

Rapport d'activités 2019-2020

Service d'aide à domicile Basse-Ville



Deux de nos fondatrices, Sr Jacqueline Pouliot et Sr Marguerite Pouliot

Table des matières

1. Message du président.....	3
2. Message de la directrice générale.....	4
3. Présentation du Service d'aide à domicile Basse-Ville.....	5
• La mission	
• Les valeurs	
• La mission	
4. La clientèle.....	7
5. Les réalisations 2019-2020.....	10
6. Les comités de travail.....	11
7. Les partenariats et les collaborations.....	12
8. Les ressources humaines.....	13
9. Le conseil d'administration.....	14
10. Le plan d'action 2020-2021.....	15

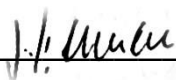
1- Message du président

L'année 2019-2020 a été une année exceptionnelle pour le Service d'aide à domicile Basse-Ville. L'année de tous les dérangements et renouvellements. La Covid 19 a fait ses ravages dans l'offre des services : la suspension des activités et leur reprise partielle et sévèrement contrôlée ensuite, a été éprouvante tant pour les usagers que pour les membres de l'équipe. L'imagination et le dévouement ont été mis à contribution et non seulement les 'services essentiels' ont pu être assurés, mais le projet pilote de Gériatrie sociale a pu démarrer de belle manière.

Cette période difficile, dont on ne sait encore quand elle se terminera, est exigeante pour tout notre personnel. Les mille bravos et remerciements, si mérités, ne suffisent pas encore ! Notre Directrice générale, Geneviève, a connu sa première année à la barre de l'organisation. Quelle bonne idée nous avons eue de lui faire confiance. Travailleuse infatigable, convaincue et convaincante, elle inspire et soutient notre belle équipe. Merci pour cette année toute spéciale!

L'automne dernier, quelques nouveaux membres se sont joints au Conseil d'administration de notre organisme. Comme tous, nous avons dû composer avec les consignes de la santé publique et rapidement les rencontres du Conseil se sont tenues à distance et au téléphone. Nous avons appris à nous connaître et à travailler ensemble. Je tiens à remercier les membres pour leur générosité, leur apport et leur disponibilité sans lesquels les rencontres n'auraient pu être aussi fructueuses.

Enfin, le mot le plus important pour les usagers de nos services, ceux-là même qui sont notre raison d'être. L'appréciation et la reconnaissance que vous manifestez nous amène à penser que nous visons juste dans notre volonté d'apporter quelque chose dans vos vies. Les aînés de notre société ont fait l'objet d'un intérêt inédit en cette année si particulière. Il y a eu beaucoup de tristesse, mais aussi une prise de conscience qui aura, espérons-le, des répercussions positives pour un organisme comme le nôtre. Il y a longtemps que nous avons compris l'importance et la richesse des aînés qui sont au cœur de notre mission. Et cette année plus encore!



Jean K. Samson, président

1- Message de la directrice générale

Quelle année ! Même munies de la meilleure boule de cristal à la même époque l'an passé, il aurait été difficile de s'imaginer de quoi serait fait 2020. Le 12 mars 2020, notre univers a complètement basculé et c'est progressivement que nous avons pris la mesure des conséquences de l'apparition de la COVID-19 sur la mission du Service amical.

Les activités, que nous avons dû suspendre en mars, ont graduellement repris à partir de juin. Nous avons formé de plus petits groupes, adopté le port du masque, modifié notre programmation mensuelle, embauché un responsable à la prévention des infections. Nos services : transport médical, popote roulante, gériatrie sociale, pour être maintenus, ont dû être entièrement revus. Ces adaptations, qui ont exigé beaucoup de l'équipe et des usagers du SABV, font en sorte que nous pouvons continuer de contribuer au maintien de la qualité de vie des aînés.

