

RAPPORT

Annuel

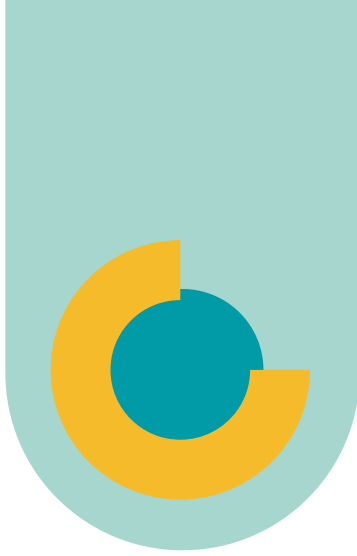
2022-2023





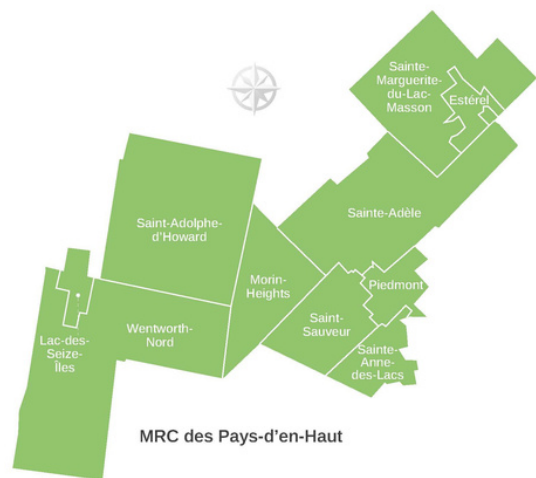
TABLE DES matières

Mission	Page 3
Services	Page 4
Mot de la présidente	Page 5
Mot de la direction	Page 6
Conseil d'administration	Page 7
Équipe administrative	Page 8
Taux de roulement	Page 9
Réalisations	Page 10
Nouveautés 2023-2024	Page 11
Statistiques	Page 12
Membres utilisateurs	Page 13
Répartition des membres	Page 14
Partenaires	Page 15



NOTRE mission

Notre engagement chez **Aide Chez Soi** est de soutenir la qualité de vie des personnes en perte d'autonomie ou en convalescence, en leur offrant des services d'aide domestique et de répit qui leur permettent de rester chez elles aussi longtemps que possible. Ces services sont conçus pour être humains, de haute qualité et adaptés à chaque individu. Notre équipe est composée de professionnels passionnés, dévoués et fiers de contribuer à l'amélioration de la vie de nos clients, avec une priorité absolue accordée au respect et à la satisfaction de notre clientèle.



Nous sommes une entreprise d'économie sociale reconnue dans le cadre du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD). Grâce à ce programme, les citoyens peuvent bénéficier d'une aide financière en fonction de leurs revenus lorsqu'ils font appel à nos services d'aide domestique.

Nous avons à cœur de répondre aux besoins spécifiques de la population locale de la MRC des Pays d'en Haut en offrant des services de soutien à domicile. Ces services sont réservés aux aînés, dont la santé est fragile, ou en perte d'autonomie afin de leur garantir un environnement sûr et confortable.

Nous sommes fiers de jouer un rôle essentiel dans le maintien de la dignité et de la qualité de vie des personnes que nous servons.

NOS services

Entretien ménager régulier

Ce service comprend :

- Le ménage régulier des aires de la maison ;
- La préparation de repas simples et sans diète spéciale ;
- La lessive et les emplettes.



Entretien ménager lourd

Les travaux lourds sont essentiellement des travaux de grand ménage (lavage des murs et des plafonds, lavage des vitres intérieures et extérieures).

Répit

Aide Chez Soi est heureuse d'avoir conclu une entente avec l'organisme APPUI, et ce depuis plus d'un an maintenant, permettant d'**offrir un service de répit surveillance** aux proches aidants d'aînés.



A cet effet, **nos préposés sont formés** pour interagir de manière adaptée avec une personne en perte d'autonomie physique ou présentant des pertes cognitives. La sécurité de la personne qui vous est chère, sera assurée, alors que vous pourrez quitter la maison pour vous ressourcer, et prendre du repos. Cette période permettra à votre proche de faire des activités adaptées, de détente ou de stimulation.

