



SERVICES

KamAide

RAPPORT ANNUEL

2024 - 2025



1514, 1^{re} rue Poiré | La Pocatière

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	01
MISSION - VALEURS - VISION	02
MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	03
OFFRE DE SERVICES	05
CLIENTÈLE	06
RESSOURCES HUMAINES	07
COMITÉ PROCHES AIDANTS KAMOURASKA	13
MOT DE LA TRAVAILLEUSE DE MILIEU	15
IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ PAR LA CONCERTATION	16
FAITS SAILLANTS ET DÉFIS	17
CAMPAGNE DE SOCIOFINANCEMENT	18

L'année 2024-2025 restera gravée dans l'histoire de Services Kam-Aide comme une année à la fois éprouvante et porteuse de solidarité. L'effondrement soudain du muret de soutènement à proximité de la bâtisse a exigé une intervention rapide. Celle-ci a engendré des coûts importants, non seulement pour la réparation du muret, mais aussi pour faire face aux nombreux effets collatéraux qu'un tel incident entraîne dans son sillage.

Face à cette urgence, nous avons lancé une campagne de sociofinancement. Grâce à l'élan de générosité de notre communauté, à l'implication de nos partenaires et à la mobilisation de notre équipe, nous avons pu atteindre nos objectifs et assurer la sécurité de nos installations. Cet élan de solidarité a une fois de plus démontré la force du lien qui unit Services Kam-Aide à son milieu.

Malgré les imprévus, l'année a été le théâtre d'une grande résilience. Le conseil d'administration tient à souligner l'apport essentiel de la direction générale et du personnel qui ont poursuivi leur mission avec cœur et engagement.

Enfin, c'est avec émotion que je vous annonce que je ne pourrai pas renouveler un autre mandat pour des raisons de santé. Ces années d'implication au sein du conseil m'ont permis de contribuer activement à la mission de Services Kam-Aide, de vivre des expériences humaines riches et de participer à une aventure profondément signifiante. Je quitte mes fonctions le cœur rempli de gratitude, confiant que l'organisme continuera d'évoluer avec force, engagement et fidèle à ses valeurs.

Avec toute ma reconnaissance,



Yves Lévesque
président



Mesdames Louise Chamberland et Ginette Brillant, Messieurs Renald Boucher, Jacques Durocher, André Michaud et Yves Lévesque. Absent lors de la prise de la photo: Monsieur Sylvain Hudon



CHEZ MOI
pour la vie

ÉESAD

RÉSEAU DE COOPÉRATION
DES ENTREPRISES
D'ÉCONOMIE SOCIALE
EN AIDE À DOMICILE

MISSION

Services Kam-Aide propose aux personnes âgées, aux personnes en perte d'autonomie, vivant avec une limitation fonctionnelle et présentant une incapacité temporaire ou permanente ainsi qu'aux proches aidants une aide à la vie domestique, des soins d'assistance personnelle et du répit à domicile afin de compenser les difficultés vécues à domicile .

VALEURS

La bienveillance : en étant prévenant, en écoutant les besoins, en usant de gentillesse et d'empathie, en mettant de côté le jugement.

La qualité: en comprenant les besoins, en répondant aux attentes, en offrant des services fiables, personnalisés, standardisés, variés et sécuritaires.

La confidentialité: implique la non divulgation des informations entendues et observées ainsi que la mise en place de mesures visant à protéger les données des personnes et des organisations autorisées.

VISION

Être un acteur clé de l'innovation sociale dans le soutien à domicile



Services Kam-Aide
un gage de confiance
et de qualité

Une année de défis, une année de liens

L'année 2024-2025 a été pleine de surprises et certaines d'entre elles n'étaient pas les bienvenues. L'effondrement du muret de protection a été un imprévu fâcheux, marquant profondément la vie de notre organisme, non seulement sur le plan financier, mais aussi humain. Cet événement a touché nos usagers, nos aides à domicile, notre équipe administrative et notre conseil d'administration. Tous ont fait preuve d'un sang-froid exemplaire et d'un engagement sans faille dans cette situation de crise. Merci à vous.

