

# Rapport annuel

2018  
2019



**Services Kam-Aide inc.**

# TABLE DES MATIÈRES

1. Mot de la présidence
2. Mot de la directrice générale
3. Qui sommes-nous ?
4. Clientèle
5. Services
6. Structure organisationnelle
7. Ressources humaines
8. L'APPUI
9. Concertation
10. Partenaires financiers
11. Vie associative
12. Implication
13. États financiers
14. Perspectives 2019-2020



# 01 Mot de la présidence

En septembre 2018, je montais dans le train des Services Kam-Aide. Après quelques réunions, à ma grande surprise, je me suis aperçue que nous allions, comme membre du conseil d'administration, à la vitesse grand V. Alors, dès le début, ce fut l'engagement de la directrice générale en la personne de madame Louise Fortin, s'ensuivit la signature du contrat de travail.

Pour suivre l'évolution technologique, nous avons décidé de se procurer des tablettes afin de faciliter la réduction du nombre d'heures utilisées à comptabiliser les feuilles de temps par le personnel administratif. Merci aux préposés d'avoir accepté ce nouvel instrument, pas facile j'en conviens.

De plus, nous avons étudié les salaires de la direction et du personnel, selon la disponibilité financière.

Merci aux membres du conseil d'administration, à la direction générale, et à tous les employés. Ensemble, nous sommes tous dans le même train pour l'avancement et le mieux être des personnes que nous aidons.

*Rose-Hélène Bouffard*  
Rose-Hélène Bouffard



# 02 Mot de la direction générale

Un engagement remarquable

La contribution de l'ensemble des préposés d'aide à domicile et de l'équipe administrative a été au cœur de toutes les réalisations présentées dans ce rapport. Sans leur apport et leur ouverture au changement, nous n'aurions pu réaliser le travail effectué, cette année, de manière efficace et dans un climat harmonieux. Leur participation, au quotidien, est un exemple de détermination et de dévouement auprès de notre clientèle. Ils ont démontré une solidarité afin de maintenir la qualité des services et des soins. Félicitations!

Cette année, un vent de nouveauté a soufflé chez Services Kam-Aide. L'acquisition de tablettes électroniques pour chaque préposé est un des changements le plus important. La tablette permet de gérer de manière simple et efficace un environnement de travail plus productif. Cet outil facilite, au quotidien, la planification, la gestion et la validation des feuilles de temps en ligne, la compilation automatique des heures de présence chez le client et le kilométrage parcouru, entre autres. Les risques d'erreur sont diminués et moins de temps est pris dans la gestion de la paperasse.

Ayant toujours comme but de favoriser le maintien prolongé à domicile des personnes en perte d'autonomie et ayant un rôle de vigie et d'identification des besoins, l'organisme a élargi sa gamme de services en ajoutant l'assistance aux soins de la personne. Presque l'entièreté des aides à domicile ont été formés pour offrir ce service.

Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration pour leur apport au bon fonctionnement de l'organisme. Leur implication volontaire et bénévole donne tout un sens aux mots humanisme et engagement.

Merci à tous!