Merci à notre partenaire

Appui
proches aidants

MOT DE LA présidente

Cette année 2022-2023 s'est avérée importante pour la saine gestion de la coopérative et sa consolidation. Deux intérimis de direction ont été nécessaires afin de doter le poste de manière permanente.

La pandémie aura, une fois de plus, laissé une empreinte sur cette année. Toutefois, nous avons enfin pu observer un assouplissement des mesures et la perspective de mettre un terme à celle-ci.

Je tiens à souligner la résilience des utilisateurs et celle des employés. Le respect des mesures de prévention, la conciliation des contraintes et des besoins de la clientèle ont été au rendez-vous. Nos employés ont fait preuve de courage, de ténacité et de compréhension, portés par la motivation à contribuer au bien-être des personnes desservis.

Nous sommes témoins des besoins grandissant en aide à domicile. Pour cette raison, nous maintenons des efforts significatifs pour conserver nos employés et en recruter de nouveaux.

Cette année aura été marquée par deux hausses consécutives des coûts de services. Une situation exceptionnelle justifiée par un manque à gagner financier qui devait être corrigé impérativement. Depuis, la situation est stabilisée et des actions pour maintenir la santé financière de la coopérative sont en place.

Je suis heureuse d'avoir pu collaborer, encore cette année, avec des administrateurs toujours soucieux de la qualité des services, de leur continuité et disponibilité pour le plus grand nombre de membres utilisateur. Je les remercie pour leur engagement et leur confiance. Sur la même note, je remercie tous nos employés pour leur fidélité et leur implication dans leur travail. C'est grâce à vous que nous pouvons fournir des services de qualité à nos utilisateurs et leur permettre de respecter leur volonté de demeurer à leur domicile. En plus de rendre possible leur maintien à domicile, vous assurez un rôle pour contrer l'isolement et leur procurer une présence chaleureuse. Vous êtes une présence réconfortante et humaine dans leur chez-soi.

Pour conclure, je suis heureuse de vous présenter ce rapport annuel, qui dépeint la coopérative et le travail accompli.



Dominique Pradel
Présidente du conseil d'administration

MOT DE LA direction générale

Cette année le message de la direction est à l'image de son année, soit la collaboration et la contribution de deux directeurs intérimaires : Normand Gendron d'**Aide Chez Soi** des Basses-Laurentides et Annie Bélanger.

*Annie
Bélanger et
Normand Gendron*

Nous avons tour à tour agit pour que la coopérative puisse offrir à la population des Pays-d'en-Haut des services de maintien à domicile de qualité. En ces temps de pénurie de main-d'œuvre et de vieillissement de la population, le principal enjeu est d'avoir tout le personnel nécessaire pour répondre à la croissance et à l'intensification de ces besoins.

Un service de répit est venu s'ajouter à l'offre et la reprise des partenariats avec le milieu. L'équipe administrative s'est affairée à intégrer un nouvel outil de gestion des horaires et de services à la clientèle. Le tout pour gagner en efficience et qualité des informations.

Outre la diversification des services et les efforts de recrutement, l'équipe de soutien administratif de Marteau et Plumeau a participé au plan de modernisation de la coopérative qui a été adopté par le conseil d'administration. Cette actualisation des services se traduit aussi par une priorisation des clientèles plus vulnérables.

Les services ne sont actuellement plus offerts aux gens qui ne présentent pas une perte d'autonomie ou une situation de santé fragilisée. Ceci pour assurer des services dans les meilleurs délais et répondre aux besoins grandissants de la population vieillissante.

La création d'une nouvelle image corporative, associée à **Aide Chez Soi**, a été adoptée et fera son apparition au début de la prochaine année d'exercice.

Nous souhaitons à l'organisation la dotation du poste de direction générale dans les meilleurs délais et dispositions.