Je tiens également à souligner la solidarité et la générosité de notre communauté : citoyens, municipalités, groupes sociaux, entreprises et autres partenaires ont su nous épauler de plusieurs façons. Leur soutien s'est manifesté non seulement par des contributions financières, mais aussi par des gestes concrets : des rabais sur les travaux, du matériel offert, du temps bénévole, des conseils techniques et logistiques, et surtout, une présence bienveillante et mobilisée. À vous toutes et tous, veuillez recevoir toute notre gratitude.

Comme on dit, il y a toujours du positif dans le négatif. À la suite de cet événement, notre organisme a gagné en visibilité auprès de la population vieillissante, ce qui nous permettra d'accompagner davantage d'aînés dans leur souhait de rester à domicile, en toute sécurité, le plus longtemps possible, offrant une alternative précieuse à l'hébergement en résidence privée.

Ce contexte a aussi mis en lumière l'importance de notre rôle dans la communauté : un soutien de proximité, humain et bienveillant, qui contribue à améliorer la qualité de vie des personnes âgées tout en renforçant le tissu social local.

Forts de cette reconnaissance grandissante et de l'élan collectif, nous avons poursuivi notre mission avec détermination, en gardant le bien-être de nos aînés au cœur de nos priorités et par notre engagement à travers plusieurs initiatives structurantes au cours de l'année.

Une mise à jour de certaines de nos politiques en ressources humaines a été amorcée afin d'offrir un meilleur cadre de travail à notre équipe et de soutenir le développement organisationnel.

Dans une volonté de mieux faire connaître notre mission et nos services, quatre capsules vidéo ont été produites. Celles-ci visent à promouvoir nos services d'aide domestique et de soins personnels, faire connaître notre service de répit à

domicile destiné aux proches aidants, mettre en lumière le travail de milieu qui vise à rejoindre les aînés isolés et vulnérables de notre communauté et valoriser le métier d'aide à domicile notamment dans une perspective de recrutement.

Notre implication régionale s'est poursuivie avec dynamisme. Nous avons participé et poursuivons pour l'année à venir à l'élaboration du Plan d'action régional concerté (PARC), un projet d'envergure visant à renforcer la collaboration entre le CISSS du Bas-Saint-Laurent et les huit entreprises d'économie sociale au soutien à domicile (EÉSAD) de la région afin d'améliorer l'efficacité du soutien à domicile, tout en plaçant la personne au cœur de nos préoccupations. Nous nous sommes également impliqués activement au sein de plusieurs tables de concertation locales et régionales.

Grâce à l'engagement et à la bienveillance de notre personnel, au soutien du conseil d'administration ainsi qu'à la confiance de nos partenaires et de notre communauté, nous poursuivons notre mission avec cœur, détermination et ouverture chaque jour. Ensemble, nous continuerons à faire une réelle différence dans la vie de nos aînés.



Louise Fortin
Directrice générale



NOTRE OFFRE DE SERVICES

SERVICE D'AIDE À DOMICILE

42 731,30 heures

- Entretien ménager léger
- Préparation de repas sans diète
- Lessive et repassage
- Approvisionnement et autres commissions
- Entretien ménager lourd

Des services d'aide à domicile digne de confiance permettant de bien vieillir chez soi. Un personnel compétent pour vous aider dans vos tâches quotidiennes. **Nous vous invitons à cliquer sur le lien ci-dessous pour visionner la capsule.**



[Bien vieillir chez soi](#)

SOINS D'ASSISTANCE PERSONNEL

844 heures

AIDE À LA PERSONNE

- Médicaments (distribution) pilulier préparé par un pharmacien
- Lecture de la température buccale
- Lecture de la tension artérielle
- Vidanger un sac collecteur d'urine

SOINS D'HYGIÈNE

- Aider à l'habillement (incluant les bas support)
- Aider à l'alimentation
- Superviser un bain
- Faire une toilette totale ou partielle
- Couper les ongles (sauf diabétique)
- Changer une culotte d'aisance
- Brosser les dents
- Nettoyer les prothèses dentaires
- Raser la barbe
- Installation et entretien d'une prothèse auditive

