élevés de cette firme, c'est finalement la comptable générale agréée, madame Grenier effectue la vérification. La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant fait de nouveau appel à cette CGA pour la vérification des activités de l'année 1997. C'est également ce 28 mars 1996 que les comités des ressources humaines, de recrutement, de promotion et de publicité sont formés.

En avril 1997, la coopérative a l'autorisation de se joindre à quatre autres coopératives de services à domicile pour fonder la Fédération des coopératives de services et de soins de santé du Québec (FCSSSQ). Ces coopératives peuvent faire valoir les avantages de la formule coopérative aux autorités gouvernementales, obtenir d'éventuels appuis du Conseil de la Coopération du Québec et se donner des services communs.

Beaucoup d'organismes ont aidé au démarrage de la coopérative. La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant démarre grâce au prêt d'une vingtaine de caisses populaires du territoire de la Haute-Ville et de Sainte-Foy-Sillery. C'est monsieur Jean-Louis Gingras qui réussit à obtenir le prêt s'élevant à 40 000\$ par l'intermédiaire du "Plan Paillé" pour le développement de petites entreprises. De plus, ces mêmes caisses populaires s'engagent à rembourser, sous forme de souscription annuelle, 10 000\$ sur une période de quatre ans, afin de rembourser cette dette de 40 000\$. Les versements sont faits le premier mai de chaque année, ce qui amène un premier versement le 1er mai 1997.

En 1995, le Conseil de la Coopération du Québec, la Coopérative de Développement Régional (région de Québec) ainsi que la Confédération des Caisses populaires et d'économie Desjardins de Québec dégagent une ressource aidant à la fondation et la mise en opération de

la coopérative. A l'époque, le Conseil de la Coopération du Québec accepte de prêter une de ses conseillère en développement coopératif pour aider au démarrage de la coopérative et de payer son salaire équivalent à trois jours de travail par semaine. C'est au mois de mai 1996 que cette conseillère devient directrice générale de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant.

Par ailleurs, les caisses populaires de la Haute-Ville fournissent des ressources matérielles à la coopérative. Plus précisément, du mois d'avril 1996 au mois de février 1997, la caisse populaire Saint-Dominique offre gratuitement un local à la coopérative afin qu'elle puisse mener ses activités. En février 1997, la coopérative doit déménager dans le local au troisième étage de la caisse populaire Belvédère, car celui de la caisse Saint-Dominique n'est plus disponible. La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant est depuis ce temps située au 999 avenue Murray à Québec.

De plus, le regroupement des caisses populaires de la Haute-Ville fournit l'équipement et l'ameublement de bureau dont nécessite la coopérative. On note également la collaboration de la Coopérative de services Rive-Sud au démarrage et la mise en place des systèmes de gestion tant pour la prestation de services que pour les ressources humaines.

En mai 1996, la coopérative débute donc ses activités par l'entrée en service de la directrice générale, madame Juliette Bonneville. A partir de ce moment, on procède à l'embauche du personnel et à la préparation d'outils de travail. Les caisses populaires de la Haute-Ville fournissent même une aide financière pour permettre à un étudiant de vivre une expérience de travail pendant l'été. Ainsi, du mois de mai au mois de juillet 1996, un étudiant du collégial exécute des tâches de secrétariat pour la coopérative, crée les formulaires nécessaires pour cumuler les heures de services vendues, met sur pied les outils pour le suivi du travail des employés et monte le système informatique de la coopérative.

Une fois ces huit semaines de travail terminées par l'étudiant, ce n'est qu'en novembre 1996 qu'une agente de bureau entre en fonction de façon permanente pour la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant. En 1997, on compte deux employés à l'administration et 20 auxiliaires familiales sur la liste de paye. La coopérative désire offrir à ses employées des semaines complètes d'heures de travail, mais cette création d'emplois permanents et rémunérateurs reste à être atteint en 1998.

Conclusion

Cette première partie présente le contexte d'émergence de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant. Le premier chapitre fait état du milieu où se situe la coopérative depuis ses débuts à partir de données historiques et d'une comparaison avec la CUQ au niveau démographique et socio-économique. Les principales conclusions sont que le secteur Haute-Ville (quartier Montcalm) jouit d'une position favorable dans la CUQ. Certes le taux de chômage de la Haute-Ville est un peu plus élevé que celui de la CUQ, mais la population en général reçoit des revenus plus élevés que celle des autres secteurs de la ville de Québec et la CUQ.

Le deuxième chapitre traite du développement des services à domicile et dresse le bilan historique de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant. La période de 1995 à juillet 1996 correspond à la promotion de l'idée de développement d'une coopérative de services à domicile et au démarrage du projet. En juillet 1996 débutent les activités de la coopérative avec l'embauche du personnel et la vente de ses services.

La partie qui suit traite des dimensions institutionnelle et organisationnelle de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant en 1997.

Deuxième partie: Le profil de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant en 1997.

Une fois le contexte d'émergence et l'historique de la coopérative présentés, cette deuxième partie trace le profil actuel de la coopérative. Plus précisément, les dimensions institutionnelle et organisationnelle de la coopérative sont décrites dans les troisième et quatrième chapitres.

3. La dimension institutionnelle

La dimension institutionnelle correspond:

au système de l'entreprise dans un double sens: elle détermine d'abord la répartition des pouvoirs dans l'entreprise (les droits et les responsabilités des parties); elle précise ensuite les procédures de prise de décisions qui lui permettent d'élaborer des politiques concernant à la fois son organisation interne et son adaptation à son environnement (Bélanger et Lévesque, 1994, cité par Comeau, 1996: 12).

Afin de bien saisir la dimension institutionnelle de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant, cette section aborde d'abord les acteurs à l'interne et par la suite, elle traite des collaborateurs externes soutenant la coopérative.

3.1 Les acteurs à l'interne

La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant est une coopérative d'usagers formée en vertu de la loi sur les coopératives du Québec, chapitre C-67, 2.

Les acteurs à l'interne sont au nombre de cinq, soit l'assemblée générale, le conseil d'administration, la direction générale, les employés et les usagers (membres et non membres). Les informations concernant ces acteurs proviennent entre autres des règlements de régie interne de la coopérative et de la *Loi sur les coopératives: un outil (1986)*.

