

Bilan d'activité ***2009-2010***

(du 1er juillet au 30 juin)



Rédaction :

Nina Collantes
Nicole Germain

Révision :

Kathia Roy

On peut obtenir une copie de ce document au :

Banque de Référence pour l'Aide à Domicile (Service BRAD)
320, rue Saint-Joseph Est, bureau SS-048
Québec (Québec)
G1K 8G5
Téléphone : (418) 523-4409
Télécopieur : (418) 523-6823
Courriel : brad@capvish.org

N.B. Ce rapport d'activité couvre la période s'étalant du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010. Afin d'alléger la lecture de ce document, les termes incluant les deux genres sont utilisés au masculin.

Table des matières :

1.1	Présentation générale.....	5
1.2	Les ressources humaines	5
2.	<i>Demandes de services effectuées au Service BRAD pour 2009-2010.....</i>	<i>6</i>
2.1	Les demandes de services provenant des gestionnaires-usagers	6
2.2	Le processus d’inscription pour les gestionnaires-usagers.....	9
3.	<i>Le recrutement</i>	<i>10</i>
3.1	Statistiques générales	10
3.2	Le processus de sélection des candidats.....	11
3.3	Stratégies de diffusion de l’offre d’emploi pour l’aide à domicile.....	12
4.	<i>Autres activités du Service BRAD en 2009-2010</i>	<i>13</i>
5.	<i>Documents et outils de service.....</i>	<i>14</i>
	<i>Conclusion</i>	<i>14</i>
	<i>Annexe : Évolution des demandes effectuées au Service depuis 2002.....</i>	<i>15</i>

Introduction

Depuis bientôt une dizaine d'années, la Banque de Référence pour l'Aide à Domicile (Service BRAD) soutient les personnes ayant une incapacité motrice afin de se trouver du personnel dans le cadre de la mesure d'allocation directe du Chèque emploi-service (CES)

Parmi les différents dossiers menés de front par le Comité d'Action des Personnes Vivant des Situations de Handicap (CAPVISH), le Service BRAD prend une place importante, afin de répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite, sur le territoire de la communauté métropolitaine de Québec.

Depuis la révision du programme de Services intensifs de soutien à domicile (SISAD), pour la région de la Capitale Nationale, le CES est offert comme premier choix aux personnes qui requièrent des services de soutien à domicile. Dans ce contexte général de demandes en croissance, certaines ne peuvent être comblées par notre Service, faute de travailleurs. Cependant, la subvention reçue annuellement par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale Nationale (ASSS) nous permet de maintenir notre service et de poursuivre le développement de nos activités de recrutement.

Au 30 juin 2010, nous enregistrons 175 gestionnaires-usagers recevant nos services quotidiennement et 79 travailleurs à domicile actifs.

Reconnu par le réseau de la santé, nous sommes conscients que nous devons poursuivre nos démarches d'information et de sensibilisation auprès des intervenants des Centres de santé et des services sociaux (CSSS) de la région, afin de faire connaître davantage notre Service et nos besoins.

Le recrutement du personnel demeure difficile en raison des conditions propres à la mesure du CES que nous évoquons depuis quelques années, dont un salaire non concurrentiel aux offres du réseau régulier et du secteur privé, les frais de déplacement non remboursés et le statut précaire des travailleurs à domicile. Notre défi reste le recrutement et le maintien d'un personnel qualifié offrant les services d'aide à la vie quotidienne¹ (AVQ) et d'aide à la vie domestique² (AVD).

Malgré les limitations actuelles propres au CES, nous avons développé d'autres moyens pour faire le recrutement du personnel. Nos activités dans les centres de formation et dans les organismes d'aide à l'emploi pour participer à des tables d'information, nos liens étroits avec les professeurs pour réaliser des témoignages, notre recherche de nouveaux milieux pour faire le recrutement ne sont que quelques exemples de l'ampleur du travail effectué par notre équipe.

¹ L'aide à la vie quotidienne comprend les services de soins d'hygiène, le lever, le coucher, les transferts, etc.

² L'aide à la vie domestique comprend les services d'entretien ménager et du linge, préparation de repas, emplettes, etc.

