

# Rapport d'activités

## Coopérative de solidarité en soutien à domicile d'Autray



OEUVRANT SOUS LE NOM:  
AIDE À DOMICILE D'AUTRAY

2021-2022



## Sommaire

Mot de la présidente.....	3
Mot de la directrice générale.....	4
ADDA, une entreprise ancrée dans sa communauté.....	5
Bilan des heures de services et ventes.....	5
Faire affaire avec une entreprise d'économie sociale.....	8
PEFSAD.....	8
Sources de revenus.....	9
Mon répit, ma santé de l'APPUI.....	10
Bilan des ressources humaines.....	11
1. Main d'œuvre.....	11
2. Portrait de l'équipe au 31 mars 2022.....	12
3. Taux de roulement.....	15
4. Départs.....	16
5. Embauche.....	18
6. Formations.....	18
7. Amélioration des conditions de travail et avantages sociaux.....	19
Bilan des réalisations.....	21
1. Changement de direction.....	21
2. Projet accessibilité pour personnes à mobilité réduite.....	21
3. Caisse Desjardins de d'Autray, un partenaire de choix.....	21
4. Représentations externes.....	23
Planification des activités pour 2022-2023.....	24

## Mot de la présidente

Une autre année s'est écoulée en présence de la COVID-19. Nos membres travailleurs ont continué dans le plus grand professionnalisme leur aide aux personnes âgées et en perte d'autonomie. Le respect des normes et procédures exigées par la Santé publique et la CNESST sont intégrés dans le quotidien des membres travailleurs et de l'équipe administrative. De plus, l'arrivée des vaccins permet de lutter davantage contre ce virus. Je tiens à remercier les membres travailleurs et le personnel administratif pour le dévouement et le professionnalisme dont ils font preuve.

Lors de cette année, nous avons eu le départ à la retraite de notre directeur général, monsieur Benoît Lortie. Celui-ci a été remplacé par madame Jessyca Leclerc qui a très bien su reprendre le flambeau. Cette équipe dynamique et créative va mettre tous ses efforts à la bonne marche de la coopérative et à sa rentabilité.

Pour offrir des services de qualité, nous nous devons de continuer notre recrutement. Notre visibilité dans les médias et les efforts mis de l'avant par notre équipe de travail a permis de faire progresser le nombre de membres travailleurs, et ce, malgré le plein emploi. Cette équipe grandissante continuera de répondre aux besoins croissants de la population vieillissante.

L'année financière 2021-2022 ne s'est pas terminée de façon positive sur le plan financier. La pandémie continue d'affecter les services, mais une gestion serrée a amené une amélioration de la santé financière lors des derniers mois. Les prévisions pour la nouvelle année sont positives et tout devrait revenir à la normale.

Je vous invite à parcourir les prochaines pages du rapport annuel dans lequel vous découvrirez nos nombreuses réalisations.

Je tiens à souligner l'immense travail accompli par tous les employés de notre coopérative. Un grand merci également aux administrateurs de notre coopérative, qui bénévolement, s'impliquent et font part de leur connaissance afin de faire progresser notre organisme.

Andrée Roch  
Présidente

## Mot de la **directrice générale**

Chers membres,

J'ai le plaisir de vous saluer pour la toute première fois en tant que directrice générale. Déjà 5 années ont passé depuis mon arrivée au sein de la coopérative. C'est avec fierté et émotion aujourd'hui que je m'adresse à vous.

J'ai été témoin de l'évolution de notre belle entreprise au courant des dernières années. Maintenant plus que jamais, ADDA se dessine comme un pilier dans sa communauté, mais également comme un employeur de choix dans la MRC d'Autray.

Prestataire de services à domicile depuis 1998, nous contribuons à un magnifique projet de société : Chez soi pour la vie. C'est en nous répétant quotidiennement cette citation que nous déployons des efforts continus pour offrir des services de qualité dans le respect de nos utilisateurs et des proches aidants. Offrir des services qui répondent aux besoins des gens, c'est essentiel.

C'est avec écoute, empathie, reconnaissance des compétences, flexibilité et un brin d'humour que nous choisissons tous les jours de diriger cette entreprise. La pandémie a transformé le contexte actuel du travail et nous déployons tous les efforts pour suivre la danse.

Je tiens à remercier l'équipe administrative qui, au quotidien, fait de petits miracles et qui est passée maître dans la gestion de crise. L'ouverture d'esprit, votre recherche de solutions et la créativité avec laquelle vous répondez aux besoins de la clientèle, je suis reconnaissante de vous avoir à mes côtés.

Aux préposés d'aide à domicile, vous améliorez quotidiennement la vie des utilisateurs. Vous êtes des personnes ressources pour les proches aidants, les familles et le réseau de la santé.

À nos administrateurs, le temps que vous consacrez pour ADDA est précieux. Grâce à vos conseils et les orientations choisies, ADDA rayonne dans un contexte où la vie régulière tente de reprendre son cours et où le recrutement du personnel est un réel défi.

Je souhaite terminer en remerciant nos utilisateurs. Votre confiance est importante pour nous. Merci de choisir Aide à domicile d'Autray pour vos services à domicile. Merci de contribuer à faire fleurir une entreprise d'ici.

Jessyca Leclerc  
Directrice générale

## ADDA, une entreprise ancrée dans sa communauté

La coopérative de solidarité en soutien à domicile d'Autray soit Aide à domicile d'Autray complète sa vingt-quatrième année d'exploitation au 31 mars 2022. Depuis 1998, notre mission est d'offrir à la population de la MRC de D'Autray, des services en aide domestique, de répit et en assistance à la personne basés sur la qualité, la confiance et la sécurité, afin de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou en perte d'autonomie, tout en offrant des emplois valorisants et durables à nos travailleurs.

Notre vision se déploie en deux (2) volets :

- Être la référence auprès de la population pour les services d'entretien ménager et d'assistance à la personne.
- Être reconnu comme un employeur de choix dans le domaine des services d'aide à domicile.

Nous sommes présents sur l'ensemble du territoire de la MRC selon trois (3) grands secteurs :

**Secteur Berthierville** : Berthierville, Sainte-Geneviève-de-Berthier, Saint-Cuthbert, Saint-Barthélemy, Sainte-Élisabeth, La Visitation de l'Île-Dupas, Saint-Ignace-de-Loyola

**Secteur Lanoraie/Lavaltrie**

**Secteur Brandon** : Saint-Norbert, Saint-Cléophas-de-Brandon, Saint-Gabriel-de-Brandon, Saint-Gabriel, Saint-Didace, Mandeville, Saint-Damien.

