



Une année pas comme les autres...  
Scène III/prise 7!!



# Rapport annuel 2021-2022

AIDE À LA COMMUNAUTÉ  
ET  
SERVICES À DOMICILE





## Avant-propos

Le rapport annuel de gestion constitue le principal instrument de reddition de comptes public d'Aide à la communauté et services à domicile. Il vise essentiellement à informer les différentes clientèles et la population de sa performance dans l'atteinte de ses objectifs.

Ce rapport s'inscrit dans un cadre de gestion axé sur les résultats et s'inspire du principe de transparence préconisé au sein de l'administration en général.

La reddition de comptes d'Aide à la communauté et services à domicile porte, entre autres, sur sa mission, ses objectifs et ses valeurs dont elle a la responsabilité.

Aide à la communauté et services à domicile prend exemple sur de grands organismes de l'administration publique qui ont une convention de performance et d'imputabilité qui détermine certains éléments de contenu du rapport annuel de gestion.

Ce rapport reflète les réalisations les plus significatives et les efforts de l'ensemble du personnel. Il regroupe les éléments permettant une évaluation objective de la performance d'Aide à la communauté et services à domicile pour l'année 2021-2022.

## Déclaration de la présidence et de la direction générale

Québec, le 14 septembre 2022

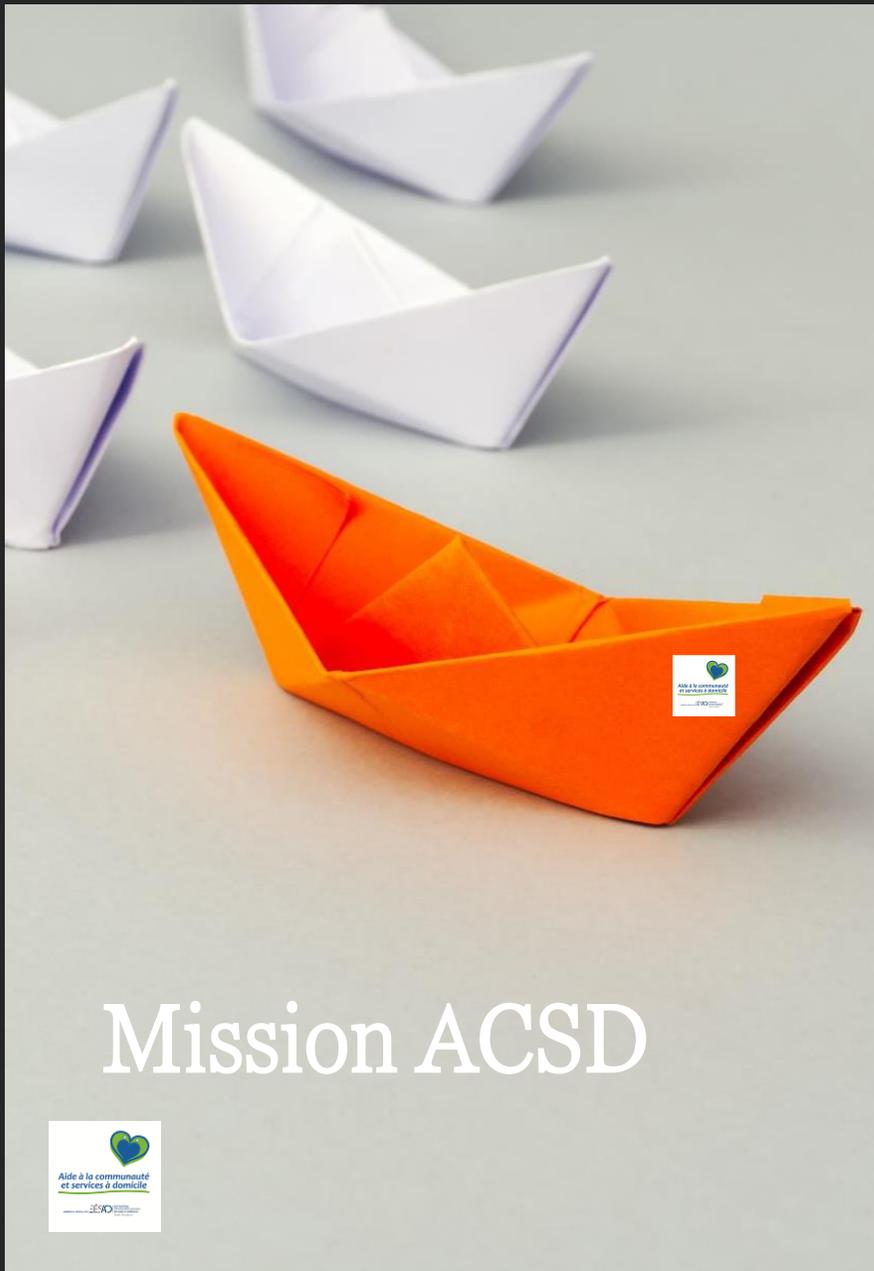
L'information contenue dans le rapport annuel de gestion relève de la responsabilité, des membres du conseil d'administration et de la direction générale. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2021-2022 d'Aide à la communauté et services à domicile :