Louise Fortin

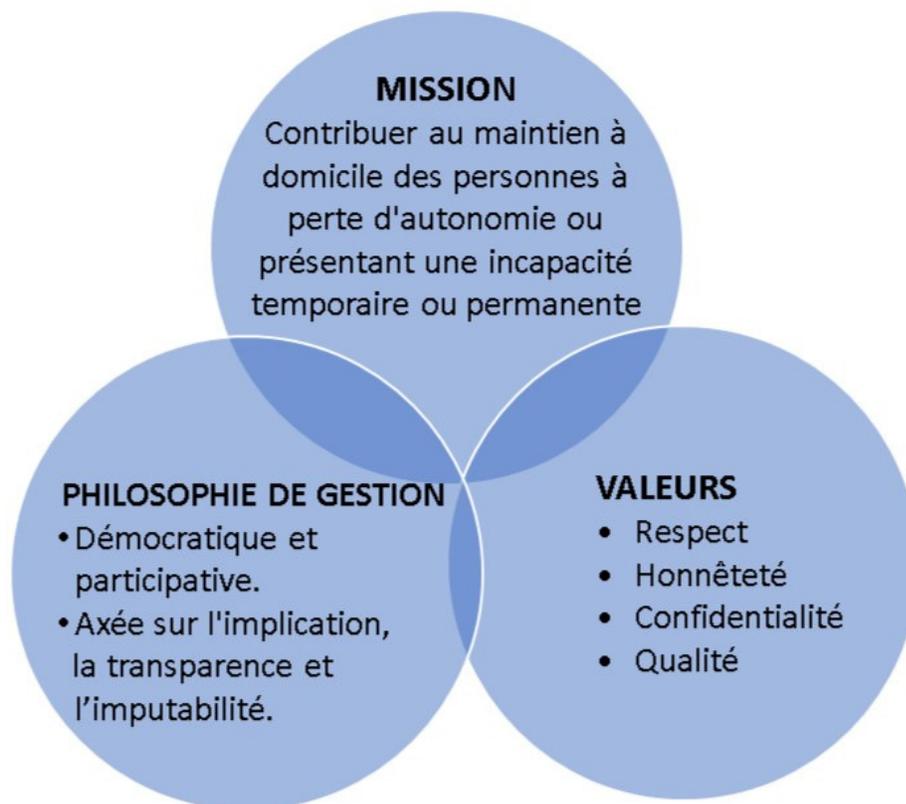


# 03 Qui sommes-nous?

## DEPUIS 26 ANS

### Notre histoire

L'organisme a été fondé en 1993 par un groupe de personnes qui s'inquiétait de l'absence de services pour répondre aux besoins grandissants, chez les personnes âgées du Kamouraska, dans l'aide à la vie domestique. En septembre 1994, l'organisme a été reconnu comme étant une corporation intermédiaire de travail (C.I.T.) par le ministère de la Sécurité du revenu. En octobre 1997, l'organisme a été reconnu entreprise d'économie sociale.



# Le territoire

16 municipalités

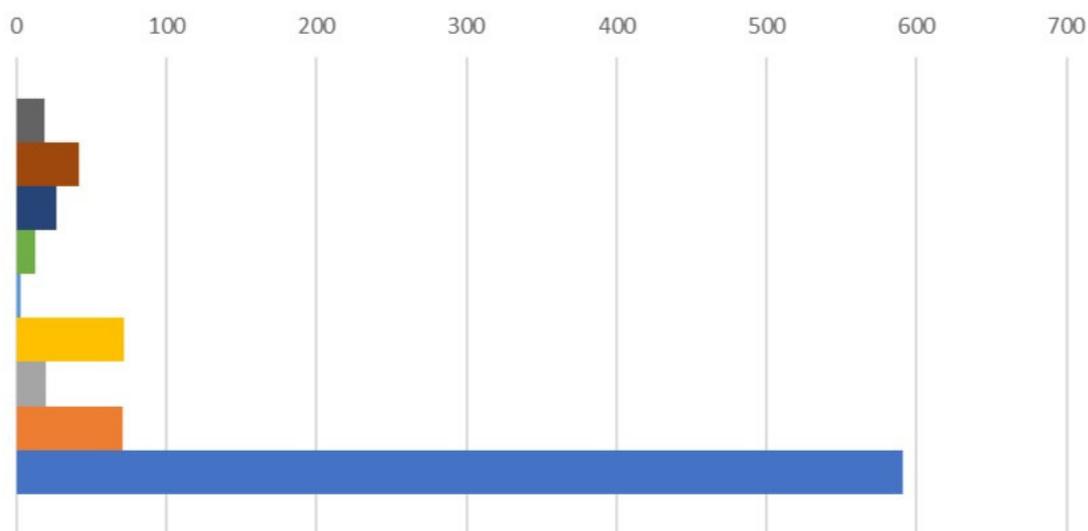
## Répartition de la clientèle par municipalité

