



# ***Bilan d'activité*** ***2008-2009***

(du 1er juillet au 30 juin)

## ***Service BRAD***



**Banque de Référence pour l'Aide à Domicile**

**Rédaction :**

Nina Collantes

**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](mailto:brad@capvish.org)

*N.B. Ce rapport d'activité couvre la période s'étalant du 1<sup>er</sup> juillet 2008 au 30 juin 2009. Afin d'alléger la lecture de ce document, les termes incluant les deux genres sont utilisés au masculin.*

**Table des matières :**

<b>1. Présentation du Service BRAD .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Présentation générale .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Les ressources humaines.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.1 Les employés .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.2 Les bénévoles (par ordre alphabétique).....</b>	<b>6</b>
<b>2. Demandes de services effectuées au Service BRAD pour 2008-2009.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Les demandes de services provenant des gestionnaires-usagers.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Le processus d'inscription pour les gestionnaires-usagers.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Le recrutement .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Statistiques générales.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Le processus de sélection des candidats .....</b>	<b>12</b>
<b>3.3 Stratégies de diffusion de l'offre d'emploi pour l'aide à domicile.....</b>	<b>13</b>
<b>4. Autres activités du Service BRAD en 2008-2009 .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Documents et outils de service.....</b>	<b>16</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>17</b>
<b>Annexe : Évolution des demandes effectuées au Service depuis 2002.....</b>	<b>20</b>

## Introduction

Depuis 2002, la Banque de Référence pour l'Aide à Domicile (Service BRAD) soutient les personnes ayant une incapacité physique<sup>1</sup> sur le territoire de la communauté métropolitaine de Québec dans leur recherche du personnel comme aide à domicile.

Le Service BRAD, mis en place par l'organisme communautaire CAPVISH (Comité d'Action des Personnes Vivant des Situations de Handicap) vise à répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite recevant l'allocation directe du Chèque emploi-service (CES)<sup>2</sup> et désirant embaucher du personnel de gré à gré.

La subvention reçue annuellement par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale Nationale (ASSS) nous permet de répondre à la demande, toujours grandissante du maintien à domicile, des gens sous la mesure du CES. Il importe de signaler que depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, la clientèle couverte a été élargie, suite à la modification du cadre de gestion du programme SISAD (Services intensifs de soutien à domicile).

Nous travaillons en étroite collaboration avec le réseau de la santé en offrant en service personnalisé et de qualité. Aujourd'hui, le Service BRAD est reconnu par son professionnalisme et son dévouement.

Au 30 juin 2009, nous enregistrons 178 gestionnaires-usagers et 79 travailleurs actifs qui reçoivent nos services de manière quotidienne. Nous vous présenterons dans une section ultérieure des statistiques plus détaillées concernant l'évolution du Service.

Cependant, la difficulté à recruter et maintenir du personnel comme aide à domicile pour les services d'aide à la vie quotidienne<sup>3</sup> (AVQ) et d'aide à la vie domestique<sup>4</sup> (AVD) reste en défis de taille pour l'équipe du Service BRAD. Malgré cette réalité peu enthousiasmante, ils ont développé des moyens (outils publicitaires et activités de recrutement), afin de chercher le plus grand nombre de personnes désirant travailler dans ce domaine.

Dans son souci pour conserver le personnel recruté et augmenter leur compétence, le Service BRAD a consolidé sa collaboration avec le Centre de formation Louis-Jolliet permettant de former gratuitement les travailleurs inscrits au Service BRAD dans les techniques nécessaires pour offrir les services d'AVQ. Une entente similaire sera aussi mise en place à l'automne 2009 avec le centre de formation professionnelle de Fierbourg à Charlesbourg.

Finalement, une même constatation revient à chaque année : *Le faible salaire offert dans le cadre de la mesure d'allocation directe CES (salaire haussé à 11,00 \$ de l'heure en avril 2008) ainsi que les conditions de travail précaire rendent le recrutement très difficile. Nous ne sommes tout simplement pas concurrentiels avec les coopératives privées, les entreprises d'économie sociale ou les propres centres locaux de services communautaires (CLSC).* Heureusement, nous avons su développer d'autres mécanismes de recrutement qui nous permettent de chercher des candidats potentiels pour le poste comme aide à domicile, mais une question s'impose : Pour combien de temps?

---

<sup>1</sup> Nous retiendrons, pour la suite du document, l'expression gestionnaire-usager pour désigner la personne devant recevoir des services par le biais de la mesure du Chèque emploi-service.

<sup>2</sup> Le Chèque emploi-service sera mentionné CES pour la suite du document.

<sup>3</sup> L'aide à la vie quotidienne comprend les services de soins d'hygiène, le lever, le coucher, les transferts, etc.

<sup>4</sup> 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 s'adresse à toutes les personnes ayant une incapacité physique (gestionnaires-usagers) inscrites à la mesure d'allocation directe CES gérant leurs propres personnels et habitant le territoire de la communauté métropolitaine de Québec, ainsi qu'aux personnes possédant une formation et/ou de l'expérience pertinente et intéressées à offrir leurs services d'aide à domicile (travailleurs).

Nous assumons diverses responsabilités vis-à-vis de ces deux clientèles soit :

#### Responsabilités du Service BRAD **concernant les gestionnaires-usagers** :

- ✓ Effectuer un processus de présélection des candidats<sup>5</sup> par une entrevue de sélection, la vérification des références auprès de deux (2) anciens employeurs ainsi que 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, mais le choix final leur revient;
- ✓ Offrir le support nécessaire par rapport au rôle d'employeur que les gestionnaires-usagers doivent assumer (en étant inscrits à la mesure CES);
- ✓ Offrir des rencontres d'information afin de les outiller dans leur rôle d'employeur;
- ✓ Donner, au besoin, un soutien concernant les modalités de gestions 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)<sup>6</sup> et (RCR)<sup>7</sup> offertes par les travailleurs du milieu, 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 tous de façon très importante au bon fonctionnement ainsi qu'au développement de la Banque de Référence pour l'Aide à Domicile.

