

# Rapport d'activités

2022  
2023

Coopérative de solidarité de  
soutien à domicile d'Autray

---

Œuvrant sous le nom :  
Aide à domicile d'Autray



## Sommaire

Mot du président .....	3
Mot de la direction générale .....	4
ADDA, une entreprise ancrée dans sa communauté .....	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 2023 .....	12
3. Taux de roulement .....	15
4. Départs .....	16
6. Formations .....	18
7. Amélioration des conditions de travail et avantages sociaux .....	19
Bilan des réalisations .....	20
1. Investissement technologie : Initiative alvéole.....	20
3. Caisse Desjardins de d'Autray, un partenaire de choix .....	21
4. Campagne de recrutement : Bien plus qu'un travail.....	22
1. Choisis une carrière à ton image.....	22
2. Choisis une carrière humaine et valorisante .....	22
3. Choisis un employeur complice de ta qualité de vie.....	22
5. Clôture du projet accessibilité pour personnes à mobilité réduite .....	23
4. Représentations externes .....	23
Planification des activités pour 2023-2024 .....	24

## Mot du président

Nous sommes heureux de terminer l'année 2022-2023 avec fierté et reconnaissance. Marquée par différents défis, cette année aura été une façon positive de démontrer que ADDA est une coopérative bien établie et prête à faire la différence dans la communauté.

Nous croyons que la réussite est le résultat d'un travail d'équipe. Passant par les préposés d'aide à domicile, les membres de l'équipe administrative et les administrateurs qui ont tous un impact considérable dans la poursuite de notre mission à travers les années.

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.

La quête de cette mission serait impossible sans la fidélité de nos utilisateurs, qui mettent leur confiance entre nos mains pour leur service d'entretien ménager, de répit et d'assistance à la personne. Les préposés s'intègrent à leur quotidien, leur famille, leur intimité, ce qui est un précieux privilège.

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.

Yvon Poirier  
Président

## Mot de la **direction générale**

Chers membres,

L'année qui se termine a été riche de défis, de projets et de grands accomplissements dont nous sommes extrêmement fiers.

L'entreprise se devait de continuer d'évoluer dans un contexte où le marché de l'emploi change à une vitesse incroyable et où l'inflation affecte toutes les sphères de nos activités. Pénurie de main-d'œuvre et hausse des coûts... le défi était grand, mais nous aimons les défis.

Nous avons abordé ces défis comme une opportunité de demeurer centré sur l'essentiel, nos membres. Pour ADDA, l'objectif premier est **d'assurer la pérennité de l'entreprise** pour les membres utilisateurs qui bénéficient de nos services, mais également pour nos membres travailleurs.

L'optimisation de nos processus, la réduction de nos coûts internes, la visibilité de nos projets, le recrutement de nouvelles aides à domicile et l'augmentation des heures de services offertes à la population font en sorte qu'au terme de cette année, l'entreprise est en pleine croissance. C'est avec **une grande fierté** que nous constatons les résultats d'une année d'efforts **concertés**.

Au quotidien, nous avons célébré de petites et grandes victoires.

Derrière ce succès, il y a énormément d'heures de travail, mais il y a surtout nos gens. Ce sont nos gens qui font la force de notre entreprise; les aides à domicile, le personnel administratif, le conseil d'administration et nos précieux partenaires.

À l'aube de cette nouvelle année financière, nous concentrons nos efforts afin d'améliorer la qualité de vie et le bien-être de nos membres travailleurs. L'amélioration des conditions de travail sera au cœur de nos actions afin de continuer à nous positionner comme un employeur de choix dans le secteur de la santé au sein de notre MRC.

La confiance de nos membres utilisateurs est **tangible et inspirante**. Nous continuons de développer nos services tout en demeurant à l'écoute des besoins.

Un nouveau chapitre débute pour ADDA.

Merci à tous pour votre confiance et votre implication. Continuons ensemble de faire fleurir cette belle entreprise.

Jessyca Leclerc  
Directrice générale

Stéphanie Rousseau  
Directrice générale par intérim

## 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-cinquième année d'exploitation au 31 mars 2023. 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 2023, ADDA comptait 582 utilisateurs actifs, 66 membres travailleurs et 5 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)