Annie Bélanger et Normand Gendron
Directrice générale et Directeur général intérimaire



CONSEIL d'administration

Présidente

Dominique Pradel - Membre de soutien

Vice-présidente

Carole Gagné - Membre travailleur

Secrétaire

Louise Héon - Membre utilisateur

Trésorier

Gilles Boivin - Membre de soutien

Administratrice

Carole Paquette - Membre travailleur

Administratrice

Lise Goyette - Membre travailleur

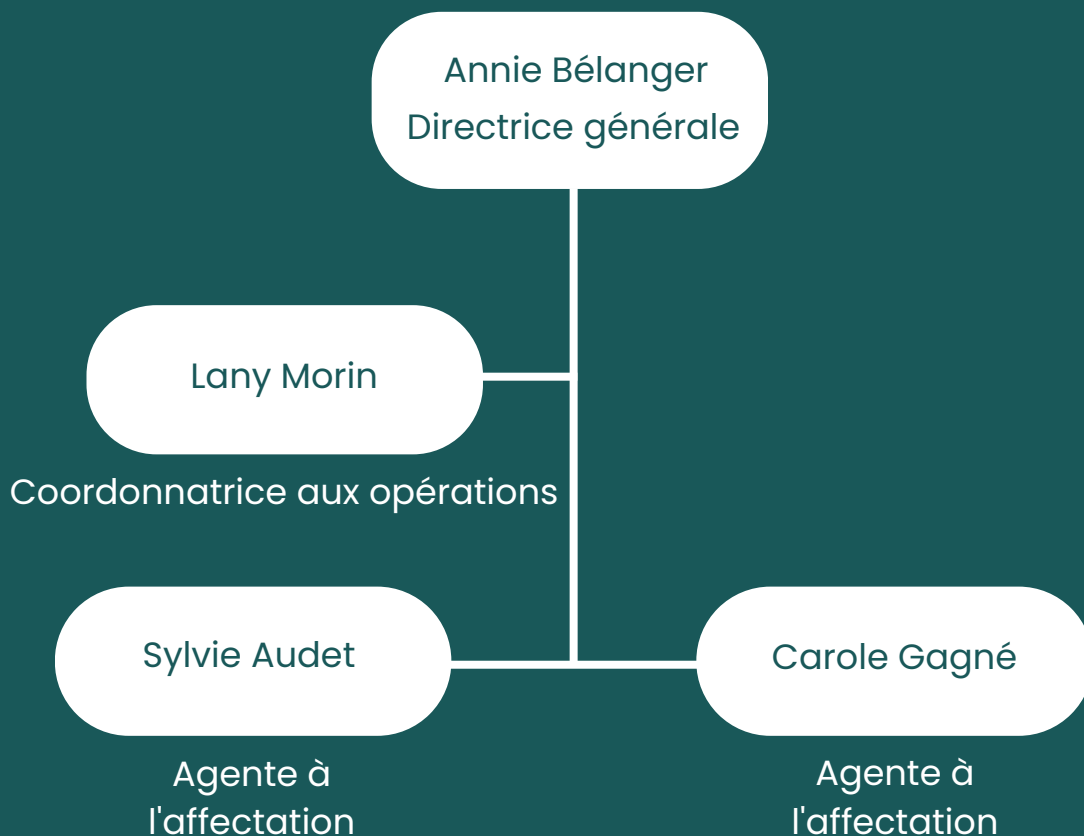
Administrateur/trice

VACANT - Membre utilisateur



PERSONNEL ADMINISTRATIF

L'équipe administrative

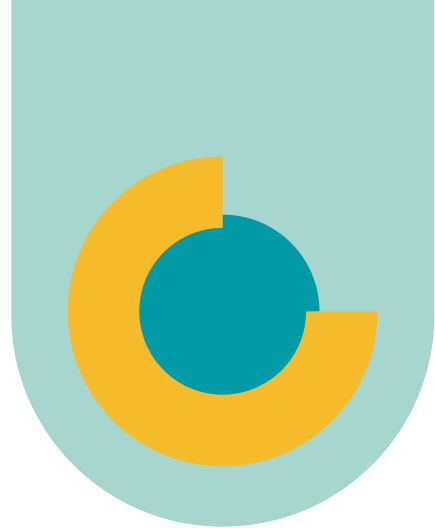


Saviez-vous que ?

