

Le Goût-Heure, coop de solidarité

Mont Saint Hilaire, Québec



Le Goût-Heure

Rapport d'activités 2021-2022

24 octobre 2022

La mission de LE GOÛT-HEURE, coop de solidarité est de promouvoir une alimentation saine, équilibrée et solidaire de l'agriculture locale, notamment biologique auprès de ses membres. La coopérative entend réaliser cette mission par l'action, l'information et l'éducation. Concrètement, elle fournit des repas et organise diverses activités et projets en lien avec le projet éducatif de l'École Au-Fil-de-l'Eau. Les valeurs qu'elle entend véhiculer sont celles de la démocratie, de l'équité, de la solidarité et du respect des personnes et de l'environnement.

Historique

Au mois de septembre 2003, la direction de l'école Au-Fil-de-l'Eau se trouvait devant la nécessité de combler la place du concessionnaire alimentaire de l'école. De leur côté, les parents des élèves manifestent le besoin et le désir commun de fournir un service alimentaire sain et équilibré. C'est ainsi que les choses ont démarré afin de constituer légalement la coopérative choisissant de prendre en main collectivement le développement de la cafétéria de l'école. Nous avons choisi la formule coopérative parce qu'elle nous permet d'avoir le plein contrôle des fournisseurs et des produits finis offerts aux enfants. De plus, cette forme de gestion d'entreprise place les personnes devant le capital. C'est donc dire que les surplus monétaires réalisés par la coopérative sont investis afin d'augmenter la qualité des produits et services, la qualité des emplois et la qualité des liens avec l'école pour le bien des élèves.

Le premier conseil d'administration de la coopérative a donc été formé le 9 octobre 2003 et les opérations ont commencé le 1^{er} novembre 2003.

Membres du conseil d'administration 2021-2022

Jimmy Gendron – parent d'élève, membre utilisateur et président

Jessie Caisse – parent d'élève, membre utilisateur et trésorière

Martine Duval – parent d'élève, membre utilisateur et administratrice (mars 2022)

Roxanne Tremblay – parent d'élève, membre utilisateur et secrétaire
(responsable Opérations Cuisine)

Alexandru Guzu - parent d'élève, membre utilisateur et administrateur
(responsable Informatique)

Michelle-Andrée Hogue - parent d'élève, membre utilisateur et administratrice
(responsable Communications)

Roxanne Gendreau – Chef cuisinière, membre travailleur et administratrice
(août 2021-juin 2022)

Historique des postes au conseil d'administration

POSTE CA COOP LE GOÛT-HEURE							Mise à jour 16 Octobre 2022
Poste/année	Parent 1 (poste 1)	Parent 2 (poste 2)	Parent 3 (poste 3)	Pers. école2 (poste 4)	Pers. école 1 (poste 5)	Travailleur (poste 6)	Soutien (poste 7)
2006-2007	Isabelle D'Amours	Isabelle Boivin	Selma Bennani	Vacant	Valérie Laliberté	Lucie Latour	Johanne Villeneuve
2007-2008			Daniel Chapdelaine	Vacant	Valérie Laliberté	Julie Bernard	Diane Beauchamp
2008-2009	Viviane Laroche	Isabelle Boivin	Daniel Chapdelaine	Cendrine Paquette	David Soucy	Lise Carrière	Julie Larivière
2009-2010	Luc Landreville			Daniel Chapdelaine			Vacant
2010-2011	Marie-Eve Perreault	Richard Lemire	Daniel Chapdelaine	Chantal Vinet	Manon Chaput	Guylaine Soucy	Doris Cotter
2011-2012	Marie-Eve Perreault						Daniel Chapdelaine
2012-2013	Marie-Eve Perreault	Richard Lemire	Daniel Chapdelaine	Chantal Vinet	Vacant	Martine Girouard	Rebecca St-Hilaire
2013-2014		Anick Dubois					Daniel Chapdelaine
2014-2015	Marie-Eve Perreault	Anick Dubois	Chantale Savard	Natasha Cloutier	Vacant	Martine Girouard	Guylain Déry
2015-2016		Stephanie Potvin					
2016-2017	Jimmy Gendron	Natasha Cloutier	Mariane Leblanc	Myriam Cholette Julie Cliche	Sonia Labrecque	Guylaine Soucy	Guylain Déry
2017-2018				Jessie Caisse			
2018-2019	Jimmy Gendron	Jessie Caisse	Patrice Sylvestre	Poste vacant	Poste vacant	Guylaine Soucy	Poste vacant
2019-2020							
2020-2021	Jimmy Gendron	Jessie Caisse	Roxanne Tremblay	Michelle-Andrée Hogue	Alexandru Guzu	Guylaine Soucy	Caroline Jordan
2021-2022			Roxanne Tremblay		Alexandru Guzu	Roxanne Gendreau	Martine Duval (début en mars 2022)
2022-2023		En élection		En élection		En élection	
2023-2024							