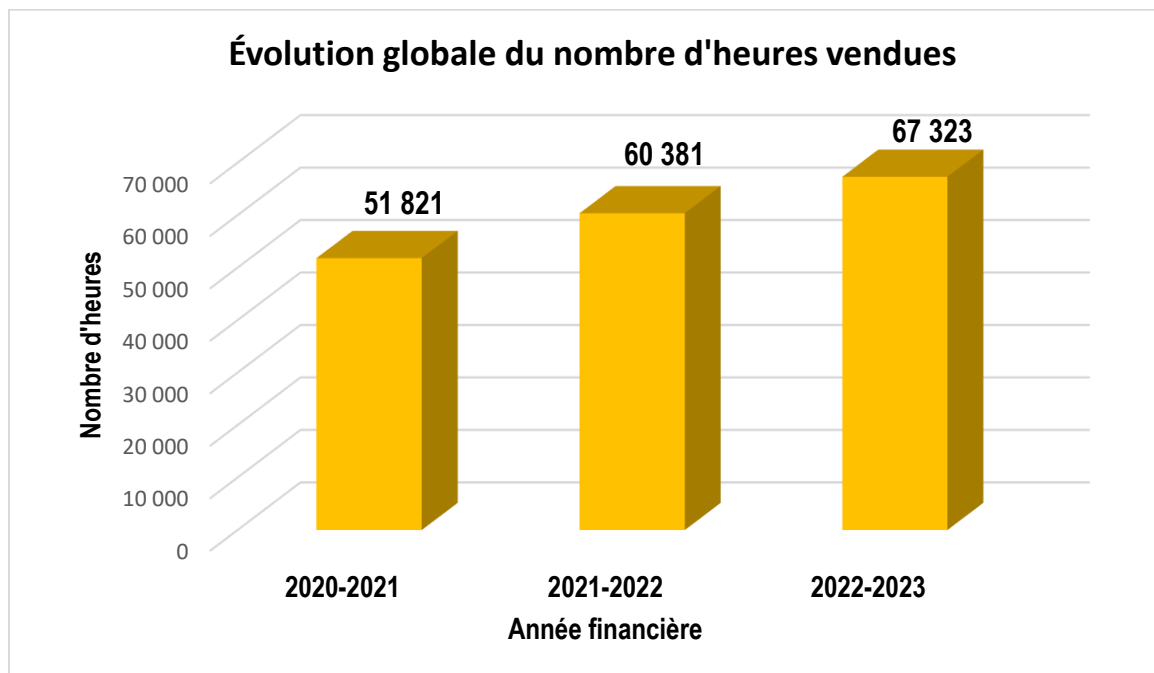
**SAP** : Service d'assistance personnelle offert à la clientèle CISSS (agent payeur CISSS)

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

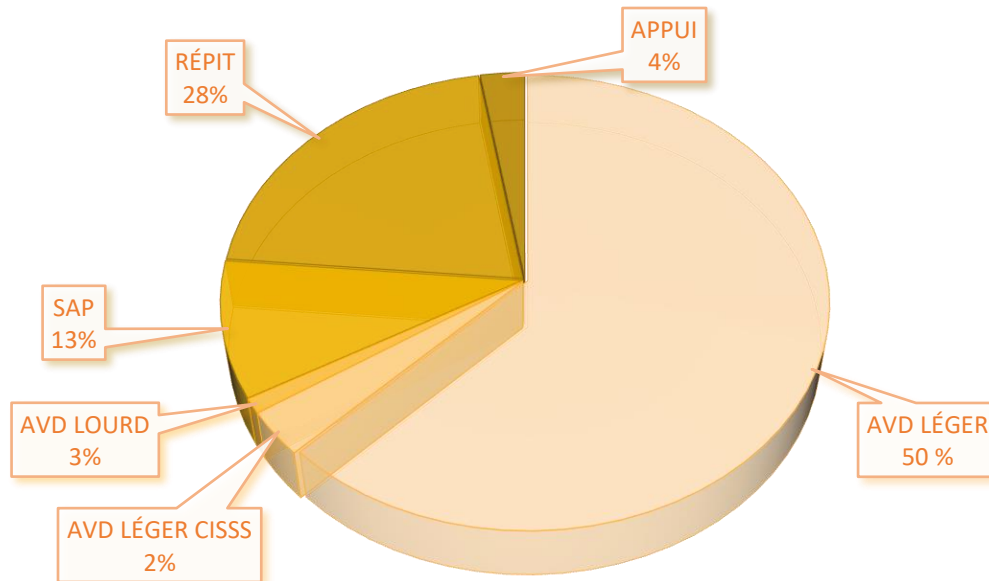
L'année 2022-2023 se termine avec une augmentation de 11% des heures globales de services en comparaison à l'année précédente. Les heures vendues en 2022-2023 sont de 67 323 heures soit une augmentation de 6942 heures depuis l'année précédente.

Nous pouvons observer une augmentation considérable de 227% pour le service d'AVD LOURD. Cette forte augmentation est justifiée par l'embauche d'une équipe de deux préposés de travaux lourds. Le service de répit connaît également une augmentation de 30%. Le service de répit APPUI est en augmentation puisque la subvention obtenue de l'Appui national en 2022-2023 est supérieure à celle de l'année précédente. Il y a une forte demande pour les services de répit en général. Pour ce qui est du service AVD léger CISSS, les heures sont en diminution depuis plusieurs années.

Évolution du nombre d'heures vendues selon le service					
Services	2020-2021	2021-2022	Progression	2022-2023	Progression
AVD LÉGER	28 880	37 741	31%	37 547	-0,51%
AVD LÉGER CISSS	2 374	1 928	-19%	1 529	-0,26%
AVD LOURD	823	557	-32%	1 826	227%
SAP	7 413	5 846	-21%	7 446	27%
RÉPIT	10 848	12 734	17%	16 532	30%
APPUI/PERSO	1 482	1 574	6%	2 443	55%
<b>Total</b>	<b>51 821</b>	<b>60 381</b>	<b>14%</b>	<b>67 323</b>	<b>11%</b>



## Répartition des heures vendues en % pour l'année 2022-2023 par service



Les services AVD demeurent les plus importants en termes de volume d'heures pour un total de 55% des heures vendues en incluant les services AVD léger, AVD léger CISSS ainsi que AVD lourd.