Au 31 mars 2022, ADDA comptait 619 utilisateurs actifs, 54 membres travailleurs et 12 membres de soutien.

## Bilan des heures de services et ventes

ADDA offre des services à domicile soit l'aide à la vie domestique (entretien ménager régulier, préparation de repas, courses et approvisionnement), les services de grand ménage et le lavage de vitres ainsi que l'assistance personnelle et le répit aux proches aidants. ADDA est également un partenaire et prestataire de services pour le CISSS de Lanaudière. Nous offrons les mêmes services d'aide à domicile à la clientèle du CISSS qu'à notre clientèle régulière.

### Termes utilisés- description des services

**AVD léger** : Aide à la vie domestique correspond aux services d'entretien ménager régulier, préparation de repas, course et approvisionnement offert à la clientèle régulière

**AVD léger CISSS** : Aide à la vie domestique correspond aux services d'entretien ménager régulier, préparation de repas, course et approvisionnement offerts à la clientèle du CISSS (agent payeur CISSS)

**AVD lourd** : Grand ménage, lavage de vitres

**Répit** : Répit au proche aidant offert à la clientèle du CISSS (agent payeur CISSS)

**SAP** : Service d'assistance personnelle offert à la clientèle CISSS (agent payeur CISSS)

**APPUI** : Répit au proche aidant offert à la clientèle régulière et CISSS (APPUI national)

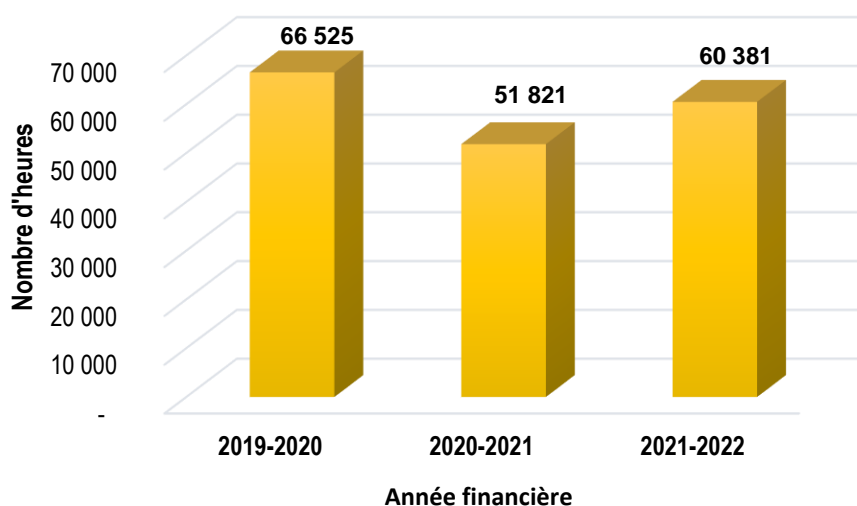
L'année 2021-2022 se termine avec une augmentation de 17% des heures globales de services en comparaison à l'année précédente. Les heures vendues en 2021-2022 sont de 60 381 heures soit une augmentation de 8560 heures depuis l'année précédente.

Malgré quelques vagues d'annulations covid-19 (employés et clientèle), l'entreprise n'a pas subi un arrêt complet des services comme vécu en 2020-2021.

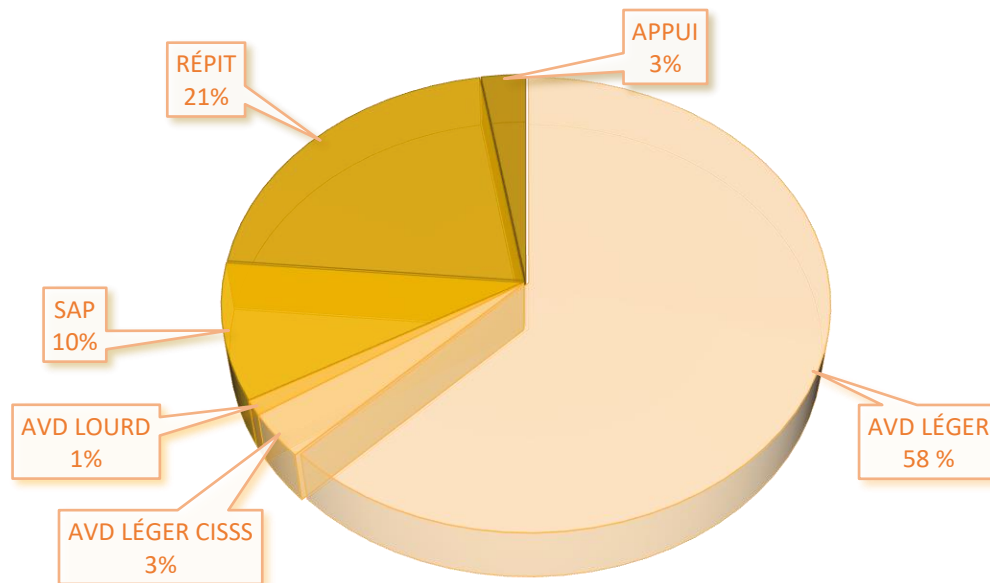
Nous pouvons observer une augmentation de 31% pour le service d'AVD léger. Le AVD léger CISSS est en diminution depuis plusieurs années. Le service de répit connaît également une augmentation de 17%. Le service de répit APPUI est en augmentation étant donné que la subvention obtenue de l'Appui national en 2021-2022 est supérieure à celle de l'année précédente. Il y a une forte demande pour les services de répit en général.

<b>Évolution du nombre d'heures vendues selon le service</b>					
<b>Services</b>	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>	<b>Progression</b>	<b>2021-2022</b>	<b>Progression</b>
AVD LÉGER	40 463	28 880	-29%	37 741	31%
AVD LÉGER CISSS	3 784	2 374	-37%	1 928	-19%
AVD LOURD	1 357	823	-39%	557	-32%
SAP	9 475	7 413	-22%	5 846	-21%
RÉPIT	10 327	10 848	5%	12 734	17%
APPUI	1 119	1 482	32%	1 574	6%
<b>Total</b>	<b>66 525</b>	<b>51 821</b>	<b>-28%</b>	<b>60 381</b>	<b>14%</b>

**Évolution globale du nombre d'heures vendues**



## Répartition des heures vendues en % pour l'année 2021-2022 par service



Les services AVD demeurent les plus importants en termes de volume d'heures pour un total de 62% des heures vendues. Nous incluons dans cette catégorie les services AVD léger, AVD léger CISSS ainsi que AVD lourd.

