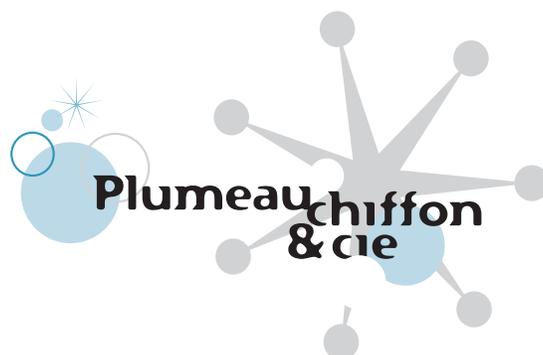




# RAPPORT ANNUEL

.....  
2023 • 2024





## Mot de la directrice et de la présidente du conseil d'administration

C'est avec beaucoup de fierté que nous effectuons notre bilan de l'année. Encore une fois, avec ouverture et adaptation, nous avons été à l'écoute des besoins de nos clients et de nos partenaires afin de réaliser notre mission.

Marquante à plusieurs égards, l'année qui se termine aura su nous faire évoluer et réfléchir à l'avenir. L'Écosystème des soins à domicile au Québec est en pleine effervescence et, en tant que partie prenante, nous sommes à l'affût de la révision de l'organisation des façons de faire du Réseau de la santé et des services sociaux.

Nous souhaitons prendre part à ce grand virage vers le soutien à domicile du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), et souhaitons poursuivre le développement de nos services et de notre collaboration. Nous aspirons à se positionner comme principal partenaire dans la livraison de services d'assistance personnelle (SAP) auprès des personnes âgées et en perte d'autonomie. Nous nous attendons donc à ce que le contexte politique nous permette de prendre davantage de place dans l'offre de service du Réseau de la santé et des services sociaux.

Au niveau opérationnel, nous avons poursuivi notre développement et notre préparation à intégrer les services d'assistance personnelle dans notre gamme de services. L'embauche de nouvelles ressources et le développement des compétences de nos ressources actuelles ont été au cœur de nos actions.

L'équipe administrative a su gérer une croissance de plus de 12% de façon exemplaire en conciliant les impondérables défis et des ressources en quantité limitée. Bien que notre principal défi soit toujours de répondre à la demande, nous avons été en mesure cette année de réduire au minimum le délai de réponse, ce qui est exceptionnel dans notre contexte.

L'ensemble de ces réalisations est possible grâce au travail acharné du personnel administratif et du personnel terrain, qui déploient les efforts nécessaires tous les jours. Nous désirons également remercier les membres du conseil d'administration pour leur implication, leur disponibilité et leur intérêt pour l'entreprise. Nous avons une pensée particulière pour monsieur Jean-Yves Gagné, qui s'est impliqué en tant que vice-président de Plumeau, chiffon et compagnie durant les 20 dernières années et qui est décédé le 12 août dernier.

Sincères remerciements à l'ensemble de nos partenaires et de notre clientèle pour la confiance qu'ils nous témoignent.

**Annie Flageole**  
*Directrice générale*

**Nicole Huneault**  
*Présidente du conseil d'administration*



## Sommaire

<b>Mot de la directrice et de la présidente du conseil d'administration</b> .....	2
<b>FAITS SAILLANTS 2023-2024</b> .....	3
Augmentation de salaire et bonification des conditions de travail.....	3
Partenariat avec le Réseau de la santé et des services sociaux.....	3
Implication et concertation.....	3
Projet Alternance travail-études.....	4

Développement de la formation.....	4
Transformation numérique.....	4
Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD).....	4
<b>Administrateurs pour l'exercice 2023-2024</b> .....	5
<b>Mission</b> .....	5
<b>Graphiques</b> .....	6
<b>Rapport financier</b> .....	7



## Faits saillants des réalisations 2023-2024

### AUGMENTATION DE SALAIRE ET BONIFICATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Compte tenu de l'augmentation du coût de la vie et de la bonne situation financière actuelle de l'entreprise, le conseil d'administration a souhaité augmenter les salaires et bonifier les conditions de travail.

Ainsi, une augmentation de salaire substantielle de l'ordre de 5,28% a été accordée aux employés en mai 2023.