Les services de répit et assistance à la personne représentent 41% et le service de répit APPUI représente quant à lui 4%. L'offre globale de ces services en assistance représente 45% des activités de l'entreprise.

Tel qu'indiqué plus haut, en 2022-2023, ADDA a fait l'embauche d'une équipe de travaux lourds pour desservir l'ensemble des municipalités de la MRC de d'Autray. Les ventes de ce service ont passé de 15 471\$ à 53 917\$ en seulement une année. Nous prévoyons l'embauche d'une équipe additionnelle afin de répondre à la demande grandissante pour la période estivale et la période automnale. À noter que nous avons offert ce service tout au long de l'année afin de combler le besoin de la population.

Répartition des ventes selon les services		
Services	Ventes	%
AVD LÉGER	987 359 \$	50 %
AVD LÉGER CISSS	44 978 \$	2 %
AVD LOURD	53 917 \$	3 %
SAP	253 106 \$	13 %
RÉPIT	568 602 \$	28 %
APPUI	85 045 \$	4 %

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 2022-2023, cette orientation a été respectée. Les heures de services desservies au groupe d'âge 65 ans et plus représentent 90% 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	<b>33 100</b>	2 662	1 687
AVD LÉGER CISSS	<b>952</b>	577	-
AVD LOURD	<b>1 638</b>	76	111
SAP	<b>6 527</b>	226	693
RÉPIT	<b>15 743</b>	449	340
APPUI/PERSO	<b>2 443</b>	0	-
<b>Total</b>	<b>60 404</b>	3 989	2 830

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	29 023	28
Brandon	18 889	20
Lanoraie/Lavaltrie	19 359	18
Autres	50	-

## **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 pour l'année 2022-2023. 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 23% de notre clientèle bénéficie du plus haut palier de subvention disponible au PEFSAD.

Les données se trouvant dans le tableau inclus tous les utilisateurs actifs ainsi que tous les utilisateurs qui ont procédé à une ouverture de dossier, sans finalement utiliser nos services. Certains des membres actifs utilisent les services ponctuellement lors de la période des travaux lourds. La majorité d'entre eux ont la subvention minimale de 4,00\$, ce qui a un impact sur le pourcentage attribué au palier 1 dans le tableau ci-dessous. Une grande majorité des usagers qui utilisent les services de travaux légers hebdomadairement ou bimensuellement bénéficie de la subvention maximale de 18,64\$.

<b>Paliers</b>	<b>Subvention</b>	<b>Nombre d'utilisateurs</b>
1	4,00 \$	41%
2	5,83 \$	13%
3	7,66 \$	8%
4	9,49 \$	3%
5	11,32 \$	3%
6	13,15 \$	4%
7	14,98 \$	3%
8	16,81 \$	2%
9	18,64 \$	23%

### **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.

<b>Sources</b>	<b>Revenus</b>	<b>% du revenu total</b>
Utilisateurs	489 684 \$	24 %
Référents	925 208 \$	47 %
PEFSAD	567 017 \$	29 %

Pour l'année 2022-2023, nous avons offert 2 332 heures de répit aux proches aidants de notre MRC. Les services ont rejoint 86 proches aidants. Nous avons pratiquement doublé le nombre de proches aidants rejoint pour le projet en comparaison à l'année précédente.

Le financement de l'Appui pour l'année 2022-2023 représente 85 045\$. Un montant de 2000\$ a été autorisé afin de renouveler les trousseaux de stimulation des préposés en répit et soins d'assistance personnelle pour le projet mon répit, ma santé.

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	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Financement</b>	30 000 \$	40 000 \$	55 000 \$	85 045 \$
<b>Heures de services</b>	1119	1392	1574	2332
<b>Proches aidants</b>	40	38	46	86

 **familiPrix**  
FamiliPrix de D'Autray

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 2022, le solde d'ouverture du Fonds FamiliPrix était de 6 739\$. Au 31 mars 2023, le Fonds s'élevait à 4 233\$.

En septembre 2022, nous avons fait une collecte de fonds en partenariat avec le FamiliPrix Julie Bourgeois de Lanoraie, Le FamiliPrix Brissette, Gagnon et Ouellet de Saint-Gabriel-de-Brandon et le FamiliPrix Mélanie Boulanger de Lavaltrie. Nous avons récolté un montant de 812\$. Nous avons

également reçu 264 parts sociales d'utilisateurs en don. 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. Afin de remercier la fidélité de nos utilisateurs envers nos services et dans le but de souligner l'année financière 2022-2023, nous avons offert 1h de service gratuit à plus de 43 utilisateurs. Cette heure a été ajoutée en complément de leur service régulier.

Voici le détail de l'utilisation du fonds :

Achat d'équipements	240,88 \$
Adda chez soi (1h de service gratuit offert à 43 utilisateurs)	374,85 \$
Aide alimentaire d'urgence	100,00 \$
Service AVD	537,55 \$
Service de répit	3 376,64 \$
Service GM	699,56 \$

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.