---

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> PDSB signifie principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires.

<sup>7</sup> RCR signifie Réanimation Cardio-Vasculaire.

### 1.2.1 Les employés

- ✓ Nina Collantes, responsable du Service - Temps plein permanent;
- ✓ Nicole Germain, préposée principale à l'information - Temps plein permanent;

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

En 2008-2009, nous avons participé à des formations, tels que : recruter et la sélectionner du personnel, intégrer et maintenir son personnel en emploi, gérer la performance au travail et la communication.

### 1.2.2 Les bénévoles (par ordre alphabétique)

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

La participation des bénévoles est essentielle au fonctionnement du Service BRAD. En effet, ces derniers participent aux entrevues de sélection des candidats pour l'aide à domicile, il collabore à la création et/ou modification de certains outils du service, en plus de participer aux activités de recrutement et à la distribution du matériel promotionnel.

Les bénévoles<sup>8</sup> ont une incapacité motrice ou sont les parents d'un enfant ayant un handicap et ils sont inscrits en tant que gestionnaire-usager ou responsable du dossier à notre Service.

En 2008-2009, nous avons organisé plusieurs formations sur mesure en collaboration avec l'entreprise Profil PME autant pour les bénévoles que pour la responsable du Service BRAD. Nous avons aussi participé à un grand nombre d'activités de recrutement aux centres de formation. Les bénévoles ont aussi offert des témoignages qui ont permis de sensibiliser les étudiants à la situation qui vivent les personnes ayant une incapacité physique.

Cette année financière, nous avons consolidé notre équipe des bénévoles en permettant d'assurer le passage des entrevues de sélection pour le poste d'aide à domicile trois à quatre fois par semaine.

**Tableau 1 : Le travail des bénévoles du Service BRAD**

Activités bénévoles	Nombre d'heures du bénévolat
Entrevues de sélection	185
Participation à des formations liées au recrutement	21
Participation aux activités de recrutement et témoignages	27
Distribution du matériel promotionnel	35
<b>Total</b>	<b>268</b>

<sup>8</sup> Pour devenir bénévole du Service BRAD, le candidat a passé avec succès 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 aussi signé son adhésion comme bénévole du CAPVISH.

## 2. Demandes de services effectuées au Service BRAD pour 2008-2009

### 2.1 Les demandes de services provenant des gestionnaires-usagers

Les dossiers fermés le sont à la demande du gestionnaire-usager ou à la demande de la personne désignée comme responsable de son dossier. 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.

Le tableau 2 indique le statut des dossiers des gestionnaires-usagers au 30 juin 2009. Actuellement, nous répondons à la demande des services de 178 personnes ayant une incapacité motrice. De ce chiffre, 62 sont en suspens. Depuis le début du Service BRAD, nous enregistrons un total 744 ouvertures de dossier pour les services d'AVD et d'AVQ.

**Tableau 2 : Statut des dossiers des gestionnaires-usagers «actifs» au 30 juin 2009**

Statut des dossiers actifs	Nombre des gestionnaires-usagers
Gestionnaire-usager utilisant présentement nos services	116
Gestionnaire-usager inscrit ne recevant pas nos services actuellement	62
<b>Total</b>	<b>178</b>

Le tableau 3 montre les demandes provenant des gestionnaires-usagers effectuées au cours de l'année. 1049 appels proviennent de gestionnaires-usagers. Il y a eu 40 nouvelles inscriptions et 128 jumelages étaient réalisés.

**Tableau 3 : Demandes de services des gestionnaires-usagers 2008-2009**

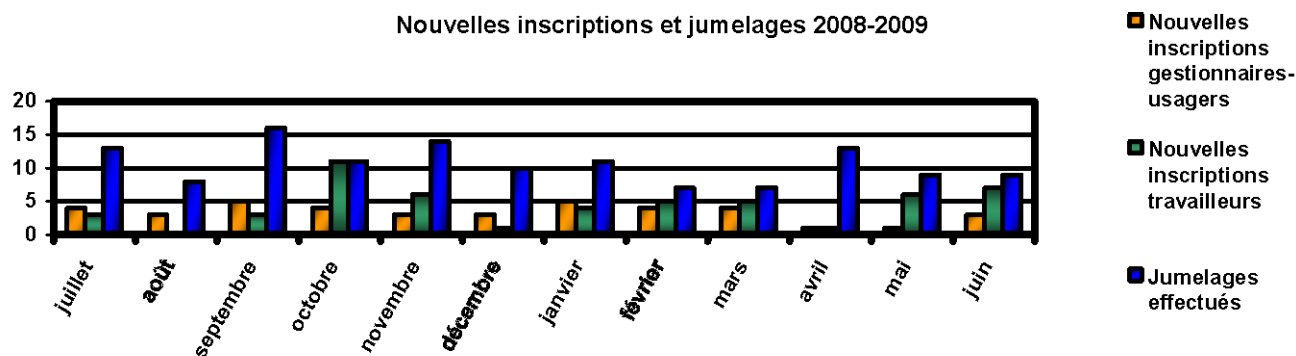
Demandes de services	2008-2009
Demandes d'information <sup>9</sup>	1049
Nouvelles inscriptions	40
Jumelages effectués <sup>10</sup>	128

### **Graphique 1 : Nouvelles inscriptions et jumelages 2008-2009**

Ce graphique établit une comparaison entre le nombre d'inscriptions de gestionnaires-usagers et de travailleurs pour l'année financière 2008-2009 ainsi que les jumelages réalisés au cours de cette même année.