De plus, à la suite des réponses au sondage sur la satisfaction au travail réalisé en janvier dernier, la politique de congé et de vacances annuelles a aussi été bonifiée. Une quatrième semaine de vacances payée a été accordée aux employés qui comptent 10 ans et plus de service continu, et une journée de congé mobile annuelle rémunérée a aussi été accordée pour tous les employés permanents.

Finalement, un montant de boni de 35 500\$ a été réparti entre tous les employés actifs et qui ont travaillé entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023. Le montant a été versé sur une paie spéciale le 10 août 2023.



### PARTENARIAT AVEC LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Nous sommes assurément un acteur incontournable en matière de maintien à domicile. Nous avons été approchés par les représentants du CIUSSS Centre-Sud de l'Île-de-Montréal afin de développer un projet de surveillance à domicile pour les usagers qui sont en attente d'un hébergement à la suite d'une hospitalisation. Nous avons donc travaillé à mettre sur pied une structure qui nous permettra d'offrir des services de maintien à domicile 24 heures par jour et 7 jours par semaine.

De plus, nous avons participé, le 21 mars dernier, à une journée de travail avec les représentants des CIUSSS. Organisée par le Réseau de coopération des EÉSAD, cette journée avait principalement comme objectif de susciter l'engagement et l'adhésion des établissements de santé et des EÉSAD dans le cadre du grand virage vers le soutien à domicile du ministère de la Santé et des Services sociaux. Nous travaillerons donc ensemble à mieux répondre à la demande actuelle et future de soutien à domicile.



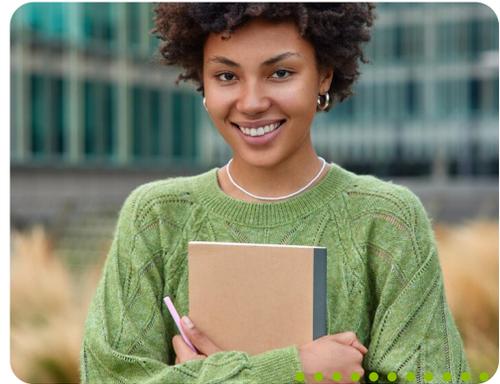
### IMPLICATION ET CONCERTATION

Soucieux d'entretenir des liens étroits avec nos partenaires, notre participation active fut assurée aux rencontres des différentes tables de concertation pour les personnes âgées, notamment Alliance 3<sup>e</sup> âge et la Table des aînés de Côte-des-Neiges. Nous avons siégé au comité des locataires du Centre de service communautaire du Monastère (CSCM), et aux tables de quartier CDC Plateau, Mont-Royal et celle de Côte-des-Neiges. Nous nous sommes aussi impliqués en tant qu'administrateur au conseil d'administration de la MPE, la Mutuelle de prévention des EÉSAD ainsi qu'au conseil d'administration du CÉSÎM (Conseil d'économie sociale de l'île de Montréal). Enfin, au niveau provincial, nous sommes membre et participons aux activités du Réseau de coopération des EÉSAD.



## PROJET ALTERNANCE TRAVAIL-ÉTUDES

Avec l'aide financière de la Commission des partenaires du marché du travail et en collaboration avec le Centre-conseil en emploi Impulsion-Travail, l'Alliance des centre-conseil en emploi (l'AXTRA) et la Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île, nous avons participé à des projets d'alternance travail-études, d'une durée de 10 semaines. Nous avons donc accueilli 3 cohortes d'entretien ménager régulier et 1 cohorte de grand ménage. Dans le cadre de ces projets, nous avons embauché, formé et soutenu quatorze nouveaux employés qui, sans ce programme, n'auraient pu avoir accès à ce type d'emploi.



## DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION

Nous avons, cette année, fait du développement des compétences et de la formation un axe prioritaire afin de répondre aux exigences inhérentes à une entreprise de services.

L'accueil de deux groupes de stagiaires de l'École des sciences infirmières Ingram de l'Université McGill nous a permis d'investir dans la qualité de nos services aux aînés, d'améliorer les compétences de nos employés afin de maintenir une équipe professionnelle et d'outiller l'équipe de préposés au répit dans leur travail. À cet effet, les futures infirmières bachelères ont développé des outils et donné deux formations à près de 40 préposés. La première sur la vie et les besoins d'une personne après un accident cardio-vasculaire et la deuxième sur les soins palliatifs.