Municipalités	Nombre de clients	65 ans et plus	Population 2018
La Pocatière (& paroisse)	212	133	5744
Kamouraska	39	28	608
Mont-Carmel	40	20	1175
Rivière-Ouelle	45	37	974
Saint-Alexandre	60	45	2158
Saint-André	13	9	682
Saint-Bruno	16	9	537
Saint-Denis	27	18	524
Saint-Gabriel	35	30	719
Saint-Germain	12	5	298
Sainte-Hélène	27	19	906
Saint-Joseph	14	7	389
Saint-Onésime	22	16	560
Saint-Pacôme	53	38	1 552
Saint-Pascal	191	133	3 493
Saint-Philippe-de-Néri	52	35	835
<b>Total</b>	<b>858</b>	<b>582</b>	<b>21 154</b>

# 04 Clientèle

- Les personnes âgées de 65 ans et plus
- Les personnes de moins de 65 ans avec référence du CISSS
- Les personnes avec limitation fonctionnelle temporaire ou permanente
- Les jeunes familles en difficulté (référence du CISSS)
- La population en générale

## Le profil



■ Organismes, associations, entreprises...

■ Population générale

■ Jeunes familles

■ CSST, SAAQ

■ Soins palliatifs

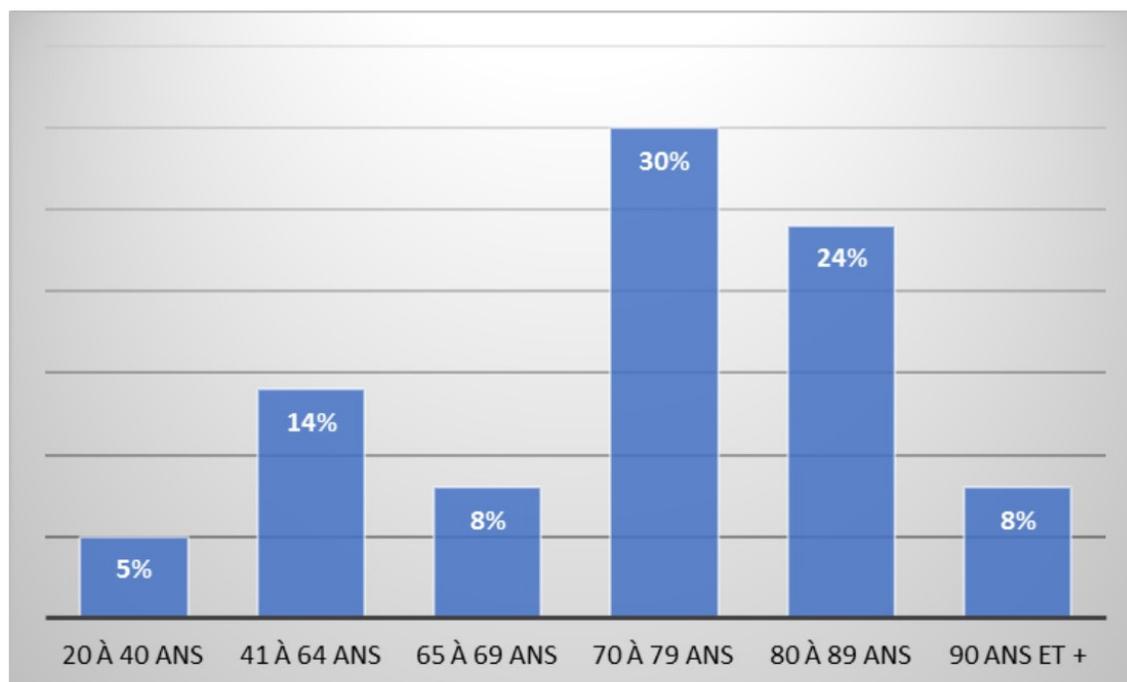
■ Déficience physique, déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme

■ Santé mentale

■ Santé physique

■ Personnes âgées en perte d'autonomie

## Groupes d'âge de la clientèle en pourcentage



- **35% SONT DES HOMMES**
- **65% SONT DES FEMMES**
- **59% VIVENT SEULES**
- **41 % SONT EN COUPLE**

## Gestion des dossiers

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
<b>Dossiers actifs au 1 avril 2018</b>	<b>1023</b>	963	911
<b>Ouverture de dossiers</b>	<b>257</b>	291	253
<b>Dossiers traités pendant l'année</b>	<b>1280</b>	1254	1164
<b>Dossiers en attente de service</b>	<b>12</b>	11	17
<b>Dossiers actifs au 31 mars 2018</b>	<b>858</b>	1023	963

