

# Bilan des activités 2019-2020



*Soutien à domicile pour aînés*

*Répit pour proche aidants*



*Entretien ménager pour tous*

## Table des matières

|       |   |    |
|-------|---|----|
| I-    | MOT DE LA PRÉSIDENTE .....                              | 3  |
| II-   | MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE .....                     | 3  |
| III-  | CONTEXTE ET IDENTIFICATION .....                        | 4  |
| IV-   | STRUCTURE COOPÉRATIVE ET GOUVERNANCE .....              | 5  |
| V-    | SERVICES OFFERTS ET NOMBRE D'HEURES DESSERVIES .....    | 6  |
|       | Services en entretien ménager léger et lourd .....      | 6  |
|       | Service de répit aux proches aidants .....              | 7  |
| VI-   | CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE DESSERVIE .....        | 7  |
| VII-  | RESSOURCES HUMAINES .....                               | 9  |
|       | Portrait de la main d'œuvre. ....                       | 10 |
| VIII- | REPRÉSENTATION ET PARTICIPATION À LA CONCERTATION ..... | 10 |
| IX-   | PRINCIPAUX ENJEUX ET CIBLES POUR 2020-2021 .....        | 11 |

## **I- MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Les sept derniers mois d'activité ont été particulièrement riches en réalisations et en rebondissements. La mise en application du plan stratégique était au centre des projets. Le volet informatique du plan est réalisé, en grande partie, avec l'achat de tablettes électroniques pour nos préposées ainsi que le rajeunissement de notre matériel informatique pour nos employés administratifs. Cet investissement a un impact significatif sur l'ensemble de nos opérations.

Mais ce qui a surtout marqué cette période, c'est la décision unanime du conseil d'administration de majorer le salaire de base des préposés à un minimum de 15\$/heure. Ce redressement salarial fait partie d'une série d'actions visant à valoriser le travail de préposés d'aide à domicile.

Puis, le 13 mars, en raison de la Covid-19, nous avons dû ralentir nos activités et la majorité de nos préposés et ont dû être mis à pied. Au nom du conseil d'administration, je tiens à féliciter notre directrice, Louise Giguère qui a su, avec quelques employés administratifs et préposés, faire face à cette situation et assurer, malgré tout, les services essentiels à notre clientèle. Je souhaite comme vous tous un retour à la normalité et remercie tous les membres du conseil d'administration et les employés pour leur générosité.

## **II- MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE**

Si j'avais à définir L'année en deux mots, je dirais; « vent dans les voiles » et « tsunami ».

« Vent dans les voiles », car durant l'année, les actions liées au plan stratégique allaient bon train, telles que la formation des préposés à la nouvelle application mobile de gestion des horaires, la révision des conditions salariales des préposés, l'augmentation du nombre d'heures de services rendus par un travail soutenu d'embauche de préposés dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, l'élaboration d'un portail client, pour ne nommer que celles-ci. Employés, partenaires et administrateurs étaient mobilisés à l'atteinte de nos objectifs.

« Tsunami », car le 20 mars nous avons dû procéder à la mise à pied temporaire de plus de 85% de nos employés, et nous concentrer sur l'octroi des services auprès de nos usagers les plus vulnérables. L'ensemble des énergies sont alors mises sur la sécurité des employés et des utilisateurs de services, ainsi que sur le maintien de nos services.

Malgré tous les inconnus et le stress dont nous avons à faire face en ce début de pandémie, les employés administratifs ainsi que les 5 préposées attitrées aux services essentiels ont su relever ce défi haut la main. Même si tout n'a pas été parfait, je suis fière d'affirmer que nous avons su faire face à cette vague déferlante en nous adaptant au jour le jour. Si cela a été possible, c'est grâce à elles et à lui, et leur engagement indéfectible envers notre mission.

