

MARS 2021

Rapport d'activités



Table des matières

Mot de la présidente	3
Mot de la directrice générale	4
Présentation du Service d'aide à domicile du Granit (SAD)	5
Notre mission – Volet client	5
Notre mission – volet employé(e)s.....	5
Nos valeurs.....	5
Qu'est-ce qu'une entreprise d'économie sociale.....	5
Nos services	6
Notre clientèle	6
Notre territoire	6
Structure organisationnelle.....	7
Le conseil d'administration.....	7
Le personnel administratif.....	7
Le profil de la main-d'œuvre	8
Les statistiques clients	10
Pandémie COVID-19 – pour qu'on se souvienne	12
Les activités de promotion	14
La formation, un gage de succès	15
Passage vers le numérique – phase 3	15
Sondage satisfaction clientèle#.....	16
Aperçu de l'année 2021-2022	16
Conclusion	16

Mot de la présidente

Bonjour,

Il me fait plaisir de vous souhaiter la bienvenue à cette 23^e assemblée générale annuelle. Je vous remercie de votre présence virtuelle.

Encore une fois, l'année 2020-2021 nous a démontré que le SAD du Granit est essentiel pour répondre aux besoins de notre communauté. Heureusement cette année, le gouvernement commence à vous considérer, chers/chères préposé(e)s et à réaliser que nous sommes un service de haute importance pour le maintien à domicile. Pour la première fois, l'Assemblée nationale a souligné la Journée nationale des préposés. La pandémie aura eu un effet de réflexion sur les instances en place, de reconnaissance en votre travail si primordial, surtout pour notre clientèle vulnérable.

L'année 2020-2021 s'est continuée encore dans une situation de crise sanitaire. Nous avons eu plusieurs contraintes à respecter et malheureusement, nous avons dû, pendant un certain temps, abandonner certains services jugés non essentiels comme l'an passé.

La situation actuelle nous a amené encore plusieurs défis. Nous nous sommes adaptés à cette réalité et je suis très contente de constater que, malgré certains obstacles, nous avons pu répondre aux besoins de la population de façon efficace et sécuritaire en offrant des services de qualité par des préposé(e)s formé(e)s.

J'ai encore plus confiance que nous continuerons de maintenir cette qualité de services avec nos préposé(e)s qui continuent de faire un travail remarquable.

Pour le futur, le SAD doit rester à l'affût de l'augmentation des besoins de notre population. Il doit également continuer à réfléchir à comment combler les besoins, tout en maintenant un service de qualité sur les services actuels.

Je tiens également à souligner le travail remarquable, tout au long de l'année, de toutes les personnes qui se sont dévouées pendant la crise et qui ont continué de maintenir des services de qualité. Votre travail est essentiel pour notre communauté.

Je tiens également à souligner le travail de gymnastique incroyable que nos employés de bureau ont dû relever encore cette année. Je tiens à dire un merci tout spécial à notre directrice, Madame Jacinthe Garand qui, par son expertise, ses compétences et son professionnalisme, a su maintenir des services essentiels de qualité avec plusieurs contraintes et un personnel réduit.

J'aimerais aussi remercier notre fidèle clientèle et nos précieux partenaires. Je profite également de l'occasion pour remercier tous mes collègues du Conseil d'administration qui, au cours de la dernière année, ont mis à profit leur expertise et leur temps. Votre contribution est importante pour le développement positif de l'entreprise.

Bonne rencontre.

Nathalie Gaulin, présidente
Pour le conseil d'administration du SAD du Granit



Mot de la directrice générale

Bonjour,

Après tous les bouleversements de cette dernière année, je retiens deux choses primordiales. Le Service d'aide à domicile du Granit (**SADG**) est un acteur important dans le soutien à domicile et tous les membres de son équipe sont formidables.

Ensemble, nous avons traversé une pandémie qui a changé nos habitudes et notre vision de ce que doit être le maintien à domicile pour nos personnes âgées et vulnérables.

Enfin, les autorités gouvernementales ont compris l'apport essentiel du travail et de la présence de chaque préposé(e).

La population a eu besoin, le **SADG** a répondu présent!

Merci à vous, préposées et préposés qui avez permis de maintenir les services et apporté aide et réconfort à des gens isolés et inquiets, et ce, malgré les risques encourus.

À l'équipe administrative, merci pour votre agilité et votre capacité d'adaptation. Votre travail acharné et votre infinie patience ont permis d'assurer la sécurité de tous et la prestation de services de qualité.

À nos administrateurs, ces bénévoles qui assurent la gestion de l'entreprise, j'adresse des remerciements sincères pour votre disponibilité, vos décisions rapides et vos solutions innovantes.

À notre précieuse clientèle, merci pour votre compréhension, votre flexibilité et votre respect des mesures sanitaires. Vous avez grandement contribué à la protection et la sécurité de nos employés.

Sans oublier partenaires et collaborateurs externes qui nous ont soutenus et accompagnés pendant cette période plus difficile.

Depuis 6 ans, l'entreprise a choisi d'investir dans la formation et le développement des compétences de son équipe et ce choix s'est avéré judicieux à plusieurs niveaux afin de répondre aux besoins de la population du Granit.

Nous pouvons être fiers de cette entreprise issue d'initiatives du milieu et créée pour soutenir la population du Granit, elle a parfaitement joué son rôle en temps de crise.

Parce que l'humain demeure au cœur de notre développement, continuons notre croissance afin d'assurer des services adéquats et de qualité dans notre région aux gens les plus vulnérables.

Bonne lecture !