RÉPIT POUR PROCHE AIDANT

1 627,30 heures

- Surveillance sécuritaire
- Stimulation
- Aide à l'alimentation
- Aide aux déplacements
- Aide à l'habillement
- Aide au lever et au coucher
- Supervision de la prise de médication
- Aide à l'hygiène partielle

Des services sur mesure qui assurent la sécurité et la dignité. Un service de répit pour les proches aidants, respectueux et adapté à leurs besoins. **Nous vous invitons à cliquer sur le lien ci-dessous pour visionner la capsule.**



[Assistance de soin et de répit pour proche aidant](#)

TOTAL DE 45 203 heures

STATISTIQUES CLIENTÈLE

**671 dossiers actifs
au 29 mars 2025**

**249 nouvelles inscriptions
2024-2025**

**Au 29 mars 2025
456 domiciles recevant
des services**

Secteurs MRC Kamouraska	Nombre de clients
EST (Saint-Alexandre, Saint-André, Saint-Joseph, Sainte-Hélène, Saint-Germain)	94
CENTRE (Saint-Bruno, Saint-Pascal, Kamouraska, Mont-Carmel, Saint-Philippe-de-Néri, Saint-Denis)	239
OUEST (Saint-Gabriel, Saint-Pacôme, Rivière-Ouelle, Saint-Onésime-d'Ixworth, Sainte-Amne-de-la-Pocatière, La Pocatière)	338



42%
Femmes



20%
Hommes



37%
Couples



1%
Organismes

PROFIL DES ÂGES

21 à 40 ans: 3%

41 à 64 ans: 14%

65 à 69 ans: 5%

70 à 79 ans: 33%

80 à 89 ans: 35%

90 ans et +: 10%

Clientèle SKA

75 %

Programme | CISSS

9 %

Perte autonomie | CISSS

5 %

Santé Physique | CISSS

7 %

Santé mentale | CISSS

3 %

DI-TSA-DP | CISSS

1 %

RESSOURCES HUMAINES

Notre engagement : la qualité des services, chaque jour !

La qualité de nos services est notre moteur, la satisfaction de la clientèle notre priorité! C'est pourquoi nous avons investi 910 heures cette année dans des initiatives concrètes pour une amélioration constante.

- **Des formations pour une équipe professionnelle** : Nous assurons le maintien et le développement d'un haut niveau de compétences au sein de notre équipe grâce à des formations ciblées :

Programme d'accueil et d'intégration

615, 15 hres

Formation entretien ménager sécuritaire

12, 45 hres

Formation Secourisme/Cardio secours/DEA

167 hres

- **Un service client réactif et personnalisé** : Nous nous engageons à répondre efficacement et de manière adaptée aux besoins de chacun de nos clients.
- **Une écoute active pour progresser** : Nous recueillons systématiquement les commentaires de nos clients pour guider nos améliorations.
- **Une collaboration étroite avec notre clientèle** : Nous travaillons main dans la main pour garantir un environnement de travail idéal et des équipements conformes pour la sécurité de notre personnel.