### III- CONTEXTE ET IDENTIFICATION

Constituée en septembre 2005, **La Coopérative de Solidarité Novaide** est une entreprise d'économie sociale en aide domestique bénéficiant du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) dont la mission est :

- Offrir des services à domicile de qualité, à coût avantageux.
- Offrir des services contribuant à l'amélioration de la qualité de vie et au maintien des personnes âgées dans leur domicile.
- Offrir des services de répit aux familles ou à la population active.
- Offrir aux résidents des quartiers desservis, des emplois durables et de qualité.
- Offrir le service de répit aux proches aidants

#### Nos valeurs

En tant que coopérative de solidarité, Novaide existe pour contribuer au bien-être des personnes, qu'il s'agisse de ses usagers ou de leurs proches, de ses employés ou de ses partenaires. Nous nous engageons donc à incarner des valeurs tels que :

- **Humanisme**  
Respecter la dignité des personnes, être à leur écoute et établir avec elles un lien de confiance afin de renforcer leur estime personnelle.
- **Professionalisme**  
Agir avec efficacité et bienveillance en traitant l'autre, usager ou employé, comme l'on aimerait être traité soi-même.
- **Transparence**  
Communiquer auprès des usagers et des employés avec ce souci de garantir la sincérité et la parfaite accessibilité de l'information.
- **Accessibilité**  
Faire preuve de collaboration et d'ouverture, avec un sens de l'accueil de l'autre et une volonté de s'impliquer dans la communauté.

Pour ce faire, nous offrons les services suivants :

- Entretien ménager régulier;
- Entretien ménager lourd (grand ménage) ;
- Préparation de repas;
- Répit à domicile aux proches aidants d'aînés

Les territoires desservis sont : Villeray, Petite Patrie, Saint-Michel, Parc Extension, Saint-Léonard, Rosemont, Montréal-Nord et Rivière-des-Prairies.

En ce qui concerne le service de répit à domicile, il est offert aux proches aidants des territoires suivants : Villeray, Petite-Patrie, St-Michel, St-Léonard et Rosemont.

## **Programme d'Exonération Financière pour les Services d'Aide Domestique (PEFSAD)**

Le PEFSAD est un programme du MSSS, administré par la Régie de l'Assurance Maladie du Québec (RAMQ). Ce programme d'aide financière est destiné à tous les clients résidentiels de 18 ans et plus pour l'achat de services d'aide domestique, auprès d'une entreprise d'économie sociale accréditée. Les montants d'aide pouvant varier entre 4\$ et 17.20\$ de l'heure selon certains critères tels que le revenu annuel de la personne ou de la famille, l'âge, la condition physique. Le montant de la subvention est réévalué chaque année par la RAMQ.

### **IV- STRUCTURE COOPÉRATIVE ET GOUVERNANCE**

Une coopérative de solidarité est une entreprise gérée démocratiquement et conjointement par différents groupes ayant des intérêts et des objectifs communs. Ces groupes participent tous à la prise de décision stratégique de l'entreprise. La coopérative est ainsi gérée de façon à répondre aux besoins des différentes catégories de membres. En tant que coopérative de Solidarité, Novaide compte 4 catégories de membres :

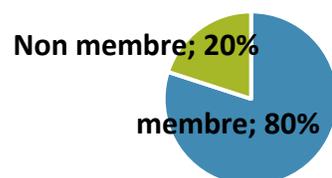
- Membres utilisateurs : Une personne ou une société qui utilise les services offerts par la coopérative.
- Membres travailleurs : personne à l'emploi de la coopérative
- Membres de soutien : personne ou société qui ont un intérêt économique ou social dans l'atteinte des objectifs de la coopérative et qui adhèrent aux valeurs de celle-ci.
- Membre auxiliaire travailleur : Travailleur qui n'a pas encore obtenu son statut de permanent.

Pour devenir membre de la coopérative, la personne ou la société doit acquitter les frais associés à l'obtention de sa part de qualification fixée à 10\$. Lors d'un départ ou d'un arrêt des services, le membre peut demander un remboursement de sa part de qualification. Par contre, après 3 années sans service un membre perd automatiquement son statut, sans remboursement.

Les privilèges associés aux membres sont :

- Réduction de 1\$ /heure sur le tarif (membre utilisateur);
- Participation à la vie démocratique de la coopérative;
- Droit de vote aux assemblées générales;
- Possibilité de siéger au conseil d'administration.