Bilan des membres de la coopérative

Membres travailleurs	2
Membres utilisateurs	339
Membres de soutien	1
Total : 342 membres <i>(en date du 30 juin 2022)</i>	

États financiers du dernier exercice

LE GOÛT-HEURE, COOP DE SOLIDARITÉ
ÉTAT DES RÉSULTATS
Exercice terminé le 30 juin 2022

	<u>2 0 2 2</u>	<u>2 0 2 1</u>
PRODUITS		
Cafétéria	146 307 \$	120 950 \$
Dons	512	2 984
	<u>146 819</u>	<u>123 934</u>
	-----	-----
CHARGES		
Salaires et bénéfices marginaux	73 953	64 207
Achats et fournitures	82 149	62 650
Frais de bureau	743	1 606
Frais de matériel informatique	3 275	3 317
Assurances	1 812	1 967
Frais de service de paie	1 052	917
Honoraires professionnels	875	865
Taxes et permis	337	397
Entretien et réparations	1 889	11
Intérêts et frais bancaires	2 965	2 540
Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 2)	2 981	2 143
	<u>172 031</u>	<u>140 620</u>
	-----	-----
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT LES AUTRES PRODUITS	(25 212)	(16 686)
	-----	-----
AUTRES PRODUITS		
Subvention salariale (note 3)	2 969	15 765
Gain sur mesure initiale du prêt subvention	20 000	-
	<u>22 969</u>	<u>15 765</u>
	-----	-----
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	<u>(2 243) \$</u>	<u>(921) \$</u>
	-----	-----

Bilan des activités 2021-2022

1. Tendances des revenus et des coûts d'opérations

La Coop a connu une croissance des revenus de cafétéria pour l'exercice terminé au 30 juin 2022 de 21 % (2022 : 146 307 \$, 2021 : 120 950 \$). Cette croissance est expliquée par l'augmentation du nombre de repas servis, en hausse de 11 % (2022 : 19 365 repas, 2021 : 17 431 repas) et de l'augmentation du prix de vente du repas.

Pour les charges, celles-ci ont augmenté globalement de 51 % (2022 : 25 212 \$, 2021 : 16 686 \$), principalement dû aux salaires et bénéfices marginaux ainsi que les achats et fournitures. Au cours de l'exercice, la Coop a haussé le taux horaire offert à ses employés et du temps supplémentaire a été effectué par ces derniers afin de répondre à la hausse du nombre de repas servis. Les achats et fournitures, quant à eux, ont connu une forte hausse, notamment dû au contexte inflationniste davantage présent au cours des derniers mois de l'exercice 2022. Également, l'utilisation de plats et d'ustensile jetables, due au contexte pandémique, a coûté près de 14 000 \$ en 2022 par rapport à un total d'environ 8 000 \$ en 2021.

La Coop a également connu une baisse des subventions salariales en 2022 par rapport à 2021, puisque plusieurs programmes d'aides fédéraux ont pris fin à l'automne 2021. Cependant, un montant de 20 000 \$ a été reconnu en 2022 à titre de gain sur mesure initiale du prêt de subvention, qui constitue également une forme d'aide fédérale.

Enfin, la Coop a acquis des immobilisations au cours de l'exercice, pour le bon fonctionnement de la cafétéria à court et moyen terme. Le montant est similaire à celui de l'exercice dernier. Cependant, nul été des acquisitions, la Coop aurait généré un profit de 738 \$. Toutefois, elle termine avec une insuffisance des produits sur les charges d'un montant de 2 243 \$ versus 921 \$ au 30 juin 2021.

2. Mise à jour sur le personnel

La dernière année fût marquée encore une fois par des défis importants au niveau du personnel.