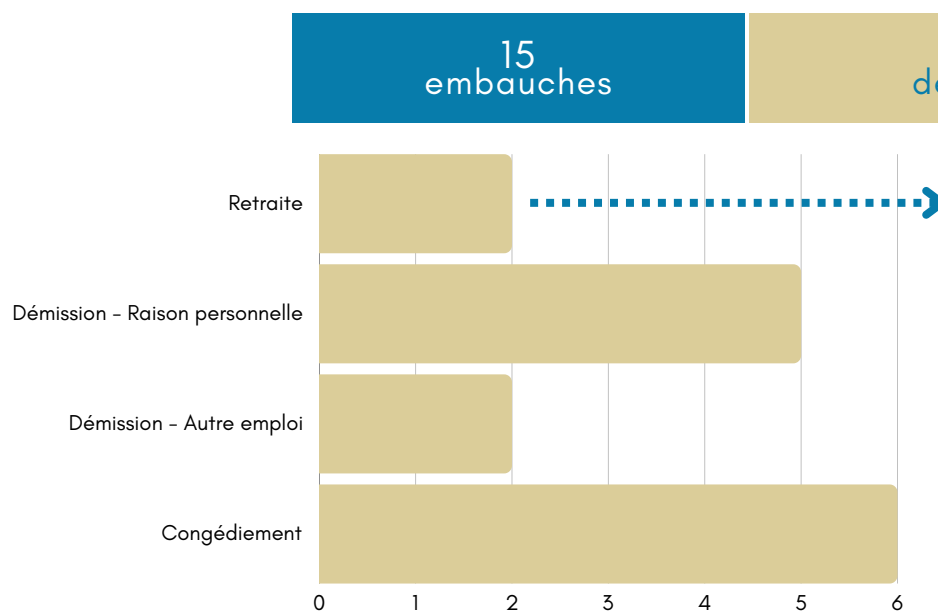


RESSOURCES HUMAINES

Mise à jour de nos politiques de gestion des ressources humaines:

- Prévention et prise en charge des situations de harcèlement psychologique ou sexuel au travail
- Politique sur la gestion des absences
- Politique sur la tenue vestimentaire
- Politique salariale 2024-2025

Portrait de la rétention



Aide à domicile, un métier valorisant

- Un emploi stable au sein d'une entreprise solide et dynamique !
- Un travail valorisant sur le plan humain !
- Des occasions de formation et de perfectionnement !
- Horaire variable selon vos disponibilités, conciliation travail-famille-proche aidance !

DÉCOUVREZ LA CAPSULE EN CLIQUANT SUR LE LIEN



Plus qu'un travail; un mode de vie



Denise Tardif
16 ans
de services



Ginette Brillant
24 ans
de services

Au 29 mars 2025 | 40 aides à domicile

Dont une est en chômage-maladie,
une en congé parentale
et une en congé sans solde

Le comité social



Linda Miville



Isabelle Dumais



Catherine Boucher



Mélissa Ouellet



Jessie Lavoie Pelletier

Stagiaire

DEP en comptabilité | 1 mois



Maxime Bérubé

Du nouveau dans l'équipe administrative



Diane Bossé
Agente en comptabilité

COMITÉ SANTÉ ET SÉCURITÉ

Le comité



Julie Lévesque
Agente en SST



Ginette Brillant
Représentante au CA



Jessie Lavoie Pelletier
Membre



Julie-Pier Pelletier
Membre



Suzie Deschênes
Membre

Bilan

- Émission d'un rapport des visites à domicile effectuées par la représentante en sécurité.
- Préparation des thèmes à discuter dans le cadre du volet SST pour les rencontres de groupe des aides à domicile.
- Préparation de la journée Santé et Sécurité au travail.
- Conformité des produits et des équipements pour l'entretien ménager.

700 hres dédiées à la qualité des services

- 33 visites coucou
- 203 visites SST au domicile de la clientèle
- 123 interventions pour la vérification de la satisfaction de la clientèle concernant leurs services
- 4 rencontres de groupe
- 5 rencontres du comité santé et sécurité

IDENTIFIER ➡ CORRIGER ➡ CONTRÔLER

JOURNÉE NATIONALE DES AIDES À DOMICILE

L'aide à domicile pour bien vieillir chez soi

Cette journée, qui a lieu chaque année le dernier mercredi du mois de mai, a pour objectif de promouvoir et de valoriser le rôle crucial des aides à domicile. En s'engageant auprès de leur communauté, les aides à domicile jouent un rôle fondamental pour les personnes en perte d'autonomie. Elles garantissent non seulement leur santé et leur sécurité, mais elles aident également à réduire leur isolement et à rester le plus longtemps possible dans leur chez soi confortablement et dans la dignité.



JOURNÉE NATIONALE
DES AIDES À DOMICILE 2024

Mercredi 29 mai

Vieillir chez soi pour la vie
avec les aides à domicile

Avec la participation financière de :

Québec   

Vieillir chez soi pour la vie
avec les aides à domicile



JOURNÉE NATIONALE DES
AIDES À DOMICILE 2024
Mercredi 29 mai



**SERVICES
Kam-Aide**

Madeleine Paradis
aide à domicile

Portrait inspirant d'aide à domicile 🏠



C'est une opportunité exceptionnelle de souligner le service exemplaire de Madeleine Paradis. Pionnière dans le domaine de l'aide à domicile, elle a fait preuve de 30 ans de dévouement, de rigueur et de professionnalisme.