Jacinthe Garand
Directrice générale



Présentation du Service d'aide à domicile du Granit (SAD)

Fondée en 1995, l'entreprise opère d'abord sous le nom **La Conserverie du Granit** et agit comme corporation intermédiaire de travail. En 1998, elle deviendra une entreprise d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD) accréditée par le gouvernement provincial au Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD). Elle change alors sa dénomination sociale pour **Service d'entretien domestique du Granit**.

Les objectifs du programme PEFSAD sont d'une part, de développer un réseau solide d'entreprises de services d'aide domestique et, d'autre part, d'encourager les personnes à se procurer des services d'aide domestique auprès de ces entreprises en offrant une réduction du tarif horaire.

En 2016, l'entreprise modifie une fois de plus sa dénomination sociale et devient **Service d'aide à domicile du Granit** de façon à mieux faire ressortir l'ensemble de ses services.

Notre mission - volet client

Contribuer au mieux-être des citoyens en offrant des services à domicile de qualité à un prix juste et abordable.

Notre mission - volet employé(e)s

Créer des emplois durables en offrant des conditions salariales compétitives dans un environnement valorisant et sécuritaire.

Nos valeurs

- Respect :** Considérer chaque personne dans ses choix de vie, son intimité, ses besoins, son rythme et sa dignité
- Bienveillance :** Se soucier d'abord de l'humain, de son bien-être. Agir avec générosité et altruisme en portant assistance aux gens dans le besoin.
- Sécurité :** Assurer la sécurité des clients et des préposé(e)s pendant la dispensation des services en préservant la confidentialité des informations personnelles.
- Professionalisme :** Favoriser le développement et le maintien des compétences de façon à assurer des services de qualité.

Qu'est-ce qu'une entreprise d'économie sociale ?

Issue d'une initiative du milieu, c'est une coopérative ou un organisme à but non lucratif qui revêt un caractère entrepreneurial en produisant un bien ou un service monnayable répondant à un besoin.

Sa viabilité repose principalement sur les revenus autonomes de ses activités marchandes. Elle intervient souvent dans des domaines moins rentables ou dans des marchés restreints qui requièrent parfois l'intervention de l'état.

En fait, elle se distingue des autres entreprises en priorisant la personne plutôt que le capital.

Elle place toujours l'humain au cœur de son développement.

Nos services

SERVICES D'AIDE À LA VIE DOMESTIQUE

- Entretien ménager léger
- Préparation de repas
- Approvisionnement et courses
- Lessive

SERVICES D'ASSISTANCE PERSONNELLE

- Lever et coucher
- Hygiène partielle ou complète
- Assistance dans les déplacements
- Exercices physiques et de stimulation

SERVICES DE RÉPIT

- Présence-surveillance
- Accompagnement de fin de vie

GRAND MÉNAGE ET MENUS TRAVAUX

- Murs, plafonds, vitres, armoires
- Menus travaux intérieurs et extérieurs

ENTRETIEN COMMERCIAL

- Commerces
- Usines
- Bureaux

Notre clientèle

- Les personnes âgées de 65 ans et plus
- Les proches aidants
- Les personnes handicapées
- Les personnes accidentées (SAAQ – CNESST)
- Les anciens combattants
- Les jeunes retraités
- Les familles
- Les personnes vivant une incapacité temporaire (convalescence)
- Les entreprises, les municipalités et les gouvernements

Notre territoire : la MRC du Granit



STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le Service d'aide à domicile du Granit est un organisme à but non lucratif (OBNL) constitué légalement en vertu de la *Loi sur les compagnies du Québec, Partie III*.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration (CA) est composé de 7 membres issus de la collectivité et intéressés à la mission de la corporation. Ces derniers agissent comme administrateurs de l'organisme et ainsi décident des services offerts et de la tarification, approuvent les budgets, les politiques, les états financiers et le rapport d'activités annuel et voient à l'embauche et à l'évaluation du personnel de direction.

Composition du Conseil d'administration 2019-2020	Réunions des administrateurs
Présidente : Nathalie Gaulin	12 mai 2020
Vice-présidente : Kim Marcheterre	29 juin 2020
Secrétaire-trésorière : Nathalie Bolduc	13 octobre 2020
Administrateur : Raymond St-Laurent	24 novembre 2020
Administrateur : André Boudreau	26 janvier 2021
Administrateur : Gérard Chaput	23 février 2021
Administratrice : Ginette Isabel	30 mars 2021

Personnel administratif	Poste
Marlyne Robert	Coordonnatrice des services depuis le 22 mai 2000
Jacinthe Garand	Directrice générale depuis le 10 septembre 2013
Marika Veilleux-Roy	Adjointe à la direction et aux ressources humaines depuis le 28 novembre 2018
Yan Boulanger	Coordonnateur des services depuis le 10 novembre 2020

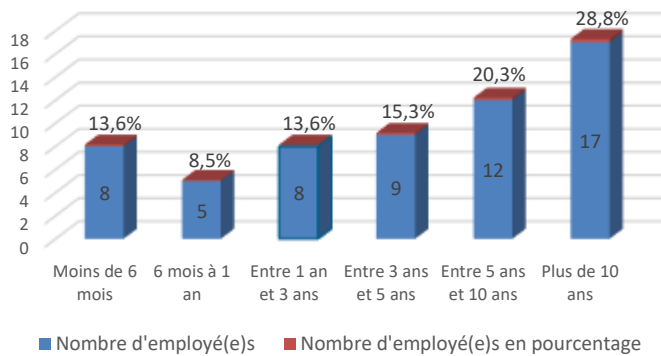
Profil de la main-d'œuvre au 31 mars 2021