1. Présentation du Service BRAD

1.1 *Présentation générale*

Le Service BRAD a pour objectif de soutenir les personnes, tant celles qui requiert des services de soutien à domicile sous la mesure du CES (les gestionnaires-usagers), que celles qui les offrent et qui sont inscrites à notre banque de référence (les travailleurs à domicile). Voici les diverses responsabilités assumées :

Responsabilités du Service BRAD concernant les gestionnaires-usagers :

- ✓ Effectuer un processus de présélection des candidats³ par une entrevue de sélection, la vérification des références auprès d'employeurs et la vérification des antécédents judiciaires effectuée par le Service de police de la Ville de Québec ;
- ✓ Proposer des travailleurs compétents pouvant répondre aux besoins des gestionnaires-usagers, le choix final leur revenant ;
- ✓ Offrir le support nécessaire relativement au rôle d'employeur que les gestionnaires-usagers doivent assumer ;
- ✓ Offrir des rencontres d'information afin de les outiller dans leur rôle d'employeur ;
- ✓ Donner, au besoin, un soutien concernant les modalités de gestion du CES ;
- ✓ Offrir un suivi périodique afin de s'assurer que la demande de référence correspond aux besoins du gestionnaire-usager ;

Responsabilités du Service BRAD concernant les travailleurs à domicile :

- ✓ Faciliter la recherche de nouveaux employeurs (personnes ayant une incapacité physique);
- ✓ Faciliter l'accès à des formations sur mesure (PDSB)⁴ et (RCR)⁵ offertes par les centres de formation, afin de répondre aux exigences requises face à l'emploi ;
- ✓ Organiser des rencontres d'information destinées à aider les travailleurs dans leur mandat ;
- ✓ Offrir un suivi périodique pour assurer la mise à jour du dossier du travailleur ainsi que de ses disponibilités.

1.2 Les ressources humaines

L'équipe du Service BRAD se compose d'employés et de bénévoles contribuant de façon importante au bon fonctionnement ainsi qu'à son développement.

1.2.1 Les employées

- ✓ Nina Collantes, responsable du Service - Temps plein permanent ;
- ✓ Nicole Germain, préposée principale à l'information - Temps plein permanent ;
- ✓ Jocelyn Conroy, Agent(e) de développement et d'information dossier soutien à domicile - Temps plein temporaire.

³ Le terme candidat désigne les personnes intéressées à offrir des services d'aide à domicile mais qui ne sont pas encore inscrites à la Banque de Référence en tant que travailleur.

⁴ PDSB signifie principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires.

⁵ RCR signifie Réanimation Cardio-Vasculaire.

Sous la responsabilité de la coordonnatrice et en collaboration avec le Conseil d'administration du CAPVISH, la responsable du Service BRAD effectue les tâches liées à la planification, la consolidation, le développement et la promotion du Service. Le recrutement du personnel pour l'aide à domicile ainsi que le processus de sélection des candidats font également partie de ses activités.

En 2009-2010, nous avons profité d'une formation concernant le processus de sélection du personnel organisées par les CLE et dont la participation est gratuite.

1.2.2 Les bénévoles

- ✓ Manon Blaney
- ✓ Paul-Émile Chamberland
- ✓ Jean Côté
- ✓ Mario Girard
- ✓ Daniel Langlois

Les bénévoles⁶ ayant des incapacités physiques, ou des parents de personnes bénéficiant de la mesure du CES, collaborent étroitement aux entrevues de sélection. Ils connaissent bien la réalité du soutien à domicile et ses besoins. Leurs compétences se sont développées à travers les différentes formations auxquelles ils ont participé. Pour la plupart, ils travaillent pour le Service depuis sa création. Nous profitons de leur connaissances pour former les nouveaux bénévoles qui se sont ajoutés dans les dernières années.

Nous poursuivons les activités de recrutement et les témoignages aux centres de formation, en ayant comme objectif de retenir du personnel qualifié et de sensibiliser les étudiants à la situation que vivent les personnes ayant une incapacité physique.

Tableau 1 : Le travail des bénévoles du Service BRAD en 2009-2010

Activités bénévoles	Nombre d'heures du bénévolat
Entrevues de sélection	124
Participation à des formations liées au recrutement	35
Participation aux activités de recrutement et de témoignages	63
Distribution du matériel promotionnel	8
Mise à jour des grilles d'entrevue et de sélection	70
Bénévole à l'information du Service	96
Total	396

2. Demandes de services effectuées au Service BRAD pour 2009-2010

2.1 Les demandes de services provenant des gestionnaires-usagers

Les dossiers sont fermés à la demande du gestionnaire-usager ou à celle de la personne désignée comme responsable de sa gestion. Les raisons motivant sa fermeture sont les suivantes :

- ✓ La personne est placée en centre d'hébergement ;
- ✓ La personne a trouvé un travailleur par elle-même et demande la fermeture de son dossier ;
- ✓ La personne est décédée.