<sup>9</sup> Les demandes d'information correspondent au nombre d'appels téléphoniques que nous avons reçus de la part des gestionnaires-usagers.

<sup>10</sup> Le « jumelage » est le terme utilisé à l'interne lorsque nous donnons un nom de travailleur en référence à un gestionnaire-usager et que celui-ci retient par la suite, les services du travailleur en question.



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

**Tableau 4 : Demandes des gestionnaires-usagers par secteur 2009-2010**

Secteurs	Nombre des gestionnaires-usagers par secteur	% par secteur
Beauport	27	15%
Charlesbourg	23	13%
Limoilou	22	12%
Sainte-Foy	17	10%
Neufchâtel	15	8%
Basse-Ville	14	8%
Les Saules	8	4%
Vanier	7	4%
Val-Bélair	7	4%
Loretteville	6	3%
Duburger	5	3%
Haute-Ville	4	2%
Québec	3	2%
Ancienne-Lorette	3	2%
Sillery	2	1%
Saint-Émile	2	1%
Saint-Augustin	2	1%
Lac-Saint-Charles (2), Lebourgneuf (2) L'Ange-Gardien (1), Château-Richer (1) Fossambault (1), Lac-Beauport (1), Saint-Anne-de-Beaupré (1), Boischâtel (1), Cap-Rouge (1)	11	7%
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

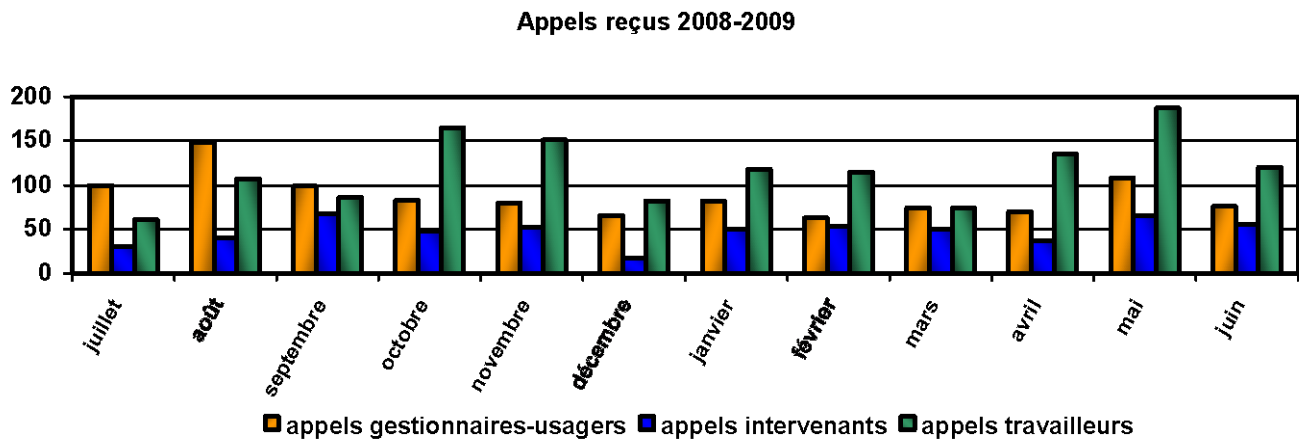
Le Service BRAD travaille en étroite collaboration avec les intervenants sociaux des CSSS qui reconnaissent l'importance du travail effectué et contribuent à le faire connaître en transmettant l'information pertinente à leurs clients. Au cours de cette dernière année financière, nous comptabilisons 571 appels des intervenants du système de santé, afin de faire le suivi et/ou l'ouverture d'un dossier pour une personne ayant une incapacité physique.

En 2008-2009, nous avons rencontré à quatre reprises les équipes d'intervenants au programme du maintien à domicile des CSSS Vieille-Capitale et Québec-Nord. Au courant de la prochaine année financière, nous participerons à des réunions semblables programmés en avance par ces deux CSSS.

De plus, nous avons eu l'engagement de la part du CSSS Vieille-Capitale que le personnel qualifié serait déployé, afin d'offrir des rencontres de formation adressées aux gestionnaires-usagers et les travailleurs inscrits sur des thèmes variés tels que le CES, les transferts sécuritaires, etc.

### Graphique 2 : Appels reçus 2008-2009

Le graphique ci-dessous indique le nombre d'appels reçus par mois tout au long de l'année financière 2008-2009. Ainsi, 1049 gestionnaires-usagers, 571 intervenants et 1401 travailleurs ont contacté le Service BRAD, totalisant **3021** appels reçus.



Ces appels occupent un temps de travail considérable aux employés du Service qui suivent à chaque fois une procédure bien précise. Voici quelques exemples :

- ✓ Ouverture du dossier d'une personne ayant une incapacité physique;
- ✓ 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, qui pourrait aboutir 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.

## 2.2 Le processus d'inscription pour les gestionnaires-usagers

- ✓ **Transmission d'information** : Nous présentons à la personne le Service (rôle, services offerts, clientèle, etc.) tout en lui expliquant que nous constituons un moyen de plus pour faciliter leur recherche de travailleurs, **mais que nous ne sommes pas l'employeur des travailleurs inscrits au Service.**
- ✓ **Vérification des critères d'admissibilité** : Nous validons l'inscription de la personne à la mesure d'allocation directe du CES.
- ✓ **Connaissance du plan de service attribué à la personne** : Nous vérifions le nombre d'heures allouées et les services auxquels la personne a droit. En cas de doute, nous demandons à la personne de valider auprès de son intervenant social au CSSS afin de clarifier la situation.