59 PAD dont **23 formé(e)s** en aide à la personne
15 embauches durant l'année
10 départs durant l'année
17.7 % taux de roulement
52 ans moyenne d'âge
17.28 \$ salaire moyen en AVD

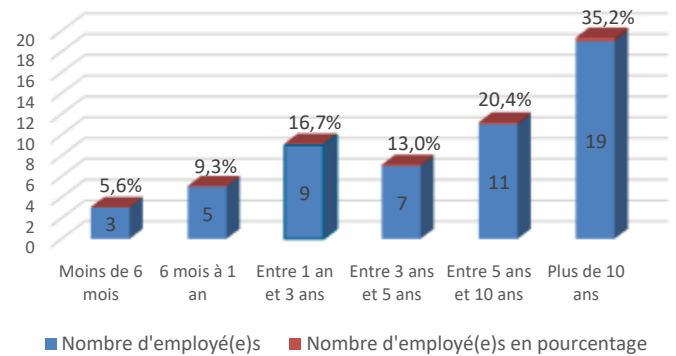
Profil de la main-d'œuvre au 31 mars 2020

54 PAD dont **16 formé(e)s** en aide à la personne
18 embauches durant l'année
24 départs durant l'année
42.1 % taux de roulement
53 ans moyenne d'âge
15.30 \$ salaire moyen en AVD

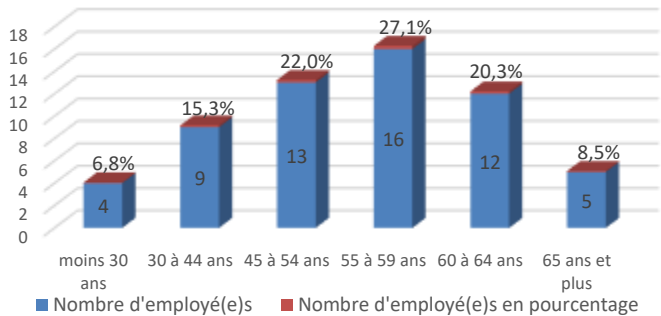
Main d'oeuvre par ancienneté au 31 mars 2021



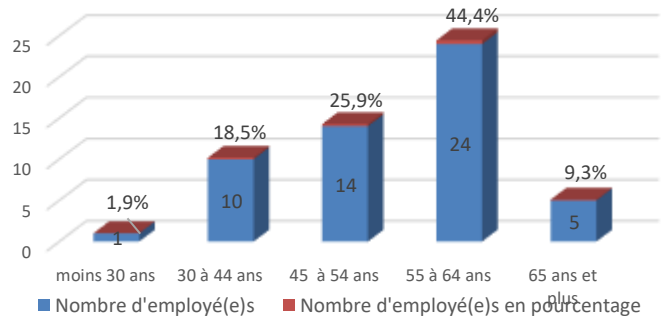
Main d'oeuvre par ancienneté au 31 mars 2020



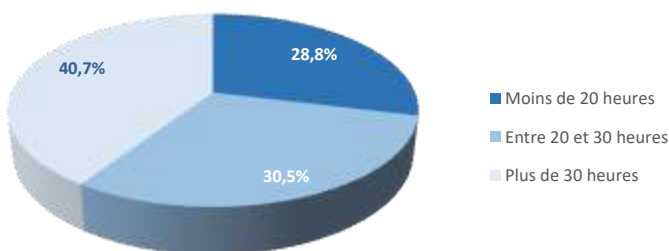
Main d'oeuvre par catégorie d'âge au 31 mars 2021



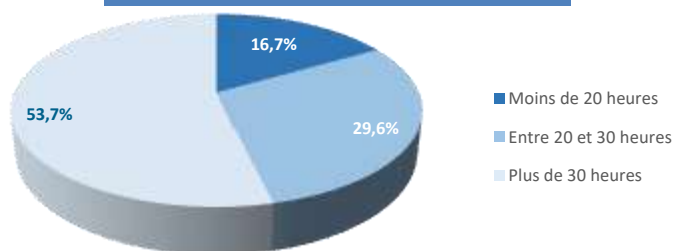
Main d'oeuvre par catégorie d'âge au 31 mars 2020