⁶ Pour devenir bénévole du Service BRAD, le candidat a passé une entrevue de sélection auprès du Comité des ressources humaines (CRH) du CAPVISH, il a donné son autorisation pour faire la vérification de ses antécédents judiciaires auprès du service de police de la Ville de Québec et il a signé son adhésion comme bénévole du CAPVISH.

Le tableau 2 indique le statut des dossiers des gestionnaires-usagers au 30 juin 2010. Actuellement, nous répondons à la demande de services de 175 personnes ayant recours au CES. De ce chiffre, 48 sont en suspens. Ces chiffres excluent les 624 personnes ayant désactivé leur dossier depuis la création du Service.

Tableau 2 : Statut des dossiers des gestionnaires-usagers « actifs » au 30 juin 2010

Statut des dossiers actifs	Nombre des gestionnaires-usagers
Gestionnaire-usager utilisant présentement nos services	127
Gestionnaire-usager inscrit ne recevant pas nos services actuellement	48
Total	175

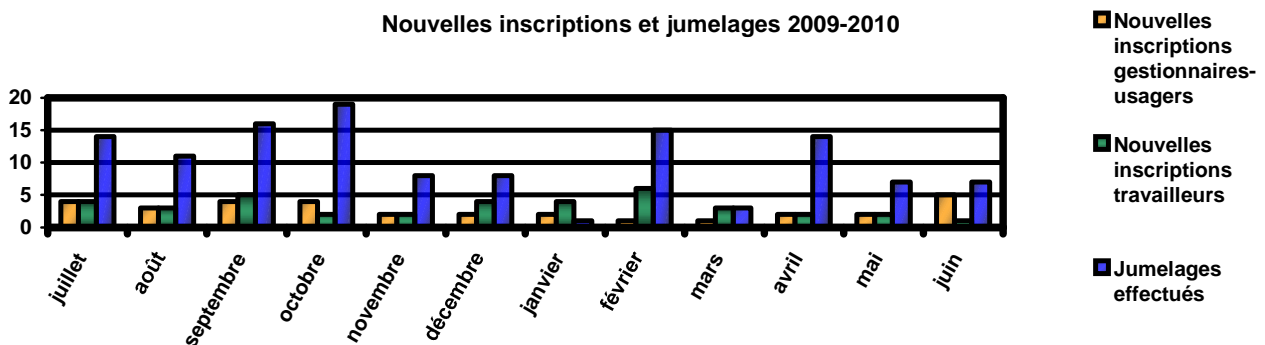
Le tableau 3 montre les demandes provenant des gestionnaires-usagers effectuées dans la dernière année financière. Ainsi, nous avons enregistré 929 appels de gestionnaires-usagers, 33 nouvelles inscriptions et 126 jumelages réalisés.

Tableau 3 : Demandes de services des gestionnaires-usagers 2009-2010 au 30 juin 2010

Demandes de services	2009-2010
Demandes d'information ⁷	929
Nouvelles inscriptions	33
Jumelages effectués ⁸	126

Graphique 1 : Nouvelles inscriptions et jumelages 2009-2010

Le tableau suivant compare mensuellement le nombre d'inscriptions de gestionnaires-usagers et de travailleurs à domicile, ainsi que la quantité de jumelages effectués durant la dernière année.



⁷ Les demandes d'information correspondent au nombre d'appels téléphoniques que nous avons reçus de la part des gestionnaires-usagers.

⁸ Le « jumelage » est le terme utilisé lorsque nous donnons un nom de travailleur en référence à un gestionnaire-usager et que celui-ci retient par la suite les services de ce dernier.

Le tableau 4 présente les secteurs dont la concentration des personnes à mobilité réduite est plus grande selon les demandes de services que nous recevons.

Tableau 4 : Gestionnaires-usagers par secteur 2009-2010

Secteurs	Nombre des gestionnaires-usagers par secteur	% par secteur
Beauport	27	15%
Charlesbourg	27	15%
Limoilou	23	13%
Sainte-Foy	18	10%
Neufchâtel	15	9%
Basse-Ville	15	9%
Les Saules	7	4%
Vanier	8	5%
Val-Bélair	5	3%
Loretteville	8	5%
Duburger	4	2%
Haute-Ville	2	1%
Québec	2	1%
Ancienne-Lorette	4	2%
Sillery	2	1%
Saint-Émile	1	0,5%
Saint-Augustin	2	1%
Lac-Saint-Charles 0, Lebourgneuf 1 L'Ange-Gardien 1, Château-Richer 0 Fossambault 0, Lac-Beauport 0, Saint-Anne-de-Beaupré 1, Boischâtel 1, Cap-Rouge 0 Stoneham-Tewkesbury 1	5	3%
Total	175	100%

En ayant comme objectif d'offrir un service de qualité aux gestionnaires-usagers, le lien du Service avec les professionnels des CSSS est essentiel dans notre travail. Le personnel des différents CLSC contribue à nous faire connaître, en transmettant l'information pertinente à notre sujet à leurs clients.