Les services de répit et assistance à la personne représentent 31% et le service de répit APPUI représente quant à lui 3%. L'offre globale de services en assistance personnelle représente 34% des activités de l'entreprise.

À noter qu'en 2021-2022, il y avait seulement 1 préposé en travaux lourds disponible pour desservir Lanoraie, Lavaltrie et certaines municipalités avoisinantes. Cela explique le faible pourcentage d'heures vendues pour ce service. Ne voulant pas créer un trou de services au sein de la population, ADDA a décidé de poursuivre les services en AVD lourd. ADDA prévoit l'embauche d'au moins une équipe complète pour répondre à la demande pour la période estivale et la période automnale.

Répartition des ventes selon les services		
Services	Ventes	%
AVD LÉGER	938 856 \$	58 %
AVD LÉGER CISSS	349 529 \$	3 %
AVD LOURD	15 471 \$	1 %
SAP	173 335 \$	10 %
RÉPIT	377 306 \$	21 %
APPUI	50 656 \$	3 %

En poursuivant notre mission d'entreprise, les services sont offerts en priorité aux personnes âgées de 65 ans et plus, et aux personnes en perte d'autonomie. Pour l'année 2021-2022, cette orientation a été respectée. Les heures de services desservies au groupe d'âge 65 ans et plus représentent 88% des heures totales vendues.

<b>Heures de services en fonction du type de clientèle</b>			
<b>Services</b>	<b>65 ans et plus</b>	De 50 à 64 ans	Moins de 50 ans
AVD LÉGER	33 067	2 709	1 867
AVD LÉGER CISSS	1 143	785	-
AVD LOURD	537	11	3
SAP	4 891	531	424
RÉPIT	12 103	257	375
APPUI	1 544	30	-
<b>Total</b>	<b>53 284</b>	4 322	2 669

Le tableau suivant démontre la répartition des heures de services en fonction du secteur. Il détaille également le nombre de préposés par secteur. Le secteur de Berthierville incluant 7 municipalités est le secteur le plus important en termes de volume d'heures et en nombre d'employés.

<b>Heures de services en fonction du secteur</b>		
<b>Secteurs</b>	<b>Nombre d'heures</b>	<b>Nombre de préposés</b>
Berthierville	34 104	22
Brandon	19 501	20
Lanoraie/Lavaltrie	14 694	18
Autres	48	-

## **Faire affaire avec une entreprise d'économie sociale**

### **PEFSAD**

Le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) permet aux utilisateurs de bénéficier d'une réduction du tarif horaire pour des services à domicile offerts par une entreprise d'économie sociale. Ces services incluent notamment l'entretien ménager, la lessive, la préparation des repas, l'approvisionnement et les courses.



Le programme offre une aide fixe de 4 \$ par heure de service à toute personne admissible. À ce montant peut s'ajouter une aide variable établie selon votre âge, votre revenu et votre situation familiale. L'utilisateur paie ensuite la différence entre le tarif horaire de l'entreprise et le montant total de l'aide accordée.

Le tableau suivant illustre le nombre d'utilisateurs par tranche de subvention qui ont bénéficié des services d'ADDA pendant l'année 2021-2022. Il existe 9 paliers de subvention au PEFSAD. La Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) détermine la subvention attribuée à chaque utilisateur selon le revenu du ménage. Près de 34% de notre clientèle bénéficie du plus haut palier de subvention disponible au PEFSAD.

<b>Paliers</b>	<b>Subvention</b>	<b>Nombre d'utilisateurs</b>
1	4,00 \$	128
2	5,78 \$	11
3	7,56 \$	16
4	9,34 \$	20
5	11,12 \$	20
6	12,90 \$	20
7	14,68 \$	42
8	16,46 \$	108
<b>9</b>	<b>18,24 \$</b>	<b>251</b>

### **Sources de revenus**

Les revenus de l'entreprise proviennent de trois principales sources soit la portion des services déboursée par les utilisateurs, les services payés par les référents ainsi que le PEFSAD.

Les référents qui font affaire avec ADDA sont les suivants :

- Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière;
- L'appui national pour les proches aidants d'aînés;
- Le Fonds Familiprix;
- Le réseau des aidants naturels d'Autray (RANDA).

Le tableau suivant illustre les différentes sources de revenus ainsi que la proportion de chaque source selon le revenu total figurant aux états financiers.

<b>Sources</b>	<b>Revenus</b>	<b>% du revenu total</b>
Utilisateurs	433 382 \$	27 %
Référents	610 585 \$	38 %
PEFSAD	547 670 \$	34 %

Pour l'année 2021-2022, nous avons offert 1574 heures de répit aux proches aidants de notre MRC. Les services ont rejoint 46 proches aidants.

Le financement de l'Appui pour l'année 2021-2022 représente 55 000\$. Un montant de 2000\$ avait été autorisé afin de mettre en place des trousse de stimulation pour le projet Mon répit, ma santé. Le montant réel utilisé pour les trousse de stimulation est de 1817\$. Plus de 20 trousse de stimulation ont été distribuées dans l'année.

Chaque année, ADDA démontre sa capacité à déployer ce beau projet et à en faire la promotion aux intervenants du réseau de la santé ainsi que sur différentes plates-formes numériques (Facebook, site internet, CTRB). Un vidéo de promotion a été diffusé sur notre page Facebook @addautray

Voir le tableau ci-dessous pour l'évolution du financement de l'appui dans les 4 dernières années :

Évolution du financement				
Années	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
<b>Financement</b>	23 693 \$	30 000 \$	40 000 \$	55 000 \$
<b>Heures de services</b>	903	1119	1392	1574
<b>Proches aidants</b>	26	40	38	46

## Fonds Familiprix

La mission du Fonds d'aide Familiprix est de soutenir des actions qui visent à améliorer la qualité de vie de la collectivité et ayant un impact sur les différents aspects de la vie des personnes âgées ou perte d'autonomie sur le territoire de l'Aide à domicile D'Autray, et ce, dans une perspective d'aider au maintien à domicile des personnes âgées ou en perte d'autonomie, qui sont démunies, là où ils ont leurs habitudes, leurs amis, leurs voisins et leurs souvenirs.