Elle prend sa retraite à la fin de l'été, sûrement avec le sentiment du devoir accompli.

Merci Madeleine d'avoir mis en lumière Services Kam-Aide !

SOIRÉE RECONNAISSANCE

Une magnifique soirée organisée par le comité social afin de souligner le travail acharné, le dévouement et l'engagement du personnel envers l'organisme et sa clientèle. Chaque jour, nos préposées et aides à domicile contribuent de manière significative au succès de notre organisation. Leur apport est inestimable.

Les efforts que vous déployez et la passion que vous mettez dans votre travail au quotidien sont grandement appréciés. Merci à chacun et chacune de faire partie de notre équipe et de contribuer au maintien à domicile de nombreuses personnes de notre communauté.



**Retraite
Madeleine Paradis**



**25 ans
Réjeanne Francoeur**



**15 ans
Dany Lord**



**10 ans
Marie-Rose Bérubé**



**5 ans
Caroline Hudon
Johanne Beaulieu**

**Merci au comité social pour son engagement
envers la réussite de cette soirée.**

RENFORCER NOTRE IMAGE DE MARQUE AVEC FIERTÉ

Le personnel porte maintenant un haut d'uniforme à l'effigie de Services Kam-Aide. Ce vêtement professionnel reflète non seulement notre engagement envers un service de qualité, mais aussi notre volonté d'être facilement identifiable et unis dans notre mission.

L'uniforme, arborant fièrement notre logo, devient un symbole concret de notre image de marque : **professionnalisme, fiabilité et chaleur humaine**. Il incarne les valeurs qui nous définissent et renforce le sentiment d'appartenance au sein de notre équipe, tout en inspirant confiance à notre clientèle.



COMITÉ PROCHES AIDANTS KAMOURASKA

Offrir un soutien adapté aux proches aidants par le biais de groupes de rencontres, de formations, de suivis individuels et d'activités spéciales, afin de briser l'isolement, favoriser le partage d'expériences et améliorer leurs connaissances et compétences.



149 proches aidants rejoints:
125 femmes
24 hommes

L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS

***Vous** êtes là pour **eux**,
nous sommes là pour **vous**.*

Groupes de soutien et de formation

Lieu : La Pocatière et Saint-Pascal couvrant les 17 municipalités du Kamouraska

18 rencontres de formation et de transfert des connaissances

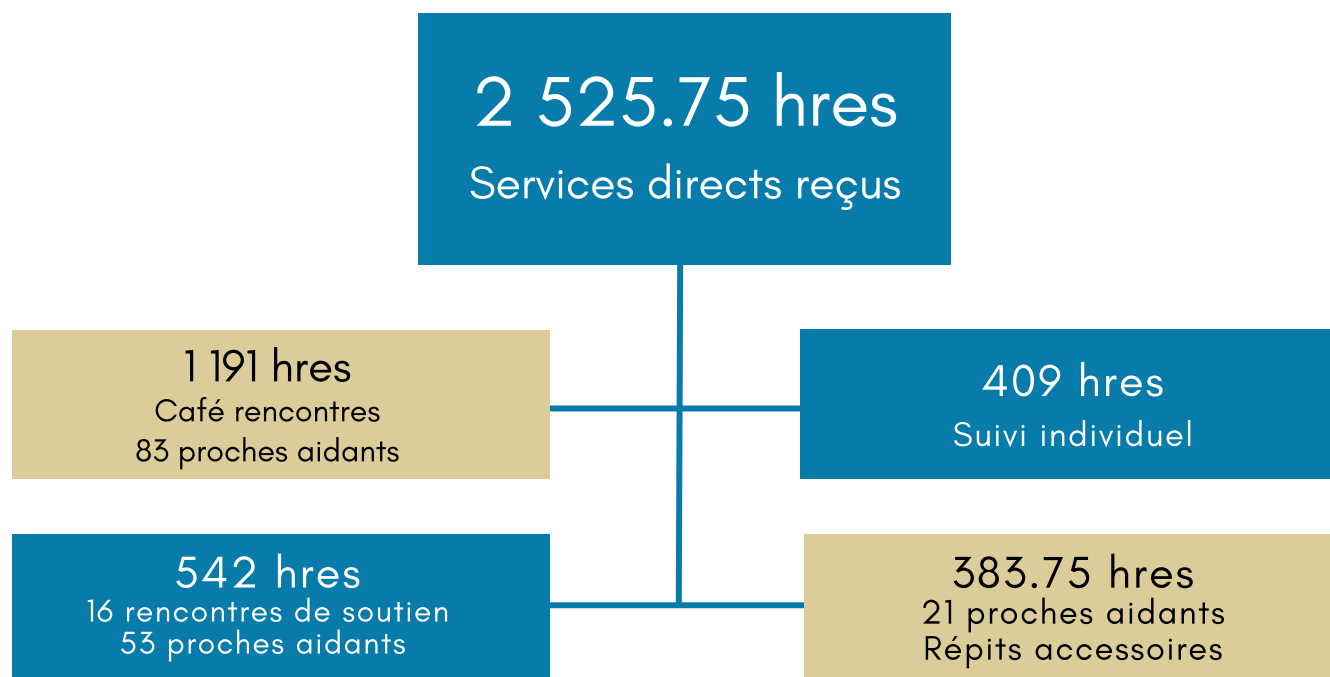
Thèmes abordés :