3.1.1 L'assemblée générale

L'assemblée générale annuelle est habituellement tenue dans les quatre mois suivant la fin de l'exercice financier. Cette assemblée exerce un pouvoir à travers les fonctions qu'elle doit remplir telles prendre connaissance du rapport annuel et du rapport du vérificateur, approuver les budgets et les rapports financiers, élire les administrateurs et nommer un vérificateur des états financiers pour l'année qui vient.

Compte tenu que la coopérative est encore jeune (à peine deux ans), une seule assemblée générale annuelle a eu lieu jusqu'à présent, soit en avril 1997 et à laquelle 29 personnes ont assisté. Seuls les membres de la coopérative ont droit de vote à l'assemblée générale annuelle. La prochaine assemblée générale annuelle se tiendra le 30 avril 1998.

Concernant le pouvoir relatif à la nomination d'un vérificateur, l'assemblée générale des membres s'assure que ce dernier possède les connaissances relatives aux principes comptables et la capacité d'exprimer une opinion indépendante sur les états financiers de la coopérative. On peut nommer un membre de la coopérative à titre de vérificateur. Sa

principale fonction consiste à établir un rapport sur les états financiers de la coopérative afin de l'inclure dans le rapport annuel. Pour ce faire, il possède le pouvoir d'exiger tous renseignements ou documents nécessaires auprès des administrateurs, des employés et membres de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant afin de remplir sa fonction.

3.1.2 Le conseil d'administration

La philosophie de gestion du C.A. de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant repose sur des valeurs démocratiques de liberté, d'égalité et d'équité. De plus, on valorise les principes d'autonomie et de responsabilité des membres. La logique de gestion consiste en une gestion de la demande et non de l'offre, laquelle confère à la coopérative une capacité d'adaptation à plusieurs situations au sein de la société.

Le C.A. comporte neuf personnes, tous des membres de la coopérative et avec les responsabilités suivantes: un président, un vice-président, un secrétaire et six autres administrateurs. Le président du C.A. et également de la coopérative préside la réunion, y maintient l'ordre, dirige les délibérations, assure le respect du règlement et prend des décisions relatives à des questions de simples procédures. Pour ce qui est du vice-président, ce dernier exerce les fonctions du président lorsqu'il est absent ou incapable de remplir son rôle. Quant au secrétaire du C.A. et de la coopérative, son rôle consiste à garder en sûreté les archives et les registres. De plus, il donne son avis pour la tenue des réunions et dresse les procès-verbaux.

La durée du mandat des administrateurs est de trois ans, à l'exception de ceux nommés lors de l'assemblée d'organisation en 1996, où un tirage au sort a déterminé lesquels des administrateurs auraient un mandat de deux ans et de un an. Par ailleurs, selon l'article 7, aucun des administrateurs ne peut prendre une position pour un parti politique au nom du C.A. ou de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant. Un membre n'est pas éligible au poste d'administrateur s'il est un employé de la coopérative. La directrice générale n'est pas éligible non plus, mais elle peut assister au C.A. sans toutefois avoir le droit de vote.

Le C.A. se rencontre aussi souvent que les affaires de la coopérative l'exigent, ce qui signifie au moins huit fois par année. En 1996, le C.A. de la coopérative tient 14 séances du conseil comparativement à 10 séances en 1997.

En général, le C.A. administre les affaires de la coopérative, peut emprunter et nantir, hypothéquer ou aliéner les biens de la coopérative, selon le règlement d'emprunt et d'octroi de garanties. De plus, il possède un pouvoir de décision sur le remboursement et la confiscation des parts sociales.

En 1996, le C.A. forme des comités afin de donner le meilleur rendement aux usagers et afin d'aider à la gestion de la coopérative. Le comité des ressources humaines assure la sélection du personnel, leur évaluation en cours d'emploi, la planification et le suivi du

programme de formation. Quant au comité de recrutement, il recrute les membres de la coopérative, tandis que le troisième comité s'occupe de la promotion et la publicité de la coopérative.

3.1.3 La direction générale

La directrice générale, madame Juliette Bonneville, entre en fonction au mois de mars 1996 pour la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant. Elle gère, dirige et contrôle les affaires de la coopérative et ce, sous la surveillance du C.A. Elle assiste également le secrétaire dans ses fonctions. De plus, la directrice générale agit à titre de trésorière, ce qui implique qu'elle doit régulièrement présenter un rapport des activités de la coopérative et se conformer aux instructions du conseil en lui fournissant tous renseignements exigés.

Les employées de la coopérative relèvent de la directrice générale. Plus précisément, elle supervise les employées, s'assure de la qualité des services offerts et de la satisfaction des usagers. En collaboration avec le comité des ressources humaines, elle occupe une fonction déterminante dans le recrutement des employées de la coopérative. La directrice reçoit une rémunération pour 35 heures semaine au taux horaire de 16.50\$ et exécute plusieurs heures supplémentaires non payées.

3.1.4 Les employées

Selon l'article 81, aucun employé de la coopérative ne peut être élu administrateur. Cependant, ils peuvent assister au C.A. à titre d'observateur, mais ils ne sont pas impliqués dans les décisions à prendre.

La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant compte à ce jour deux catégories d'employées: le personnel administratif et les auxiliaires familiales. La directrice générale et l'agent de bureau compose le personnel administratif. Le salaire de l'agent de bureau est assuré par la coopérative à un taux horaire de 7.50\$ de l'heure pour une semaine de 35 heures. La directrice générale en collaboration avec le comité des ressources humaines recrute l'agent de bureau. Les exigences de bases relatives à ce poste incluent: une bonne connaissance du français écrit et parlé, la maîtrise des logiciels Windows 95, Word, Excel et Simple comptable, des connaissances de base en comptabilité et tenue de livres, une excellence dans l'expression orale et écrite, et une grande capacité de confidentialité.