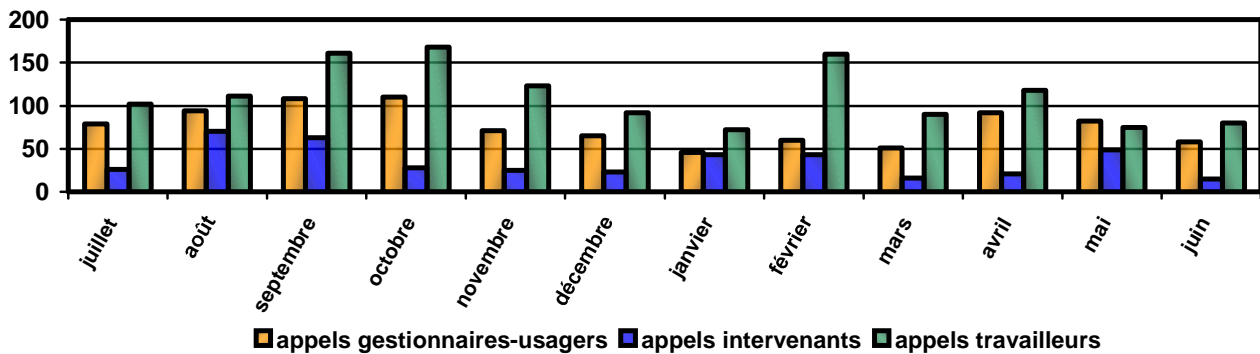
Ainsi, en 2009-2010, nous comptabilisons 428 appels des intervenants du réseau de la santé, afin de faire le suivi et/ou l'ouverture d'un dossier pour une personne ayant une incapacité physique.

Cette année, le contexte de l'épidémie n'a pas permis de réaliser des rencontres avec les intervenants des CSSS, ainsi que des réunions d'information pour les gestionnaires-usagers et les travailleurs à domicile. Nous espérons pouvoir recommencer dans la prochaine année.

Graphique 2 : Appels reçus 2009-2010

Le graphique ci-dessous indique le nombre d'appels reçus par mois tout au long de 2009-2010. Ainsi, 929 gestionnaires-usagers, 428 intervenants et 1369 travailleurs à domicile ont contacté le Service, totalisant **2726** appels reçus.

Appels reçus 2009-2010



Notre service s'effectue par téléphone, par télécopieur et par courrier électronique dans le but de le rendre plus facile et accessible, tout en respectant une procédure bien précise. Voici quelques exemples :

- ✓ Ouverture du dossier d'une personne ayant une incapacité physique et bénéficiant du CES ;
- ✓ Suivi et mise à jour du dossier avec le gestionnaire-usager ou son intervenant selon la situation ;
- ✓ Demande de renseignements d'une personne intéressée à travailler comme aide à domicile, aboutissant ou non à la prise de rendez-vous pour la passation d'une entrevue de sélection ;
- ✓ Suivi et mise à jour régulier du dossier des travailleurs à domicile.

2.2 Le processus d'inscription pour les gestionnaires-usagers

- ✓ **Transmission d'information** : Nous présentons le Service à la personne (rôle, services offerts, mission, etc.).
- ✓ **Vérification des critères d'admissibilité** : Nous validons l'inscription de la personne à la mesure d'allocation directe du CES.
- ✓ **Confirmation du plan de service de la personne** : Nous vérifions le nombre d'heures allouées et les services auxquels la personne a droit.
- ✓ **Inscription au Service BRAD** : Ouverture du dossier informatique, envoi postal de la *Convention entre les partenaires*, signature et retour d'une copie du document par le gestionnaire-usager.

Le document appelé *Convention entre les partenaires* est une entente informant des obligations et des droits de l'organisme, de celles du gestionnaire-usager et du travailleur à domicile s'inscrivant à la Banque de Référence. Il se veut un outil aidant à gérer la relation tripartite entre le Service, les gestionnaires-usagers ainsi que les travailleurs à domicile.