L'avenir du SABV ne sera pas fait d'un « copier-coller » des dix dernières années. Nous devons nous réinventer si nous voulons continuer de mener à bien notre mission et pour ce faire, nous aurons grand besoin de vous : partenaires du milieu, bénévoles, employés... aîné-e-s. J'ai confiance en nous. Je suis convaincue que nous allons bientôt retrouver notre « erre d'aller » et que nous serons maintenant mieux outillés pour faire face aux défis liés au vieillissement de la population. Comme le dit si bien Joseph Goldstein : « On ne peut arrêter les vagues, mais on peut apprendre à surfer ».



Geneviève Dubé, directrice générale

3- Le Service d'aide à domicile Basse-Ville

3.1 La mission

Le SADBV est un organisme sans but lucratif voué à l'amélioration de la qualité de la vie des personnes âgées, vulnérables ou en perte d'autonomie par la mise en place d'une gamme de services à domicile tels que ; l'aide domestique, la préparation de repas, l'assistance personnelle et le répit-surveillance.

5

3.2 Les valeurs

- **Bienveillance** : les employé(e)s et toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du SADBV font preuve de bienveillance, d'altruisme et de compassion dans leurs relations avec les autres.
- **Respect** : toutes les personnes qui œuvrent directement ou indirectement à la poursuite de la mission du SADBV respectent les personnes qui reçoivent ses services sans préjugé et à tous égards.
- **Liberté** : les personnes qui reçoivent les services du SADBV de même que toutes celles qui y travaillent le font sur une base libre, volontaire et en toute égalité.
- **Équité** : le vieillissement démographique est d'abord et avant tout une brillante réussite des politiques de santé publique ainsi que du développement économique et social qui enrichit notre tissu social de la présence de personnes âgées plus nombreuses et en mesure de vivre et de contribuer mieux et plus longtemps au développement de leur collectivité. Le SADBV fait la promotion de cette vision des choses et poursuit l'objectif de rendre visibles et plus valorisées la place et la valeur de la contribution de ces personnes dans notre société.
- **Engagement** : l'engagement et l'adhésion à la mission, aux valeurs et à la vision du SADBV sont partagées par les employés et les bénévoles dans leurs relations avec les personnes âgées et leurs partenaires et par les personnes âgées dans leurs relations avec le SADBV.

3.3 La vision

En 2021, le SADBV, guidé par ses valeurs, aura contribué à faire une différence significative dans la vie des personnes âgées qu'il dessert, grâce à des approches personnalisées et novatrices qui seront sources de fierté et d'inspiration pour toutes et tous. Le SADBV aura aussi contribué à l'émergence d'une Basse-Ville plus riche de moins de pauvreté qui profitera à tous :

- aux personnes défavorisées qui en bénéficient et voient ainsi leur qualité de vie s'améliorer;
- aux citoyens de la Basse-Ville car il deviendra plus agréable d'y vivre, d'y travailler ou de s'y divertir;
- à l'ensemble de la société par la diminution des dépenses publiques générées par la pauvreté (la pauvreté et l'exclusion sociale génèrent des dépenses publiques équivalent à 5.5% du PIB annuel du Québec, c'est à dire, environ 15 milliards de dollars).

4- La clientèle

4.1 Portrait général

Sur le plan démographique, en 2016, dans la Basse-Ville :

- La population de la Basse-Ville compte environ 55 000 habitants. Elle est de très loin la plus vulnérable de toute la région de la Capitale-Nationale et figure parmi les plus défavorisées de tout le Québec.
- 18.1 % des habitants du territoire sont âgés de 65 ans et plus ;
- Le revenu brut moyen des personnes de 15 ans et plus Québec est de 32 439 \$ (44 113 \$ pour l'ensemble de la Ville) ;
- 54.24 % de la population de ce territoire vit seule (39.1% pour l'ensemble de la Ville);
- L'espérance de vie à la naissance de la population de ce territoire est de 7 ans plus courte chez les hommes, et de 6 ans plus courte chez les femmes que pour la population habitant le territoire Ste-Foy-Sillery.
- 9.9 % de la population âgée de 15 et plus est sans diplôme ou sans certificat.