Les auxiliaires familiales, au nombre de 20 et majoritairement des femmes, constituent la seconde catégorie d'employées. Le comité des ressources humaines, composé de quatre membres, en collaboration avec la directrice générale recrutent ces employées. A prime à bord, la coopérative vise le choix d'auxiliaires possédant des qualités permettant de répondre aux clients afin que ces derniers soient le plus satisfaits possible. Le critère de sélection de base consiste à posséder une formation comme auxiliaire familiale ou l'expérience équivalente. A partir de ce critère, le comité de sélection rassemble toutes les demandes d'emplois reçues, se réunit afin de faire le tri et d'établir une liste de candidates potentielles. Une fois cette première sélection effectuée, on convoque les candidates en entrevue, laquelle

Le temps nécessaire pour identifier si elles possèdent les attitudes et aptitudes nécessaires pour exécuter les tâches d'aide à domicile. On considère également le curriculum vitae accompagné d'une lettre de recommandation d'un ancien employeur et l'expérience de la candidate.

Les exigences du poste d'auxiliaire familiale consistent en la ponctualité, la disponibilité, une bonne capacité d'adaptation au milieu de vie, aux habitudes de vie et comportements de la clientèle, un sens des responsabilités, un bon esprit de travail, l'initiative, la compréhension, la propreté et le respect des goûts, des valeurs et des convictions des clients. Par ailleurs, le comité s'assure par l'intermédiaire des références et de la qualité de l'entrevue, de la motivation, de la discrétion, de la délicatesse et de la diplomatie de la future employée.

Les candidates reçoivent un salaire de 8\$ de l'heure et travaillent entre 12 et 35 heures par semaine, selon les demandes de services. Certaines employées bénéficient du programme PAIE, alors que d'autres sont directement rémunérées par la coopérative. La coopérative distribue les payes par dépôt direct, aux deux semaines, le jeudi.

Les employées se conforment à des règlements lors de l'exécution de leurs tâches chez les membres et non membres de la coopérative, afin d'assurer une grande qualité de service et une excellente satisfaction des clients. La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant prévoit même une suspension pour celle qui cause préjudice ou nuit à la coopérative et qui accepte de fournir des services aux clients pour son propre compte. La coopérative effectue également une réévaluation en cours d'emploi. Un dossier du rendement de chaque employée est tenu, permettant ainsi de remédier ou améliorer certaines situations. Jusqu'à présent, la coopérative n'a reçu aucune plainte majeure.

Depuis ses débuts, la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant a reçu en entrevue 32 candidats et candidates, dont 24 femmes et 8 hommes. Parmi eux, quelques uns se sont désistés pour différentes raisons. On compte à ce jour 20 auxiliaires familiales comparativement à 19 en 1996. Diverses raisons amènent une fluctuation constante, pendant l'année, du nombre d'employées. Les conditions de travail en constituent une, car les employées trouvent difficile de travailler le matin, le soir et les fins de semaines. De plus, le travail sur appel, à des heures irrégulières et le fait d'être confrontés à la santé précaire des personnes qu'elles desservent peut contribuer au désistement de certaines. Naturellement, quelques employées trouvent un emploi régulier leur permettant de quitter leur poste d'auxiliaire familiale sur appel offert par la coopérative.

Malgré des conditions de travail parfois difficile, on accorde aux auxiliaires familiales des congés statutaires payés, soit sept jours par année, des congés fériés payés et quatre pour cent du salaire brut pour les vacances, le tout versé selon la loi des normes du travail.

3.1.5 Les usagers

Les personnes âgées constituent la grande partie des usagers des services de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant. Cependant, la coopérative dessert toute personne peu importe son revenu et sa capacité de payer.

On note en fait deux catégories d'usagers: les membres et les non membres. Les membres sont ceux souscrivant cinq parts sociales de 10\$ chacune à la coopérative, tandis que les non membres ne souscrivent aucun montant. On recrute les membres sur le territoire de la Haute-Ville de Québec, Sainte-Foy, Sillery, Cap-Rouge et Saint-Augustin. Cependant, la coopérative accepte des demandes de services provenant de toute la région, car il n'est pas nécessaire d'être membre pour avoir accès aux services.

On accorde un tarif réduit des services seulement aux membres et ces derniers possèdent un pouvoir de décision, lors de l'assemblée générale, sur l'orientation de la coopérative, car ils sont à la fois les propriétaires et les usagers. Ceci démontre l'importance qu'accorde la coopérative à la valeur d'équité et de démocratie.

La coopérative fournit un aide-mémoire relatif au fonctionnement et règlements des procédures d'aide aux usagers (membres et non membres) afin d'assurer la plus grande qualité et efficacité possible du travail. Naturellement ces usagers peuvent donner leur appréciation des services reçus par l'intermédiaire d'une enquête menée par la coopérative.

3.2 Le réseau

La coopérative reçoit l'appui financier de plusieurs organisations importantes du milieu: les caisses Desjardins de la Haute-Ville de Québec, de Sainte-Foy, de Sillery, de Cap-Rouge et de Saint-Augustin, l'Assurance vie Desjardins/Laurentienne, le Conseil de la Coopération du Québec, la Coopérative de Développement Régional de la région de Québec et la Confédération des Caisses populaires et d'Économie Desjardins du Québec.

Un autre financement de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant provient de la vente de services aux usagers et de la perception de la part sociale requise pour devenir membre de la coopérative qui est de 50\$. La coopérative comptait 115 membres le 31 décembre 1996 et se retrouve avec 150 membres en date du 24 avril 1997.

Par ailleurs, la coopérative est présentement en processus afin d'être reconnue comme entreprise d'économie sociale, ce qui lui permettra d'accéder au programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique. Ce programme d'aide financière couvre une partie des coûts des services offerts en permettant aux personnes à faible revenu d'avoir une exonération selon leur salaire sur les services reçus. La Régie régionale a recommandé la candidature de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant à ce programme, mais certains obstacles posés par les syndicats et d'autres entreprises de services à domicile restent à franchir avant qu'elle ne soit accréditée par le gouvernement.

La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant collabore également avec la Coopérative de Services Rive-Sud et les CLSC de la Haute-Ville et Sainte-Foy-Sillery. Elle reçoit un appui pour le recrutement des membres de la part du comité d'action gérontologique des aînés de l'Université Laval (Cagéraul) et des clubs de l'âge d'or. La coopérative recherche d'ailleurs d'autres organismes pouvant lui fournir un appui au niveau du recrutement de nouveaux membres.