En plus de nos formations à l'embauche de préposés à l'entretien et au répit, plusieurs préposés ont bénéficié des formations suivantes pendant l'année : Activités confiées aux non professionnel (Loi 90), Répit et stimulation des aînés aux aides à domicile des EÉSAD, Mieux intervenir, ça s'apprend (Fédération Québécoise des Sociétés Alzheimer), Adéquation des préposés aux AVQ du Québec dans les EÉSAD (FAPAQE), Principe de déplacements sécuritaires, Réanimation cardio-respiratoire (PDSP) et secourisme (RCR).



## TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Nous avons réamorcé un travail de révision et d'amélioration des processus et d'implantation des mécanismes de contrôle. Nous avons obtenu une subvention du CQCM (Conseil québécois de la coopération et de la mutualité) pour la poursuite de nos travaux dans le cadre du Programme de transformation numérique (TN).

Afin de mettre les plus récentes technologies au service de nos façons de faire, nous avons procédé au remplacement des tablettes électroniques de préposés.



## PROGRAMME D'EXONÉRATION FINANCIÈRE POUR LES SERVICES D'AIDE DOMESTIQUE (PEFSAD)

Le 9 juillet dernier, le ministère de la Santé et des Services sociaux a injecté un montant additionnel de 15 M\$ pour bonifier le PEFSAD (Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique). Ce montant a permis de bonifier l'aide variable destinée aux clients. Ainsi, la clientèle la plus vulnérable financièrement a vu son tarif diminuer de 4,40\$ l'heure.



## Administrateurs pour l'exercice 2023-2024

**Madame Nicole Huneault, présidente**

**Monsieur Jean-Yves Gagné, vice-président**  
(jusqu'au 12 août 2023)

**Madame Sophie Maheu, vice-présidente**

**Monsieur Charles Gagné, secrétaire-trésorier**

**Madame Jacqueline Blanchard, administratrice**

**Madame Marie-Ange Lacoste, administratrice**

**Madame Nicole Beaulieu, administratrice**

**Madame Véronique Vigneux, administratrice**



# Mission

Fondée en 1997, Plumeau, chiffon et compagnie est une entreprise d'économie sociale en aide domestique née de la concertation entre les organismes communautaires, la CDEC et les trois CLSC du territoire. Elle offre ses services à toute la population des quartiers Plateau-Mont-Royal, Saint-Louis/Mile-End, Centre-Sud et Ville-Marie. Déterminée à offrir un service de qualité, Plumeau, chiffon et compagnie s'est donné la double mission de proposer des services d'aide à domicile en priorisant les personnes âgées et les personnes en perte d'autonomie, et de donner accès à des emplois durables. Pour l'ensemble des clients, l'entreprise administre une subvention du gouvernement du Québec dans le but de contrer le travail au noir propre à ce secteur d'activité. Elle administre aussi une aide supplémentaire destinée aux personnes âgées et aux personnes touchées par une limitation fonctionnelle, ce qui permet d'adapter le tarif à leur capacité de payer. On peut se prévaloir des services de l'entreprise en communiquant avec un de nos représentants du service à la clientèle au 514 523-6626.

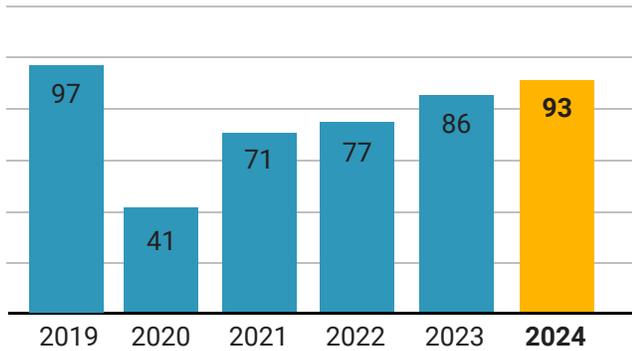
[www.plumeau.qc.ca](http://www.plumeau.qc.ca)