# 05 Services

- Entretien ménager régulier
- Entretien ménager lourd (grand ménage)
- Préparation de repas sans diète
- Lessive et repassage
- Approvisionnement et autres commissions
- Présence-surveillance, répit avec activités de stimulation
- Préparation et vente de repas congelés
- Lavage de vitres extérieures

Services offerts	Heures de service	
	2018-2019	2017-2018
Entretien ménager léger	65 007	69 768
Grand ménage	3 656	4 268
Présence-surveillance, Répit	5 232	3 474
Assistance personnelle aux soins (depuis janvier 2019)	675	
Grand Total	76 771*	78 885

\*La diminution du nombre d'heures des services rendus est dû, entre autres, à la formation sur l'assistance personnelle aux soins. 17 aides à domicile ont suivi cette formation sur une période de 13 semaines, à raison de 12 heures par semaine. Également, on compte 17 arrêts de travail pour des motifs de blessures ou de maladie (une même préposée peut avoir été arrêtée plus d'une fois dans l'année) et un congé de maternité.

# Dans votre assiette

**Avec toute la saveur  
de la cuisine maison !**



**Nouveau logo**



**Amélioration des plats et plus de variétés**



**Nouvelle équipe**



# 06 Structure organisationnelle

## Le conseil d'administration

Les statuts et les règlements de la Corporation prévoient 7 sièges dont 2 représentants de la population, 3 représentants des clubs de 50 ans et plus, 1 représentant des groupes de maintien à domicile et 1 représentant des associations de personnes handicapées.

Au cours du dernier exercice, les administrateurs se sont réunis à 13 reprises.

## Sa composition



Rose-Hélène Bouffard  
Présidente



Roch Michaud  
Secrétaire



Carole Morin  
Trésorière



Régine Thériault  
Administratrice



Michel Toussaint  
Administrateur



Nancy Boucher  
Administratrice



Louise Fortin  
Directrice générale

A quitté en cours de mandat mesdames Suzanne Charron et Aline Beaulieu. Madame Rose-Hélène Bouffard a comblé un siège tandis que l'autre est resté vacant.

# 07 Ressources humaines

Afin de réaliser sa mission, Services Kam-Aide a besoin de la contribution essentielle de son personnel, de leurs compétences et de leur engagement.

## **L'équipe administrative**

Louise Fortin  
Directrice générale

Marie-Josée Michaud  
Responsable de l'affectation aux horaires

Natasha Pelletier  
Coordonnatrice au service à la clientèle et aux ressources humaines

Denise Tardif  
Comptable

## **L'équipe de formation**

Natasha Pelletier  
Ginette Brillant  
Julie Lévesque

## **L'APPUI - COMITÉ PROCHE AIDANTS KAMOURASKA**

Sylvie Potvin  
Agente de projet

## **L'équipe Dans votre assiette**

Jacques Lavoie, cuisinier  
Chantal Paquet, aide-cuisinière

## L'équipe des préposés d'aide à domicile en 2018-2019

### 82 employés

Merci à tous pour votre travail accompli tout au long de l'année. Vous faites preuve de professionnalisme et de courtoisie. Chacun tient une place importante au sein de Services Kam-Aide. **Merci pour votre belle contribution!**



### DÉPART À LA RETRAITE

- Monique Bouchard
- Mario Gilbert Gagnon
- Ginette Paradis



### TAUX D'ANCIENNETÉ DES EMPLOYÉ(E)S

0 à 2 ans	3 à 5 ans	6 à 8 ans	9 à 15 ans	16 à 20 ans	21 ans et +
9	14	14	17	6	5

Heures travaillées	Kilométrage parcouru
76 771	143 925

## Le développement des compétences

Les formations offertes tendent à couvrir les différents aspects du travail. Elles contribuent au développement de nouvelles compétences et assurent un prolongement des connaissances et des habiletés nécessaires au travail.