- Mandat et procuration
- Mémoire et communication
- Troubles neurocognitifs
- Lâcher-prise et bienveillance
- Relaxation
- Maltraitance envers les aînés
- Services communautaires disponibles
- Approche aidance
- Présentation d'une pièce de théâtre sur la maladie d'Alzheimer
- Formations web

La semaine des proches aidants a été soulignée sur le web et avec la distribution d'un magazine publié par L'APPUI.



APPUI STATISTIQUES



Grâce au projet des Lanternes, nous avons eu l'opportunité d'organiser deux rencontres conviviales et musicales pour les deux groupes de proches aidants. Nous travaillons également, avec leur soutien financier, à la création d'un document sur le deuil et la post-aidance en collaboration avec ces deux groupes.



Collaboration du Centre d'Action Bénévole Cormoran pour l'accompagnement au transport d'une proche aidante.

Projet répit de l'APPUI

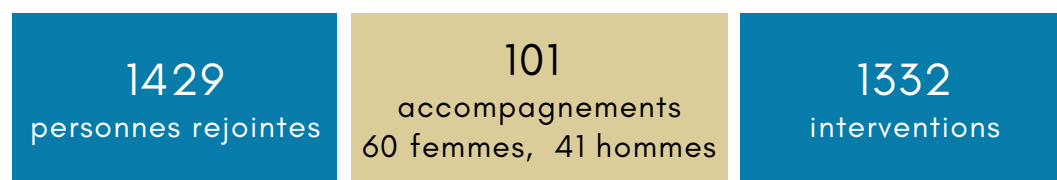
31 proches aidants ont bénéficié d'un répit totalisant 1218 heures afin de retarder l'hébergement de leur proche, pour leur permettre de travailler ou à avoir du temps pour eux.

MOT DE LA TRAVAILLEUSE DE MILIEU

Cette année encore, j'ai eu le privilège d'accompagner de nombreuses personnes dans leur quotidien, en tissant des liens de confiance et en apportant un soutien adapté à leurs besoins. Être travailleuse de milieu, c'est aller vers les gens là où ils sont, les écouter, les outiller et, souvent, simplement être présente.

Chaque histoire que j'ai croisée m'a rappelé à quel point notre travail fait une différence, parfois petite, mais toujours significative. Grâce à une approche humaine et respectueuse du rythme de chacun, le travail de milieu contribue à briser l'isolement, à favoriser l'autonomie et à renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté.

Je tiens à remercier les partenaires, les collègues et surtout les personnes rencontrées pour leur accueil, leur confiance et les précieux échanges. Ensemble, nous continuons de bâtir un milieu plus solidaire et inclusif.