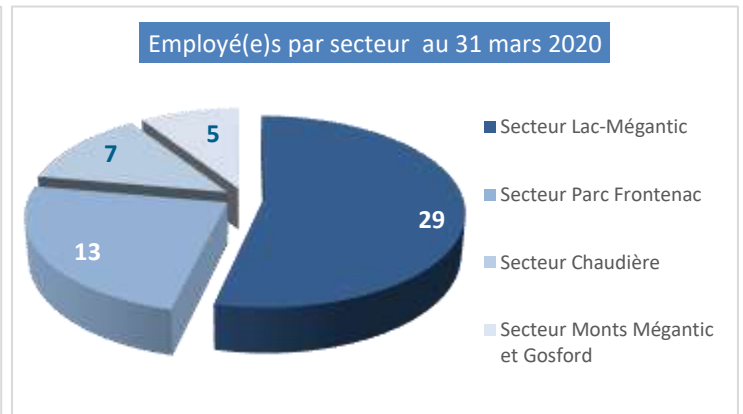
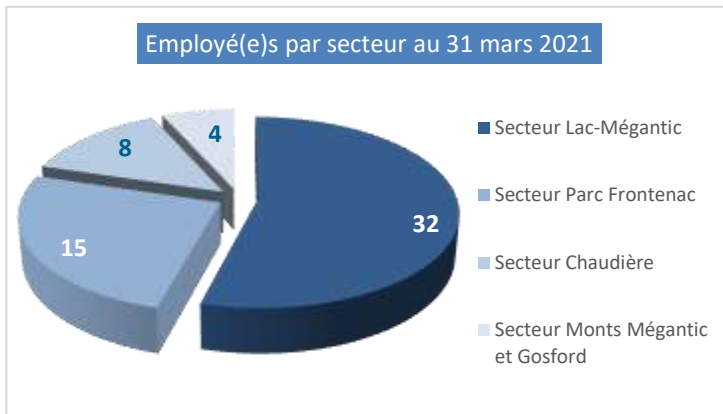
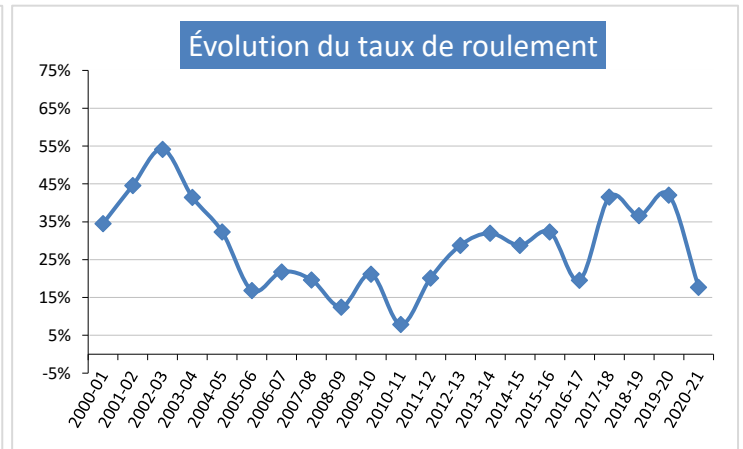
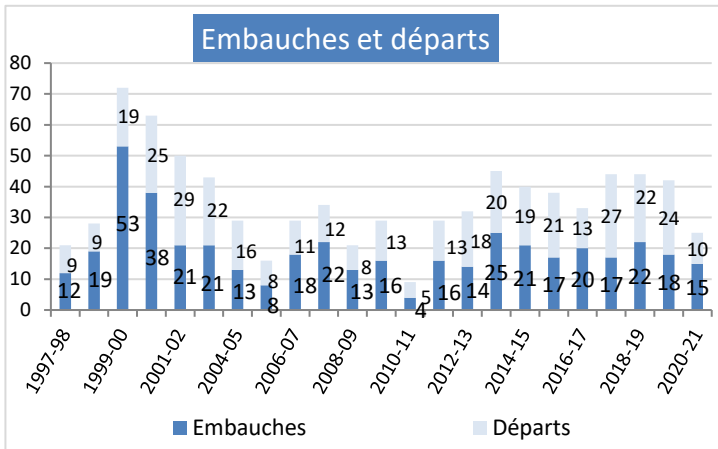


Heures travaillées par semaine par employé(e)s au 31 mars 2021



Heures travaillées par employé(e)s (en %) au 31 mars 2020





En comparant les deux années, on constate que l'équipe compte 5 membres de plus que l'an passé. L'augmentation des salaires de 2 \$ facilite l'embauche.

Au 31 mars 2021, on comptait huit nouveaux employés (moins de 6 mois d'ancienneté) comparativement à trois l'an passé. Deux préposées ont pris leur retraite.

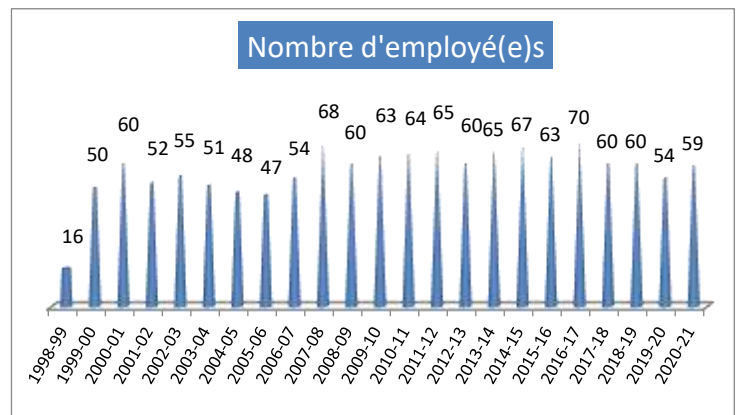
La moyenne d'âge est de 52 ans au 31 mars 2021. On a rajeuni l'équipe d'un an !

On remarque également que les horaires flexibles sont attrayants. 28.8 % des préposé(e)s travaillent *moins de 20 heures par semaine* comparativement à 16.7 % l'an passé. Cet écart se reflète sur les « *plus de 30 heures par semaine* » qui passent de 53.7 % en 2020 à 40.7 % en 2021.

Le taux de roulement du personnel s'est grandement amélioré, affichant une valeur plus normale.

Finalement, on remarque que le secteur Lac-Mégantique compte plus de la moitié des employés. Les autres secteurs demeurent correctement desservis, au prorata du nombre d'habitants.

En résumé, une année de pandémie qui a permis de reconnaître l'importance du travail d'une équipe formidable.