Rappelons qu'au Québec en 2015, le revenu net moyen d'une personne âgée de 65 ans ou plus est de 28 800 \$ (34 300 \$ pour les hommes et 24 100 \$ pour les femmes). Si l'on considère que le revenu viable moyen pondéré pour une personne seule au Québec s'élève à 26 721 \$ (26 651 \$ à Québec), force est de constater que bon nombre d'aînés qui habitent en Basse-Ville disposent du strict minimum pour subvenir à leurs besoins.

4.2 Personnes rejointes en 2019-2020

Nombre de clients

Services d'aide domestique	371
Services d'assistance personnelle	27
Services de répit-surveillance	13
Total :	411 personnes

Estimé par catégorie

Personnes de 65 ans et +	294
Personnes de 65 ans et -	117

Total : **411 personnes**



Soyez au cœur d'un travail essentiel

Si vous faites le choix de travailler dans une entreprise d'aide à domicile, vous aurez l'opportunité de mettre votre temps et vos compétences au service de personnes ayant besoin d'aide. De plus, vous bénéficierez du support et des ressources d'une équipe humaine et à l'écoute de vos propres besoins.

TravailEssentiel.com

SERVICES EN AIDE À DOMICILE



Soyez au cœur d'un travail essentiel

Si vous faites le choix de travailler dans une entreprise d'aide à domicile, vous aurez l'opportunité de mettre votre temps et vos compétences au service de personnes ayant besoin d'aide. De plus, vous bénéficierez du support et des ressources d'une équipe humaine et à l'écoute de vos propres besoins.

TravailEssentiel.com

SERVICES EN AIDE À DOMICILE



4.3 PEFSAD

En 2019-2020, le SADBv comptait 411 usagers actifs. De ce nombre, 88% bénéficiait du PEFSAD, le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique qui se veut un incitatif à se prévaloir des services des entreprises d'économie sociale en aide à domicile.

La réduction du tarif horaire en vigueur au 5 avril 2020 comportait, comme à l'habitude 8 paliers (en plus de l'aide fixe) allant de 1,69\$ par heure à 13,52\$ par heure. Ainsi, une personne bénéficiant de l'aide maximale voyait son tarif, pour un service d'aide domestique, réduit de 17,52\$ par heure, le montant maximum d'aide variable étant réduit de 1,69\$ par tranche de 3 000,00\$ de revenu NET excédant les exemptions permises :

Personne seule	18 359\$
Couple	27 964\$
Personne à charge	3 451\$

En 2019-2020, **65%** des usagers du SADBv bénéficiant du PEFSAD avait droit à la subvention maximale et par conséquent, vivaient avec un revenu annuel de moins de 18 359\$ et **80%** vivaient avec un revenu inférieur à 27 359\$.

Selon l'IRIS, (Institut de recherche et information socio-économiques), **en 2020, le revenu viable pour une personne seule à Québec est de 27 409.00\$.**

Bien que le PEFSAD permette aux usagers de l'aide domestique d'avoir accès à un tarif réduit pour leurs services d'aide domestique, n'en demeure pas moins que le revenu annuel l'immense majorité des usagers du SADBv ayant droit à cette subvention, n'atteint pas le seuil du revenu viable pour sa région.

5- Les réalisations 2019-2020

Soutien à domicile

Objectifs

- Permettre à des personnes âgées, vulnérables ou en perte d'autonomie de demeurer à domicile en leur offrant l'aide nécessaire à la réalisation des tâches de la vie quotidienne au meilleur coût possible.
- Rendre possible par ces services, le retour à la maison lors d'une convalescence;
- Supporter et encadrer les travailleuses et les travailleurs dans l'exécution de leurs tâches notamment en leur offrant des conditions de travail décentes et un climat de travail sain et sécuritaire.

10

Réalisations 2019-2020

• services d'aide domestique	15 376 heures
• services d'assistance personnelle	4 199 heures
• service de répit aux proches aidants	4 875 heures
Total des heures vendues :	20 251 heures

L'ensemble des heures dispensées dans ce secteur d'activités, l'ont été dans le cadre de **10 928 visites** effectuées au domicile des usagers.