Notre chef cuisinière, Roxanne Gendreau, a débuté en août 2021 en remplacement de Guylaine Soucy qui est partie relever de nouveaux défis à partir de juin 2021. Sylvain Duchesne est venu compléter l'équipe pour l'année 2021-2022 en tant qu'aide-cuisinier.

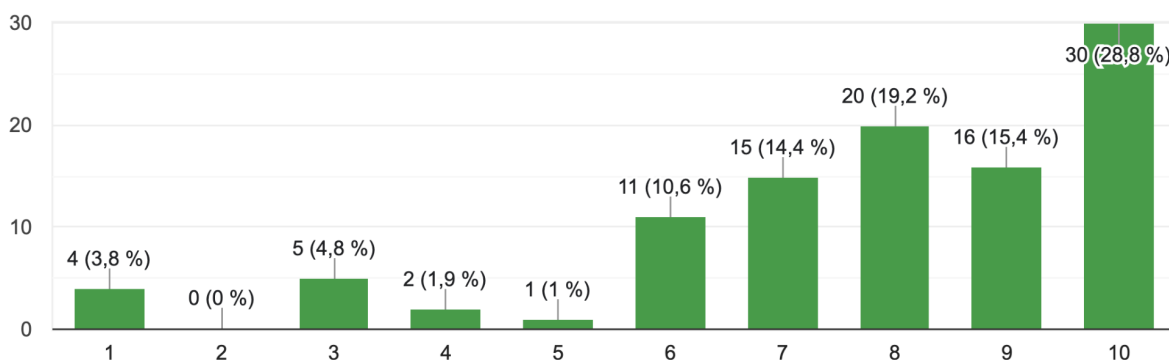
Durant l'année scolaire, plusieurs conflits ont éclaté et le manque d'expérience en gestion de cuisine a forcé le CA à prendre la décision à la fin juin 2022 de mettre un terme à l'emploi de Roxanne Gendreau car elle ne rencontrait pas les attentes du poste. Il a été entendu avec Sylvain Duchesne qu'il prendrait le relais dans la gestion de la cafétéria pour l'année 2022-2023. Sylvain possède une grande expérience en restauration. Il a eu lui-même un restaurant avec une vingtaine d'employés sous sa gouverne. Sylvain a commencé en septembre 2022 avec une aide-cuisinière qui n'est restée que quelques jours. Heureusement, depuis la fin septembre, Sylvain est accompagné de Michael, un ancien restaurateur, qui fera l'année scolaire en cuisine.

3. Sondage de satisfaction

Le sondage de satisfaction a été mené en novembre 2021 auprès des parents utilisateurs. Nous avons obtenu un score NPS¹ de 22,1 %. Les résultats sont plus dilués que ceux des derniers sondages où la grande majorité des parents donnaient la note de 9 ou 10. Nous avons donc une plus grande fourchette d'impressions, mais elles demeurent somme toute positives compte tenu des problématiques liées à la pandémie qui ont créé de nombreux soubresauts de logistique. Nous sommes encouragés de pouvoir faire grimper à nouveau notre indice de satisfaction dans le futur.

Quelle est la probabilité que vous recommanderiez Le Goût-Heure à d'autres parents ?

104 réponses



¹ Net Promoter Score : https://en.wikipedia.org/wiki/Net_promoter_score

À titre de comparaison, voici les derniers scores de NPS :

2020-2021 : aucun sondage n'a été mené (pandémie)

2019-2020 : 66,7 %

2018-2019 : 69,8 %

2017-2018 : 41,2 %

En plus du sondage auprès des parents, nous avons fait une tournée des classes en décembre 2021 pour sonder directement les élèves. Ce sont près d'une centaine d'élèves qui ont répondu à nos questions. Les résultats correspondent à notre hypothèse de départ : les enfants préfèrent les repas « classiques » (spaghetti, croquettes, lasagne, pâté chinois, etc.) et raffolent des desserts. Cela nous a aidé à améliorer nos menus mensuels afin d'assurer la pleine satisfaction des enfants... et des parents !