Statistiques clients 2020-2021

55 807 heures de services

737 clients desservis

73 ans : âge moyen des clients (entre 19 et 99 ans)

611 (83%) clients âgés de 65 ans et plus, malades ou handicapés

11 605 (21%) hres de répit et soins à la personne

Statistiques clients 2019-2020

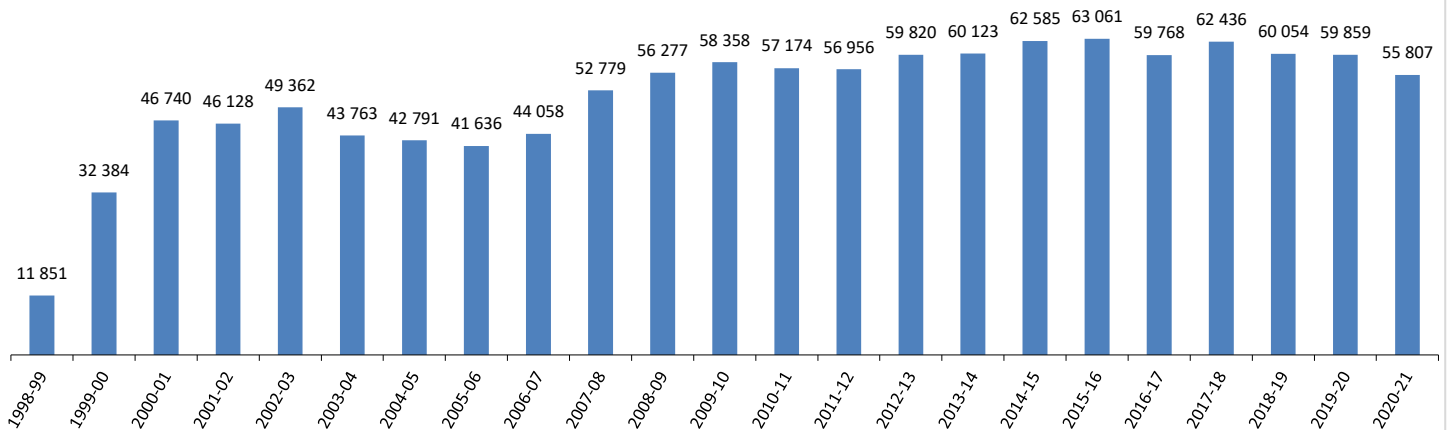
59 859 heures de services

833 clients desservis

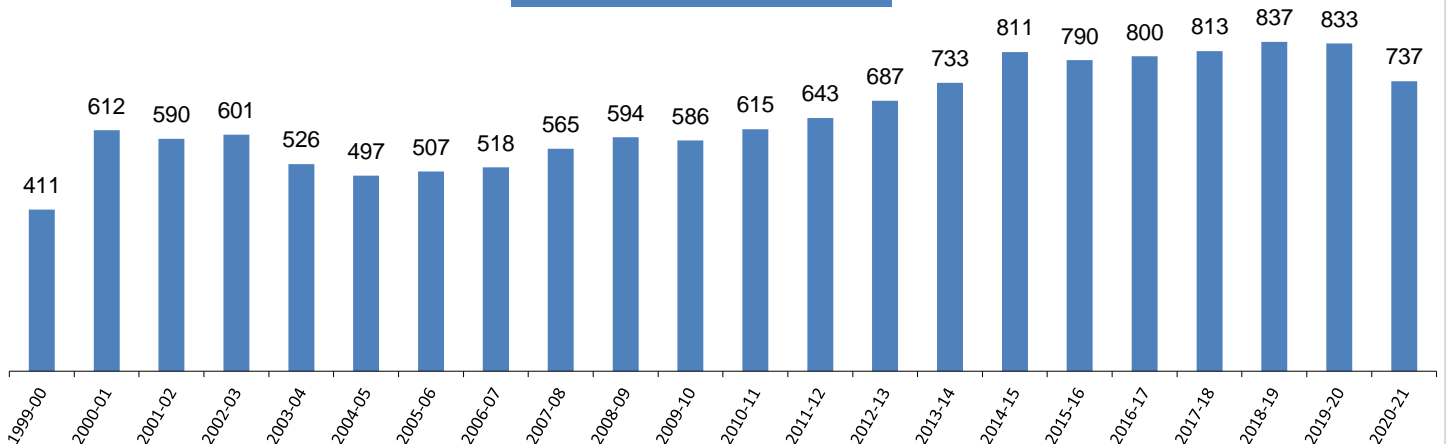
668 (80%) clients âgés de 65 ans et plus, malades ou handicapés

5 570 (9%) hres de répit et soins à la personne

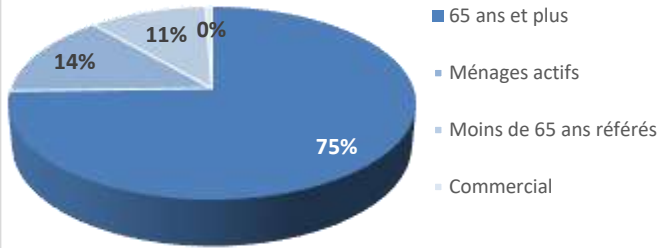
Évolution des heures facturées



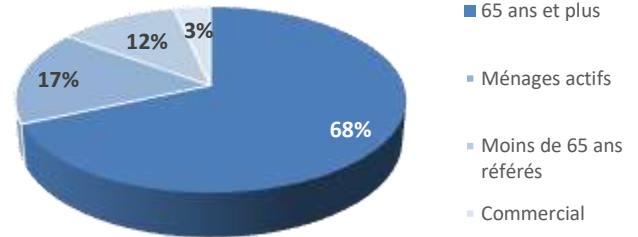
Nombre de clients desservis



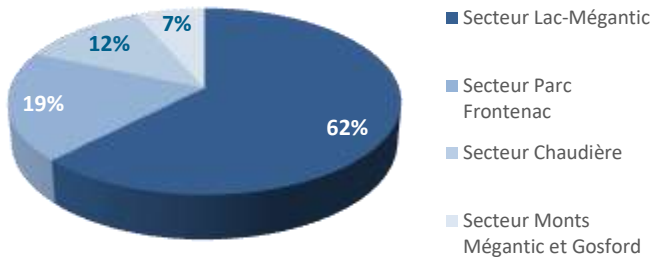
Clients par type de clientèle au 31 mars 2021