3. Le recrutement

Le travail de recrutement constitue une de nos activités principales. Celui-ci permet aux personnes ayant des incapacités physiques d'avoir un travailleur à domicile pour combler, en tout ou en partie, les besoins inscrits à son plan de service. Le travail de démarchage se fait en continu tout au long de l'année. D'années en années, cette activité demeure un défi de taille, à cause des conditions propres à la mesure CES peu concurrentielles qui rendent notre travail plus difficile.

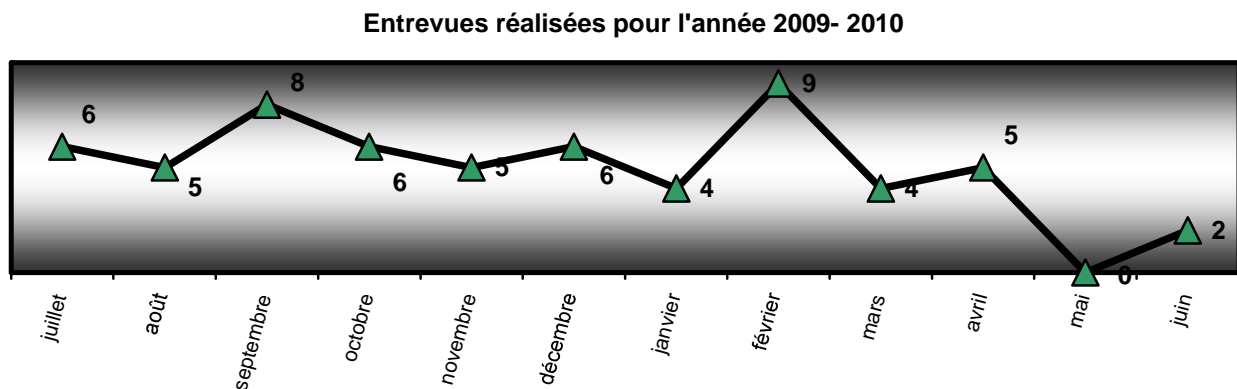
Les statistiques suivantes montrent le travail de recrutement effectué tout au long de l'année.

3.1 Statistiques générales

En 2009-2010, nous avons consolidé nos liens avec différentes écoles de formations afin de réaliser des activités de recrutement auprès des étudiants du domaine de la santé. Nous avons également référé des travailleurs vers un centre de formation professionnel offrant des formations sur les principes de déplacement sécuritaire de bénéficiaires (PDSB).

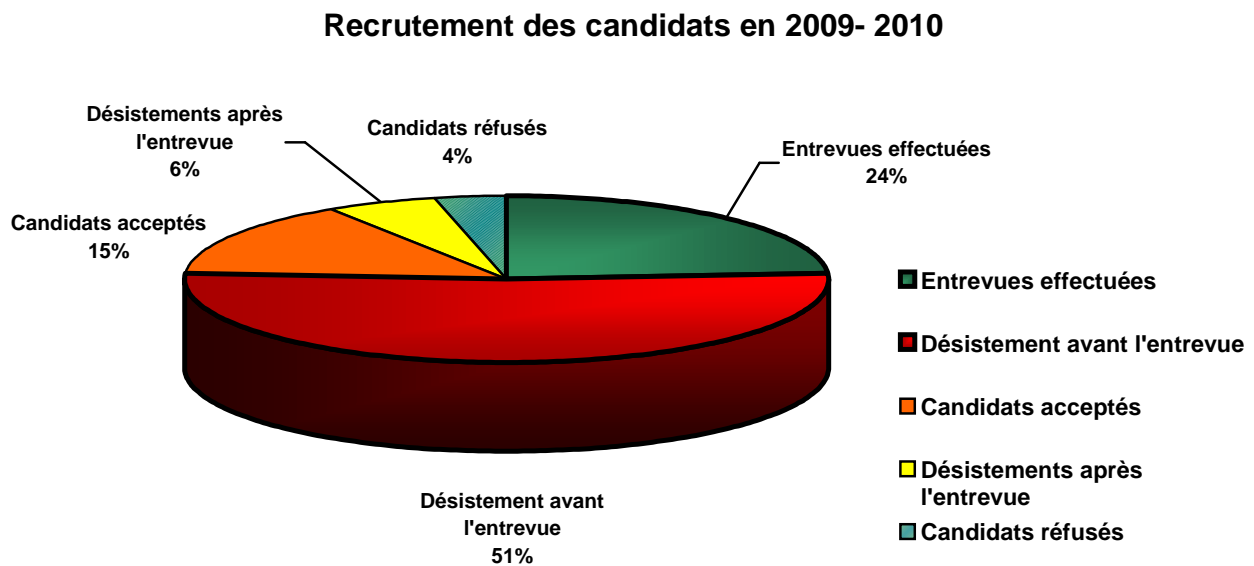
Graphique 3 : Entrevues réalisées 2009-2010