### 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 2023, nous comptons 72 employés soit 39 préposés en aide à la vie domestique, 24 préposés en assistance personnelle/répit, 3 préposés en travaux lourds et 6 employés du personnel administratif.

Le tableau suivant démontre une augmentation du nombre d'employés pour l'année 2022-2023 comparativement à l'année 2021-2022.

Évolution du nombre d'employés	
Années en date du 31 mars	Nombre d'employés
2020-2021	87
2021-2022	67
2022-2023	72

## 2. Portrait de l'équipe au 31 mars 2023

Conseil d'administration : 9 administrateurs

Numéro de siège	Nom des administrateurs	Titre et catégorie de membre	Élection
1	Poirier, Yvon	Président- Membre de soutien	2023
2	Gagnon, Christian	Vice-président- Membre de soutien	2023 (en élection)
3	Bourcier, Ghislaine	Secrétaire- Membre utilisateur	2023
4	Lemay, Annie	Trésorière- Membre utilisatrice	2023
5	Michaud, Pierre	Membre travailleur	2023 (en élection)
6	Thibault, Linda	Membre travailleur	2023 (en élection)
7	Vigneault, Madeleine	Membre utilisateur	2023 (en élection)
8	Dion, Marcel	Membre utilisateur	2023
9	Gosselin, Marie-Josée	Membre travailleur	2023

Personnel administratif : 6 employés

Nom de l'employé	Fonction	Ancienneté
Leclerc, Jessyca	Directrice générale	5 ans
Rousseau, Stéphanie	Directrice générale par intérim	2 ans
Sévigny, Gabrielle	Coordonnatrice aux opérations	Arrivée en cours d'année
Turpin, France	Commis-comptable	3 ans
Thibault, Linda	Formatrice	20 ans
Gagné-Dénoimé, Émélie	Agente à l'affectation	1 an

Préposés aide à domicile : aide à la vie domestique

Nom de l'employé	Secteur	Ancienneté
Arcand, Manon	Lanoraie/Lavaltrie	2 ans
Baribeau, Denise	Berthierville	22 ans
Blanchard, Patrick	Lanoraie/Lavaltrie	2 ans
Blanchette, Nathalie	Lanoraie/Lavaltrie	12 ans
Brabant, Michelle	Lanoraie/Lavaltrie	1 an
Brûlé, Louise	Berthierville	13 ans
Bruneau, Nathalie	Lanoraie/Lavaltrie	Arrivée en cours d'année
Burelle, Agnès	Brandon	6 ans
Charbonneau, Sindy	Lanoraie/Lavaltrie	Arrivée en cours d'année
Chiasson-Talbot, Maude	Brandon	Arrivée en cours d'année
Desaulniers, Manon	Berthierville	9 ans

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

Nom de l'employé	Secteur	Ancienneté
Desrochers, Karine	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Doucet, Marie-Julie	Brandon	4 ans
Ferland, Denise	Berthierville	2 ans
Forest, Marie-Claude	Lanoraie/Lavaltrie	2 ans
Gaboury, Francine	Brandon	Arrivée en cours d'année
Gauthier, Marcelle	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Gilbert, Véronique		Arrivée en cours d'année
Gladu, Mélanie	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Gosselin, Marie-Josée	Berthierville	4 ans
Guzzi, Valérie	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Hébert, Louise	Lanoraie/Lavaltrie	Arrivée en cours d'année
Lambert, Pierre	Brandon	Arrivée en cours d'année
Lamoureux, Sylvie	Berthierville	3 ans
Lavergne, Sylvie	Brandon	3 ans
Lavoie, Sylvie	Lanoraie/Lavaltrie	13 ans
Le Breton, Caroline	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Michaud, Pierre	Berthierville	24 ans
Paillé, Monita	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Paquin, Josée	Brandon	11 ans
Perreault, Nicole	Berthierville	21 ans
Piché, Caroline	Lanoraie/Lavaltrie	5 ans
Pietroniro, Mario	Lanoraie/Lavaltrie	9 ans
Prescott, Linda	Brandon	18 ans
Prescott, Louisa	Brandon	12 ans
Proulx, Marie-France	Berthierville	Arrivée en cours d'année
Roy, Caroline	Lanoraie/Lavaltrie	9 ans
Sarrazin, Guylaine	Brandon	8 ans
Savage, Cathy	Brandon	1 an
Savoie, Lucie	Brandon	1 an
Théorêt, Louise	Brandon	3 ans
Tourigny, Guylaine	Lanoraie/Lavaltrie	8 ans

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

Nom de l'employé	Secteur	Ancienneté
Allard, Lisette	Berthierville	9 ans
Bélanger, Mélissa	Brandon	5 ans
Bergeron, Pierre	Berthierville	Arrivée en cours d'année