3.3 Les rapports avec l'extérieur

La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant a participé jusqu'à présent à un colloque de gérontologie en 1996 et prévoit répéter sa participation dans le futur. Elle se joint également au regroupement des organismes d'aide à domicile de la région 03. De plus, la coopérative fait partie de la Fédération des coopératives de services et de soins de santé du Québec (FCSSSQ). La directrice générale de la coopérative est également administratrice pour la Coopérative régionale des consommateurs de Tilly (Cooprix).

3.4 Les règles juridiques et législatives

Au sein de la coopérative existe un code de déontologie qui régit la conduite des auxiliaires familiales et les rapports qu'ils entretiennent avec l'utilisateur. Ce code d'éthique permet à la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant d'exprimer et d'assurer un respect de ses valeurs qui s'appuient sur le bien-être des usagers et le respect des ressources humaines à son emploi. La coopérative reconnaît même que les droits et libertés des usagers doivent inspirer les gestes posés à leur endroit. De plus, un protocole de travail pour le personnel assure une qualité du travail et la satisfaction des usagers de la coopérative.

La loi sur les coopératives (L.R.Q., chapitre C-67,2) régit la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant et définit le cadre corporatif dans lequel elle doit fonctionner. La coopérative suit également une politique de gestion des ressources humaines afin d'assurer que le personnel soit bien géré. Relativement aux employés, la coopérative applique les lois des normes du travail. Finalement, on utilise une politique d'évaluation des services offerts afin de composer avec les plaintes possibles des usagers.

4. La dimension organisationnelle

La dimension organisationnelle désigne:

...l'agencement des moyens techniques et des ressources pour réaliser ses objectifs de production de biens ou de services (Bélanger et Lévesque, 1994, cité par Comeau, 1996:10).

Afin de bien saisir la dimension organisationnelle de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant, cette section présente tout d'abord la mission de la coopérative ainsi que les services offerts. Par la suite, il est question de la concurrence à laquelle elle est confrontée, de l'organisation du travail, de la formation des travailleurs et des données financières de la coopérative.

4.1 La mission et les services offerts par la coopérative

La mission première de la coopérative consiste à fournir un bon service à ses membres et la population, et de répondre aux demandes et besoins d'ordre d'assistance à domicile formulés par les gens. De plus, cette coopérative d'usagers cherche:

- à offrir plus de possibilités et ressources aux personnes dans le besoin et aux aidants naturels;
- à rendre la population consciente qu'elle doit assumer une plus grande part du coût des services à domicile, ce en fonction de leur revenu;
- à assumer le maintien d'une accessibilité universelle aux divers programmes de santé et de s'assurer de limiter les risques de diminution de la qualité des services.

Ainsi, les services offerts permettent aux usagers de demeurer à domicile et d'être soutenus de façon digne et respectueuse, de telle sorte qu'ils puissent conserver une plus grande autonomie et une qualité de vie supérieure. La coopérative offre des services d'entretien ménager, de préparation de repas, d'hygiène de base (lever/coucher), de grand ménage, de gardiennage de nuit (12 heures), de gardiennage de nuit éveillé (12 heures), de gardiennage (24 heures), de gardiennage de jour (12 heures), de gardiennage associé à de l'aide domestique (moins de 12 heures), de gardiennage de moins de 12 heures, d'entretien extérieur, d'entretien extérieur lourd, de peinture intérieur/extérieur et de menus travaux (menuiserie, plomberie). Elle couvre le territoire desservi par le CLSC Haute-Ville de Québec et le CLSC Sainte-Foy-Sillery.

Par ailleurs, le recours à cette coopérative d'usagers vise le développement de nouveaux emplois lesquels deviendront à court terme permanents, l'amélioration de la qualité

de vie des personnes âgées et handicapées, et la prise en charge par les gens de la Haute-Ville de leurs besoins et des services requis.

Les personnes âgées de 60 ans et plus constituent 85% de la clientèle de la coopérative. Les familles et les personnes seules correspondent à 15% de la clientèle desservie par la coopérative. De plus, le CLSC Sainte-Foy-Sillery réfère 32% des usagers comparativement à 1% des clients référés par le CLSC Haute-Ville. La majorité de la clientèle de la coopérative, soit 67%, correspond aux membres et usagers exclusifs à la coopérative, c'est-à-dire non référés par un organisme.

Tableau 4 - Croissance des heures de services de 1996 à 1997

Année	Heures de services
1996	2 160,75
1997	14 308,25

Source: Coopérative de services à domicile du Cap Diamant.

Le tableau 4 démontre que le nombre d'heures de services vendus par la coopérative augmente de 1996 à 1997. Plus précisément, les heures de services de 1996 se voient multipliées par six menant ainsi le nombre d'heures à 14 308,25. Cette augmentation est directement liée à la plus grande visibilité de la coopérative auprès de la population provoquant ainsi une hausse du nombre d'usagers et de demandes de services formulées par ces derniers. Cette visibilité provient d'une campagne publicitaire mettant à profit un dépliant de la coopérative présentant les services offerts, un slogan "Chez-moi j'y reste", et un sigle représentant la main et l'oiseau signifiant la liberté de demeurer chez-soi et l'entraide. L'Assurance Vie Desjardins a imprimé gratuitement 20 000 de ces feuillets publicitaires et la distribution se fait dans les caisses populaires de la Haute-Ville, Sainte-Foy et Sillery, dans des salles d'attentes des hôpitaux et dans les cliniques médicales. En fait, on les distribue dans les endroits susceptibles de rejoindre une clientèle potentielle, soit plus précisément les personnes âgées.

On constate donc que les demandes de services excèdent les 1 400 heures pour les mois de juin, juillet et octobre 1997. Le service de soins d'hygiène contribue grandement à l'augmentation des heures de services vendues, car plus de 4 900 heures de ce service sont dispensées en 1997.

La coopérative exprime même son souci du bien-être de ses usagers en période de perte d'un être cher par l'envoi postal d'une marque de condoléances. C'est en quelque sorte un moyen de dire à ces gens que le personnel est sensible à leur perte.