Notre équipe gère plus de 30 rendez-vous par jour \ 8150 par année.

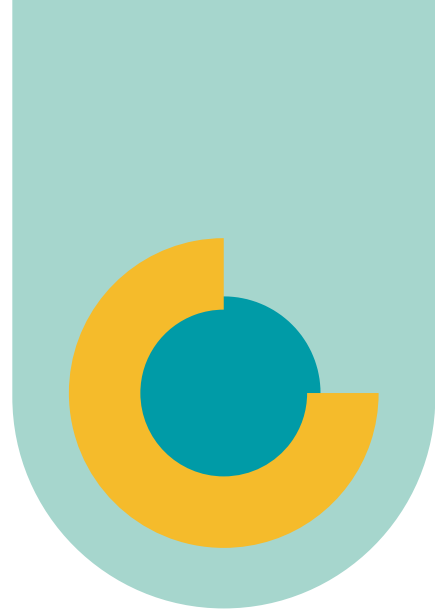
Ce sont plus de 100 appels par jour et 19 000 par année qui sont traités, dans la bonne humeur et la courtoisie.

TAUX DE ROULEMENT du personnel



Année	Employés			Taux
	En emploi	Nouveaux	Départs	
2018-2019	37	15	14	38%
2019-2020	31	12	18	69%
2020-2021	30	5	6	29%
2021-2022	27	15	12	50%
2022-2023	31	15	15	48%

NOS réalisations



- Optimisation du processus d'embauche du personnel
- Mise sur pied de services de répit aux proches aidants et formation de préposés
- Services de désencombrement \insalubrité
- Exploration des possibilités de prestation de services de soins à la personne en partenariat avec le CISSS des Laurentides.
- Changement du logiciel comptable
- Remplacement et renforcement de la sécurité du système informatique
- Acquisition du logiciel Maya de Qualicode permettant de mieux gérer les services clients, la facturation et les horaires de travail
- Demande de changement de dénomination sociale amorcée





NOUVEAUTÉS 2023-2024

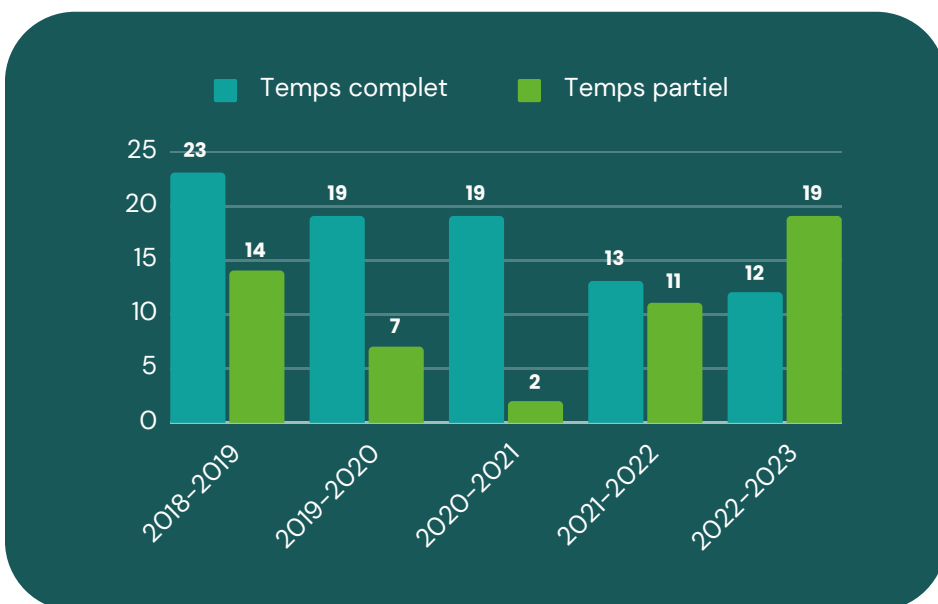
- Nouvelle direction et nouvelle équipe
- Utilisation du nouveau nom d'entreprise **Aide Chez Soi** des Pays-d'en-Haut
- Nouvelle identité visuelle - logo, dépliant et site web
- Déménagement dans de nouveaux locaux
- Réorganisation du travail et amélioration des moyens de communication avec la clientèle et les employés
- Défi de rétention du personnel par des pratiques de gestion exemplaires et mobilisatrices
- Mise à niveau du comité santé sécurité au travail
- Formation continue des préposés par le programme PAMT : Programme d'Apprentissage en Milieu de Travail
- Introduction d'un mode de facturation mensuel, réduction de la circulation monétaire et mise en place du paiement par débit préautorisé
- Mise en place d'un nouveau programme Projet PNHA (Programme Nouveaux Horizons pour les Aînés) - **Aide Chez Soi | Connecté**
- Projet transport et accompagnement