Les sommes recueillies pourront servir à l'une ou plusieurs des actions suivantes :

- Acheter de l'équipement nécessaire à l'exécution des travaux ;
- Offrir un service d'aide alimentaire d'urgence;
- Offrir un service de grand ménage nécessaire avant des services d'entretien ménager régulier ;
- Offrir des services d'entretien ménager à court ou moyen terme selon le besoin;
- Offrir des services d'assistance personnelle.

Au 1<sup>er</sup> avril 2021, le solde d'ouverture du Fonds Familiprix était de 6014,70\$. Au 31 mars 2022, le Fonds s'élevait à 6739,79\$.

En raison de la pandémie, il n'y a pas eu de collecte de fonds cette année. Toutefois, nous avons reçu 131 parts sociales d'utilisateurs en don. Nous avons également reçu plusieurs autres dons monétaires de personnes externes à l'entreprise. Les dons ont permis de maintenir les opérations

du fonds. ADDA a soutenu plusieurs utilisateurs via le Fonds par des services gratuits ou par l'achat de matériel afin que le préposé d'aide à domicile puisse faire l'entretien du domicile avec des équipements adéquats.

Voici le détail de l'utilisation du fonds :

- Achat de matériel: 24,12\$
- 16 heures de service en AVD lourd: 208,22\$
- 16 heures de service en répit: 515,88\$

Pendant l'année, plusieurs communications ont été envoyées aux différents Familiprix de la MRC afin de maintenir un partenariat durable. ADDA a également fait la demande de calendriers 2022-2023 pour les distribuer à sa clientèle. Une collecte de fonds est prévue à l'automne 2023.

### Qui peut faire une demande d'aide?

Toute personne de 65 ans et plus ou en perte d'autonomie, qui se retrouve en difficulté financière temporaire ou à long terme, qui habite sur le territoire de la MRC de D'Autray ou dans la municipalité de Saint-Damien. Pour être admissible aux services, vous devez être un membre utilisateur d'Aide à domicile d'Autray.



## Bilan des ressources humaines

### 1. Main d'œuvre

Au 31 mars 2022, nous comptons 67 employés soit 36 préposés en aide à la vie domestique, 21 préposés en assistance personnelle/répit, 3 préposés en travaux lourds et 7 employés du personnel administratif.

Le tableau suivant démontre une forte augmentation du nombre d'employés pour l'année 2020-2021 comparativement à l'année 2019-2020. Malgré les contraintes de la pandémie, nous avons effectué plusieurs embauches et nous avons un large bassin de candidatures pour les différents postes disponibles dans l'entreprise. Toutefois, l'année 2021-2022 a été marquée par une rétention du personnel plus difficile étant donné la situation de pénurie de main-d'œuvre grandissante et le marché de l'emploi qui devient de plus en plus concurrentiel. À noter qu'en 2020-2022, nous sommes dans une situation économique de plein emploi.

Évolution du nombre d'employés	
Années en date du 31 mars	Nombre d'employés
2019-2020	64
2020-2021	87
2021-2022	67

## 2. Portrait de l'équipe au 31 mars 2022

Conseil d'administration : 9 administrateurs

Numéro de siège	Nom des administrateurs	Titre et catégorie de membre	Élection
1	Poirier, Yvon	Trésorier- Membre de soutien	2022 (en élection)
2	Gagnon, Christian	Vice-président- Membre de soutien	2023
3	Roch, Andrée	Présidente- Membre de soutien	2022 (en élection)
4	Bourcier, Ghislaine	Secrétaire- Membre utilisateur	2022 (en élection)
5	Michaud, Pierre	Membre travailleur	2023
6	Michaud, Mélissa	Membre travailleur	2023
7	Vigneault, Madeleine	Membre utilisateur	2023
8	Savoie, Jean-Claude	Membre utilisateur	2022 (en élection)
9	Gosselin, Marie-Josée	Membre travailleur	2022 (en élection)

Personnel administratif : 7 employés

Nom de l'employé	Fonction	Ancienneté
Lortie, Benoît	Directeur général	8 ans
Leclerc, Jessyca	Directrice adjointe	4 ans
Rousseau, Stéphanie	Coordonnatrice aux opérations	1 an
Turpin, France	Commis-comptable	2 ans
Thibault, Linda	Formatrice	19 ans
Michaud, Mélissa	Agente à l'affectation	5 ans
Gagné-Dénoimé, Émélie	Agente à l'affectation	Arrivée en cours d'année

Préposés aide à domicile : aide à la vie domestique

Nom de l'employé	Secteur	Ancienneté
Arcand, Manon	Lanoraie/Lavaltrie	1 an
Baribeau, Denise	Berthierville	21 ans
Blanchard, Patrick	Lanoraie/Lavaltrie	1 an
Blanchette, Nathalie	Lanoraie/Lavaltrie	11 ans
Brabant, Michelle	Lanoraie/Lavaltrie	Arrivée en cours d'année
Brûlé, Louise	Berthierville	12 ans
Burelle, Agnès	Brandon	5 ans
Campion, Lyne	Lanoraie/Lavaltrie	3 ans
Charbonneau, Sindy	Lanoraie/Lavaltrie	Arrivée en cours d'année
Desaulniers, Manon	Berthierville	8 ans

Préposés aide à domicile : aide à la vie domestique (suite)

Nom de l'employé	Secteur	Ancienneté
Doucet, Marie-Julie	Brandon	3 ans
Ferland, Denise	Berthierville	1 ans
Forest, Marie-Claude	Lanoraie/Lavaltrie	Arrivée en cours d'année
Gosselin, Marie-Josée	Berthierville	3 ans
Lajoie, Murielle	Brandon	Arrivée en cours d'année
Lamarre, Mélanie	Brandon	3 ans
Lamoureux, Sylvie	Berthierville	2 ans
Lavergne, Sylvie	Brandon	2 ans
Lavoie, Sylvie	Lanoraie/Lavaltrie	12 ans
Lavoie, Suzanne	Brandon	Arrivée en cours d'année
Mallet, Sophie	Berthierville	1 an
Mayer, Mélanie	Berthierville	4 ans
Michaud, Pierre	Berthierville	23 ans
Nadeau, Anne-Marie	Brandon	3 ans
Paquin, Josée	Brandon	10 ans
Perreault, Nicole	Berthierville	20 ans
Piché, Caroline	Lanoraie/Lavaltrie	4 ans
Pietroniro, Mario	Lanoraie/Lavaltrie	8 ans
Prescott, Linda	Brandon	17 ans
Prescott, Louisa	Brandon	11 ans
Roy, Caroline	Lanoraie/Lavaltrie	8 ans
Sarrazin, Guylaine	Brandon	7 ans
Savage, Cathy	Brandon	Arrivée en cours d'année
Savoie, Lucie	Brandon	Arrivée en cours d'année
Théorêt, Louise	Brandon	2 ans
Tourigny, Guylaine	Lanoraie/Lavaltrie	7 ans