4. Système de réservation des repas à l'école

Les élèves commandent leur repas le matin même pour les classes de 1ère à 6ème année à l'aide de feuilles dans chaque groupe, comme dans le passé. Avec le contexte logistique relié à la Covid-19, ce système comporte un lot de défis importants. Pour les repas de la maternelle, nous utilisons toujours un système de réservation basé sur Google Forms. Ces deux systèmes fonctionnent, mais supportent mal les changements de dernière minute qui doivent être gérés manuellement par courriel/autre.

Notre responsable Informatique a terminé la mise en place d'un nouveau système de réservation à l'avance pour toutes les classes afin de simplifier la gestion et planification. Ce système remplace complètement les feuilles qui étaient utilisées jusqu'à présent dans les classes de 1ère à 6ème année. Il est basé sur la technologie Retool, qui nous a été offerte gratuitement pour les 3-5 prochaines années.

Orientations pour 2022-2023

1. Pérennité du service et relève au conseil d'administration (priorité #1)

La coopérative Goût-Heure est à la croisée des chemins au début de l'année scolaire 2022-2023. Afin de s'assurer de la pérennité du service à long terme, il est impératif de trouver des solutions au niveau de la relève au sein du conseil d'administration.

La gestion générale d'une coopérative de la taille du Goût-Heure devient de plus en plus complexe, avec des revenus de près de 150 000 \$, des centaines de clients à servir quotidiennement tout en supportant les parents à travers les courriels et appels téléphoniques. Afin de faciliter ces opérations, la coopérative a déployé plusieurs systèmes informatiques qui, malgré leur gain en productivité, demandent eux-mêmes un support et des mises à jour. Même avec la mise en place d'un cahier des processus de gestion, l'administration demande plusieurs heures à chaque semaine de la part des parents membres du conseil d'administration.

L'enjeu principal se situe au niveau de la relève, notamment au niveau de la présidence et des finances. Les deux administrateurs en poste jusqu'ici, Jimmy Gendron et Jessie Caisse, complètent leur mandat dans les prochains mois. Lors du dernier conseil d'administration le 27 septembre 2022, il a été discuté des différentes options possibles afin de trouver de la relève au niveau du CA. Une rencontre a d'ailleurs été faite entre la directrice de l'école, Roxanne Tremblay et Jimmy Gendron durant laquelle il a été décidé de faire le point sur le futur de la coopérative après l'assemblée annuelle prévue en octobre 2022.

2. Stabilisation du personnel en cuisine

Avec les nombreux changements au niveau de l'équipe en cuisine, il est important de stabiliser le tout au cours de la prochaine année. Nous allons accompagner les employés en place dans leur rôle, en plus de s'assurer de toujours avoir une liste d'appels pour des employés temporaires et des bénévoles.

Nous devons prévoir le remplacement de l'aide-cuisinier pour supporter Sylvain dans la cuisine pour l'année 2023-2024. Michael s'est engagé pour l'année scolaire en cours seulement, car il fera une réorientation de carrière l'année prochaine. Dans le contexte actuel du marché de l'emploi, les postes au niveau de la restauration sont difficiles à combler; les principaux défis sont l'offre salariale et la quantité limitée de candidats. Il

faut être créatif dans nos offres d'emploi et s'assurer que notre structure salariale soit attractive.

3. Suivis rigoureux de la stabilité financière

Le comité a décidé de contrôler les coûts en main d'œuvre afin de s'assurer de la rentabilité de la coopérative dans un contexte social et économique incertain, tout en offrant des emplois de qualité. Dans ce sens, nous avons décidé d'ajuster les prix à nouveau à la hausse, une troisième année consécutive dans les 5 dernières années. Voici les principales raisons justifiant ces décisions:

- Les défis logistiques et de personnel reliés à la crise du Covid-19, qui augmentent les coûts d'opérations en matériel (équipement de protection individuelle et utilisation de contenants/ustensiles jetables) et en main d'oeuvre;
- La croissance du prix des aliments.

Pour l'année 2022-2023, il faudra continuer de bien suivre l'évolution des coûts et du budget global. Il a été entendu d'organiser un souper spaghetti à la fin de l'année scolaire afin de permettre d'éponger toutes pertes possibles pour l'année en cours.

4. Système de réservation des repas pour la maternelle

Le nouveau système de réservation des repas en classe basé sur Retool est en place depuis l'année dernière et fonctionne très bien. Pour l'année 2022-2023, l'objectif est de déployer le même système pour supporter les réservations à la maternelle qui sont actuellement avec Google Forms.