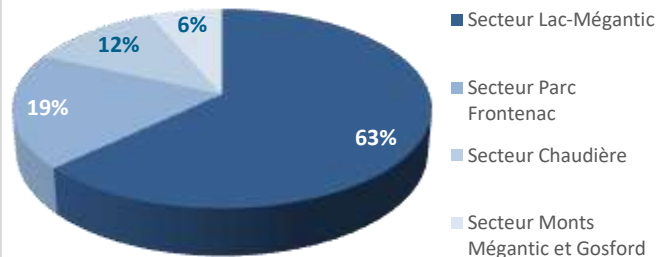
Clients par type de clientèle au 31 mars 2020



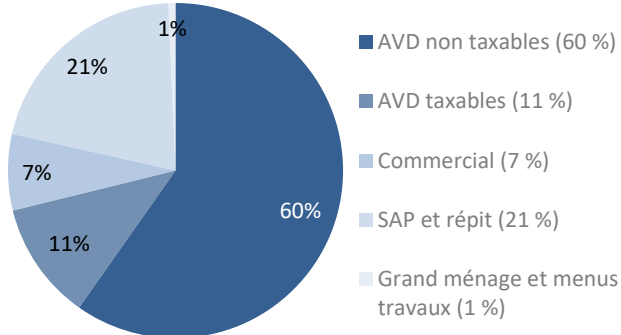
Clients par secteur au 31 mars 2021



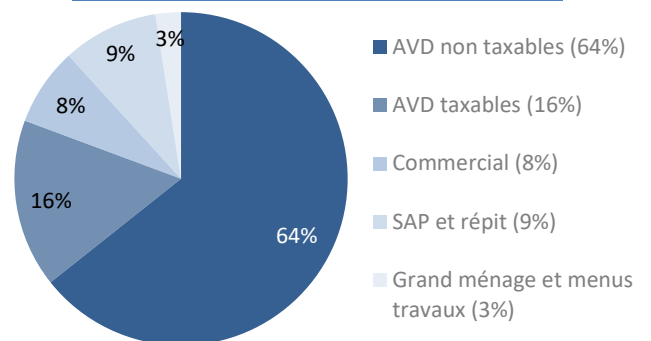
Clients par secteur au 31 mars 2020



Heures par type de service au 31 mars 2021



Heures par type de service au 31 mars 2020



Les heures vendues ont diminué de 6.8 % cette année passant de 59 859 heures en 2019-2020 à 55 807 heures cette année. Le nombre d'heures de répit et de soins à la personne a plus que doublé de son côté, passant de 5 570 heures (9%) à 11 605 heures (21%). Le choix des administrateurs de former les employés pour effectuer ce type de service s'est avéré judicieux considérant la demande grandissante des besoins.

On remarque que les personnes vulnérables représentent 83% de la clientèle et la répartition des clients par secteur est assez stable.

On constate que les services d'aide à la vie domestique ont diminué, principalement en avril et mai lorsque le gouvernement a suspendu l'entretien ménager au début de la pandémie.

Pandémie COVID-19 – pour qu'on se souviene...

Comme la planète entière, le **SADG** a été frappé de plein fouet par la pandémie de la COVID-19 en mars 2020. Cette situation a sorti tout le monde de sa zone de confort. Elle a forcé la réorganisation de nos sphères de vie, et ce, dans un contexte de peur et d'incertitude.

Un an plus tard, on peut affirmer que l'équipe du **SADG** a su se démarquer en s'adaptant rapidement aux changements et aux besoins nouveaux et criants de nos clientèles vulnérables.

Voici un bref résumé des efforts déployés dans l'année pour lutter contre le Coronavirus.

Devant l'arrivée du virus au Québec, le conseil d'administration décide, le 17 mars 2020, de suspendre les services non essentiels afin de limiter la propagation et assurer la sécurité des clients et des employés. Le gouvernement québécois oblige la fermeture de toutes les entreprises non essentielles le 24 mars 2020.

Au **SADG**, 37 employés sont mis à pied et les horaires sont entièrement revus afin de maximiser les heures disponibles des 16 employés restants, majoritairement des employés mixtes formés aux services d'assistance personnelle et de répit.

Une prime de 2 \$ de l'heure est votée à compter du 23 mars 2020 pour les employés au travail. Une allocation de 75 \$ par employé est également versée à tout le personnel pour l'achat de matériel de protection. Ces deux primes sont pigées à même les coffres de l'entreprise.

Suite à la fermeture des écoles et des garderies et considérant l'état de santé de certains employés, l'équipe administrative se trouve considérablement réduite.

Tous les clients (plus de 550) sont appelés pour les informer et pour valider le type d'aide qu'ils reçoivent pour mesurer leur degré de vulnérabilité et ensuite prioriser. Les services sont maintenant catégorisés dès leur mise en place.

Les services d'assistance personnelle, le répit auprès des proches aidants à risque d'épuisement, la préparation de repas et les courses ainsi que l'entretien ménager régulier dans des cas particuliers sont maintenus.

De mars à juin, en collaboration avec le CIUSSS, le **SADG** prend en charge la livraison de la popote roulante qui a cessé ses activités lorsque les bénévoles ont été confinés à la maison.

Le **SADG** est reconnu comme entreprise de services essentiels en avril 2020, ouvrant ainsi la porte aux garderies afin d'accueillir les enfants des employés de bureau et des préposé(e)s.