- ✓ **Inscription au Service BRAD :** Ouverture du dossier informatique, envoi postal de la « *Convention entre les partenaires* », signature du document par le gestionnaire-usager et le retour d'une copie par la poste à l'intention du Service BRAD. Dès réception de la Convention signée, nous procédons à la recherche d'un travailleur disponible dans notre base informatique. Par la suite, l'information est donnée au gestionnaire-usager par téléphone ou par courriel.

À titre d'information, il faut savoir que *la Convention entre les partenaires* constitue une entente qui stipule les obligations de l'organisme, du gestionnaire-usager et du travailleur à domicile s'inscrivant à la Banque de Référence. La Convention définit les droits et les obligations de toutes les parties afin de clarifier les attentes de chacun. Cet écrit se veut un outil aidant à gérer la relation tripartite entre le Service, les gestionnaires-usagers ainsi que les travailleurs.

Concernant les travailleurs à domicile, précisons que les appels que nous recevons proviennent autant de ceux déjà inscrits que de ceux désirant obtenir de l'information suite à la consultation de l'offre d'emploi.

En effet, le recrutement de ressources qualifiées offrant les services d'AVD et plus particulièrement d'AVQ demeure un défi de taille pour le Service BRAD. Les statistiques suivantes viennent appuyer cette affirmation et montrent l'ampleur du travail de recrutement effectué, et ce, en dépit du peu de ressources financières dont nous disposons et des conditions précaires de la mesure d'allocation directe CES.

### **3. Le recrutement**

#### **3.1 Statistiques générales**

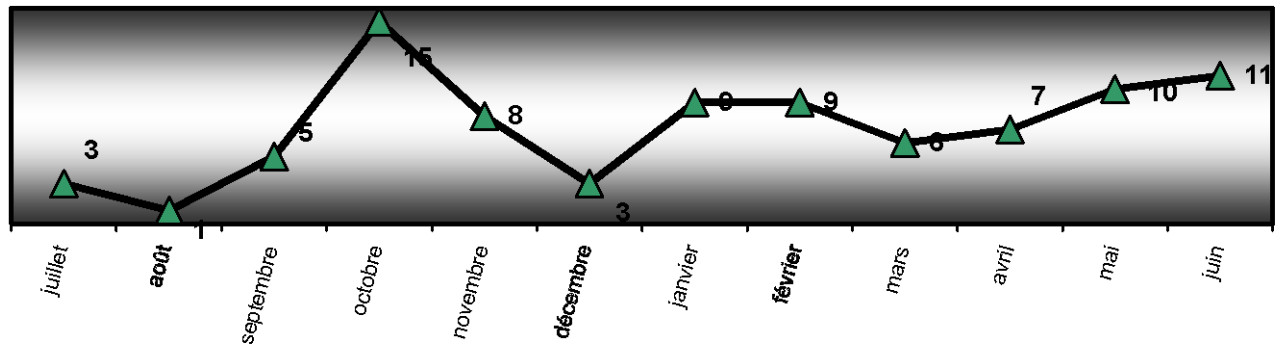
Des nouveaux outils promotionnels pour le recrutement du personnel ont été élaborés cette dernière année, en ayant comme objectif principal la recherche des candidats potentiels dans des endroits jusqu'à date pas développés. En 2008-2009, nous comptabilisons 52 nouvelles inscriptions de travailleurs offrant les services d'aide à domicile.

#### **Graphique 3 : Entrevues réalisées 2008-2009**

Le graphique ci-dessous illustre le nombre d'entrevues de sélection effectuées par mois. Un total de 87 candidats ont passé l'entrevue de sélection, mais il n'y a que 52 d'entre eux qui ont été acceptés à la fin du processus de recrutement pour l'année financière 2008-2009.

Cependant, nous avons comptabilisé un total de 224 rendez-vous tout au long de l'année financière. Ce chiffre est l'indicateur du travail efficace effectué par l'équipe du Service BRAD. Malheureusement, les conditions propres au programme d'allocation directe CES sont un obstacle au recrutement du personnel.

## Entrevues réalisées pour l'année 2008-2009

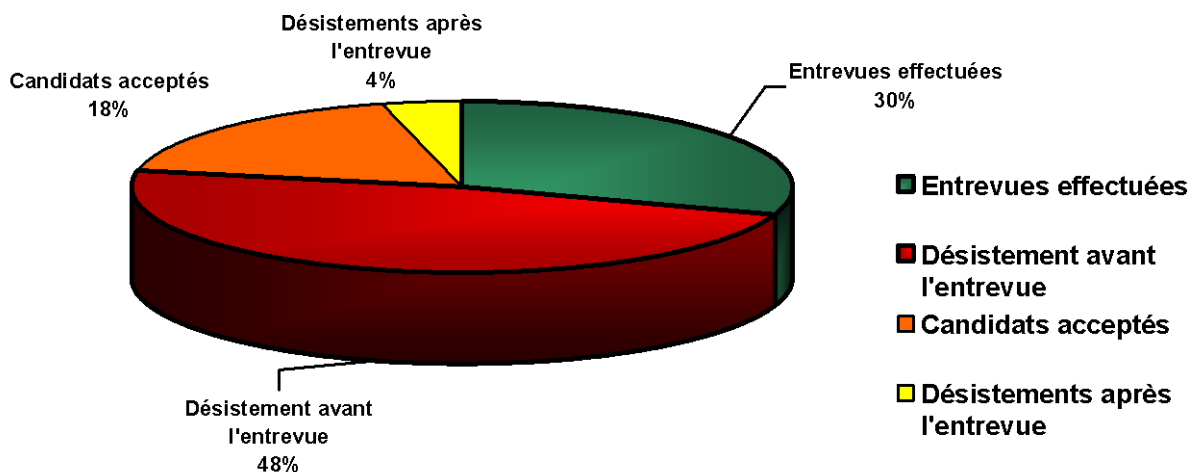


Nous recevons beaucoup d'appels de personnes intéressées à offrir leurs services. Cependant, quand elles prennent connaissance du salaire et des conditions de travail liées au CES, une grande partie d'entre elles se désistent, avant même de prendre rendez-vous pour une entrevue de sélection. Également, plusieurs candidats ayant déjà pris rendez-vous annulent ou ne se présentent tout simplement pas. Finalement, sur le nombre de candidats retenus suite à l'entrevue, un nombre important se désiste ayant trouvé un emploi « ailleurs » offrant de meilleures conditions de travail.