Au 31 mars 2020, la coopérative compte 2734 membres



## **CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Le conseil d'administration est composé de 7 sièges distribués comme suit :

- 3 membres utilisateurs
- 2 membres travailleurs
- 2 membres de soutien

Du 1<sup>er</sup> septembre 2019 au 31 mars 2020, le conseil d'administration s'est rencontré à 4 reprises et était composé des personnes suivantes :

Lucille Dufour : Présidente et membre utilisatrice  
Bruno Leclerc : Vice-président et membre de soutien  
Micheline Montigny : Trésorière et membre utilisatrice  
Fayez Dahak-el-ward : Secrétaire et membre travailleur  
Lorraine Payette : Administratrice et membre utilisatrice (coopté le 9 décembre)  
Antoinette Presenza : Administratrice et membre travailleur

## **V- SERVICES OFFERTS ET NOMBRE D'HEURES DESSERVIES**

Du 1<sup>er</sup> septembre 2019 au 31 mars 2020, nous avons offert un **total de 47 283 heures de service** incluant l'entretien ménager léger, les travaux lourds et le répit aux proches aidants d'aînés.

### **Services en entretien ménager léger et lourd**

**Le service d'entretien ménager léger** consiste à effectuer des tâches ménagères courantes telles que l'époussetage, lavage salle de bain et cuisine, l'entretien des planchers, lavage de la vaisselle, etc. Sur demande, nous offrons aussi le service de lessive et repassage, la préparation de repas ainsi que l'approvisionnement (faire les courses). Ce dernier service est plus difficile à offrir, car les préposées se déplaçant principalement en transport en commun, les courses doivent se faire à proximité de la résidence.



**Le service des travaux lourds** consiste à effectuer des tâches souvent saisonnières liées « au grand ménage » telles que le lavage des vitres intérieures et extérieures, murs et plafonds, ménage derrière les meubles et électroménagers, la pose et le retrait de climatiseur, etc. Il est aussi utilisé dans des besoins de désencombrement de pièces en particulier et lors de déménagement (préparation des boîtes).

Avec l'arrivée de la pandémie de la COVID 19, les ventes au mois de mars ont baissé de 76%, pour l'entretien léger et lourd, malgré ce fléau, nous avons réalisé une vente

d'heures de **42 769**, une augmentation de 2.86% (1188 heures) par rapport à la même période de l'année précédente.

### **Service de répit aux proches aidants**

Du 1<sup>er</sup> septembre 2019 au 31 mars 2020, 41 évaluations à domicile ont été effectuées par notre coordonnatrice au service de répit, et ce dans l'objectif de dresser un portrait du profil de proche aidant et de la personne aidée et ainsi faciliter le travail de nos 16 préposés au service de répit.

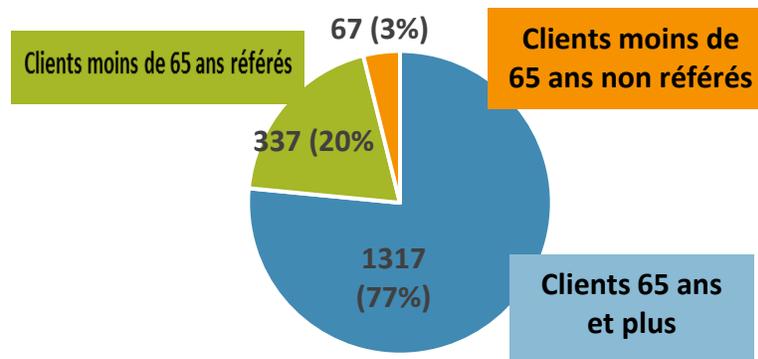


Nous avons offert **4630 heures**, une augmentation de 381% de vente par rapport à l'année précédente.

Ce chiffre reflète l'effort consacré au suivi des demandes et l'augmentation de nombre des préposés attitrés au service de répit ainsi que leurs disponibilités pour répondre aux besoins des proches aidants.

## **VI- CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE DESSERVIE**

**Au 31 août, nous notons 1721 clients dont le dossier est actif.** De ce nombre, 14% des clients ont ouvert un dossier durant l'année, ce qui témoigne d'un renouvellement continu de notre clientèle.

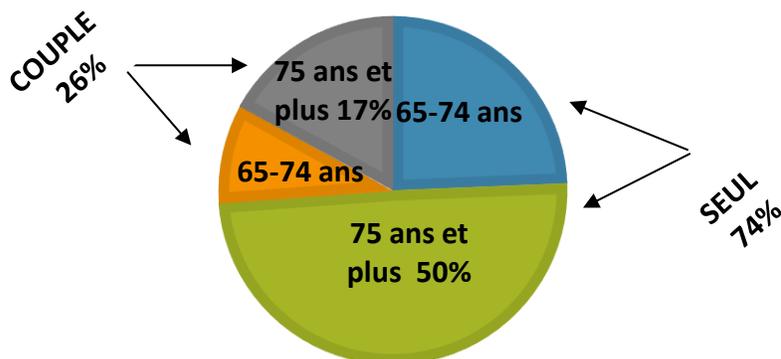


### **Profil de la clientèle**

L'âge de l'ensemble des personnes desservies :

- 97% de nos utilisateurs de service sont composés des personnes âgées de plus de 65 ans ou référés par un CLSC, une augmentation de 3%, par rapport à l'année précédente,
- 51% sont des personnes de 75 ans et plus
- 74% des personnes de 65 ans et plus vivent seules.

