

Le Goût-Heure, coop de solidarité

Mont Saint Hilaire, Québec



Le Goût-Heure

Rapport d'activités 2020-2021

26 Octobre 2021

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 2020-2021

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

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

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)

Caroline Jordan - parent d'élève, membre utilisateur et administratrice
(démission en Juin 2021)

Guylaine Soucy – Chef cuisinière, membre travailleur et administratrice
(démission en Juin 2021)

Roxanne Gendreau – Chef cuisinière, membre travailleur et administratrice
(début en Août 2021)

Historique des postes au conseil d'administration

POSTE CA COOP LE GOÛT-HEURE							Mise à jour 20 Octobre
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
2010-2011	Marie-Eve Perreault	Richard Lemire	Daniel Chapdelaine	Chantal Vinet	Manon Chaput	Martine Giro uard	Doris Cotter
2011-2012	Marie-Eve Perreault						Daniel Chapdelaine
2012-2013	Marie-Eve Perreault	Richard Lemire	Daniel Chapdelaine	Chantal Vinet	Vacant	Martine Giro uard	Rebecca St-Hilaire
2013-2014		Anick Dubois					Daniel Chapdelaine
2014-2015	Marie-Eve Perreault	Anick Dubois	Chantale Savard	Natasha Cloutier	Vacant	Martine Giro uard	Guylain Déry
2015-2016	Marie-Eve Perreault	Stephanie Potvin		Stephanie Potvin	Vacant		Martine Giro uard
2016-2017	Jimmy Gendron	Natasha Cloutier	Mariane Leblanc	Myriam Cholette Julie Cliche	Sonia Labrecque	Guyline Soucy	Guylain Déry
2017-2018		Jessie Caisse		Poste vacant			Guyline Soucy
2018-2019	Jimmy Gendron	Jessie Caisse	Patrice Sylvestre	Poste vacant	Poste vacant	Guyline Soucy	Poste vacant
2019-2020							Roxanne Tremblay
2020-2021	En élection	Jessie Caisse	En élection	En élection	En élection	Roxanne Gendreau	En élection
2021-2022							

Bilan des membres de la coopérative

Membres travailleurs	2
Membres utilisateurs	276
Membres de soutien	1
Total : 279 membres <i>(en date du 30 juin 2021)</i>	

États financiers du dernier exercice

LE GOÛT-HEURE, COOP DE SOLIDARITÉ
ÉTAT DES RÉSULTATS
Exercice terminé le 30 juin 2021

	<u>2 0 2 1</u>	<u>2 0 2 0</u>
PRODUITS		
Cafétéria	120 950 \$	81 120 \$
Dons	2 984	70
	<u>123 934</u>	<u>81 190</u>
	-----	-----
CHARGES		
Salaires et bénéfiques marginaux	64 207	41 667
Achats et fournitures	62 650	41 521
Frais de bureau	1 606	249
Frais de matériel informatique	3 317	4 282
Assurances	1 967	1 849
Frais de service de paie	917	716
Honoraires professionnels	865	1 193
Taxes et permis	397	323
Entretien et réparations	11	155
Loyer	-	1
Intérêts et frais bancaires	2 540	1 954
Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 4)	2 143	1 702
	<u>140 620</u>	<u>95 612</u>
	-----	-----
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT LES AUTRES PRODUITS	(16 686)	(14 422)
AUTRES PRODUITS		
Subvention salariale (note 2)	15 765	-
	<u>15 765</u>	<u>-</u>
	-----	-----
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	<u>(921) \$</u>	<u>(14 422) \$</u>
	=====	=====

Bilan des activités 2020-2021

1. Tendances des revenus et des coûts d'opérations

Nous avons connu une croissance importante des revenus en 2020-2021 à 123 934\$ (versus 81 190\$ en 2019-2020), avec une insuffisance des produits sur les charges de 921\$. Les raisons principales sont:

- Pour la croissance des revenus, elle est surtout attribuable à l'ouverture complète du service durant l'année scolaire (avec un plus grand nombre de jours d'ouverture que 2019-2020). Lors de l'année précédente, les revenus ont été de 81 190\$. Si on y ajoute le manque à gagner qui était estimé à 47 000\$ en 2019-2020 (école fermée de Mars-Juin dû à la Covid), nous aurions pu générer des revenus approximatifs de 127 000\$ ce qui est comparable à ce que nous avons eu en 2020-2021.
- Pour l'aspect des coûts d'opérations (coûts des aliments et du personnel), ils ont augmenté proportionnellement avec les revenus par rapport à l'année précédente (de l'ordre d'environ 50%).