Préposés aide à domicile : assistance à la personne, répit, répit accompagnement

Nom de l'employé	Secteur	Ancienneté
Allard, Lisette	Berthierville	8 ans
Beaudoin, Cindy	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Bélanger, Mélissa	Brandon	4 ans
Belleville, Denise	Berthierville	20 ans

Préposés aide à domicile : assistance à la personne, répit, répit accompagnement (**suite**)

Nom de l'employé	Secteur	Ancienneté
Boivin, Marie-Pier	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Castonguay, Marie-ève	Brandon	2 ans
Corriveau, Nancy	Berthierville	15 ans
Courbin, Ghislaine	Lanoraie/Lavaltrie	3 ans
Darsigny, Marie-ève	Lanoraie/Lavaltrie	Arrivée en cours d'année
Daviault-Campeau, Stéphanie	Brandon	1 an
Desrosiers, Jacynthe	Berthierville	1 an
Fillion, Cindy	Lanoraie/Lavaltrie	Arrivée en cours d'année
Goulet, Manon	Brandon	2 ans
Gravel, Manon	Brandon	2 ans
Lajeunesse, Denise	Brandon	1 an
Lavigne, Nellia	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Loyer, Marilyne	Lanoraie/Lavaltrie	1 an
Munari, Émilie	Berthierville	4 ans
Paris, Lucie	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Paquette, Linda	Berthierville	3 ans
Underwood, Sonya	Lanoraie/Lavaltrie	13 ans

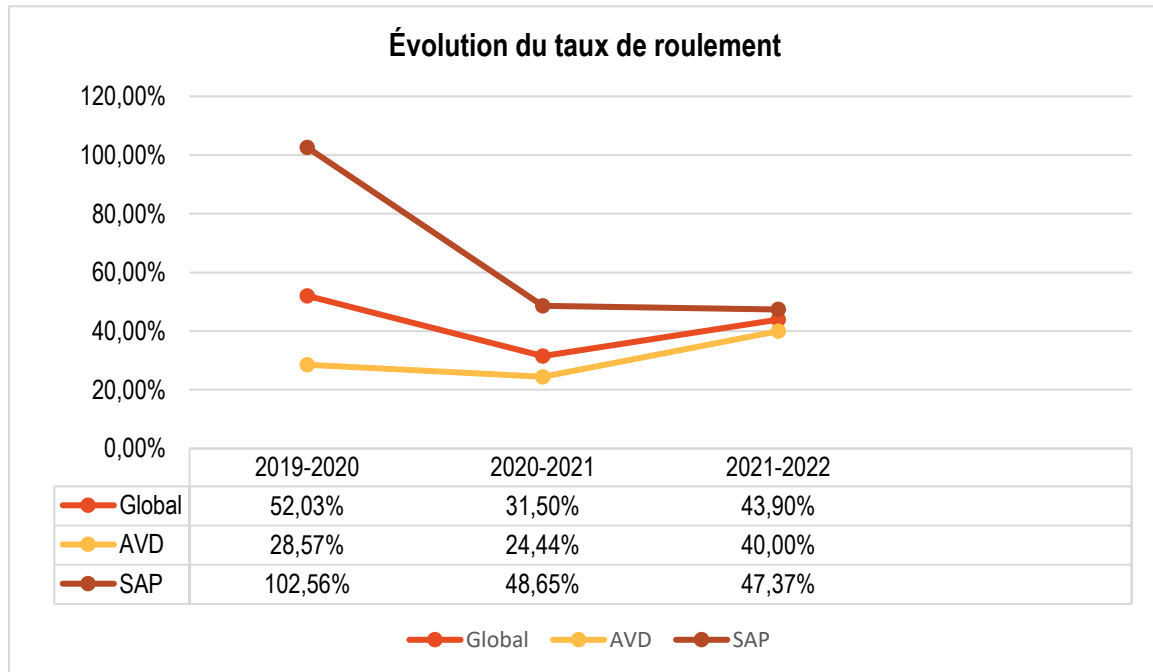
Préposés aide à domicile : travaux lourds- grand ménage et vitres

Nom de l'employé	Secteur	Ancienneté
Picard, Denis	Berthierville	4 ans
Gagnon, Jean-François	Lanoraie/Lavaltrie	2 ans
Hénault, Michel	Berthierville	1 an- occasionnel

### 3. Taux de roulement

Le graphique suivant présente les fluctuations du taux de roulement global du personnel de 2019 à 2022.

Le taux de roulement global en 2019-2020 était à 52,03%, en 2020-2021 de 31,50% et en 2021-2022 de 43,90%. Beaucoup d'actions ont été posées dans les dernières années afin d'améliorer les conditions de travail des membres travailleurs ainsi que l'expérience employé dès l'embauche.



**\*À noter que la catégorie AVD englobe les services de AVD léger, AVD léger CISSS et AVD lourd. La catégorie SAP englobe les services d'assistance personnelle et de répit.**

Nous avons repensé notre stratégie de fidélisation des employés en nous assurant de maintenir l'intérêt du travailleur pour l'emploi tout au long de l'année par l'entremise d'un nouveau processus d'intégration du personnel, d'événements sociaux, d'une infolettre ADDA via Cyberimpact et de capsules informatives sous forme de courtes vidéos. Nous avons mis de l'avant un modèle de gestion des ressources humaines basé sur l'écoute.

Nous avons, entre autres, étudié les horaires des préposés d'aide à domicile afin de diminuer le kilométrage qu'ils doivent effectuer dans une journée de travail et ainsi atténuer les dépenses d'essence liées à l'emploi.

Nous avons prôné la conciliation travail-famille et la flexibilité de nos horaires de travail. Chez ADDA, il existe des emplois à temps partiel et à temps plein. Nous observons un engouement significatif pour des emplois à temps partiel.

Nous préférons offrir un emploi qui correspond aux besoins de nos employés et aux futurs candidats. Notre objectif est de maintenir un modèle d'affaires assez flexible afin de s'adapter au marché de l'emploi actuel en définissant davantage nos critères d'embauche, mais également en apportant une

attention plus particulière aux besoins de nos préposés autant dans leur travail que dans leur vie personnelle.