### Composition des ménages 65 ans et plus

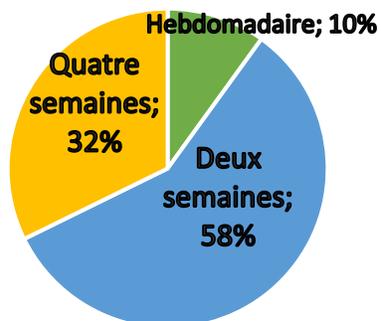


### Fréquence de service :

Dans l'objectif de garantir une régularité du service, un plan d'aide est établi en fonction de la fréquence désirée par nos clients et de la capacité de payer pour chacun.

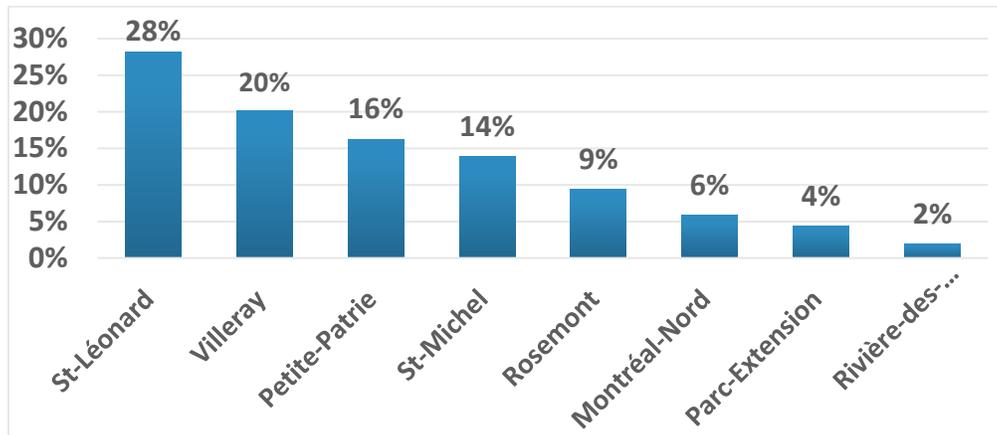
Certains membres préfèrent un service ponctuel et appellent au besoin.

### Diagramme des fréquences régulières de nos clients



Ces données confirment le vieillissement et la vulnérabilité de nos usagers ainsi que le besoin grandissant de nos services pour le maintien à domicile des personnes âgées et en perte d'autonomie.

## Provenance de la clientèle :



Selon le pourcentage des personnes âgées habitant les territoires, le niveau socioéconomique, la promotion et la connaissance de nos services auprès de la population, nous avons un portrait variable sur Le nombre de personnes desservies par territoire.

## **VII- RESSOURCES HUMAINES**

**Nous avons terminé l'année 2019-2020 avec 83 employés.**

- Le personnel administratif connaît une stabilité avec 8 personnes à temps plein et 1 personne à temps partiel
- 74 préposés d'aide à domicile dont 16 sont à temps partiel.
  - ✓ 54 préposés sont attitrés aux travaux légers
  - ✓ 4 préposés sont affectés aux travaux lourds et travaux légers
  - ✓ 16 préposés sont dédiés au service de répit aux proches aidants et les travaux légers



### **Portrait de la main d'œuvre.**

- 73% de nos préposés sont à l'emploi chez Novaide depuis plus d'un an ;
- 22% de nos préposés ont plus de 10 ans d'ancienneté dans l'entreprise ;
- Du 1<sup>er</sup> septembre 2019 au 31 mars 2020, nous avons recruté 30 personnes et de ce chiffre 18 (60%) sont toujours à l'emploi chez Novaide au 31 mars 2020.