Types d'accompagnement:

Par téléphone, en rencontre individuelle ou tripartite (avec une personne proche aidante ou un intervenant), et en accompagnement



Afin de faire connaître les services offerts par le travail de milieu, nous avons réalisé une capsule vidéo à cet effet.

Nous vous invitons à cliquer sur le lien ci-dessous pour découvrir la capsule.



[ITMAV](#)

IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ PAR LA CONCERTATION

Favoriser les échanges et renforcer les partenariats pour un soutien collectif

REPRÉSENTATIONS

Afin de répondre de la manière la plus optimale aux besoins émergents de la communauté, Services Kam-Aide travaille en concertation avec les partenaires suivants et est membre de:

- Réseau de coopération des EÉSAD
- Proche Aidance Québec
- Table de concertation des aînés du Bas-Saint-Laurent
- Table de concertation des aînés du Kamouraska
- Corporation de développement communautaire du Kamouraska (CDCK)
- Société d'aide au développement de la collectivité du Kamouraska (SADCK)
- Économie sociale et solidaire Bas-Saint-Laurent
- Chambre de commerce Kamouraska-L'Islet

PARTENAIRES FINANCIERS

Sans le financement de partenaires financiers, nous ne pourrions diversifier nos services et enrichir les compétences de nos employés afin d'améliorer la qualité des services de notre clientèle. Grand MERCI pour votre soutien.

- RAMQ: programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD)
- CISSS Bas-Saint-Laurent: contrat de gré à gré pour des ententes de service
- L'APPUI régional Bas-Saint-Laurent: financement de deux projets sur trois ans pour soutenir les personnes proches aidantes
- SADC du Kamouraska et Services Québec: financement à la formation
- Secrétariat des aînés : subvention pour le travail de milieu auprès d'aînés isolés et à risque de fragilisation

Un merci du fond du cœur à tous les donateurs qui nous ont soutenus financièrement lors de notre campagne de sociofinancement. Grâce à votre générosité, Services Kam-Aide peut continuer à être présent, chaque jour, auprès des aînés et des proches aidants de notre communauté. Votre appui fait une réelle différence dans leur quotidien.

FAITS SAILLANTS ET DÉFIS

Faits saillants 2024-2025

- Réalisation de quatre capsules vidéo pour promouvoir nos services d'aide à la vie domestique et de soins personnels, le service de répit à domicile, le travail de milieu ainsi que pour soutenir nos efforts de recrutement.
- Réparation du mur de soutènement et des dommages collatéraux causés par son effondrement, rendue possible grâce au succès de notre campagne de sociofinancement portée par la générosité et la mobilisation de notre communauté.
- Fourniture de hauts d'uniforme aux préposées et aux aides à domicile afin de renforcer l'image de marque de l'organisme et de favoriser un sentiment d'appartenance.
- Recrutement de deux nouveaux administrateurs durant l'année, permettant de combler les sièges vacants au sein de notre conseil d'administration.

Principaux défis pour 2025-2026

- **Le recrutement** afin de maintenir une équipe stable et de répondre à la demande croissante de services.
- **La planification stratégique** qui guidera l'élaboration de notre plan d'action triennal ce qui orientera nos priorités pour les prochaines années.
- **Le renforcement des partenariats et de la concertation** pour consolider notre rôle dans l'écosystème régional du soutien à domicile et continuer à mettre le client au cœur des actions collectives.
- **La visibilité et la reconnaissance de notre mission** pour mieux faire connaître nos services auprès des aînés, des proches aidants, ainsi que des partenaires et décideurs du milieu.

Animés par l'engagement de toutes les personnes qui forment la grande équipe de Services Kam-Aide, nous poursuivrons notre mission avec rigueur, bienveillance et un profond attachement à notre communauté. Nous vous remercions sincèrement pour votre confiance et votre soutien continu.