La pandémie a eu des effets négatifs sur la santé mentale et le bien-être de la population. Il est donc primordial pour ADDA d'être un pilier pour ses employés et une ressource vers laquelle ils peuvent s'appuyer à tout moment.

Parallèlement aux actions posées mentionnées ci-dessus, nous avons repensé notre stratégie de recrutement en définissant plus précisément notre candidat cible ce qui nous permet de recruter du personnel qui a des valeurs en cohésion avec celle de l'entreprise. Lors de l'entrevue d'embauche, les questions sont plus précises et ont pour objectif d'évaluer la personnalité du candidat, les aptitudes et les expériences en lien avec l'emploi. Cette stratégie nous permet de nous assurer que la personne choisie adhère à la mission de l'entreprise, comprend la nature de l'emploi ainsi que les différents enjeux qui peuvent se dresser dans le cadre de son emploi chez ADDA.

Inspirer le changement d'une culture organisationnelle prend du temps. Faire adhérer les employés à ce vent de changement requiert des actions concertées qui s'échelonnent sur plusieurs années.

#### 4. Départs

Le tableau ci-dessous permet de visualiser le nombre de départs selon les années d'ancienneté cumulées lors du départ. Dans les dernières années, nous pouvons observer que la majorité des employés quittent 1 à 2 années après leur embauche. Il est toutefois intéressant d'observer qu'à partir de la 2<sup>e</sup> année de service, le nombre de départ diminue significativement.

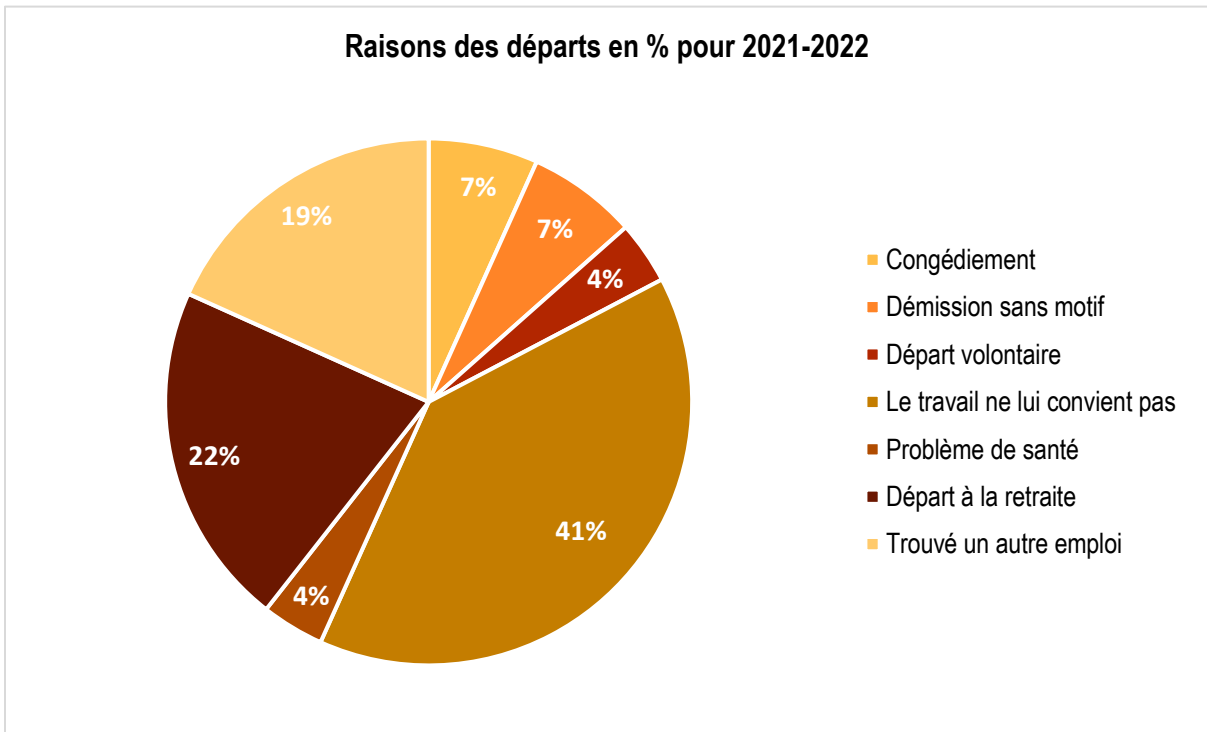
Nous constatons que les employés développent un sentiment d'appartenance envers l'entreprise après la 2<sup>e</sup> année de service. Suite à la 2<sup>e</sup> année de service, ils se sentent confortables dans leur emploi et ils y demeurent à long terme.

Pour l'année 2021-2022, nous observons un plus grand nombre de départs dans la catégorie 2-3 ans de service. La nature de l'emploi ne convenait plus et les employés ont quitté pour d'autres défis.

Nombre de départs selon l'ancienneté (tout motif confondu)													
Années	Nombre de départs	Nombre d'années d'ancienneté											
		0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8	8-9	9-10	10-11	+11
2019-2020	32	19	6	1	0	0	0	1	0	0	0	1	4
2020-2021	20	15	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
2021-2022	27	13	2	5	1	1	1	2	0	1	0	0	1



Les raisons des départs pour l'année 2021-2022 sont compilées selon 7 grandes catégories. Celles-ci sont illustrées dans le graphique ci-dessous.



#### Légende (charte de couleurs)

- Congédiement : 7%
- Démission sans motif : 7%
- Départ volontaire : 4%
- Le travail ne lui convient pas : 41%
- Problème de santé : 4%
- Départ à la retraite : 22%
- Trouvé un autre emploi : 19%

Nous pouvons constater que 41% des préposés quittent parce que le travail ne leur convient pas (nature de l'emploi). Les raisons peuvent être au niveau des tâches à effectuer pendant le service ou le travail qui est considéré comme trop exigeant physiquement. Parmi les départs, 19% des employés ont quitté ADDA pour occuper un emploi dans une autre entreprise. Le tableau démontre également que les départs à la retraite ont un impact considérable sur le mouvement des employés avec 22% pour l'année 2021-2022.

En 2021-2022, l'embauche de personnel permet de combler les départs à la retraite. Toutefois, l'embauche n'est pas assez suffisante pour couvrir le développement des activités de l'entreprise. Les départs à la retraite continueront pour l'année 2022-2023.