Titre de la formation	Participants	Nombre d'heures	Total des heures
Accueil et intégration	4	16,5	66
RCR/Premiers soins (obligatoire)	21	8	168
Principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) (obligatoire)	3	20	60
PDSB (Rafraîchissement)	17	4	68
Entretien ménager sécuritaire à domicile (obligatoire)	3	14	42
Assistance des soins de la personne	19	12hres/sem sur 13 semaines	2 412
Programme d'apprentissage en milieu de travail	2		781,25
Journée santé et sécurité en entreprise	69	4,25	293,25
Programme Ce n'est pas correct (maltraitance envers les personnes âgées)	58	4	232
ASSTAS : Prévention des chutes et des glissades	1	7	7
ASSTAS : Gestion préventive des comportements agressifs	1	7	7
Table des ressources humaines du Kamouraska	2		20
Préparer et animer une assemblée générale annuelle	5	3,5	17,5



# 08

**L'APPU** POUR LES  
PROCHES AIDANTS  
D'AÎNÉS  
BAS-SAINT-LAURENT

## Financement de deux projets.

### Les aidants, une ressource à soutenir

#### Objectifs:

- Offrir de l'accompagnement et du support individuel pour les proches aidants
- Offrir des rencontres axées sur les demandes et besoins: groupes de soutien, d'entraide et formations
- Collaborer avec les partenaires du milieu dans différentes actions et événements pour les proches aidants

#### Statistiques:

- Trois groupes : La Pocatière, St-André et St-Pascal
- 27 cafés-rencontres, groupes de soutien et de formation
- 2 rencontres de ressourcement avec relâche en juillet et août
- Thèmes abordés : Informations, formations PDSB, soutien et, réflexions
- Partenaires pour les rencontres : Services Kam-Aide inc., CISSSBSL, Centre d'action bénévole Cormoran, SABSL, Comité des usagers du CISSSBSL secteur Kamouraska, Centre de justice de proximité du BSL, massothérapeute, Fondation André Côté, Voisins solidaires
- 1 rencontre d'information grand public, au mois de février, avec le groupe Marie-Reine
- 126 proches aidants rejoints dont 98 femmes et 28 hommes
- 82% ont entre 55 et 84 ans
- Provenance : 15 municipalités sur 17 (St-Bruno et St-Denis non représentées)
- 63% ont leurs personnes aidées à domicile et 37% sont en résidences ou en CHSLD
- 62 % des personnes aidées sont atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée
- Participation moyenne aux rencontres : 12 personnes
- Suivi individuel psychosocial : 243 heures
- Service de présence-surveillance gratuit pour assister aux rencontres : 16 proches aidants en ont bénéficié (222 heures)

## Le Répit

### Objectifs:

- Soutenir les proches aidants dans leur rôle en améliorant leur qualité de vie
- Assurer un sentiment de sécurité et de confiance aux proches aidants
- Offrir un répit adapté et accessible aux proches aidants
- Permettre à des proches sur le marché du travail de poursuivre les activités liées à leur travail

### Statistiques

- Nombre de proches aidants rejoints : 25 dont 14 femmes et 11 hommes
- 5 nouveaux proches aidants
- Moyenne d'âge: entre 55 et 84 ans
- 65% des personnes aidées souffrent de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées
- 1201 heures de répit
- Provenance : 12 municipalités touchées dans la MRC



# 09 Concertation

Afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins émergents dans sa communauté, Services Kam-Aide inc. travaillent en collaboration et en concertation avec les partenaires suivants :



## Membre de:

- Réseau des entreprises d'économie sociale en aide à domicile du Québec (Réseau EÉSAD)
- Action chômage Kamouraska
- Pôle d'économie sociale du Bas-Saint-Laurent
- CDC Kamouraska
- Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)
- Moisson Kamouraska

# 10 Partenaires financiers

Sans le soutien de partenaires financiers, nous ne pourrions diversifier nos services et améliorer la qualification de nos employés afin de rehausser la qualité de vie de notre clientèle.



# 11 Vie associative

## La soirée Reconnaissance

La soirée Reconnaissance est un événement annuel visant à souligner les années de service des employés de Services Kam-Aide et de ses bénévoles.



## Activité récréative

Une journée plein air a été organisée, cet hiver, pour les employés et leurs familles. Glissades, raquettes, ski de fond et randonnées pédestres ont fait partie des activités. La journée s'est terminée avec un souper Bar-B-Q.