Le graphique ci-dessous détaille le nombre d'entrevues de sélection effectuées par mois. Ainsi, 60 candidats ont passé l'entrevue de sélection et 51 d'entre eux ont été acceptés à la fin du processus de recrutement. Pour comprendre l'ampleur du travail effectué, il faut savoir que 190 rendez-vous ont été pris tout au long de l'année.



Tout au long de l'année, nous recevons beaucoup d'appels de personnes intéressées à offrir leurs services. Malheureusement, elles se désistent avant même de prendre rendez-vous pour une entrevue de sélection, en raison des conditions liées au CES. Également, plusieurs candidats ayant déjà pris rendez-vous annulent ou ne se présentent pas. Nous enregistrons aussi un pourcentage élevé de désistements de postulants déjà retenus à la suite de l'entrevue de sélection. Ils ont trouvé, ailleurs, un emploi offrant de meilleures conditions de travail.

En effet, plusieurs heures sont consacrées au recrutement de nouveaux candidats, mais les résultats demeurent décevants du au pourcentage élevé de désistements avant et après l'entrevue de sélection. Ainsi, en 2009-2010, des 190 prises de rendez-vous, nous avons 130 désistements avant l'entrevue de sélection, 60 entrevues qui ont eu lieu, dont 37 ont été acceptés, 14 désistements après l'entrevue de sélection et 9 candidats refusés. Le graphique suivant illustre cette situation.

Graphique 4 : Recrutement des candidats en 2009-2010**Tableau 5 : Données sur le processus de sélection 2009-2010**

Données sur le processus de sélection 2009-2010	Total
Nombre de désistements avant l'entrevue	130
Nombre de candidats retenus	37
Nombre de candidats non retenus	9
Nombre de désistements après l'entrevue	14
Nombre d'entrevues qui se sont concrétisées	60

La sélection de candidats est un processus rigoureux, mais que nous croyons nécessaire pour assurer la qualité de nos services. Les gestionnaires-usagers comptent sur nous pour faire le choix des travailleurs.

3.2 Le processus de sélection des candidats

Notre souci premier est le bien-être des personnes ayant une déficience physique, conscients de leurs situations de vulnérabilité. Il faut s'assurer des compétences, des attitudes, des références et des antécédents judiciaires des travailleurs que nous référerons. Le processus de sélection a cinq étapes :

- ✓ **Information** : L'information sur l'offre d'emploi est donnée par téléphone ou directement à la personne si cette dernière se présente à notre bureau. Une brève description de l'organisme et de ses services, du programme d'allocation directe CES, ainsi que des étapes de sélection est faite. Une date est éventuellement fixée pour passer l'entrevue.
- ✓ **Entrevue de sélection** : Le candidat complète un formulaire d'identification précisant ses disponibilités. Il participe ensuite à une entrevue où sont identifiées ses compétences, intérêts, etc. Quelques mises en situations adaptées au travail à domicile sont aussi données.

- ✓ **Vérification des références** : L'acceptation du candidat demeure conditionnelle à l'obtention de références favorables auprès d'employeurs, passés ou présents.
- ✓ **Vérification des antécédents judiciaires** : Le Service de police de la ville procède à cette vérification. Le candidat ne doit pas posséder un casier judiciaire lié à l'emploi⁹ pour être référencé par notre organisme. Ceci assure un climat de confiance.
- ✓ **Signature de la Convention entre les partenaires** : Elle officialise l'inscription du candidat comme travailleur à domicile. Le document est présenté. En signant la convention, la personne accepte de respecter nos conditions et modalités de fonctionnement. Ensuite commence notre travail de jumelage entre les parties.

Depuis 2002, nous comptabilisons 538 travailleurs inscrits, dont 79 offrent des services à domicile quotidiennement. Au 30 juin de cette année, nous enregistrons 71 femmes et 8 hommes, 53 ont une formation ou de l'expérience pertinente pour l'AVQ et 26 travailleurs offrent les services d'AVD. De ces derniers, 10 sont intéressés à suivre la formation sur le PDSB.