## 5. Embauche

Dans le tableau ci-dessous, nous pouvons observer les différentes embauches de 2021 à 2022, par secteur ainsi que par service. Nous avons embauché 24 nouveaux préposés en totalité pendant l'année. Le secteur le plus difficile à combler en termes d'embauche SAP est celui de Brandon et pour les emplois en AVD c'est celui de Berthierville. Nous allons donc intensifier et mieux définir nos stratégies de recrutement particulièrement dans ces deux secteurs, selon le besoin de l'entreprise.

De plus, afin de répondre à un besoin de répit grandissant de la population proche aidante de la MRC, ADDA a créé une nouvelle catégorie d'emploi soit le répit accompagnement. Le répit accompagnement permet d'assurer une présence à domicile en offrant un répit surveillance constante ou un répit stimulation grâce à des préposés qui souhaitent seulement exercer précisément ce type de tâches. Le préposé en répit accompagnement ne peut poser aucun acte délégué.

<b>Nombre d'embauches par secteur par service en 2021-2022</b>				
Secteur	Services			
	AVD LÉGER	AVD LOURD	SAP	RÉPIT ACC
Berthierville	3	0	3	1
Brandon	6	0	0	1
Lanoraie/Lavaltrie	6	0	4	0

## 6. Formations

En 2021-2022, ADDA a offert aux nouveaux employés 1227 heures de formation via son programme d'accueil et intégration. Ce programme inclut les heures de formation théorique, formation pratique ainsi que le jumelage entre deux préposés. Le jumelage a lieu à domicile et permet au nouvel employé de se familiariser avec son environnement de travail ainsi que les tâches à accomplir.

Le programme apprentissage en milieu de travail- Préposé d'aide à domicile est offert aux employés ayant complété leur période de probation. La formation permet l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle délivré par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité Sociale. Deux employés ont bénéficié de ce programme.

La formation adéquation des préposés aux AVQ du Québec pour les EÉSAD comprend 8 compétences et permet d'offrir des services d'assistance personnelle à domicile. Les tâches que le préposé peut accomplir varient de l'aide aux soins d'hygiène, à l'habillement, en passant par l'alimentation ou l'aide au lever et au coucher des usagers. Nous avons inscrit 3 employés à la formation FAPAQE, 2 des employés ont complété la formation et obtenu leur certification.

Notre formatrice et responsable des ouvertures de dossiers a également suivi une formation de 15 heures intitulée « Intervention auprès des familles ». La formation amène le participant à analyser le

fonctionnement de la dynamique familiale et à adapter leurs interventions à chaque type de famille. Cette formation est en lien avec le travail social, qui est très à propos dans notre contexte de travail.

Voici le tableau des formations offertes en 2021-2022 :

<b>Heures de formations aux préposés d'aide à domicile</b>		
Nom de la formation	Services	
	AVD	SAP
Accueil & intégration	609 heures	618 heures
Programme apprentissage en milieu de travail	100 heures	-
Formation adéquation des préposés aux AVQ du Québec pour les EÉSAD (FAPAQE)	-	409 heures

## 7. Amélioration des conditions de travail et avantages sociaux

En octobre 2021, un ajustement important de l'échelle salariale en vigueur a été fait afin d'offrir des salaires plus concurrentiels. Entre autres, le salaire de base est passé de 16,25\$ à 17,50\$, ce qui représente une hausse de 1,25\$/heure. Chaque changement d'échelon entraîne une augmentation salariale de 0,25\$/heure. Un préposé à temps plein changera donc d'échelon plus rapidement.

Le tableau suivant présente la nouvelle échelle salariale adoptée :

Heures travaillées	0	1560	3120	4 680	6 240	7 800
<b>Léger</b>	17,50 \$	17,75 \$	18,00 \$	18,25 \$	18,50 \$	18,75 \$
<b>Lourd</b>	18,75 \$	19,00 \$	19,25 \$	19,50 \$	19,75 \$	20,00 \$
<b>Répît acc.</b>	18,75 \$	19,00 \$	19,25 \$	19,50 \$	19,75 \$	20,00 \$
<b>SAP/Répît</b>	19,50 \$	19,75 \$	20,00 \$	20,25 \$	20,50 \$	20,75 \$

De plus, une rétroaction a été versée à tous les préposés d'aide à domicile en emploi pour la période du 1<sup>er</sup> mai 2021 au 24 octobre 2021.

Le 1<sup>er</sup> novembre 2021, nous avons fait l'ajout d'une 3<sup>e</sup> journée maladie pour l'ensemble des membres travailleurs. Chaque membre travailleur a désormais 3 journées de congés mobiles (21 heures) ainsi que 3 journées de congés maladies (21 heures).

ADDA met également de l'avant des emplois flexibles et donc, nous sommes dans l'embauche active de personnel à temps partiel ou de candidats à la retraite qui souhaitent effectuer un retour au travail. Pour un travailleur actuel qui souhaite entamer une pré-retraite et diminuer ses heures de travail, il est également possible de le faire selon un calendrier déterminé avec la coordonnatrice aux opérations.

Le gouvernement a octroyé une prolongation de la bonification aux préposés d'aide à domicile de 8% jusqu'au 14 mai 2022. Compte tenu de la situation financière de l'entreprise, il n'était pas possible pour ADDA d'assumer cette bonification après le 14 mai 2022.

En raison de l'inflation et de la hausse du prix de l'essence, ADDA a augmenté son allocation kilométrique de 0,48\$/kilomètre à 0,52\$/kilomètre. Nous sommes conscients que les préposés d'aide à domicile travaillent sur la route et que la hausse du prix de l'essence est une variable importante dans la planification d'un budget. Il y a donc eu travail significatif dans les routes des préposés afin de diminuer le nombre de kilomètres parcourus dans une journée. Ce travail a été fait par les agentes à l'affectation pour chaque préposé.

Il est important de mentionner qu'ADDA couvre un large territoire. Il est donc important de cibler nos embauches afin que celles-ci soient représentatives des besoins de la clientèle dans chacune des 13 municipalités desservies par ADDA.

## Bilan des réalisations

### 1. Changement de direction

Lors de la précédente assemblée générale annuelle, le directeur général M. Benoît Lortie avait annoncé sa retraite. Sa dernière journée de travail fut le 31 mars 2022. Le conseil d'administration a choisi Mme Jessyca Leclerc pour assumer le rôle de la direction générale.