4.2 La concurrence

La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant se voit en compétition avec plusieurs organismes. En fait, quelques entreprises privées de soins de santé et d'aide à domicile offrent leurs services à la même population que la coopérative. Plusieurs organismes communautaires, tels l'Entraide Faubourg, le Bénévolat Saint-Sacrement et Aide

Communautaire Limoilou deviennent compétiteurs en offrant également des services (popote, visites d'amitié, transport/accompagnement, café-rencontre, sorties, etc.) aux personnes âgées du territoire de la coopérative.

En 1996, la coopérative connaît un déficit de 31 000\$, car elle doit entre autres vendre ses services à un tarif de 3\$ de l'heure en bas du prix coûtant afin de rivaliser avec le marché noir. Les tarifs de la coopérative varient entre 5\$ et 15\$ de l'heure selon le service pour les membres et entre 6\$ et 16\$ de l'heure pour les non membres. Les coûts relatifs à 5\$ et 6\$ de l'heure correspondent aux prix des services de longue durée tel le service de nuit, de jour, de 12 et 24 heures. Malgré que ces barèmes ne permettent pas réellement de concurrencer le marché au noir, ils s'avèrent concurrentiels à l'ensemble des entreprises privées de services à domicile. La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant essaie cependant de contrer le marché au noir par quelques règlements inclus dans le protocole de travail des auxiliaires familiales. Selon le règlement 8, une confidentialité doit être respectée quant aux noms et numéros de téléphone des usagers ainsi que tout aspect de la vie privée, afin que les auxiliaires contactent obligatoirement la coopérative pour connaître les usagers à desservir. Le règlement 17 du protocole complète la règle 8, car l'employée ne peut travailler chez un usager sans l'autorisation de la coopérative. De plus, l'employée ne peut donner son numéro de téléphone personnel à l'usager évitant ainsi une entente de services entre les deux parties à l'insu de la coopérative. La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant prévoit même une suspension pour celle qui accepte de fournir des services aux usagers pour son propre compte.

4.3 La production et l'organisation du travail

Rappelons que la directrice, l'agente de bureau et les auxiliaires familiales composent le personnel de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant. On planifie les activités de la coopérative à partir du siège social. La directrice et l'agente de bureau reçoivent les appels téléphoniques et les demandes verbales de services, pour lesquelles elles répartissent le travail entre les préposées au service à domicile. Les auxiliaires familiales répondent aux demandes de services reçues en se rendant au domicile des usagers.

Étant donné que les usagers de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant peuvent être membres et non membres, ceci implique une procédure de demande d'adhésion pour le futur membre. Lorsqu'un usager appelle à la coopérative avec le désir de devenir membre, l'agente de bureau lui fait parvenir un formulaire de demande d'adhésion afin que ce dernier puisse le remplir, le signer et le retourner à la coopérative. De plus, le futur membre doit se porter acquéreur de cinq parts sociales de qualifications, soit 50\$. Les parts sociales sont remboursables seulement lors d'un déménagement, d'une démission ou d'un décès.

Suite à l'adhésion, la demande de services suit le même processus pour l'usager membre et le non membre. Ainsi, le personnel administratif se charge de remplir avec l'usager, soit par téléphone ou en compagnie de la personne, la demande de services faisant état de la situation de santé de la personne, du type de service demandé, de la fréquence de ces services, de la date du premier service, du tarif, etc. Les heures de bureau sont du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h30. Par la suite, on rappelle le client afin de confirmer la

journée et le nom de l'auxiliaire familiale qui exécutera les tâches à son domicile. La coopérative offre les services 24 heures sur 24 heures, sept jours par semaine. Une date de rencontre peut être fixée entre l'utilisateur et l'auxiliaire familiale afin que l'utilisateur puisse spécifier ses attentes et la façon avec laquelle il souhaite que le travail soit exécuté. Selon la demande, la directrice se porte disponible à rencontrer l'utilisateur à son domicile afin d'évaluer les services qu'il nécessite.

Le choix de l'employée qui doit se rendre à domicile se fait selon la concordance entre la disponibilité de l'auxiliaire et le moment exact du service requis par l'utilisateur. Afin de faciliter cette tâche réservée au personnel administratif, les auxiliaires familiales font parvenir leur feuille de disponibilité une semaine à l'avance et transmettent leur horaire de la semaine tous les lundis matin afin d'apporter les modifications nécessaires et confirmer leur présence aux domiciles des utilisateurs. L'employée qui prévoit être absent pour une raison valable prévient la coopérative au moins une semaine à l'avance afin d'être remplacée au travail.

Une fois le service rendu, chaque utilisateur signe la feuille de temps de l'auxiliaire familiale attestant qu'elle a exécuté les tâches requises pour le service demandé. Par la suite, l'employée achemine à chaque semaine, au plus tard le mardi avant-midi, la feuille de temps signée par l'utilisateur, soit par la poste ou en personne à la coopérative. Cette procédure permet de simplifier grandement le processus de paye des employées et de s'assurer de la présence de l'employée au domicile.

A moins d'avis contraire, la même auxiliaire familiale retourne au domicile de l'utilisateur afin d'effectuer de nouveau les tâches demandées. La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant effectue un suivi auprès des utilisateurs afin de vérifier leur satisfaction à l'égard des services rendus par l'auxiliaire familiale. Par ailleurs, à chaque trois mois, la directrice générale tient une réunion d'équipe avec les auxiliaires familiales, afin de leur permettre d'échanger sur leurs expériences de travail et discuter des difficultés rencontrées chez les clients. On consacre également une partie de cette réunion à leur formation.

4.4 La formation des travailleurs

Depuis 1996, la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant préconise un programme d'information et de formation continue pour le travail des employées. L'objectif général de ce programme de formation consiste à acquérir une bonne connaissance des diverses exigences de la profession d'assistant aux personnes à domicile. Jusqu'à présent, le personnel a reçu des formations concernant les notions relatives à la coopération, les principes et techniques de soins et d'entretien à domicile, la relation d'aide auprès des personnes malades et de leurs proches, la souffrance, le vieillissement, les stades de la situation de phase terminale, les notions de base sur les maladies et déficiences telle l'Alzheimer, les problèmes sociaux et les ressources d'aide, le développement de la personne, etc. Une prochaine formation traitera de l'éthique professionnelle et des principes de base de l'alimentation. La Coopérative fait appel de temps à autres à des personnes compétentes, tels des médecins, afin qu'elles donnent les formations.