Un soutien est donné aux travailleurs pour les demandes de chômage. Une aide est également apportée aux employés pour l'inscription à la prestation canadienne d'urgence (PCU).

En mai 2020, la santé publique demande de réduire le nombre de préposés offrant des services en résidence privée. Les horaires sont à nouveau modelés de façon à répondre à cette exigence.

Lorsque le port du masque devient obligatoire, des recherches sont rapidement entamées pour trouver des fournisseurs. Il y a pénurie. Le Groupe CSR de St-Romain fournit des masques lavables avec filtres fabriqués dans leur usine pendant que le **SADG** attend la livraison de masques de procédure en provenance de Chine.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) annonce en juin 2020 une aide financière aux entreprises d'économie sociale de l'ordre de 8% à titre de prime COVID.

Le MSSS ajoute en juillet 2020 le **SADG** dans sa liste de partenaires. Dès lors, l'approvisionnement en équipements de protection individuelle (ÉPI) est assuré.

Les mesures de prévention changent régulièrement au gré des couleurs de zones décrétées par la santé publique : lavage de mains, distanciation de 2 mètres, port de protection oculaire, de blouses jetables et de gants chez les clients plus à risque d'être contaminés. La distribution à toute l'équipe dans chacune des municipalités représente un défi de taille.

L'utilisation des tablettes électroniques permet de transmettre efficacement les informations à toute l'équipe et favorise le maintien de liens pendant les arrêts de travail. Le **SADG** n'a perdu qu'une seule employée pendant cette période.

Des appels et des visites de courtoisie sont déployés par des employés en arrêt de travail afin de contrer l'isolement des clients plus vulnérables.

À compter du 1^{er} juin, tous les services sont remis en place. Les horaires sont refaits pour tendre vers une certaine normalité en continuant de limiter le nombre de préposé(e)s dans les résidences privées.

Pendant cette première vague, le **SADG** apporte un soutien important au Réseau de la santé en effectuant du répit-gardiennage intensif dans des résidences privées pour aînés, puisque certains résidents atteints de troubles de mémoire ne sont pas en mesure de respecter les directives de la santé publique.

La deuxième vague à l'automne 2020 frappe plus durement le Granit. La région compte longtemps le plus grand nombre de cas de COVID en Estrie.

Constatant la vulnérabilité des personnes âgées confinées lors de la première vague et leur perte de capacités, le MSSS comprend enfin l'apport important des préposé(e)s d'aide à domicile auprès de toute la population. Aucun service n'est suspendu pendant cette deuxième vague.

Le réseau informatique est mis à jour afin de permettre le télétravail au personnel administratif.

Le **SADG** offre son support au Village Harmonie en octobre et novembre 2020 et prend en charge la distribution des médicaments dans la zone froide autonome lors de l'éclosion dans l'unité de vie.

En octobre 2020, le gouvernement Legault annonce le financement permanent de 1.75 \$ de l'heure pour les services d'aide à domicile admissibles au Programme d'exonération financière en aide domestique (PEFSAD). Ce remboursement permet d'assumer en partie la prime de 2 \$ de l'heure votée par les administrateurs en mars 2020. Le conseil d'administration confirme alors l'augmentation permanente des salaires de 2 \$ l'heure pour tous les services d'aide à domicile incluant l'assistance personnelle et le répit.

En janvier 2021, à la demande du CIUSSS, des activités de reconditionnement sont mises en place pour aider les clients ayant souffert du manque de mobilité pendant le confinement.

L'APPUI Estrie approuve en novembre 2020, un budget supplémentaire pour répondre à la demande de répit auprès des proches aidants et un deuxième budget est approuvé en février pour offrir davantage de répit, et ce, à toutes les clientèles âgées, peu importe leur degré de perte d'autonomie.

Pendant ces deux premières vagues, le nombre d'annulations de services est impressionnant tant par les clients que par les employé(e)s. La gestion des horaires se fait au jour le jour.

L'équipe administrative a vécu des changements importants durant cette pandémie. Le départ de notre commis-comptable, l'arrivée d'un nouveau coordonnateur et l'affectation des employés de bureau à de nouveaux postes ont demandé une période d'adaptation. La collaboration de chacun des membres de l'équipe, préposé(e)s et administration, a permis de relever ce grand défi.

Activités de promotion

Les activités de promotion en présentiel ont été annulées pendant la pandémie. L'équipe administrative a déployé beaucoup d'effort pour bien transmettre les informations relatives aux divers degrés de gradation des mesures de prévention exigées par la Santé publique tant aux clients qu'aux employé(e)s.

Journée nationale des préposé(e)s

27 mai 2020 – Même en pleine première vague COVID, le SAD a souligné la Journée nationale des préposé(e)s d'aide à domicile.

Des remerciements sincères ont été adressés à toute l'équipe.

Des publications sur Facebook ont permis également une visibilité pour cette journée de reconnaissance.



Les rendez-vous des aidants

Septembre 2020 – De concert avec la Maison La 5^e saison, le Centre d'action bénévole et la Société d'Alzheimer, nous avons participé à la concrétisation d'un projet financé par l'Appui.

Une série de cafés-rencontres abordant différents thèmes ont été offerts aux proches aidants.

Le SAD du Granit offre du répit-gardiennage pendant les ateliers, afin de permettre aux aidants de participer.

Les ateliers ont été adaptés aux contraintes liées à la COVID.

Concours de Noël sur Facebook

17 décembre 2020 – Afin d'apporter de la luminosité dans la vie des gens subissant le confinement, nous avons organisé un concours Facebook, invitant les participants à partager une photo de leur décoration de Noël.