3.3 Stratégies de diffusion de l'offre d'emploi pour l'aide à domicile

Le recrutement conventionnel et la formule « aller chercher les candidats potentiels, là où la concurrence ne le fait pas » se poursuivent. De plus, nous avons multiplié les lieux d'affichage. Le tableau ci-dessous illustre l'ampleur du travail réalisé.

Tableau 6 : Statistiques liées à l'affichage de l'offre d'emploi pour l'aide à domicile 2009-2010

Milieus ciblés	Milieus répertoriés	Appels reçus / consultation de l'offre d'emploi dans le milieu	Entrevues effectuées / consultation de l'offre d'emploi dans le milieu
Centres locaux d'emploi	5	87	3
Carrefours jeunesse-emploi (CJE)	6	4	1
CSSS	0 ¹⁰	15	0
Centres de formation et de francisation	29	11	0
Internet (Divers sites)	6	165	14
Centres commerciaux, épiceries, pharmacies, cliniques.	154	17	0
Paroisses	24	25	2
Organismes communautaires / entraide	138	34	0
Médias	6	94	5
Personne à personne	0	58	7
Activités de recrutement	0	140	11
Total	368	650	43

⁹ La liste des inconduites ou infractions incompatibles avec l'emploi offert sont celles à caractère sexuel, pour une quelconque forme de violence (homicide, vol qualifié, voies de fait, etc.), pour vol, pour fraude ou pour drogues ou stupéfiants (possession, trafic, importation, culture, etc.).

¹⁰ L'affichage n'est pas acceptée. Les appels reçus résultent de la connaissance des intervenants des CSSS de notre Service.

Tableau 7 : Activités de promotion réalisées en 2009-2010

Activités	Lieux
Diffusion par téléphone, télécopieur, courriel ou sur place de l'offre d'emploi pour l'aide à domicile et / ou de l'affiche du Service (À la demande du milieu ciblé)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collèges, Centres de formation professionnelle ; ✓ Dans 5 centres locaux d'emploi (CLE) ; ✓ Dans 6 carrefours jeunesse-emploi (CJE) ; ✓ Dans 138 organismes communautaires / entraide ✓ Dans 154 centres commerciaux, épiceries, pharmacies, cliniques ; ✓ Dans 23 paroisses.
Publication Internet de l'offre d'emploi (Selon les possibilités offertes site Internet)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emploi Québec ; ✓ MAP EMPLOIS ; ✓ Réseau CJE du Québec ; ✓ Dans services de placement d'Université.
Diffusion / publication dans les médias de l'offre d'emploi (Selon le budget publicitaire et les possibilités offertes par le média)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Canal Vox. ✓ CKRL-MF 89,1 ✓ Journal Le Carrefour ✓ Journal communautaire Droit de parole ✓ CKIA 88,3 FM Radio Basse-Ville Québec ✓ Revue Les immigrants de la Capitale ✓ Journaux de la compagnie Média Transcontinental (L'Appel, L'Actuel, Québec Express, Charlesbourg & Beauport Express)
Participation à dix (10) activités de recrutement	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salon des organismes communautaires du Campus Notre-Dame-de-Foy ; ✓ Table d'information collège François-Xavier-Garneau ; ✓ Kiosque d'information Cégep de Sainte-Foy ; ✓ Journée carrière en santé - Édition 2009 à l'université Laval; ✓ Salon « Recherché » au collège Mérici ; ✓ Kiosque d'information au collège Mérici ; ✓ Rendez-vous emploi en santé Centre de formation professionnel Fierbourg ; ✓ Trois (3) rencontres avec les nouveaux arrivants Centre multiethnique de Québec.

4. **Autres activités du Service BRAD en 2009-2010**

- ✓ **Gratuité du vaccin contre le virus de la grippe** : Information sur l'accès au vaccin, grâce à la collaboration de la Direction de la santé publique ainsi que du CSSS Vieille-Capitale.
- ✓ **Formation au Centre de formation professionnelle de Fierbourg** : Information sur cours aux travailleurs à domicile désirant offrir les services d'AVQ et devant connaître les principes de déplacement sécuritaire de bénéficiaires (PDSB), le cours de réanimation cardio-respiratoire (RCR), soins d'hygiène et de confort et assistance aux personnes âgées.