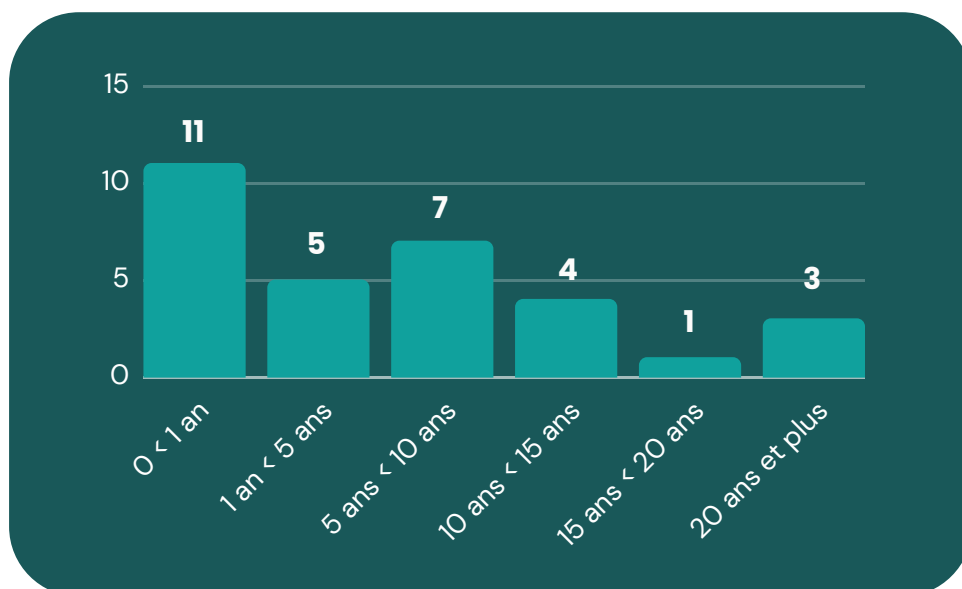
QUELQUES statistiques



L'équipe de préposés à l'aide domestique



La répartition des 31 préposés selon l'année d'embauche





MEMBRES UTILISATEURS

Nombre d'adhésions

Aide Chez Soi est une coopérative qui offre des services à domicile à la population de la MRC des Pays-d'en-Haut. Nous desservons en premier lieu les personnes âgées vivant à domicile ainsi que les gens ayant besoin de support qui sont référés par le CISSS.

Voici un aperçu de l'évolution du nombre de membres. Ces données sont basées sur le nombre de parts sociales au bilan de chaque année financière.