4.5 Les données financières

La section qui suit traite des revenus et dépenses de la Coopérative, de l'autofinancement qu'elle vise d'ici cinq ans et présente le bilan de l'actif et du passif depuis ses débuts en 1996.

4.5.1 Les revenus et les dépenses

Étant donné que la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant débute ses activités en juillet 1996, seules les données relatives aux revenus et dépenses de la coopérative des années 1996 et 1997 apparaissent dans le tableau 5.

Les revenus correspondent aux ventes de services, aux subventions, à la contribution du milieu, et aux revenus d'intérêts et autres. Quant aux dépenses, elles ont trait aux frais de services, aux dépenses administratives et aux frais de fonctionnement.

Tableau 5 - Les revenus et dépenses de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant pour les années 1996 et 1997

	Activités se terminant le 31 décembre 1997*	Activités se terminant le 31 décembre 1996*
<input type="checkbox"/> ventes de services	151 210\$	19733\$
<input type="checkbox"/> subventions	39 056\$	1739\$
<input type="checkbox"/> contribution du milieu	12 495\$	1200\$
<input type="checkbox"/> revenus d'intérêts et autres	800\$	168\$
REVENUS	203 561\$	22 840\$
<input type="checkbox"/> frais reliés aux services	129 920\$	19019\$
<input type="checkbox"/> dépenses administratives	46 947\$	23 889\$
<input type="checkbox"/> frais de fonctionnement	15 475\$	11041\$
DÉPENSES	192 341\$	53 949\$
déficit d'exploitation	-----	31 109\$
excédents (perte)	11 220\$	

*Etats financiers vérifiés de 1996 et non vérifiés de 1997.

On constate en observant le tableau 5, une augmentation considérable des revenus de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant de 1996 à 1997. La vente des services aux usagers et l'augmentation du nombre de membres souscrivant des parts sociales en 1997 provoquent cette hausse des revenus. De plus, la reconnaissance de la coopérative en tant que Corporation intermédiaire de travail par la Régie régionale de la santé et des services sociaux et la Direction régionale du Centre Travail Québec permet à la coopérative d'avoir accès à un premier programme PAIE pour l'année 1996-1997 et à deux autres programmes PAIE pour la période 1997-1998, ce qui favorise une augmentation des revenus de 19 056\$ en 1997. Ce programme permet à la coopérative de recevoir un remboursement du gouvernement, soit 6,80\$ pour chaque heure travaillée par l'auxiliaire familiale prestataire de la sécurité du revenu.

La hausse du nombre d'usagers entraîne également l'augmentation du nombre d'heures de travail nécessaires pour les desservir, occasionnant ainsi une augmentation des dépenses de services relatives aux prestations de services et avantages sociaux de ces auxiliaires. Les revenus de 1997, plus élevés de l'ordre de 180 721\$ comparativement à l'année précédente, permettent de couvrir les dépenses en hausse de 138 392\$ en 1997, et de produire un excédent de 11 220\$ permettant ainsi de diminuer la dette de 31 109\$. Afin d'assurer l'augmentation des revenus pour l'année 1998, la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant désire entre autres recueillir 11 nouveaux membres par mois, ce qui amènera des revenus supplémentaires de 6 600\$ pour l'année 1998.

4.5.2 L'autofinancement

Afin de s'assurer une certaine autonomie financière, la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant vise à atteindre d'ici cinq ans des ventes de 2 000 heures de services par mois et le recrutement de 500 membres. La coopérative mise beaucoup sur la fidélité de ses membres afin qu'ils maintiennent leur appui financier, car les CLSC peuvent cesser à tout moment leur collaboration. En fait, la coopérative vise à ce que 70% de sa clientèle lui soit exclusive et que seulement 30% des clients proviennent de différentes organisations.

4.5.3 Bilan de l'actif et du passif

Le tableau 6 met en évidence la diminution de la dette de la Coopérative depuis ses débuts en juillet 1996.

Tableau 6 – l'Actif et le passif : Bilans de 1996 et 1997

	Activités se terminent le 31 décembre 1997	Activités se terminant le 31 décembre 1996
Actif à court terme	51 689\$	19408\$
Immobilisation	4344\$	4111\$
TOTAL ACTIF	56 033\$	23 519\$
Passif à court terme	26 772\$	8878\$
Passif à long terme	40 000\$	40 000\$
TOTAL PASSIF	66 772\$	48 878\$
Avoir des membres	9150\$	5750\$
Avoir de la coopérative	-31 109\$	-31 109\$
Trop-perçus net	11219\$	-----
TOTAL DES AVOIRS	- 10 740\$	- 25 359\$

* Etats financiers vérifiés de 1996 et non vérifiés de 1997.

L'augmentation des ventes de services et les subventions en 1997 amènent une augmentation de l'actif de la coopérative. Cependant, en 1997, la coopérative obtient une marge de crédit de 20 000\$, augmentant ainsi son passif à court terme à 26 772\$ en 1997 comparativement à 8 878\$ en 1996. L'emprunt à long terme de 40 000\$ demeure en 1997, car il n'est remboursable qu'à compter de mai 1999 par mensualité de 666\$, plus les intérêts, jusqu'en avril 2004.

Par ailleurs, le passif augmente de 17 894\$ en 1997. L'avoir des membres étant plus élevé en 1997 qu'en 1996, et la présence d'un trop-perçu net de 11 219\$ en 1997 permettent d'augmenter les avoirs de la coopérative de 14 619\$, la menant donc à un bilan négatif de 10 740\$ pour l'année 1997.

Conclusion

La deuxième partie présente tout d'abord les acteurs à l'interne de la coopérative. La lois sur les Coopératives du Québec, chapitre C-67,2 régit la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant.