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

Nom de l'employé	Secteur	Ancienneté
Castonguay, Marie-Ève	Brandon	3 ans
Corriveau, Nancy	Berthierville	16 ans
Courbin, Ghislaine	Lanoraie/Lavaltrie	4 ans
Darsigny, Marie-Ève	Lanoraie/Lavaltrie	1 an
Desrosiers, Jacynthe	Berthierville	2 ans
Fillion, Cindy	Lanoraie/Lavaltrie	1 an
Goulet, Manon	Brandon	3 ans
Gravel, Manon	Brandon	3 ans
Lajeunesse, Denise	Brandon	2 ans
Lavigne, Nellia	Berthierville	1 an
Munari, Émilie	Berthierville	5 ans
Paris, Lucie	Berthierville	1 an
Roberge, Guylaine	Brandon	1 an
Rondeau, Linda	Brandon	1 an
Saint-Jacques, Nathalie	Berthierville	1 an
Paquette, Linda	Berthierville	4 ans
Underwood, Sonya	Lanoraie/Lavaltrie	14 ans

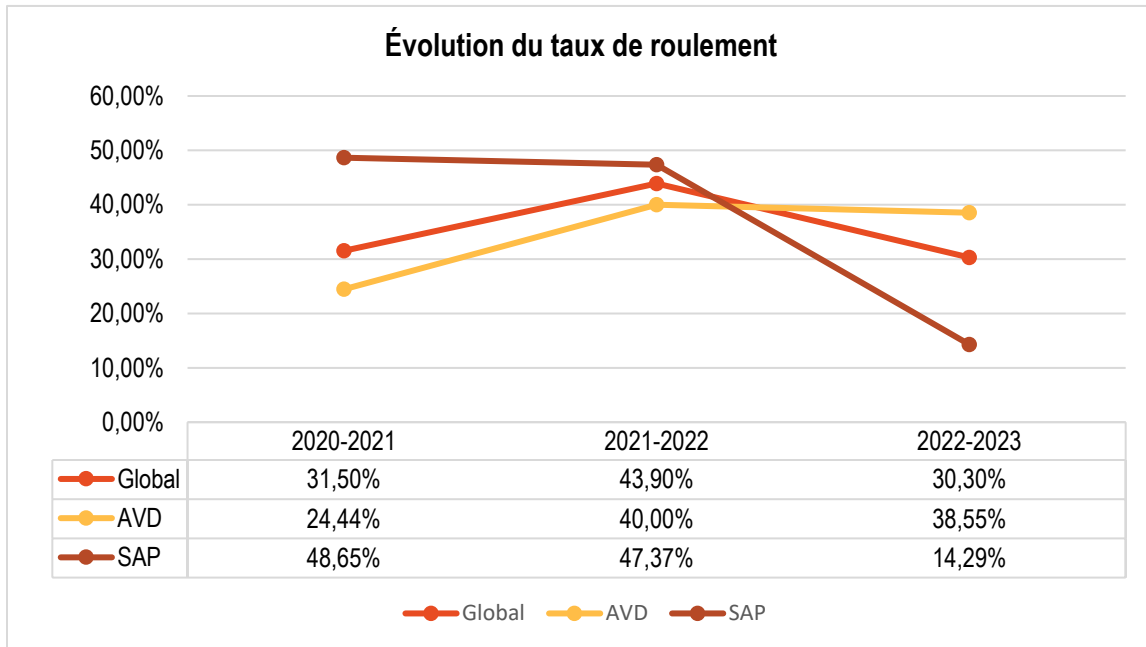
Préposés aide à domicile : travaux lourds- grand ménage et vitres

Nom de l'employé	Secteur	Ancienneté
Picard, Denis	Berthierville	5 ans
Hénault, Michel	Berthierville	2 ans- occasionnel
Goulet, Serge	Berthierville	1 an
Vézina, Monelle	Berthierville	1 an

### 3. Taux de roulement

Le graphique suivant présente les fluctuations du taux de roulement global du personnel de 2020 à 2023.

Le taux de roulement global en 2020-2021 était à 31,50%, en 2021-2022 de 43,90% et en 2022-2023 de 30,30%. Nous pouvons remarquer une diminution significative du taux de roulement pour la dernière année, particulièrement pour les postes de soins d'assistance personnelle (SAP). Beaucoup d'actions ont été posées 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 amélioré notre stratégie de fidélisation des employés afin de maintenir l'intérêt du travailleur pour l'emploi et également pour renforcer l'engagement des employés envers l'entreprise, tout en s'assurant de leur bien-être au travail. Nous utilisons différents outils pour favoriser la communication entre les membres de l'équipe telle que l'infolettre ADDA, les capsules informatives sous forme de courtes vidéos, la messagerie SARA et la plateforme de partage d'information google drive, une application qui se trouve sur la tablette des employés afin qu'ils puissent avoir accès rapidement et facilement au manuel de l'employé, aux nouveautés dans l'entreprise, à certaines formations, etc.

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 et vie personnelle 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. Cette conciliation ouvre également la porte aux

personnes retraitées qui souhaitent retourner sur le marché du travail avec un horaire qui convient à leurs disponibilités.

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.

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. Nous continuerons donc à poser des actions en ce sens pour l'année 2023-2024.

#### 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 0 à 1 année après leur embauche. Il est toutefois intéressant d'observer qu'à partir de la 2e année de service, le nombre de départ diminue significativement.