Année financière	Nombres d'adhésions	Cumulatif
Au 31 mars 2023	176	768



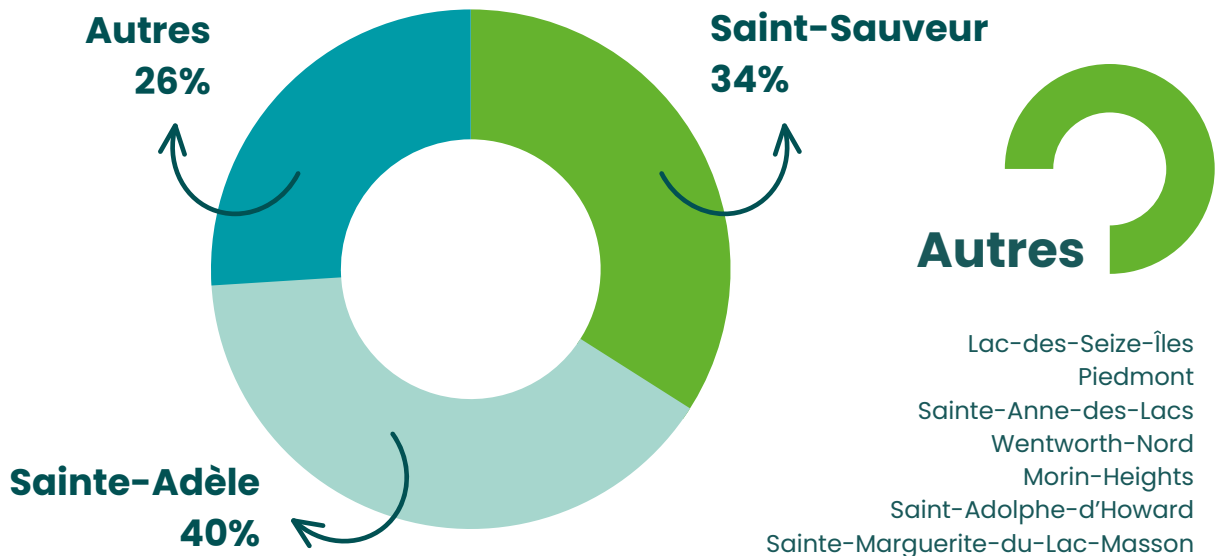
Répartition des membres

La coopérative ne saurait exister sans ses membres et depuis sa création, 768 personnes ont adhéré et utilise nos services.

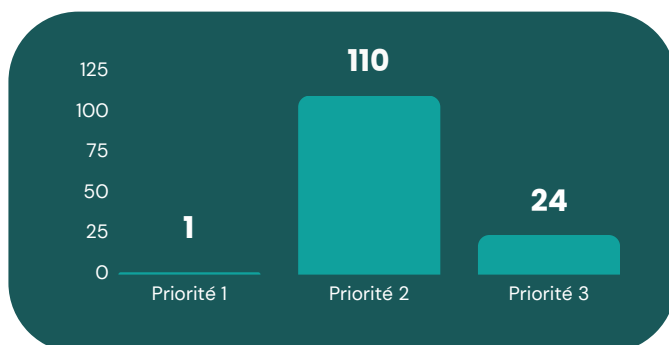
Voilà un signe du besoin de la population concernant les nouveaux services qui seront offerts.

Utilisateur	Soutien	Travailleur	Total
745	2	21	768

RÉPARTITION des membres (TERRITOIRE)



RÉPARTITION DE LA liste d'attente (PRIORITÉS)



Toute personne ayant une incapacité significative et persistante doit pouvoir vivre dans son domicile et participer à la vie de son milieu dans des conditions qu'elle juge satisfaisante pour elle et ses proches. Les priorités sont essentiellement déterminées par :

1 – Toute personne, peu importe son âge, référée par un partenaire du réseau de la santé, par exemple, une personne en soins palliatifs, à mobilité réduite, vivant de l'isolement, ayant des troubles de santé physique ou psychosociale l'empêchant d'effectuer ses tâches quotidiennes ou toute personne en convalescence à domicile.

2 – Toute personne dont les capacités physiques, psychiques ou psychosociales sont diminuées et nécessitent une aide régulière afin de poursuivre les activités de la vie domestique et celles de la vie quotidienne. Les besoins peuvent être exprimés par la personne elle-même ou par un proche-aidant.

3- Toute personne âgée de plus de 75 ans peu importe son statut et autres demandes.



NOS partenaires

Les partenaires jouent un rôle capital pour les entreprises d'économie sociale. Leur contribution demeure inestimable pour assurer la réussite de notre initiative visant à répondre aux besoins spécifiques de la communauté.


Merci!






Coopérative de solidarité

Aide Chez Soi
des Pays-d'en-Haut

 (450) 229-6677

 1332, Boul. de Sainte-Adèle, Suite 170
Sainte-Adèle (Qc) J8B 2N5

 www.aidechezsoipdh.ca