# 12 Implication

## Relais pour la vie de la Société canadienne du cancer

Le comité social des Services Kam-Aide inc. participe pour sa 2ème année à la marche du Relais pour la vie de la Société canadienne du cancer. Cette activité voit à amasser des fonds afin d'appuyer la mission. De plus, celle-ci s'engage à marcher, en équipe et en se relayant, durant 12 heures dès la tombée du jour. C'est une marche d'espoir et de recueillement.



# 13 États financiers

## Services Kam-Aide inc.

### ÉTAT DES RÉSULTATS RÉSUMÉS

Pour l'exercice terminé le	30 mars 2019	31 mars 2018
<b>PRODUITS</b>		
Projet Appui	67 446 \$	64 594 \$
Kam-Aide	1 964 740	1 962 045
	<b>2 032 186</b>	<b>2 026 639</b>
<b>CHARGES</b>		
Projet Appui	67 833	65 332
Kam-Aide	2 123 986	1 953 779
	<b>2 191 819</b>	<b>2 019 111</b>
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<b>(159 633) \$</b>	<b>7 528 \$</b>

## Services Kam-Aide inc.

### BILAN RÉSUMÉ

Au	30 mars 2019	31 mars 2018
<b>ACTIF</b>		
<b>ACTIF À COURT TERME</b>		
Encaisse	23 399 \$	198 696 \$
Autres actifs court terme	241 633	158 619
PLACEMENTS, au coût	174 791	247 261
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	242 976	234 896
	<b>682 799 \$</b>	<b>839 472 \$</b>
<b>PASSIF</b>		
PASSIF COURT TERME	266 567 \$	260 497 \$
APPORTS REPORTÉS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES	37 818	40 928
	<b>304 385</b>	<b>301 425</b>
<b>ACTIF NET</b>	<b>378 414</b>	<b>538 047</b>
	<b>682 799 \$</b>	<b>839 472 \$</b>

Les informations financières sont extraites des états financiers audités par la firme comptable Mallette S.E.N.C.R.L. et signés à La Pocatière en date du 10 juin 2019.

Pour le conseil d'administration:

\_\_\_\_\_, administrateur

\_\_\_\_\_, administrateur

# 14

## Perspectives 2019-2020

**Ressources humaines :** En période de pénurie de main-d'œuvre, l'attraction et la rétention de personnel deviennent des enjeux majeurs. Nous devons susciter l'engagement et la fidélisation des employés.

a

**Cibles d'intervention :**

- Poursuite du programme de développement des compétences
- Identification et utilisation de bons outils de recrutement et faire preuve de créativité
- Implantation d'un programme d'intégration pour les nouveaux employés

**Dans votre assiette :** Ce service qui est synonyme de saine alimentation, entamera sa quatrième année. Comme un bon apport nutritionnel est important non seulement pour la santé physique mais aussi psychologique, maintenir le service de repas préparés, congelés et nutritifs pour les 65 ans et plus demeure une de nos priorités. Cependant, pour poursuivre cet objectif sans que ce service ne soit déficitaire, nous devons réévaluer notre mode de distribution, élargir notre clientèle et par le fait, augmenter la production.

**Cibles d'intervention :**

- Déménagement de Dans votre assiette pour un plus espace plus grand
- Vente de produits pour l'ensemble de la population
- Identification de points de vente
- Déploiement des produits cuisinés proposés dans différentes formules (ex. boîte à lunch pour enfants, service de traiteur, format familial, etc.)

**L'offre de service:** Actuellement, nous offrons un service de répit à domicile pour les proches aidants. À plusieurs reprises, nous nous faisons demander par des proches aidants si, dans un avenir rapproché, nous projetions d'ouvrir une maison (résidence) pour du répit, exclusivement. Ce genre de ressource est inexistante dans la MRC du Kamouraska, ni même dans le KRTB.

**Cibles d'intervention :**

- Recherche de financement et de partenariats afin de vérifier la faisabilité d'implanter une maison de Répit dans la MRC du Kamouraska, afin d'aider les proches aidants vivant avec une personne malade dont ils prennent soin.

# Une autre page de notre histoire