Ces désistements ont un impact majeur sur la mobilisation des ressources humaines du Service qui investissent énormément d'énergie dans le recrutement. En effet, plusieurs heures sont consacrées au recrutement de nouveaux candidats compétents, mais les résultats demeurent insatisfaisants. Ainsi, en 2008-2009, des 224 prises de rendez-vous, nous avons 137 désistements (61%) et 87 entrevues (39%) qui ont eu lieu. Ces chiffres montrent clairement la difficulté à recruter du personnel liés directement au salaire proposé et aux conditions du travail du CES. Le graphique suivant illustre cette situation.

**Graphique 4 : Recrutement des candidats en 2008-2009**

## Recrutement des candidats en 2008-2009



Des 87 entrevues passées au cours de l'année financière 2008-2009, 52 candidats ont complété tout le processus de sélection, 24 personnes ont été refusées, car elles ne remplissaient pas les exigences du poste et 11 autres se sont désistées après avoir été acceptées. Cette décision s'est produite juste avant la signature de la *Convention entre les partenaires*.

**Tableau 5 : Données sur le processus de sélection 2008-2009**

<b>Données sur le processus de sélection 2008-2009</b>	<b>Total</b>
Nombre de candidats retenus	52
Nombre de candidats non retenus	24
Nombre de désistements après l'entrevue	11
<b>Nombre d'entrevues qui se sont concrétisées</b>	<b>87</b>

Chaque candidat potentiel doit se soumettre à un processus de sélection rigoureux, que nous détaillerons dans la partie suivante, mais que nous croyons nécessaire pour assurer la qualité de nos services.

### **3.2 Le processus de sélection des candidats**

Notre clientèle est composée de gens se trouvant fréquemment en situation de vulnérabilité (avoir une déficience motrice, être seul à la maison avec le travailleur, être dépendant des services que son employé lui dispense), il est donc essentiel de s'assurer des compétences, des attitudes ainsi que des antécédents judiciaires des travailleurs que nous référons. Pour ce faire, notre processus de sélection se divise en cinq étapes :

- ✓ **Information préalable** : Consiste à fournir de l'information sur l'offre d'emploi par téléphone ou directement à la personne si cette dernière se présente à notre bureau. Il y a alors une brève description du CAPVISH et du Service : Son mandat et son type de clientèle inscrite au programme d'allocation directe CES. Puis, nous comptabilisons la manière comme le candidat potentiel a consulté ou connu l'offre d'emploi et nous évaluons le type de services qui pourraient être offerts. Finalement, nous expliquons les étapes de sélection, les conditions de travail, les modalités du CES et nous fixons une date et une heure pour l'entrevue de sélection.
- ✓ **Entrevue de sélection** : Elle dure une heure. Au préalable, le candidat complète le *Formulaire d'identification* permettant de préciser ses disponibilités. Par la suite, il doit répondre à une série de questions verbales, d'ordre général, mais liées à l'emploi ainsi qu'à des mises en situation adaptées au travail qu'il aura à accomplir en tant qu'aide à domicile.
- ✓ **Vérification des références** : Lorsque la personne est retenue suite à l'entrevue de sélection, son inscription demeure conditionnelle à l'obtention de deux références favorables auprès de ses anciens employeurs.
- ✓ **Vérification des antécédents judiciaires** : Elle est faite afin de s'assurer que le candidat n'a pas un casier judiciaire lié à l'emploi<sup>11</sup>. Cette vérification est réalisée par le Service de police de la Ville de Québec dans un délai variable de trois semaines ouvrables et moyennant des frais pour le traitement de la demande.  
*En 2008-2009, nous avons demandé la vérification de 63 candidats, représentant une somme de 1575,00\$. Malgré les coûts que cela engendre, nous croyons cette mesure nécessaire afin de maintenir un climat de confiance entre les gestionnaires-usagers et la Banque de Référence pour l'Aide à Domicile et d'assurer un service de qualité.*
- ✓ **Signature de la Convention entre les partenaires** : Elle permet d'officialiser l'inscription du candidat. Une rencontre d'une heure approximativement est prévue à cette fin. Lors de cette réunion, le contenu du document est expliqué en détail et nous répondons aux questions du

<sup>11</sup> 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 un vol ou une fraude ou relative aux stupéfiants.

candidat retenu. Le candidat accepte et consent à respecter les conditions et les modalités de fonctionnement. Par la suite, nous commençons à le référer aux gestionnaires-usagers en recherche de travailleurs.

Depuis 2002, le Service BRAD comptabilise 497 travailleurs inscrits. Actuellement, 79 dossiers sont actifs et offrent des services à domicile quotidiennement. De ce chiffre, nous enregistrons 71 femmes et 8 hommes, 54 ont une formation ou de l'expérience pertinente pour offrir les services d'AVQ et 25 travailleurs offrent les services d'AVD. De ces derniers, 12 sont intéressés à suivre une formation pour l'AVQ.