Jusqu'à présent, une seule assemblée générale a eu lieu en 1997 et on prévoit tenir la prochaine le 30 avril 1998. Le C.A. est composé de 9 administrateurs obligatoirement des membres de la coopérative. Les mêmes personnes remplissent les fonctions de président, vice-président et secrétaire, soit aux assemblées générales et aux séances du C.A. La directrice et les employés peuvent assister au C.A. sans toutefois avoir droit de vote. La directrice générale est en poste depuis le début de la coopérative en 1996. Les membres souscrivant des parts sociales et les non membres constituent les deux catégories d'usagers de la coopérative. On accorde des tarifs réduits des services seulement aux membres, lesquels possèdent un pouvoir de décision lors de l'assemblée générale.

Plusieurs organisations importantes du milieu supportent financièrement la coopérative dans ses activités. La coopérative fait partie de la Fédération des Coopératives de services et de soins de santé du Québec et participe au regroupement des organismes d'aide à domicile de la région 03.

La seconde partie fournit également des informations sur les services offerts par la coopérative qui consistent en de l'entretien ménager, d'hygiène de base, de gardiennage et de menus travaux. Les personnes âgées de 60 ans et plus composent la majorité de la clientèle de la coopérative, quoique les familles et personnes seules en constituent une certaine partie. Plusieurs entreprises et organismes communautaires se trouvent en concurrence avec la coopérative. Le travail au noir est cependant le plus féroce compétiteur et la coopérative tente de le contrer par l'application de règles touchant la confidentialité pour les auxiliaires familiales.

Le processus de production et d'organisation du travail implique une demande d'adhésion pour le futur membre, puis une procédure de demande de services pour les membres et non membres et enfin la livraison du service lui-même.

L'augmentation du nombre de membres usagers et l'obtention des subventions du programme PAIE font accroître les revenus de la coopérative de services à domicile en 1997. La hausse du nombre d'usagers provoque donc une augmentation du nombre d'heures de travail des auxiliaires familiales occasionnant plus de dépenses en 1997. Cependant, les revenus compensent les dépenses et permettent de réduire la dette de la coopérative en 1997.

Compte tenu de la situation actuelle de la coopérative, une prochaine partie s'avère nécessaire afin de dresser un bilan et de porter un regard sur les perspectives d'avenir de la coopérative et sur les moyens qu'elle entrevoit prendre pour mener à terme ses objectifs de départ.

Troisième partie: Le bilan et les perspectives d'avenir de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant.

Le cinquième chapitre dresse le bilan de la coopérative de services à domicile du Cap Diamant. Le dernier chapitre traite des perspectives d'avenir de la coopérative et des moyens prévus pour la croissance de la coopérative.

5. Le bilan

Cette partie présente un bilan de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant au plan des réalisations, au plan de l'économie sociale et au plan sociétal. Dans la deuxième section, elle traite des perspectives d'avenir de la coopérative.

5.1 Au plan des réalisations

Ayant à peine deux ans, la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant demeure en période de développement, ce qui permet d'expliquer que certaines prévisions n'ont pas encore été atteintes.

Tout d'abord, la coopérative vise la vente de 2 000 heures de services par mois en 1997, mais elle n'atteint en juin 1998 qu'une moyenne de 1 192,35 heures de services vendus. De plus, on désire offrir des semaines complètes d'heures de travail pour les employés, mais seulement cinq à six employées font plus de 25 heures par semaine régulièrement. Ainsi, la coopérative ne crée pas en 1997 d'emplois rémunérateurs, réguliers et permanents pour ses auxiliaires familiales, quoiqu'elle se dirige peu à peu vers ce but. Par ailleurs, l'objectif de recruter 350 membres en 1997 pour atteindre les 500 membres n'a pas été atteint, même si la coopérative compte présentement plus de 200 membres.

La coopérative réalise cependant en 1997 son programme de formation des employées et planifie la tenue future de certaines formations. De plus, la coopérative réussit à obtenir des subventions de trois programmes PAIE pour certaines de ses employées prestataires de la sécurité du revenu. L'augmentation de sa visibilité par la poursuite de sa promotion permet à la coopérative de se faire connaître davantage et de vendre plus d'heures de services en 1997. Finalement, la collaboration avec les CLSC Haute-Ville et Sainte-Foy-Sillery se maintient en 1997, lui permettant ainsi d'avoir un plus grand nombre d'utilisateurs à desservir.

La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant vérifie de façon régulière la satisfaction de ses utilisateurs. En 1997, on expédie un questionnaire à 25 membres et non membres utilisateurs de la coopérative afin de connaître leur appréciation des services reçus. Jusqu'à ce jour 18 réponses sont parvenues à la coopérative, dont 14 appréciations correspondent à une satisfaction très bonne et quatre à une satisfaction excellente. De plus, 31 utilisateurs référés par le CLSC Sainte-Foy-Sillery ont été contactés par sondage téléphonique. Le tableau 7 présente les résultats obtenus.

Ces résultats indiquent que la majorité des utilisateurs référés par le CLSC Sainte-Foy-Sillery sont très satisfaits des services reçus par la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant. Outre ces types de vérification, la coopérative invite les membres et non membres utilisateurs à leur fournir des appréciations écrites ou verbales exprimant leur satisfaction en regard des services rendus par le personnel de la coopérative. Jusqu'à ce jour, aucune plainte ou reproche n'est signalé.

Tableau 7 - Satisfaction des usagers référés par le CLSC Sainte-Foy-Sillery en juillet 1997

Satisfaction	Nombre
Très satisfaits	14
Très bons services	13
Épatant	1
Une perle	1
Absolument satisfait	1
Non satisfait (pour une des deux personnes ayant donné des services)	1
Total	31

Source: Résultats de la vérification de la satisfaction des usagers de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant en date du 31 juillet 1997.

5.2 Au plan de l'économie sociale

La Coopérative de services à domicile du Cap Diamant offre des services en complémentarité aux services publics. Elle apporte des services à la population que l'entreprise publique ne fournit pas. 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. Par ailleurs, les besoins de la population ayant les revenus pour payer les services requis sont comblés par la coopérative, car le mandat des CLSC s'oriente vers la clientèle à faible revenu et 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 et de la coopérative. Leur financement témoigne aussi qu'ils assurent un risque financier pour la coopérative, mais dans le but de combler leurs besoins. Par la forme coopérative, les membres possèdent une propriété collective et se réunissent aux assemblées générales afin de prendre des décisions ensemble, constituant ainsi un indice de démocratie et de prise en charge au sein de la coopérative.