Toutes ces données reflètent la continuité de l'effort sur le recrutement et les différentes stratégies déployées, de fidélisation et de rétention des préposées, dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre. Parmi les moyens mis en œuvre :

- Bonification des salaires de nos préposés en octobre et en début avril.
- Mise en place d'une application de gestion d'horaire en temps réel, ce qui a facilité à nos préposés l'acquisition de leurs horaires ainsi que la gestion de leurs déplacements.
- Conditions d'emploi favorisant la conciliation travail-famille.
- Bonus de référencement inter-employés.
- Recrutement des nouveaux arrivants qui recherchent une stabilité par une intégration au milieu de travail.
- Gestion de la santé-sécurité au travail, un (1) accident au travail a été enregistré en 2019-2020.
- Participation au projet de recrutement en partenariat avec des ÉESADS de Montréal, la commission scolaire de la pointe de l'Île et l'organisme Impulsion travail Montréal- Nord.
- En collaboration avec d'autres ÉESADS, Participation à une campagne de recrutement sur les réseaux sociaux qui nous a permis d'avoir une visibilité complémentaire sur l'emploi et nos services.

### **VIII- REPRÉSENTATION ET PARTICIPATION À LA CONCERTATION**

#### **Niveau national**

Nous sommes membres du RÉSEAU des Entreprises d'Économie sociale en Aide à Domicile (EÉESAD). Ce réseau regroupe 100 entreprises en économie sociale d'aide à domicile comme Novaide et a comme mandat la promotion et le développement des

EÉSAD, le soutien aux membres dans l'amélioration des services, le réseautage et la concertation.

### **Niveau régional**

Nous sommes membres du CESIM (Conseil d'Économie Social de L'île de Montréal), instance régionale de développement en matière d'économie sociale regroupant un réseau d'affaires formé d'entreprises et d'acteurs montréalais de l'économie sociale.

Nous sommes aussi membre de la Chambre de commerce de l'est de Montréal (CCEM).

### **Niveau local**

Nous nous impliquons dans les diverses instances de concertation aînées des quartiers St-Léonard, St-Michel, Villeray-Petite-Patrie et Parc Extension. Nous sommes aussi actifs aux Tables de quartier Vivre St-Michel en Santé et Concertation St-Léonard.

Nous participons à divers comités touchant les proches aidants d'aînés et qui sont chapeautés par *L'APPUI Mtl.*

Nous participons à diverses activités et projets réalisés en concertation principalement liés à la prévention de la maltraitance chez les aînés.

Sous l'initiative de l'organisme *tel-écoute-tel-aînés*, et ce afin de faire connaître nos services auprès de la population et des intervenants, nous avons participé à des kiosques dans certains HLM de l'arrondissement St-Léonard et Rosemont.

Nous maintenons des liens étroits avec les équipes SAPA (soutien à l'autonomie des personnes âgées) et SAD (soutien à domicile) des CLSC, Villeray-Petite-Patrie, St-Léonard, St-Michel et Rosemont.

## **IX- PRINCIPAUX ENJEUX ET CIBLES POUR 2020-2021**

Évidemment, les enjeux liés à la Covid-19 sont au cœur de nos préoccupations, de nos actions et orientations. Même si les circonstances changeantes liées à la pandémie rendent difficile la planification à moyen et long terme, nous vous présentons des enjeux et défis que nous avons identifiés et sur lesquels nous porterons une attention particulière.

- S'assurer d'un suivi constant auprès de nos employés sur les mesures de prévention et l'utilisation adéquate du matériel de prévention individuel ainsi que l'accès au matériel de prévention obligatoire en quantité suffisante.

- S'assurer d'avoir le personnel en quantité suffisante pour répondre aux demandes de service, et ce dans un contexte de déconfinement progressif et de crainte d'une deuxième vague.
- Poursuivre les stratégies d'embauche et adapter notre programme de formation et d'intégration des nouveaux employés dans un contexte de pandémie.
- Améliorer notre service à la clientèle dans un contexte de télétravail, où les outils ne sont pas aussi efficaces qu'en présentiel, et ce principalement en ce qui concerne la réponse en temps réel et les retours d'appels téléphoniques.
- Maintenir une communication constante avec nos partenaires, afin de développer les meilleures pratiques en contexte de pandémie, et de se préparer à une deuxième vague possible.
- Maintenir une veille sur les divers programmes d'aide gouvernementale pouvant minimiser les pertes financières encourues.