- Décrivent fidèlement la mission, les valeurs, l'organisation et le fonctionnement ;
- Présentent les enjeux, les objectifs, les cibles annuelles et les résultats ;
- Présentent les données exactes et fiables.

Nous déclarons que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.





## Mission de l'organisation

Aide à la communauté et services à domicile est un organisme sans but lucratif fondé en novembre 1986 pour répondre à des besoins spécifiques du milieu. Il fait partie du regroupement du RESEAU des EÉSAD depuis la fondation du RESEAU et développe ses services comme entreprise d'économie sociale.

La mission d'ACSD est d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées, des personnes handicapées, des malades chroniques et des familles en difficulté par des services offerts de maintien à domicile.



## Valeurs de l'organisation

Nous privilégions une approche globale centrée sur la clientèle et les ressources humaines qui se traduit par les valeurs suivantes :

Au cœur de vos besoins!

- Une approche flexible et qui sait s'adapter aux besoins spécifiques des diverses clientèles.
- Une continuité de services bien articulée et bien coordonnée au sein de l'organisation. La satisfaction de la clientèle par des ressources humaines motivées et compétentes, qui croient à l'excellence et à la qualité des services. La formation occupe, pour nous, une place plus qu'importante.
- Nous misons sur la responsabilisation où chacun est mis à contribution selon ses capacités et où chacun s'implique et participe de façon active au sein de son équipe.
- Le respect des personnes et de nos partenaires est au cœur des valeurs soutenues par l'organisme ce qui implique l'écoute et la compréhension de leurs besoins, l'acceptation de leurs différences et la recherche de solutions.
- Cette approche se caractérise par une transparence qui se traduit par une volonté active d'informer les individus des orientations et des actions à poser.



## Membres du conseil d'administration 2021-2022

Richard Morin

Administrateur Président

Pierre Deschênes

Administrateur Vice-président

Emmanuelle Herbert

Administratrice Secrétaire

Donald Bouchard

Administrateur Trésorier

Diane Laflamme

Administratrice représentante-clients

Joëlle Boucher-Kirouac

Démissionnaire

Marie-Ève Labadie

Démissionnaire

Stéphanie Légaré

Démissionnaire



## Notre équipe administrative au 31 mars 2022

Amélie Sweeney Service de garde 24/7 et intervenante sociale-navigatrice

Christiane Tanguay Directrice générale

Ève Moffet Chargée de projet communautaire Réseau Poivre et sel

Kathy Vallerand Directrice adjointe

Lynne Gagnon Coordinatrice services à domicile

Lucie Laperrière Technicienne services clientèles

Véronique Plouffe Agente administrative Accueil



Bienvenue à tous à cette assemblée générale annuelle 2021-2022

En cette année de grand bouleversement mondial, les défis ont été énormes pour nos équipes: Le manque de travailleurs, le grand nombre d'heures manquées en raison de problèmes de santé autant de nos travailleurs que de nos clients ont suscité des efforts extraordinaires de l'ensemble des travailleurs pour permettre à notre organisme d'atteindre ses objectifs en heures de services et revenus.

Comme indiqué précédemment, on peut dire un énorme bravo à nos équipes, autant à l'administration qui fonctionne depuis plus de deux ans à moitié du personnel requis que de notre équipe de préposé qui eux, doivent travailler aussi depuis plus de deux ans avec un surplus d'équipement de protection pour travailler chez une clientèle très vulnérable pour mieux assurer leur protection.