6- Les comités de travail

6.1 Comité exécutif du CA

- Il est formé de 3 membres du CA et de la directrice générale.
- Il se réunit au besoin sur des sujets particuliers et soumet ses conclusions à l'approbation finale du CA le fruit de ses travaux et réflexions.

6.2 Comité santé et sécurité au travail

- La directrice, une administratrice ainsi que la responsable des demandes d'aide à domicile forment ce comité de travail.
- En 2019-2020, il a tenu 22 rencontres et produit son plan d'action 2020-2021 visant à promouvoir la santé et la sécurité au travail.

7- Les partenaires et collaborateurs

Le Réseau des EÉSAD

- Le SADBv est membre actif du réseau de coopération des EÉSAD (entreprise d'économie sociale en aide domestique).
- En plus de participer activement aux rencontres de mobilisation et de formation offertes par le réseau, Geneviève Dubé, directrice générale du SADBv, contribue à l'avancement de celui-ci comme membre du conseil d'administration.

CIUSSS Capitale-Nationale

- Le CIUSSS réfère des clients au SADBv et il collabore dans des dossiers communs.
- Un protocole d'entente pour les services à domicile est en vigueur entre le SADBv et le CIUSSS.

Table des « 7 » entreprises d'économie sociale en aide domestique

- Le SADBv est un membre actif de cette table qui sert à l'élaboration de projets communs, au partage d'informations pertinentes et aux représentations politiques.

OMHQ

Le SADBv collabore avec cet organisme de différentes manières;

- par des interventions individualisées auprès d'une clientèle commune.
- en faisant bénéficier l'organisme d'une réduction de 50% du coût de loyer par rapport au coût du marché.

Fondation Cap-Diamant

- Cette fondation soutient financièrement des personnes âgées qui n'ont pas les ressources financières nécessaires pour défrayer la totalité des coûts des services d'aide à domicile que leur état requiert.

L'Appui de la Capitale-Nationale

- Support financier à la mise en place d'un service de répit aux proches aidants d'aînés afin de prévenir leur épuisement et d'améliorer leur qualité de vie.

8- Les ressources humaines

Une équipe de 26 personnes salariées a rendu possible la réalisation de tous ces services.
Elle est composée de:

- 20 préposé-e-s
- 1 responsable à l'affectation
- 1 responsable des demandes d'aide à domicile
- 1 responsable à la facturation



L'équipe administrative : Thérèse Gingras, Audrey Dubé et Carole Giroux

9- Le conseil d'administration

En 2019-2020, le conseil d'administration était formé des personnes suivantes:

- | | | |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|
| • Jean K. Samson | Président | Bénévole de l'organisme |
| • Kate Savard Todd | Vice-présidente | Bénévole de l'organisme |
| • Jonathan Blais | Trésorier | Membre de la communauté |
| • Marie-Josée Cormier | Secrétaire | Employée du SABV |
| • Jean-Simon Bouchard | Administrateur | Membre de la communauté |
| • Éréna Potvin | Administratrice | Usagère du SABV |
| • René Tellier | Administrateur | Membre de la communauté |
| • Constance Gauthier | Administratrice | Membre de la communauté |

Au cours de l'année 2019-2020, le conseil d'administration a tenu:

- 10 réunions régulières
- 1 réunion extraordinaire
- 1 assemblée générale annuelle

Lors de l'assemblée générale annuelle du 2 décembre 2019, 8 membres étaient présents.

10- Le plan d'action 2020-2021

- Maintenir les services aux usagers et ce, malgré le contexte de pandémie
- Assurer aux employés du SADBV et à ses usagers un contexte de travail sain et sécuritaire
- Améliorer les conditions de travail des préposées à domicile
- Recruter de nouveaux préposés (objectif de 5) afin de permettre une meilleure réponse aux besoins des personnes âgées de la Basse-Ville
- Assurer un meilleur suivi de satisfaction de la clientèle
- Optimiser nos pratiques en gestion de ressources humaines et en affectation des horaires
- Notre planification stratégique étant arrivée à échéance, en 2021, nous en ferons un bilan et travaillerons par la suite à l'élaboration d'un plan stratégique 2021-2026.
-