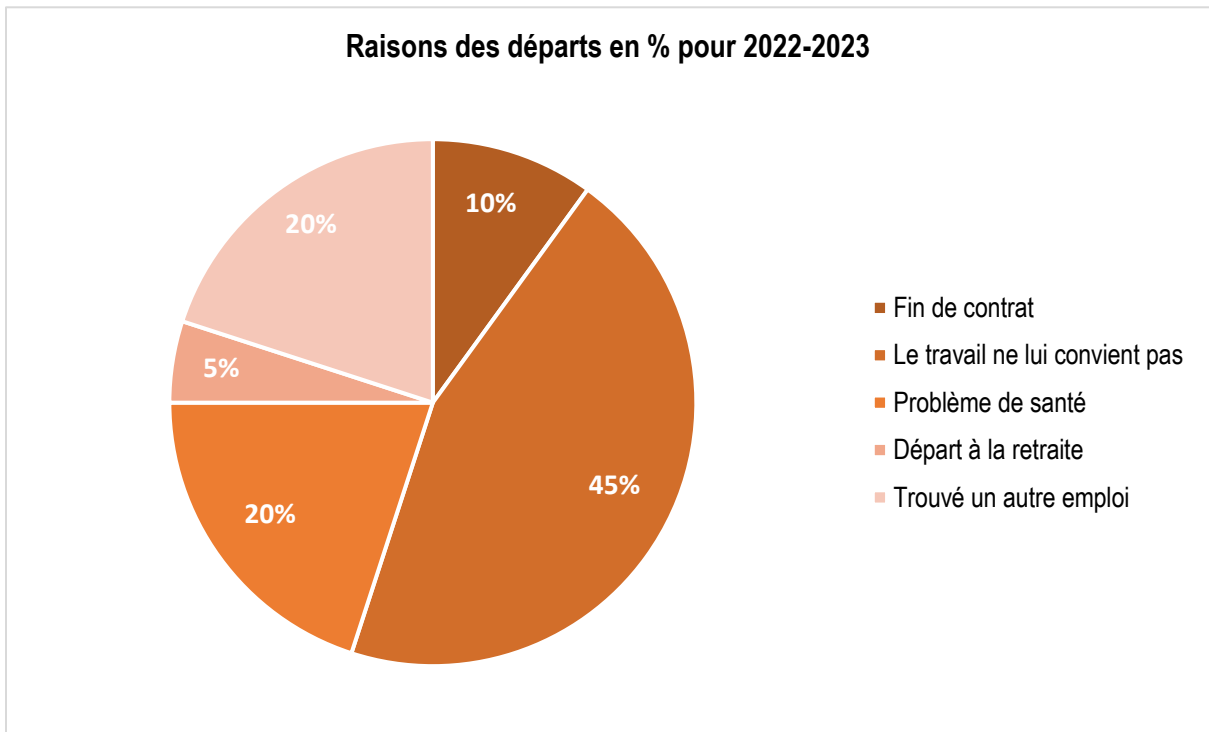
Nous constatons que les employés développent un sentiment d'appartenance envers l'entreprise après la 2e année de service. Ils se sentent confortables dans leur emploi et ils y demeurent à long terme.

Pour l'année 2022-2023, nous observons un plus grand nombre de départs dans la catégorie 0-1 an de service. La principale raison de leur départ est la nature de l'emploi qui ne leur convenait pas.

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
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
2022-2023	20	11	4	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1



Les raisons des départs pour l'année 2022-2023 sont compilées selon 5 grandes catégories. Celles-ci sont illustrées dans le graphique ci-dessous.



#### Légende (charte de couleurs)

- Fin de contrat : 10%
- Le travail ne lui convient pas : 45%
- Problème de santé : 20%
- Départ à la retraite : 5%
- Trouvé un autre emploi : 20%

Nous pouvons constater que 45% 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, 20% des employés ont quitté ADDA pour occuper un emploi dans une autre entreprise. Le tableau démontre également que plusieurs employés quittent l'entreprise en raison de problèmes de santé.

Nous pouvons constater que les départs à la retraite représentent seulement 5% des fins d'emploi. Nous avons réussi à embaucher suffisamment de personnel pour remplacer les départs et augmenter le nombre de postes au sein de l'entreprise. Toutefois, selon les informations recueillies tout au long de l'année, nous sommes conscients que l'année 2023-2024 sera marquée par une forte augmentation des départs à la retraite. Notre planification stratégique des ressources humaines prendra donc en compte ce facteur important et nous mettrons en place des actions ciblées pour continuer de répondre à la demande de façon continue et optimale.

## 5. Embauche

Dans le tableau ci-dessous, nous pouvons observer les différentes embauches de 2022 à 2023, par secteur ainsi que par service. Nous avons embauché 31 nouveaux préposés en totalité pendant l'année. Le secteur le plus difficile à combler en termes d'embauche AVD et SAP est celui de Brandon étant donné le vaste territoire à desservir. Nous allons donc intensifier et mieux définir nos stratégies de recrutement particulièrement dans ce secteur, selon le besoin de l'entreprise.