CAMPAGNE DE SOCIOFINANCEMENT

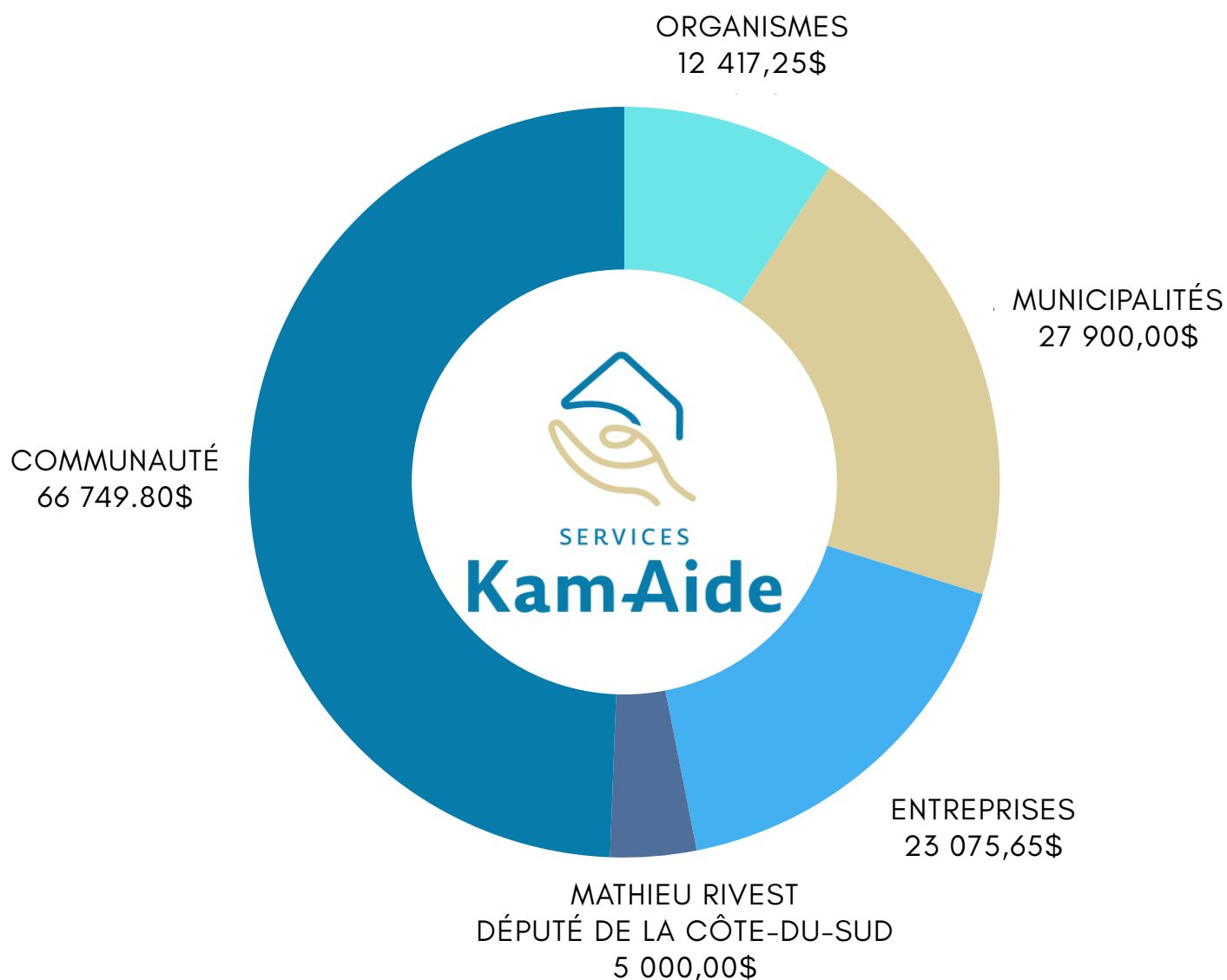
Votre générosité a eu un impact profond et significatif, permettant à notre organisme de prospérer et d'atteindre des objectifs que nous n'aurions jamais pu imaginer sans votre aide.

Grâce à votre soutien, nous avons pu surmonter des obstacles financiers et maintenant concentrer nos efforts sur le développement et l'amélioration continue. Nous sommes infiniment reconnaissants pour votre confiance et votre engagement envers notre mission.

Merci du fond du cœur pour votre soutien indéfectible!



135 142.70\$



MERCI! MERCI! MERCI!