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

Cette année, nous avons développé de nouveaux milieux pour le recrutement du personnel en développant des outils publicitaires selon les supports techniques offerts à notre disposition. Ainsi, nous avons amélioré nos moyens pour que l'offre d'emploi arrive à la plupart de candidats potentiels. Nous sommes conscients de la difficulté à recruter du personnel comme aide à domicile. Notre formule magique est simple : « aller les chercher où les autres n'y vont pas » Le tableau ci-dessous est un indicateur de la performance de nos stratégies de diffusion.

**Tableau 6 : Statistiques liées à l'affichage de l'offre d'emploi pour l'aide à domicile 2008-2009**

Milieux ciblés	Nombre de milieux répertoriés	Nombre d'appels reçus suite à la consultation de l'offre d'emploi dans ce milieu	Nombre d'entrevues effectuées suite à la consultation de l'offre d'emploi dans ce milieu
Centres locaux d'emploi (CLE)	5	63	2
Carrefours jeunesse-emploi (CJE)	6	8	0
Centres de santé et de services sociaux (CSSS)	0 <sup>12</sup>	14	0
Centres de formation et de francisation	22	50	8
Internet (Emploi Québec, réseau CJE du Québec, Map-Emploi et service de placement en ligne)	3	136	31
Centres d'achats, épiceries du quartier, pharmacies et cliniques.	125	7	1
Paroisses	24	22	4
Autres organismes communautaires et d'entraide	106	90	15
Médias	5	38	3
<b>Autre moyen : personne à personne</b>	0	21	5
<b>Autre moyen : activités de recrutement</b>	0	83	18
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>532</b>	<b>87</b>

<sup>12</sup> La publicité sur place n'est pas acceptée. Donc, nous profitons pour faire connaître le Service BRAD par le via des rencontres avec les intervenants sociaux de deux CSSS de Québec.

Le tableau 7 présente les activités de promotion réalisées au Service en 2008-2009

**Tableau 7 : Activités de promotion réalisées en 2008-2009**

Activités	Lieux
Diffusion par téléphone, par télécopieur ou par courriel de l'offre d'emploi pour l'aide à domicile (Tous les deux mois)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dans 22 services de placement d'Université, de Cégep ou Centres de formation professionnelle;</li> <li>✓ Dans 5 centres locaux d'emploi (CLE)</li> <li>✓ Dans 6 carrefours jeunesse-emploi (CJE);</li> <li>✓ Dans 106 organismes communautaires ou d'entraide;</li> <li>✓ Dans 125 centres d'achat, épiceries du quartier, pharmacies et cliniques;</li> <li>✓ Dans 24 paroisses.</li> </ul>
Publication Internet de l'offre d'emploi (Tous les 30 jours)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Site Internet Emploi Québec;</li> <li>✓ Site Internet MAP EMPLOIS.</li> <li>✓ Site Internet du réseau CJE du Québec;</li> <li>✓ Dans 22 services de placement d'Université, de Cégep ou Centres de formation professionnelle.</li> </ul>
Diffusion ou publication dans les médias de l'offre d'emploi (Tous les deux mois)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Canal Vox.</li> <li>✓ Journaux de la compagnie Média Transcontinental :               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ L'Appel;</li> <li>→ L'Actuel;</li> <li>→ Québec Express;</li> <li>→ Charlesbourg Express;</li> <li>→ Beauport Express</li> </ul> </li> </ul>
Distribution de l'affiche du Service BRAD, des offres d'emploi et dépliants d'information (deux fois par année)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dans 22 services de placement ;</li> <li>✓ Dans 5 centres locaux d'emploi ;</li> <li>✓ Dans 6 carrefours jeunesse-emploi ;</li> <li>✓ Dans 106 organismes communautaires ou d'entraide ;</li> <li>✓ Dans 125 centres d'achat, épiceries du quartier, pharmacies et cliniques.</li> </ul>
Participation à douze (12) activités de recrutement durant l'année	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rencontre avec le service de placement du collège CDI;</li> <li>✓ Déjeuner-rencontre pour les employeurs organisé par le service de placement de l'Université Laval;</li> <li>✓ Rendez-vous emploi en santé au Centre de formation professionnel Fierbourg</li> <li>✓ Salon de l'emploi étudiant Desjardins organisé par le CJE Montmorency;</li> <li>✓ Table d'information au Cégep Sainte-Foy.</li> <li>✓ Cinq rencontres avec les nouveaux arrivants au Centre multiethnique de Québec;</li> <li>✓ Deux rencontres au centre des femmes de la Basse-Ville de Québec</li> </ul>

#### 4. **Autres activités du Service BRAD en 2008-2009**

- ✓ **Gratuité du vaccin contre le virus de la grippe :**

Grâce à la collaboration de la Direction de la santé publique ainsi que du CSSS de la Vieille-Capitale, nous avons fait bénéficier, encore cette année, du vaccin contre le virus de la grippe aux travailleurs à domicile inscrits à la banque de référence.

✓ **Formation au Centre Louis-Jolliet :**

Pour la deuxième année consécutive, seize (16) travailleurs ont bénéficié d'une formation sur les principes de déplacement sécuritaire de bénéficiaires (PDSB) et le cours de réanimation cardio-respiratoire (RCR). Cette formation entièrement gratuite pour les travailleurs à domicile a été possible grâce à une entente entre le personnel du Centre Louis-Jolliet et le CAPVISH.

✓ **Séances d'information pour les gestionnaires-usagers et les travailleurs à domicile inscrits au Service BRAD :**

En 2008-2009, nous avons organisé deux (2) séances animées par des professionnels qui nous ont offert leur temps et leur expertise gratuitement :

Pour les travailleurs à domicile : Le traumatisme crânio-cérébral (TCC) C'est quoi? C'est quoi?