- ✓ **Formations gratuites adressées aux bénévoles et aux employés :** Participation des bénévoles et employés à une formation sur le recrutement du personnel et le processus de dotation.
- ✓ **Témoignages et présentation du Service BRAD au collège Mérici :** Quatre rencontres avec des étudiants en éducation spécialisée ont été réalisées, afin de les sensibiliser à la situation des personnes ayant une incapacité physique et afin de faire connaître le Service. Comme ces étudiants reçoivent la formation PDSB et RCR dans la première année d'études, ils deviennent des candidats intéressants pour le travail à domicile.

5. Documents et outils de service

Plusieurs documents et outils de services ont été créés cette année, modifiés ou mis à jour. Les voici :

Tableau 8 : Documents et outils de service 2009-2010

Documents ou outils de service actualisés ou créés	Précisions
Plan de travail 2010-2011	Actualisation d'un plan de travail permettant de définir les objectifs et activités à réaliser dans l'année.
Plan de recrutement 2010-2011	Actualisation d'un plan pour recruter du personnel.
Liste de milieux non-traditionnels de recrutement.	Recherche de nouveaux milieux non-traditionnels. Nous avons répertorié et fait la distribution du matériel publicitaire dans 154 commerces, épiceries, pharmacies et cliniques.
Liste d'autres milieux de recrutement	Elargissement des lieux de distribution du matériel publicitaire. Un total de 138 lieux ont été répertoriés. Distribution du matériel publicitaire.
Grille d'entrevue de sélection pour le personnel comme aide à domicile	Amélioration des grilles d'entrevue et d'évaluation en collaboration avec l'équipe de bénévoles du Service.
Présentation « Power Point » du Service	Mise à jour de la présentation du Service pour les activités de recrutement et rencontres des partenaires.

Conclusion

Comme par les années passées, nous avons maintenu la qualité des services que nous offrons. Dans la perspective où les conditions de travail à domicile seraient meilleures, notamment l'aspect pécuniaire, le travail de recrutement n'en serait que plus facilité. De plus, le nombre de candidats intéressés par la diffusion de notre offre de service serait plus important.

Le contexte socioéconomique actuel explique nos difficultés. Toutefois, malgré ces conditions, nous avons déployé et poursuivrons les efforts nécessaires afin de répondre aux besoins des personnes qui requiert des services de soutien à domicile et celles qui les offrent. La recherche de nouveaux milieux ciblés témoigne d'un rayonnement plus grand de notre Service.

Bien sûr, un constat demeure. Malgré les fluctuations de contexte d'années en années, notre rigueur permet néanmoins de réaliser des jumelages avec les disponibilités qu'offrent les travailleurs à domicile. En ce sens, nos objectifs ultimes demeurent de favoriser la qualité de vie des personnes ayant des incapacités physiques.

Annexe : Évolution des demandes effectuées au Service depuis 2002

Tableau 9 : Appels de services des gestionnaires-usagers, des travailleurs et des intervenants de mai 2002 au 30 juin 2010

Demandes de services	Mai – juin 2002 ¹¹	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Total
Gestionnaires-usagers ¹²	179	1076	1255	1187	1725	1158	749	1049	929	9307
Travailleurs à domicile ¹³	177	1129	1245	1211	1903	1333	727	1401	1369	10495
Intervenants ¹⁴	83	553	522	442	837	509	321	571	428	4266
Total	439	2758	3022	2840	4465	3000	1797	3021	2726	24068

Tableau 10 : Nouvelles inscriptions des gestionnaires-usagers, des travailleurs et des jumelages de mai 2002 à 30 juin 2010

Inscriptions	Mai-juin 2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006-	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Total
Gestionnaires-usagers	62	231	203	116	74	42	28	40	33	829
Travailleurs à domicile	32	92	98	77	77	41	27	52	37	533
Jumelages effectués ¹⁵	19	244	295	270	247	146	117	128	126	1592

¹¹ Les données pour l'année financière 2001-2002 sont comptabilisées uniquement pour les mois de mai et juin, étant donné que les premières références ont été effectuées officiellement en mai et juin 2002.

¹² Nombre d'appels téléphoniques que nous avons reçus de la part des gestionnaires-usagers.

¹³ Nombre d'appels téléphoniques que nous avons reçus de la part de travailleurs à domicile déjà inscrits au Service BRAD ou désirant obtenir de l'information dans le but de s'inscrire suite à la consultation de notre offre d'emploi.

¹⁴ Nombre d'appels téléphoniques que nous avons reçus de la part d'intervenants sociaux du CLSC

¹⁵ Le « jumelage » est le terme utilisé à l'interne lorsque nous donnons le nom d'un travailleur à domicile en référence à un gestionnaire-usager et que ce dernier retient ses services.