La coopérative a profité des programmes d'aide offerts par le gouvernement fédéral en soutien à la pandémie de la COVID-19. Au cours de l'exercice 2020-2021, la coopérative a bénéficié de la subvention salariale d'urgence du Canada pour un montant de 15 765 \$ ainsi que d'un prêt de 60 000 \$ via le compte d'urgence des entreprises canadiennes.

2. Mise à jour sur le personnel

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

Notre chef cuisinière, Guylaine Soucy, est partie relever de nouveaux défis. Nous avons donc entrepris les démarches pour embaucher une nouvelle personne pour ce rôle. Roxanne Gendreau a débuté en Août 2021. Roxanne possède une formation de l'École hôtelière de Montérégie. Elle a travaillé la dernière année dans un CPE de la région de Montréal pour assurer le service alimentaire d'une centaine d'enfants.

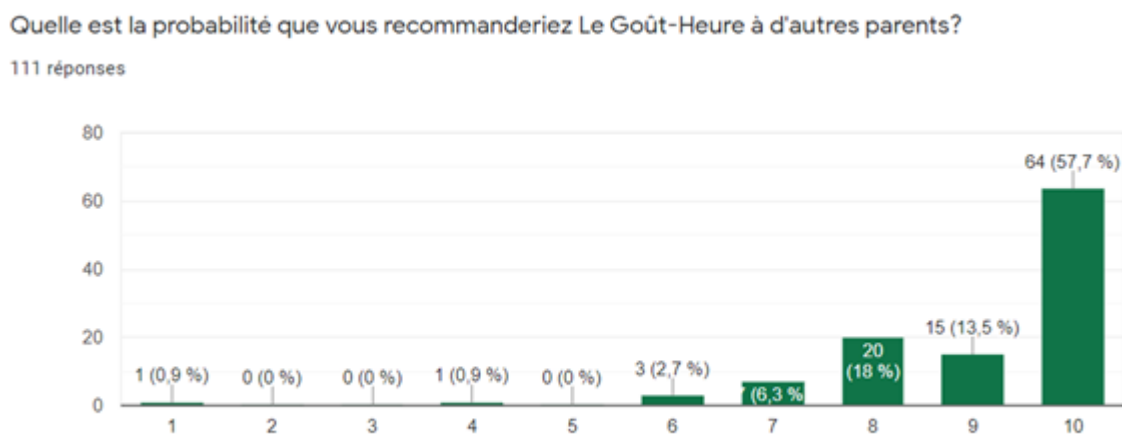
Pour le reste de l'équipe en cuisine, nous avons connu un défi continu afin de trouver le personnel requis au cours de l'année notamment en conséquence à l'absence prolongée d'une aide cuisinière pour des raisons de santé. Sylvain Duchesne est venu remplir ce poste et demeure dans l'équipe pour l'année 2021-222. Il est important de

bâtir une liste d'employés à temps partiel et de bénévoles qui peuvent venir aider lorsque nécessaire. C'est une responsabilité que la chef cuisinière et la responsable Opérations ont repris.

3. Sondage de satisfaction

Étant donné les défis de gestion reliés à la pandémie, nous n'avons pas effectué de sondage de satisfaction durant l'année 2020-2021. Le dernier sondage remonte à Janvier 2020. Dans le futur, nous désirons revenir vers le modèle de sondage annuel qui sera géré par notre responsable Communications.

Voici les résultats du dernier sondage de 2020 pour référence future:



Afin de normaliser les résultats, nous utilisons le principe NPS qui signifie en anglais Net Promoter Score (Plus d'infos sur https://en.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter)

NPS en 2019-2020 : 66.7%

NPS en 2018-2019 : 69.8%

NPS en 2017-2018 : 41.2%

Orientations pour 2021-2022

1. Pérennité du service (priorité #1)

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 deuxième année consécutive dans les 5 dernières années. Voici les principales raisons justifiant ces décisions:

- Le déplacement de 25-30% de la clientèle étudiante vers la nouvelle école de la gare depuis 2019-2020, ce qui a réduit le nombre de repas quotidiens;
- 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.

2. Système de réservation des repas à l'école et maternelle

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 travaille actuellement sur la mise en place d'un nouveau système de réservation à l'avance pour toutes les classes afin de simplifier la gestion et planification. L'objectif est d'être fonctionnel pour tous les groupes de classe d'ici Janvier 2022 (incluant la maternelle).

3. 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.

4. Organisation du conseil d'administration et de la gestion générale

La gestion générale d'une coopérative de la taille du Goût-Heure devient de plus en plus complexe, avec des revenus de plus de 100 000\$, 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.

L'une des priorités de la prochaine année sera la mise en place d'un cahier des processus de gestion qui couvrira les tâches principales pour chacun des rôles dans le conseil d'administration. L'objectif final est d'avoir une meilleure documentation des principaux processus afin de faciliter la planification et l'intégration de la relève au sein du conseil.