Pour les gestionnaires-usagers : Les droits des usagers, le régime d'examen aux plaintes et le Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes (CAAP) de la Capitale-Nationale.

Malheureusement, nous avons eu de la difficulté à trouver des spécialistes et des professionnels souhaitant offrir ce type de formations de manière gratuite.

Cependant, nous avons obtenu l'engagement formel du CSSS Vieille-Capitale qui nous prêtera main forte à partir de 2010 pour l'organisation de ces réunions, en débloquant les ressources humaines nécessaires.

✓ **Formations gratuites adressées aux bénévoles et aux employés :**

En 2009, trois bénévoles et une employée ont bénéficié des formations gratuites, financées par Emploi-Québec et offertes par l'entreprise Profil PME. Voici la liste des formations :

- Recruter et sélectionner son personnel
- Intégrer et maintenir son personnel en emploi
- Gérer la performance au travail

✓ **Rencontres avec les équipes d'intervenants sociaux de deux (2) CSSS de Québec :**

La collaboration avec les intervenants sociaux du service de maintien à domicile des CSSS est très importante pour nous. Ce type de partenariat, nous permet une meilleure gestion de dossiers, ainsi qu'une circulation efficace de l'information entre les différents utilisateurs du programme d'allocation directe du CES. Au courant de 2008-2009, quatre (4) rencontres ont eu lieu.

Suite à l'engagement formel du CSSS-Vieille-Capitale, nous comptons poursuivre ces réunions au courant de l'année prochaine.

✓ **Rencontres de travail concernant le programme SISAD et le CES :**

Le personnel du CAPVISH et du Service BRAD ont participé à la présentation du cadre de gestion du programme SISAD (services intensifs de soutien à domicile). Compte tenu de son entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2009, il était important de se mettre au courant des nouvelles lignes directives du programme du maintien à domicile et du CES.

Nous avons aussi participé au Forum : « Accès aux soins de santé et des services sociaux...3 ans après. Bilan et perspectives » organisé par le Mouvement PHAS.

✓ **Témoignages et présentation du Service BRAD au collège Mérici :**

Au cours de 2009, un total de quatre (4) rencontres avec les étudiants de première année en éducation spécialisée ont été réalisées, afin de les sensibiliser à la situation qui vivent les personnes ayant une incapacité physique et aussi à faire connaître le Service BRAD. Il est important de préciser que ces étudiants reçoivent la formation de PDSB et de RCR dans la première année d'études. Donc, ils sont des candidats intéressants pour le travail à domicile.

## 5. Documents et outils de service

En 2008-2009, plusieurs documents et outils de services ont été créés, modifiés ou améliorés, sans compter, évidemment la rédaction du présent bilan d'activité. Voici la liste de ceux-ci :

**Tableau 8 : Documents et outils de service 2008-2009**

Documents ou outils de service créés	Précisions
Plan de travail 2009-2010	Élaboration d'un plan de travail détaillé permettant de définir les objectifs et activités à réaliser pour l'année à venir.
Plan d'action du CAPVISH 2009-2011-Dossier Service BRAD	Élaboration d'un plan de travail concernant la banque de référence pour l'aide à domicile pour les prochains deux ans.
Plan de recrutement 2009-2010	Élaboration d'un plan pour recruter du personnel.
Liste des milieux non-traditionnels pour recruter du personnel.	Recherche de nouveaux milieux non-traditionnels pour recruter du personnel. Nous avons répertorié et fait la distribution du matériel publicitaire dans 125 centres d'achat, épiceries du quartier, pharmacies et cliniques.
Liste d'autres milieux pour faire le recrutement	Élargissement des lieux de distribution du matériel publicitaire à partir du répertoire des ressources communautaires. Un total de 106 ont été répertoriés et nous avons aussi fait la distribution du matériel publicitaire.
Porte bannière du Service BRAD	Outil publicitaire un grand format utilisé pour les activités de recrutement.
Autocollant du Service BRAD	Outil publicitaire en petit format pour sa distribution dans certains milieux ciblés (Exemple : les babillards des épiceries et des pharmacies).
Formulaire pour la compilation des entrevues de sélection	Document servant à comptabiliser le nombre des appels des candidats intéressés, des annulations, des entrevues prises, des entrevues passées et des refus.
Formulaire pour le control de la facturation du service de police de la Ville de Québec.	Document servant à comptabiliser le nombre de demandes effectuées par mois et sa respective facturation.
Profil de demandes de services des gestionnaires-usagers	Document servant à mieux connaître le profil des personnes bénéficiaires du CES.
Formulaire sur la gestion des dossiers inactifs (fermés)	Document permettant la gestion et la destruction du dossier « papier » des gestionnaires-usagers et des travailleurs à domicile ayant le statut fermé depuis deux (2) ans, ainsi que des candidats refusés après un mois la date d'entrevue.

Documents ou outils de service améliorés et/ou modifiés	Précisions
Grille d'entrevue de sélection pour le personnel d'aide à domicile	En collaboration avec l'équipe de bénévoles du Service BRAD, nous avons amélioré nos grilles d'entrevue et d'évaluation.
Présentation « Power Point » du Service BRAD	Mise à jour de la présentation du service BRAD pour les activités de recrutement et les rencontres avec des partenaires du milieu.
Formulaire de compilation des appels reçus selon les milieux ciblés.	Amélioration du document permettant de mieux comptabiliser le nombre d'appels selon les milieux ciblés par semaine.
<i>Convention entre les partenaires</i> dans ses deux versions (gestionnaires-usagers et travailleurs à domicile)	Amélioration du document qui se veut une entente tripartite entre le CAPVISH, la personne à mobilité réduite bénéficiant du programme CES et le travailleur à domicile, ces deux derniers inscrits au Service BRAD.
Procédure de traitement des plaintes du Service BRAD	Document en étape de travail qui donnera une ligne directrice face à une plainte formulée par un gestionnaire-usager contre son travailleur à domicile ou vice-versa.