### 2. Projet accessibilité pour personnes à mobilité réduite

Afin de rendre accessibles nos bureaux pour les personnes à mobilité réduite, ADDA a déposé une demande d'aide financière pour la réalisation de son projet : ADDA accueillante pour tous. Le projet a été accepté et une subvention du Fonds pour l'accessibilité d'un montant de 34 179\$ a été versée à l'entreprise pour la réalisation des travaux suivants :

- Construction d'une rampe extérieure;
- Installation d'une nouvelle porte d'entrée accessible;
- Asphaltage pour place de stationnement pour personne à mobilité réduite.

En raison d'un calendrier chargé de l'entrepreneur : Les Gestions Techniques M.D. Inc., les travaux ont débutés à l'automne 2021 et se poursuivront à l'été 2022.

### 3. Caisse Desjardins de d'Autray, un partenaire de choix

ADDA a mis en place une grande campagne afin d'informer la population des services à domicile en temps de pandémie. L'objectif de cette campagne est de briser l'isolement auprès des personnes afin qu'elles acceptent l'aide à domicile. L'entreprise souhaite également promouvoir le mouvement Chez soi pour la vie. La campagne porte le nom : ADDA chez soi et a été déployée à compter de la semaine du 2022-03-22 pour 12 semaines consécutives. La campagne a également pour objectif la création d'une quinzaine d'emplois permanents en aide à la vie domestique.

ADDA a formulé une demande de partenariat à la Caisse Desjardins de d'Autray pour un financement correspondant à 25% de la campagne. Notre demande a été acceptée et ADDA a reçu un financement de 1500\$. Nous remercions la caisse de s'impliquer dans des projets significatifs au sein de sa communauté.



Voici le visuel de la campagne ADDA chez soi (carton publicitaire):



## DÉCOUVREZ L'AVANTAGE ADDA

**Nous offrons des services d'aide à la vie domestique :** entretien ménager, préparation de repas, service de courses et accompagnement dans les défis du quotidien (organisation de la papeterie, planification de la liste d'épicerie, etc.), aux aînés, aux personnes en perte d'autonomie, aux proches aidants d'aînés et à toute personne qui en exprime le besoin.

OFFRIR UN SERVICE HUMAIN

MAINTENIR À DOMICILE NOS AÎNÉS LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE

**#ADDA CHEZ SOI**

RÉPANDRE LE BONHEUR AU DOMICILE DES GENS

DISTRIBUER LES SOURIRES

Devenez un nouveau client chez ADDA et obtenez  
**UN SERVICE GRATUIT\***

CODE : ADDA22



Date limite  
1<sup>er</sup> juin 2022  
\*Voir modalités  
avec ADDA

450 404-2219 poste 2

info@addautray.com

f addautray



Fiers partenaires

 **Desjardins**  
Caisse de D'Autray

 **familiprix**  
Familiprix de D'Autray

Nos préposés d'aide à domicile sont présents partout sur le territoire pour la population de la MRC de d'Autray.  
**ADDA est une entreprise d'ici, qui fleurit près de chez vous.**  
Encouragez local!

#### **4. Représentations externes**

##### Capsules informatives à CTRB

La direction a été présente sur les ondes de CTRB via Zoom ou en présentiel chaque premier mardi du mois. Plusieurs sujets ont été abordés :

- Explication des différents services offerts et calendrier des services;
- Projets en cours;
- Campagne de publicité;
- Recrutement et embauche de personnel;
- Profil des emplois chez ADDA;
- Partenaires et commanditaires.

##### Les EÉSAD de Lanaudière

ADDA a poursuivi son partenariat avec les EÉSAD de Lanaudière suivantes : la Coopérative de solidarité de services à domicile de la MRC de Joliette, la Coopérative d'aide à domicile des Moulins et la Coopérative de solidarité en soutien à domicile de l'Assomption.

##### Réseau des entreprises d'économie sociale en aide à domicile

ADDA est membre du Réseau des EÉSAD et participe à toutes les réunions Midi-info du réseau qui a lieu une fois par mois via ZOOM ainsi qu'à l'assemblée générale annuelle.

##### Table de soutien à domicile d'Autray

ADDA fait partie de la table SAD et participe aux différentes réunions inscrites au calendrier. ADDA fait partie de deux sous-comités soit le comité mission possible qui veille au rayonnement des services de soutien à domicile auprès des partenaires ainsi que le comité de déménagement qui offre un service d'urgence de derniers recours via les intervenants du réseau. Ce service n'est pas offert au grand public. Les intervenants de la table SAD doivent s'adresser au comité pour déposer une demande.

## Planification des activités pour 2022-2023

### Développement des affaires

- Déploiement de la campagne ADDA chez soi : promouvoir les services offerts par ADDA et briser l'isolement des personnes âgées, démunies et vulnérables;
- Lancement d'une collecte de fonds en partenariat avec les Familiprix de la MRC (Fonds Familiprix);
- Recherche de partenariats durables et de subventions autres afin d'offrir un panier de services plus complet à la population de la MRC;
- Poursuite du projet Trousse de stimulation pour tous les préposés d'aide à domicile-assistance personnelle et répit;

### Ressources humaines

- Plan d'action pour diminuer le taux de roulement des employés de 2 ans d'ancienneté et moins;
- Plan d'action pour maintenir le lien d'emploi lors d'arrêts maladies afin d'offrir un support aux employés concernés;
- Capsules informatives aux employés via l'infolettre ADDA;
- Évaluation des différents programmes ou politiques disponibles sur le marché de l'emploi actuel afin de continuer d'améliorer les conditions de travail des membres travailleurs;
- Mise en place de campagnes d'autofinancement afin de mobiliser les employés au sein de leur entreprise dans l'objectif de créer un Fonds consacré à la reconnaissance du travail des préposés d'aide à domicile.

### Marketing de l'emploi

- Création et lancement d'une nouvelle campagne de recrutement – 1 année;  
Nouveau concept à long terme, création d'une histoire, diffusion plates-formes numériques
- Actualiser nos offres d'emploi.

### Service à la clientèle

- Mise en place de la facturation électronique pour tous les utilisateurs qui souhaitent recevoir leur facturation par courriel (virage vert);
- Nouveau projet de carte/vœux de Noël pour utilisateurs qui vivent de l'isolement pendant la période des fêtes;
- Offre du service de travaux lourds annuellement;

### Bâtisse, aménagement extérieur

- Finalisation des travaux d'accessibilité pour personnes à mobilité réduite;
- Finalisation des travaux sur le garage si la situation financière le permet.