De très belles réalisations sont survenues dans la dernière année. Notons la signature d'une nouvelle convention collective d'une durée de 3 ans pour nos travailleurs, la bonification de certaines clauses de cette nouvelle convention dès la première année acceptée par le conseil d'administration pour faire face à une inflation jamais vue depuis plusieurs années. Un nouveau plan stratégique à court terme a aussi été créé par la direction générale et les administrateurs.

Cette belle année cache aussi des problèmes grandissants que nous devrions affronter rapidement. Notre personnel de préposés dont la moyenne d'âge est très élevée, notre difficulté à recruter et à garder notre personnel administratif, planifier la relève de la direction générale à moyen terme et redéfinir le rôle du conseil d'administration pour le motiver et lui permettre une relève plus jeune à très court terme.

En terminant j'aimerais dire merci à notre directrice générale Christiane pour cette belle année, Merci d'être fidèle à ton poste malgré les embûches quotidiennes. Merci à notre équipe d'administrateurs, Pierre, Donald, Emmanuelle qui est absente ce soir en raison d'un voyage en France son pays d'origine et enfin Diane qui nous quitte ce soir après plusieurs années au service du conseil comme représentante des usagers. Tes commentaires et questions vont nous manquer! J'aimerais t'offrir au nom de ACSD un petit cadeau et des fleurs en signe de remerciement. Je sais que les dernières années ont été très éprouvantes sur notre motivation à faire ce bénévolat et à trouver un sens à cette action, sans votre aide je peux affirmer que je n'aurais pas été capable de poursuivre un autre année. En terminant j'aimerais vous présenter deux nouveaux administrateurs qui se joignent à notre équipe ce soir M. Joseph Molina et M. Jean-Guy Lévesque, bienvenue et merci pour votre engagement.



## Présentation des résultats

### 2021-2022 : Scène III prise 7!

En cette année de pandémie, ACSD a quand même réussi à livrer 63025 heures-services (hausse de 3,25%), soit 39684 en aide à la vie domestique (hausse de 14,77%), 12497 en soins à la personne (augmentation de 16,24%) 9446 en services de répit à domicile (augmentation de 5,61%) et enfin 1370 heures pour les repas collectifs marquant la fin de contrat en juin 2021 des services à la résidence du Châtelois. Nous avons dû former 52 nouveaux préposés et malgré cela nous finissons l'année avec une cohorte de 62 préposés dont 5 sont en arrêt de travail prolongé. Cette situation est des plus préoccupantes... D'autant plus que la pandémie a aussi laissé des séquelles sur la santé émotionnelle de tous nos travailleurs autant à domicile que du côté administratif où les effectifs sont au plus bas: nous n'étions plus que six ressources à l'administration plus une au communautaire au 31 mars... Afin de soutenir les travailleurs, nous avons procédé, en projet pilote à l'administration, à l'aménagement d'un local-cocon-refuge pour un mieux être en santé mentale et émotionnelle baptisé par l'équipe: Le Chalet. C'est un endroit de calme et de sérénité qui peut-être utilisé par les employés à leur convenance, dans lequel il peuvent passer de brèves périodes pour se recentrer et retrouver les énergies positives pour faire face aux exigences pressantes du service client dans un contexte de pénurie de ressources et d'augmentations des besoins. Cette innovation en est une à travers bien d'autres mises en œuvre afin d'outiller davantage les équipes de soutien aux services à domicile. Et pour bien rassurer notre vice-président qui a l'habitude de nous dire que les préoccupations du conseil sont les occupations prioritaires de la DG, eh bien, je vous confirme que les RH sont au cœur de toutes les démarches, pensées et plans de mise en œuvre de la DG, et de la DA, et de toute l'équipe administrative! Et le Chalet en est une preuve bien tangible et bien appréciée!



Parce que la pandémie nous a appris que les certitudes de demain n'existent pas vraiment nous avons développé différentes stratégies pour faire face à l'adversité covidienne: des services du traitement de la paie en externe, une équipe administrative en mixité de lieux (à distance et au bureau), vérification comptable en externe, formation grâce au support du numérique, cueillette des EPI et des effets transactionnels sur rendez-vous...nous innovons toujours et sans cesse...