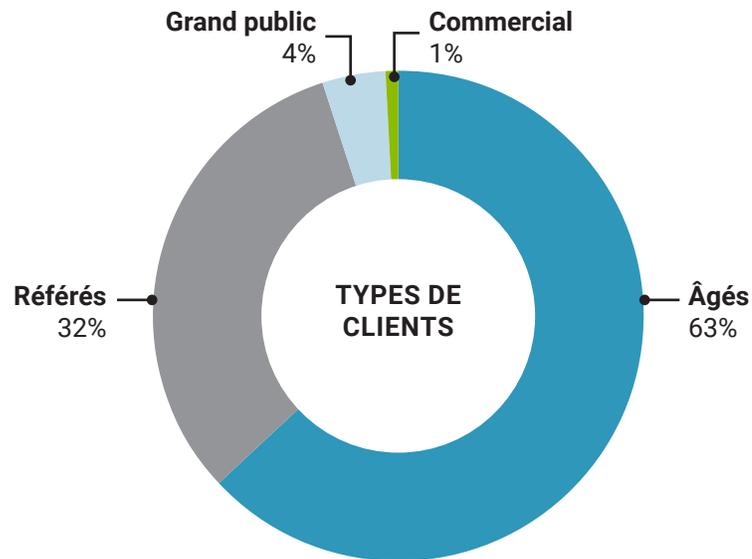
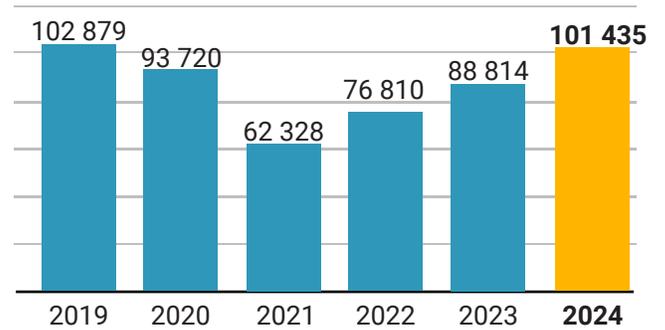


## Graphiques et résultats financiers

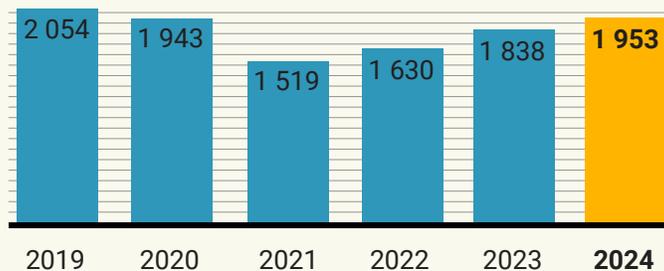
NOMBRE D'EMPLOYÉS ACTIFS



NOMBRE D'HEURES VENDUES



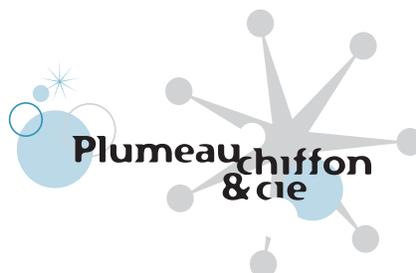
NOMBRE DE CLIENTS ACTIFS



**RAPPORT FINANCIER**

<b>ÉTATS FINANCIERS CONDENSÉS</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
non audités		
<b>PRODUITS</b>		
Ventes de services	3 024 138 \$	2 563 233 \$
Subventions	1 022 280 \$	839 607 \$
Autres produits	12 047 \$	15 481 \$
	<b>4 058 465 \$</b>	<b>3 418 321 \$</b>
<b>CHARGES</b>		
Charges opérationnelles	2 991 808 \$	2 525 211 \$
Charges administratives	955 285 \$	820 675 \$
	<b>3 947 093 \$</b>	<b>3 345 886 \$</b>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	111 372 \$	72 435 \$
<b>AUTRES PRODUITS (CHARGES)</b>		
Intérêts	46 778 \$	25 886 \$
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<b>158 150 \$</b>	<b>98 321 \$</b>

Les états financiers audités au 31 mars 2024 peuvent être obtenus sur demande.



4 450, rue Saint-Hubert, bureau 311, Montréal (Québec) H2J 2W9  
Téléphone : 514 523-6626 • Télécopieur : 514 523-7908  
info@plumeau.qc.ca • plumeau.qc.ca