Nombre d'embauches par secteur par service en 2022-2023				
Secteur	Services			
	AVD LÉGER	AVD LOURD	SAP	RÉPIT ACC
Berthierville	12	2	3	0
Brandon	8	0	1	0
Lanoraie/Lavaltrie	5	0	0	0

## 6. Formations

En 2022-2023, ADDA a offert aux nouveaux employés 396 heures de formation via son programme d'accueil et intégration. Ce programme inclut les heures de formation théorique et la formation pratique. La formation en aide à la vie domestique est séparée en deux volets. Le premier volet de formation sera offert lors de la première journée de travail et le deuxième volet sera offert au début de la deuxième semaine à l'emploi. L'objectif est de permettre à l'employé de mettre en application ses connaissances concrètement sur le terrain et de mieux comprendre la réalité d'une aide à domicile.

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. Cinq 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 4 employés à la formation FAPAQE, qui ont complété la formation et obtenu leur certification.

Nous avons inscrit l'ensemble des employés à un atelier de sensibilisation et d'information sur la santé sexuelle après 55 ans, atelier offert par l'organisme « Le Néo» dans le cadre du projet E.R.O.S 55. L'objectif de cette formation est, entre autres, d'améliorer sa compréhension des principaux besoins et droits des personnes âgées à l'égard de l'expression de la sexualité, identifier des pistes d'intervention pour intervenir en situation de vulnérabilité, identifier des moyens pour adapter ses interventions afin de rendre son milieu plus accueillant et sécuritaire pour les personnes âgées et d'améliorer ses connaissances d'outils et de ressources en lien avec la sexualité des personnes âgées.

Voici le tableau des formations offertes en 2022-2023 :

<b>Heures de formations aux préposés d'aide à domicile</b>		
Nom de la formation	Services	
	AVD	SAP
Accueil & intégration	380 heures	16 heures
Programme apprentissage en milieu de travail	1009 heures	-
Formation adéquation des préposés aux AVQ du Québec pour les EÉSAD (FAPAQE)	-	294 heures
Formation continue	114 heures	57 heures

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

En 2022-2023, nous n'avons pas majoré les salaires des employés considérant les fortes augmentations salariales de l'année précédente. Nous avons tout de même continué de bonifier les conditions de travail des employés tout au long de l'année à travers différentes politiques et reconnaissance au travail.

En effet, en août 2022, nous avons mis en place deux nouvelles politiques afin de soutenir les employés dans leur quotidien. La première politique concerne la conciliation travail et proche aidance. Elle a pour but de venir en aide aux employés de ADDA devant concilier leur travail et leur rôle de proche aidant. La deuxième politique concerne le soutien à la rentrée scolaire et l'objectif est de venir en aide aux familles de ADDA ayant des enfants et adolescents scolarisés au primaire et au secondaire en remboursant un montant de 50\$ pour le paiement du matériel scolaire en début d'année.

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.

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 kilomètre parcouru dans une journée. Ce travail est fait en continu par l'agent(e) 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. Investissement technologie : Initiative alvéole

ADDA a fait le choix d'acquérir une flotte de 65 tablettes numériques lui permettant de soutenir son application MAYA. Cette application permet, entre autres, l'ouverture des dossiers utilisateurs, la gestion des dossiers utilisateurs, la création des services, la gestion des rendez-vous utilisateurs, la gestion de l'état de santé et bien plus. Le dossier utilisateur se met instantanément à jour au moment où l'on procède à l'entrée d'informations. L'application permet aussi de faire l'embauche de nouveaux employés, le maintien des dossiers employés actuels, la gestion des horaires employés, la géolocalisation des services, le calcul du temps de déplacement des employés, le calcul du kilométrage des employés ainsi qu'une messagerie interne permettant de communiquer l'information en temps réel.

Cet investissement technologique permet l'atteinte des objectifs suivants :

- Réduction de la consommation de papier pour les dossiers employés et dossiers utilisateurs;
- Optimisation des déplacements des employés (routes de travail) permettant la réduction du temps passé sur la route et la réduction du kilométrage, et de l'essence consommé par le véhicule;
- Centralisation de l'information sur un seul outil de travail permettant de donner accès à l'information aux travailleurs (outil de prévention dans les dossiers utilisateurs à risque). Plus de prévention permet la réduction des placements en hébergement ainsi que des hospitalisations pour nos membres utilisateurs;
- Prévention de la fraude auprès des personnes âgées, personnes en perte d'autonomie ou considérées comme vulnérables. L'application demande la signature de l'utilisateur à chaque service desservi et enregistre l'heure de la signature ainsi que la position géographique de la tablette. L'utilisateur doit donc consentir et approuver que son service a bel et bien eu lieu;
- Augmentation des services à la population née d'un gain d'efficacité et de réduction des coûts liés aux services.

### 2. Pour une communauté plus écolo

ADDA promeut le développement durable à travers ses pratiques d'affaires et de gestion par de petites et grandes actions, permettant de redonner à la communauté dans laquelle nous œuvrons depuis plus de 20 ans.

ADDA a fait l'achat de bouteilles d'eau style thermos pour les membres travailleurs afin de réduire la consommation des bouteilles d'eau jetables lors des quarts de travail.