En matière de services de répit, il faudra souligner notre performance renouvelée de tout près de 3700 heures en répit pour la dernière année du projet avec l'APPUI Capitale-Nationale : *Du temps pour soi, pour faire plus, plus longtemps pour ceux qu'on aime.*

La prolongation du projet en répit « *Au-delà de la COVID* » développé par le CIUSSS-CN en partenariat avec les 7 EÉSAD de la grande région de la capitale nationale a été reconduit jusqu'aux portes de l'automne et nous a permis de livrer au-delà de 3500 heures en répit à des dyades fortement impactées par les différents confinements imposés par la condition pandémique. Malheureusement, les incessantes ouverture-fermeture des lieux communs, suivant les directives changeantes d'une vague sur l'autre, ne nous ont cependant pas permis d'ouvrir notre halte-répit. Ce sera partie remise pour l'automne 2022.

Fidèle partenaire, la fondation Cap-diamant avec son programme *Réconfort plus*, a encore réussi cette année à accompagner une quarantaine d'aînés vivant une vulnérabilité certaine en leur permettant un allègement financier pour leurs services en entretien ménager, services qui leur sont d'une première nécessité.

## Dans les cartons pour 2022-2025 selon nos dernières orientations du plan stratégique:

- Refaire les forces vives de l'organisation autant à domicile qu'à l'administration et à la gouvernance parce que les forces vives viennent des gens qui sont plus qu'essentiels.
- Redéfinir et repenser la mécanique du travail afin de davantage appuyer toutes les forces vives.
- Lancer l'opération Grande Séduction des forces vives.
- Travailler en complémentarité des partenaires actuels et à venir pour le développement des communautés.
- Enfin lancer notre nouvelle marque de commerce:





À travers tout cela nous avons vécu notre première année Poivre et sel!!

Un des plus prometteurs projets en inclusion et participation sociale d'aînés sur notre beau territoire!! Fiers nous sommes de toutes ces belles initiatives qui fleurissent et bourgeonnent chez nos collaborateurs et au sein même de notre entreprise. Que ce soit explorer du numérique pour faciliter des accès en utilisant le prétexte des générations pour partager du savoir, que ce soit des groupes de paroles et de partage, que ce soit de vivre l'intergénérationnel au jour à jour: le Carrefour jeunesse emploi Chauveau, le Centre d'appui Réseau-Aînés, la Maison de la famille Saint-Ambroise ou Amélie et Frédérik groupe d'entraide, tous ont mis la main à la pâte pour mettre en lumière sur le territoire de la Haute Saint-Charles et de la MRC Jacques-Cartier la belle énergie valorisante de l'apport des aînés dans la communauté.

Il faudrait ici souligner aussi la belle implication de la municipalité de Saint-Gabriel de Valcartier et du centre de services scolaires de la capitale via le centre Saint-Louis aussi partenaires actifs de ce projet par le développement d'activités intergénérationnelles.

Je m'en voudrais de ne pas mentionner le constant support de l'équipe de soutien de l'IVPSA nommément Mesdames Mireille Fortier et Nancy Pilote, au cœur de ce projet sur 4 ans, qui a su nous faire maintenir le cap beau temps mauvais temps afin de pouvoir arriver à nos fins exprimées dans notre plan d'action commun.





Là,  
pour la  
proximité

Fondation  
AGES



Fondation  
**AGES**  
Vieillir mieux



Suite à l'obtention du financement par la fondation Mirella et Lino Saputo (93 000.00\$ sur 19 mois) et l'appui en ce sens de l'organisation Partage Chrétien de Loretteville en septembre dernier nous avons mis en place les bases d'une pratique en gériatrie sociale.

En vrai, ce sont plus d'une dizaine de partenaires communautaires et cliniques qui graviteront autour du développement et de l'établissement de cette pratique et Aide à la communauté en sera le porteur accueillant en son sein quelques intervenantes-navigatrices afin de mieux orienter les trajectoires des clientèles vulnérables mais désirant demeurer chez elles à domicile le plus longtemps possible.

Des formations de sentinelles seront données non seulement à des préposés à domicile mais aussi à des bénévoles, travailleurs de milieux, personnels de pharmacie, postiers, coiffeurs, épiciers, aidants naturels, tous témoins de proximité des conditions de vie des aînés.