## Conclusion

Encore cette année, nous croyons avoir réalisé un excellent travail de recrutement qui nous a permis de répondre aux demandes des gestionnaires usagers inscrits à la banque de référence.

Cependant, la situation est loin d'être facile. Nous avons déployé beaucoup de temps et d'énergie à développer des nouvelles stratégies pour recruter du personnel, en ciblant les milieux non-traditionnels pour y arriver (pharmacies, cliniques, centres d'achats, etc.)

La pénurie des candidats intéressés aux services de maintien à domicile, surtout pour l'aide à la vie quotidienne (AVQ), est alarmante. Elle s'est manifestée dans le nombre de demandes de services dont nous n'avons pas été en mesure de répondre ou qui sont restées longtemps en attente. Au 30 juin 2009, nous avons enregistré 25 personnes à mobilité réduite en attente d'avoir une référence. D'entre elles, 8 ont reçu le nom d'un travailleur à domicile.

Or, le besoin se fait sentir de manière alarmante (40 nouvelles inscriptions de gestionnaires-usagers en 2008-2009). Ce chiffre a presque doublé comparativement à l'année précédente (voir le tableau 10). Au total, 178 gestionnaires usagers reçoivent régulièrement nos services de référence. Puis, nous avons enregistré 52 nouvelles inscriptions de travailleurs à domicile (le double de 2007-2008).

Pourtant, le roulement constant du personnel, dû principalement aux conditions de travail et au salaire proposé par le programme CES sont un obstacle de taille. Tout simplement, le travail de recrutement n'arrête jamais.

Malgré ces difficultés, nous arrivons à faire un bon travail avec peu de moyens comme le prouve les 128 jumelages répondant aux besoins de gestionnaires-usagers, les 52 nouveaux travailleurs à domicile qui se sont ajoutés aux 27 autres offrant déjà des services d'AVQ et d'AVD quotidiennement sans compter bien sûr, tous les dossiers fermés en cours de route.

Dans le but d'améliorer la qualité des services dispensés et de répondre aux demandes, surtout pour l'AVQ, nous avons fait des démarches auprès du centre de formation Louis-Jolliet et de Fierbourg, afin de proposer le PDSB et le RCR aux travailleurs à domicile. Ainsi, nous croyons répondre à la mission qui nous a été confiée.

Cependant, une question s'impose : Jusqu'à quand pourrons-nous continuer à répondre à la demande si grandissante? Si les conditions de travail et le salaire proposé par le CES ne s'améliorent pas, le recrutement sera très laborieux. En ce sens, les démarches du CAPVISH et des autres organismes communautaires devront continuer, pour qu'enfin les personnes responsables prennent les décisions qui s'imposent dans ce dossier. Comme nous, beaucoup de gens ayant une incapacité physique et souhaitant rester le plus longtemps à la maison demandent une action immédiate. Il faut agir!

En 2009-2010, nous continuerons à travailler avec plus d'énergie et d'enthousiasme, en espérant que les conditions du CES seront enfin améliorées et pouvoir ainsi, répondre à toutes les demandes des personnes inscrites à cette mesure d'allocation directe et pouvoir aussi offrir un travail « digne de ce nom » à tous ces gens qui dispensent les services du maintien à domicile de manière professionnelle et dévouée.

# Annexe

## Annexe : Évolution des demandes effectuées au Service depuis 2002

Le tableau 9 indique les demandes de service effectuées à la banque de référence depuis sa mise en place. Ainsi, en 2008-2009, nous avons presque doublé le nombre d'appels reçus des gestionnaires-usagers, des travailleurs à domicile et des intervenants sociaux, en comparaison avec l'année financière précédente.

**Tableau 9 : Appels de services des gestionnaires-usagers, des travailleurs et des intervenants de mai 2002 au 30 juin 2009**

Demandes de services	Mai – juin 2002 <sup>13</sup>	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Total
Gestionnaires-usagers <sup>14</sup>	179	1076	1255	1187	1725	1158	749	1049	8338
Travailleurs à domicile <sup>15</sup>	177	1129	1245	1211	1903	1333	727	1401	9126
Intervenants <sup>16</sup>	83	553	522	442	837	509	321	571	3838
<b>Total</b>	<b>439</b>	<b>2758</b>	<b>3022</b>	<b>2840</b>	<b>4465</b>	<b>3000</b>	<b>1797</b>	<b>3021</b>	<b>21342</b>

Le tableau 10 montre le nombre d'inscriptions, ainsi que les jumelages effectués par le Service BRAD depuis 2002. En 2008-2009, nous avons augmenté considérablement le nombre d'inscriptions des gestionnaires-usagers et des travailleurs à domicile comparativement à l'année financière précédente. Puis, le nombre de jumelages ont aussi eu une légère hausse.

**Tableau 10 : Nouvelles inscriptions des gestionnaires-usagers, des travailleurs et des jumelages de mai 2002 à 30 juin 2009**

Inscriptions	Mai- juin 2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006-	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Total
Gestionnaires-usagers	62	231	203	116	74	42	28	40	756
Travailleurs à domicile	32	92	98	77	77	41	27	52	496
Jumelages effectués <sup>17</sup>	19	244	295	270	247	146	117	128	1466

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> Nombre d'appels téléphoniques que nous avons reçus de la part des gestionnaires-usagers.

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> Nombre d'appels téléphoniques que nous avons reçus de la part d'intervenants sociaux du CLSC

<sup>17</sup> 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.