5.3 Au plan sociétal

Compte tenu de la réorganisation du système de soins de santé, du virage ambulatoire et des coupures budgétaires gouvernementales, la coopérative joue un rôle de formation de prise en charge par la population. Étant donné que l'État ne couvre pas de manière universelle les besoins de services à domicile, la coopérative cherche à ce que les gens ayant des ressources financières assurent eux-mêmes leurs services et les frais y étant associés. Par ailleurs, la coopérative permet la création de 20 emplois ainsi que l'intégration à l'emploi de gens prestataires de la sécurité du revenu.

6. Perspectives anticipées

Afin de poursuivre le développement positif de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant, plusieurs objectifs doivent peu à peu être rencontrés. A court terme, la coopérative vise l'atteinte de 500 membres et la vente de 2 000 heures de services par mois afin d'assurer sa rentabilité. En lien avec ces objectifs, les revenus de la coopérative pourraient augmenter et ainsi fournir plus d'heures de travail par semaine aux auxiliaires familiales et à moyen terme offrir des emplois rémunérateurs et même permanents.

La coopérative cherche également à accroître le nombre de membres en poursuivant sa démarche de recrutement tout en tentant à court terme d'obtenir des ententes de services avec les vétérans, les associations d'handicapés, les maisons de personnes âgées, etc. Plus la coopérative prend de la crédibilité auprès de la population, plus elle pourra en venir à de telles ententes lui procurant de nouveaux membres et usagers. La coopérative garde cependant comme préoccupation de fournir un service de qualité à domicile afin de pouvoir devenir davantage crédible et de maintenir un rapport de confiance avec les usagers.

Une contrainte majeure vient cependant bloquer l'avancement de la coopérative. Le gouvernement refuse à la coopérative l'accréditation lui permettant d'accéder au programme d'exonération pour les services d'aide domestique. Ce refus s'explique par le fait que la coopérative est perçue comme un compétiteur d'Aide Communautaire Limoilou et qu'elle dédouble les services offerts. Il semble que ce dernier organisme soit très puissant au plan politique et désirerait obtenir le monopole des services à domicile de la région de Québec. Ainsi, la coopérative prévoit à court terme contacter les décideurs gouvernementaux afin qu'ils reconsidèrent leur refus, car la coopérative considère que cela constitue une iniquité et une entrave à son développement.

Conclusion

Cette dernière partie traite du bilan de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant au plan des réalisations, au plan de l'économie sociale et au plan sociétal. Les perspectives d'avenir permettent de croire dans l'accroissement futur de la coopérative, sans toutefois oublier la nécessité de franchir certains obstacles, parfois sérieux, tel le refus gouvernemental au programme d'exonération pour les services d'aide domestique. Cependant, les moyens privilégiés par la coopérative permettront à court, moyen et long terme de progresser.

Bibliographie

- Caouette, M. (1996). Coop du Plateau du Cap-Diamant: Services à domicile pour les aînés. *Le Soleil*, octobre, p. 15.
- Comeau, Y., Bourque, R. et Vaillancourt, Y. (1995). *Auxi-plus: monographie de l'Agence coopérative d'auxiliaires familiales de Montréal*, Chaire de coopération Guy-Bernier, Université du Québec à Montréal, 44 p.
- Comeau, Y. (1996). *Guide de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale*, Collectif de recherche sur les innovations sociales dans les entreprises et les syndicats (CRISES), 16p.
- Coopérative de services à domicile du Cap Diamant (1997). *Code de déontologie*, 4 p.
- Coopérative de services à domicile du Cap Diamant (1997). *Documents d'informations*, 4 p.
- Coopérative de services à domicile du Cap Diamant (1997). *Protocole de Travail*, 2 p.
- Coopérative de services à domicile du Cap Diamant (1996). *Procès-verbal de l'assemblée générale d'organisation*, 9 p.
- Coopérative de services à domicile du Cap Diamant (1996). *Plan d'affaires*, 20 p.
- Coopérative de services à domicile du Cap Diamant (1996). *Plan de programme de formation du personnel*, 3 p.
- Coopérative de services à domicile du Cap Diamant (1996). *Règlement de régie interne*, 11p.
- Grenier, D., Comptable générale licenciée. (1996), *Coopérative de services à domicile du Cap Diamant: Rapport d'examen et états financiers vérifiés au 31 décembre 1996*, 8 p.
- Gouvernement du Québec (1986). *La loi sur les coopératives: un outil*, 37 p.
- Lévesque, B. et Malo, M-C. (1992). Économie sociale: Entre économie capitaliste et économie publique. J. Defourny-J.L. Monzon (Eds.), *L'économie sociale au Québec: une notion méconnue, une réalité économique importante*. Belgique: Bruxelles, 61p.
- Québec (1997). *Le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique: une aide domestique à votre portée*, 4 p.
- Regroupement des caisses populaires de la Haute-Ville de Québec. (1997). La coopérative de services à domicile du Cap Diamant: on n'est jamais mieux servi que par soi-même, *Ma Caisse*, automne, p. 2.
- Statistique Canada (1993). *Les quartiers municipaux de la CUQ, état de la situation, données foncières, 1991*.
- Vachon, G. (1997). *Monographie de Recyclage Vanier Inc*, Collectif de recherche sur les innovations sociales dans les entreprises et les syndicats, 68 p.
- Ville de Québec (1993). *Données démographiques des quartiers de la Ville de Québec, 1991*, 23p.
- Ville de Québec (1993). *Données socio-économiques des quartiers de la ville de Québec, 1991*, 36p.

Ville de Québec (1988). *Les quartiers de Québec. Montcalm, Saint-Sacrement: Nature et architecture; complices dans la ville*, 76 p.

Ville de Québec (1987). *Plan directeur d'aménagement et de développement de Québec: Plan du secteur Montcalm*, 20 p.