Centre d'appui  
Réseau-Aînés

Réseau  
POIVRE & SEL

## Milieu de vie communautaire pour les Aînés

Le 7 octobre 2021, l'assemblée de fondation du Centre d'appui Réseau-Aînés a été tenue. Un conseil d'administration en bonne et due forme y a été élu et une première programmation lancée. C'ARA, c'est comme cela que nous la nommons dans l'intimité, a vu naître un magazine *Les Pointes folles*, une troupe de théâtre *Les Tamalous de Loretteville* et toute une panoplie d'activités qui visent à contrer l'isolement et mettre de l'avant la participation sociale des aînés.

CARA réalise certains mandats en développement communautaire aînés qui lui sont dévolus par Aide à la communauté notamment des volets intergénérationnels au sein du projet Poivre et Sel et quelques activités relationnelles et de sensibilisation en santé mentale et mieux-être ainsi que quelques activités soutenues par la programmation PSOC.



Centre d'appui  
Réseau-Aînés



## Aide à la communauté c'est aussi...

Une participation active, plus de 1000 heures en développement des communautés:

- ❖ au sein du **RESEAU des EÉSAD**;
- ❖ au sein de la **Fondation AGES**;
- ❖ au sein de la **Mutuelle de prévention des EÉSAD**;
- ❖ au sein du collectif de revitalisation **Parlons Loretteville**;
- ❖ au sein de la **Table Abus Négligence et Violence de la Jacques Cartier**;
- ❖ au sein du **Groupe Action Val-Bélair**;
- ❖ au sein du collectif **Place Éphémère Racine**;
- ❖ au sein de la **Pieuvre Haute-Saint-Charles**;
- ❖ au sein du **CIUSSS CN** section vie communautaire

Et c'est bien sûr un groupe d'administrateurs dédiés qui continuent de se préoccuper du devenir de cet organisme et de son ancrage quotidien dans la réalisation de sa mission au cœur des besoins de sa communauté.



*Mon quartier,  
J'y vis, j'y vois!*



La Pieuvre Haute-Saint-Charles, Wendake, Neufchâtel-Est



**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale**





Merci à nos partenaires et collaborateurs  
en cette année encore particulière...  
Mille mercis!!



- Accueil Saint-Ambroise
- Amélie et Frédéric, entraide
- Anciens combattants Canada
- Appui Capitale-Nationale (L')
- Association des proches aidants de la Capitale-Nationale
- Association des TCC des deux-rives
- BFL assurances
- Carrefour Jeunesse Emploi Chauveau
- Centre action bénévole du Contrefort
- Centre de famille Valcartier
- Centre de services scolaires de la Capitale
- Centre intégré universitaire de Santé et Services Sociaux de la Capitale Nationale (CIUSSS CN)
- Chevaliers de Colomb Montcalm
- Collectif La Pieuvre HSC
- Club Kiwanis de la Jacques-Cartier
- Desjardins, Caisse des Rivières
- Desjardins, Centre financier aux entreprises
- Emploi et Développement social Canada
- Emploi Été Canada
- Emploi Québec
- FTQ Local 298
- Fondation Cap-Diamant
- Fondation AGES
- Fondation Mirella et Lino Saputo
- FQLI
- Gérard Deltell, député de Louis-St-Laurent
- GESPra
- Gessicom
- Groupe REGAIN
- Intact Assurances
- IVPSA
- Journal L'Actuel
- Kathy Vallerand, décore ta vie au travail
- L'Amarrage
- Logis-Confort
- M.D.C.B., comptables agréées
- Maison de la famille Saint-Ambroise
- Marché Convivio-IGA
- Ministère de la Santé et des Services Sociaux
- Ministre responsable des aînés, madame Marguerite Blais
- Mutuelle des EÉSAD (La)
- Orizon mobile
- Parlons Loretteville
- Partage chrétien Saint-Ambroise
- PDG communication
- Place Éphémère Racine, collectif
- Popote et multi-services
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés
- Qualicode logiciel
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- Réseau des EÉSAD
- Service de police de La Haute-Saint-Charles
- Société Alzheimer de Québec
- Saint-Gabriel de Valcartier, municipalité
- Sylvain Lévesque, député de Chauveau
- Sports Loisirs l'Ormière
- Table ANV de la Jacques-Cartier
- Tigre Géant de Neufchâtel
- Vidéotron
- Ville de Québec