ADDA a fait l'achat de sacs réutilisables pour en faire la distribution auprès des membres utilisateurs afin de réduire la consommation des sacs de plastique lors du service des courses et approvisionnements pour la clientèle.

ADDA a fait l'achat d'une machine permettant de transformer les déchets organiques en fertilisant naturel visant à réduire le gaspillage alimentaire au quotidien. Cette initiative permet de réduire l'utilisation des bacs poubelles au bureau administratif.

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

La Caisse Desjardins est le partenaire officiel du projet Initiative alvéole. La Caisse a contribué financièrement à l'achat d'une flotte de 65 tablettes numériques à la hauteur d'un montant de 13 140\$ via le Fonds d'aide au développement du milieu.

La Caisse Desjardins est également le partenaire officiel du projet : Pour une communauté plus écolo. La Caisse a contribué financièrement à l'achat de bouteilles d'eau thermos, de sacs réutilisables et une machine Loomi à la hauteur d'un montant de 850\$ via l'appel de projets 10<sup>e</sup> anniversaire-projet développement durable.

Le logo de la Caisse Desjardins de d'Autray est désormais visible dans une des vitrines principales des bureaux de ADDA situé au 725 rue Montcalm à Berthierville. Il est également possible de prendre connaissance desancements des deux projets (communiqués de presse et images) sur notre page Facebook @addautray.

Nous remercions la caisse de s'impliquer dans des projets significatifs permettant à ADDA de développer ses activités et demeurer un pilier pour sa communauté.



#### 4. Campagne de recrutement : Bien plus qu'un travail

Dans l'objectif de lancer une nouvelle campagne de recrutement imagée et interactive sur les réseaux sociaux, nous avons voulu créer le personnage d'une abeille qui représenterait une aide à domicile. Nous avons donc travaillé avec une graphiste pour créer l'abeille qui deviendrait le point central de notre campagne. Nous avons également fait participer nos membres travailleurs pour choisir le nom de cette abeille. Nous vous présentons Abby.



À l'automne 2022, ADDA a lancé officiellement sa campagne de recrutement : Bien plus qu'un travail. Cette campagne met de l'avant notre abeille Abby visant à promouvoir les aspects intéressants des emplois chez ADDA :

1. Choisis une carrière à ton image
2. Choisis une carrière humaine et valorisante
3. Choisis un employeur complice de ta qualité de vie



## **5. Clôture du projet accessibilité pour personnes à mobilité réduite**

Afin de rendre accessibles nos bureaux pour les personnes à mobilité réduite, ADDA a procédé à la réalisation des travaux suivants via le Fonds pour l'accessibilité :

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

Les travaux ont pris fin à l'automne 2022 et le projet d'accessibilité est officiellement terminé.

## **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, aux Journées réseau 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 2023-2024

### Développement des affaires

- Recherche de partenariats durables et de subventions autres afin d'offrir un panier de services plus complets à la population de la MRC notamment pour les services d'assistance personnelle, répit et accompagnement;
- Développement de la communauté sur la page Facebook pour continuer de faire connaître l'entreprise auprès de candidats potentiels, proches aidants, futurs utilisateurs et partenaires;
- Diminution de l'empreinte environnementale de l'entreprise par la mise en place d'une politique zéro papier visant à garantir l'intégrité et la fiabilité des données, faciliter la sauvegarde et la confidentialité des données.
- Développement du service de Menu travaux (tonte de gazon, désherbage, ramassage des feuilles à l'automne, etc.). Analyse des possibilités et évaluation des besoins.
- Campagne marketing en partenariat avec les organismes de la région.

### Ressources humaines

- Amélioration des conditions de travail des membres travailleurs :
  1. Implantation d'un programme de télémédecine afin de rendre accessibles les soins de santé pour les membres travailleurs
  2. Augmentation de la contribution employeur au Régime volontaire d'épargne-retraite (RVER)
- Évaluation de l'utilisation des différents programmes et politiques disponibles chez ADDA pour évaluer la satisfaction des membres travailleurs;
- Développement continu de l'infolettre ADDA afin de mobiliser les travailleurs au sein de leur entreprise;
- Mise en place de groupes de discussion et réunions de secteur afin de discuter d'enjeux soulevés par les membres travailleurs et/ou les membres utilisateurs.
- Planification d'activités, événements et formations pour solidifier le lien d'appartenance.

### Marketing de l'emploi

- Création et lancement d'une nouvelle campagne de recrutement – 1 année;
- Offre d'emploi interactive sous forme de vidéo ou courte publicité diffusée sur nos réseaux sociaux.
- Participation à des salons de l'emploi ou carrière

### Service à la clientèle

- Offre du service de travaux lourds annuellement pour une 2<sup>e</sup> année consécutive;
- Recrutement d'une 2<sup>e</sup> équipe de travaux lourds afin de répondre à la demande de la population de la MRC;
- Fonds Familiprix : heures gratuites disponibles pour la clientèle démunie répondant aux critères requis. \*Information disponible auprès de l'agente à l'affectation.



### Bâtisse, aménagement extérieur

- Finalisation des travaux sur le garage;
- Aménagement paysager du terrain devant la bâtisse.