La gagnante Mme Sonia Pépin s'est mérité une carte LM de 100 \$.



Les Rendez-vous des aidants

MRC DU GRANIT

Votre conjoint est en perte d'autonomie?
Vous accompagnez votre mère à ses rendez-vous médicaux?

Les Rendez-vous des aidants sont là pour vous! Ces activités d'information et de formation vous fourniront des outils précieux pour votre bien-être et celui de votre proche.



QUAND : Les jeudis de 13h30 à 15h30, une fois par mois.

OÙ : Au Centre Sportif de Lac-Mégantic (5400 rue Papineau, Lac-Mégantic)

GRATUIT! Grâce au financement de l'APPUI Estrie!

- | | | |
|----------------|---|--|
| 17 septembre : | La vie avant, la vie après | Nécessaire que le Service d'aide à domicile du Granit offre du répit-gardiennage à ceux qui ne peuvent laisser leur proche seul à la maison. |
| 15 octobre : | Prendre soin de soi (1 ^{ère} partie) | |
| 12 novembre : | Prendre soin de soi (2 ^e partie) | |
| 10 décembre : | Les arts pour se ressourcer | |
| 18 février : | Cuisine 101 | |
| 18 mars : | Cuisine 201 | |
| 15 avril : | Le yoga pour se détendre | |
| 13 mai : | Communiquer efficacement dans mon rôle de proche aidant | |
| 17 juin : | L'activité physique pour se régénérer | |

Les mesures sanitaires de Santé Publique en vigueur seront appliquées.

INFORMATION ET INSCRIPTION

Suzanne Bizier (819) 583-8421 ou Lucie Foley (819) 582-9866
Places limitées! Au plaisir de vous y rencontrer!

Investissement
2020-2021 en
formation
26 928 \$

La formation, gage de qualité

Programme de développement des compétences sur les services d'assistance personnelle à domicile (FAPAQE)

Bravo à :

Claude Blanchette
Chantal Breton
Ghislaine Houde

Cours de secourisme (RCR)

Alexandre Blanchette
Claude Blanchette
Christine Bolduc
Chantal Breton
Alexandra Chabot
Alain Hinse
Ghislaine Houde
Paméla Maheu
Bruno Roy

Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)

Bravo à nos apprenti(e)s

Francine Béliveau
Annick Brousseau
Denyse Chouinard
Chantal Fontaine
Lise Fortier
Roxanne Sansoucy

Merci à nos compagnes

Sonia Blais
Marlyne Robert
Bruno Roy

Programme de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB)

Bravo à :

Alexandre Blanchette
Claude Blanchette
Chantal Breton

Passage vers le numérique – Phase 3

Depuis janvier 2021, toute l'équipe utilise le module SARA sur leurs tablettes électroniques. Cette application permet :

- consulter l'horaire en temps réel;
- signifier automatiquement l'arrivée et le départ chez les clients (disparition des feuilles de temps);
- faire signer les clients directement sur la tablette (disparition des feuilles de critères PEFSAD).

La mise en place s'est effectuée de novembre 2020 à janvier 2021. Une formation personnalisée a été donnée à tous les employé(e)s pour assurer le confort de tous avec ce nouvel aspect technologique.

Sondage satisfaction clientèle

Un sondage de satisfaction de la clientèle a été mené en février 2021. Voici les grandes lignes :

PARTICIPATION

- 170 clients ont répondu soit une participation de 31.8% ;
- 19 municipalités sur 20 y sont représentées ;
- 75 % des répondants sont âgés de plus de 65 ans (dont 52 % de plus de 75 ans);
- 88 % des répondants utilisent les services d'entretien léger, 8 % les grands ménages et 11 % les services d'assistance personnelle et de répit.

RÉPONSES AUX QUESTIONS DU SONDAGE

- les répondants apprécient principalement la **qualité du travail** des préposé(e)s, vient ensuite **leur courtoisie, leur bonne humeur et leur honnêteté**;
- 88 % des répondants sont très satisfaits de la mise en place des services - **volet administratif**;
- 94% des répondants sont très satisfaits de la façon dont a réagi l'entreprise face à la pandémie;
- 78 % des répondants sont très satisfaits du déroulement des services - **volet services au domicile**;
- 99% des répondants estiment que l'équipe du SAD est soit **compétente ou très compétente**;
- le niveau de **satisfaction générale** est de 87.1 %.

Merci à ces clients qui ont partagé leur opinion. Cet outil permettra à la direction et aux membres du conseil d'administration d'établir de nouvelles cibles afin de répondre encore davantage aux besoins de la population.

Aperçu de l'année 2021-2022

Prévu à l'automne 2020, l'exercice de planification stratégique a été retardé. Toutefois, les administrateurs ont réactivé le dossier en mai 2021. Il sera complété à l'automne 2021. L'analyse de la situation et des enjeux actuels et les réflexions sur l'avenir du SAD mèneront à la mise en place d'un plan d'action concret appuyé par des objectifs spécifiques et des mesures de contrôle pour en assurer le suivi.

Conclusion

La pandémie a frappé la population. Par son déploiement dans toutes les municipalités du Granit et le développement des compétences de son équipe, le SAD du Granit se positionne comme le leader en soutien à domicile dans la région.

L'enjeu de la pénurie de main-d'œuvre représente un défi de taille pour assurer un nombre suffisant de préposé(e)s afin de répondre à la demande sans affecter la qualité des services.

La formation et l'encadrement des employé(e)s combinés à des pratiques de gestion innovantes permettront d'assurer le développement et la valorisation de ce métier si important pour le confort et la sécurité des personnes en perte d'autonomie.