

Contexte et démarche

La démarche EÉSAD 2.0 est un outil complet qui s'inscrit dans son environnement.

- [Répondre aux défis de demain](#)
- [Préserver la mission des EÉSAD](#)
- [La démarche](#)
- [Étape par étape](#)

Répondre aux défis de demain

Le monde de l'aide à domicile est en bouillonnement et les défis sont de plus en plus nombreux.

Vieillesse de la population : les personnes de plus de 65 ans représenteront plus de 25% de la population en 2031;

Espérance de vie : l'espérance de vie à 65 ans a augmenté de 4 ans durant les 20 dernières années;

Choix de vivre à domicile : 71% des Québécois et Québécoises désirent demeurer dans leur résidence familiale à l'âge de 75 ans ou plus;

Capacité à répondre aux besoins et à la demande : dans un contexte d'évolution stratégique entre le MSSS, les établissements de santé et les EÉSAD en accentuant l'efficacité, l'efficience et la coopération des acteurs (PARC).

Dans ce contexte, les EÉSAD jouent un rôle central. Elles ne doivent pas se contenter de répondre aux besoins immédiats, elles doivent anticiper, innover et se projeter dans l'avenir. En consolidant leurs fondations et en innovant à travers l'expérimentation de nouvelles solutions, elles pourront maintenir leur légitimité et leur statut de pilier du soutien à domicile.

Préserver la mission des EÉSAD

Si l'avenir des EÉSAD passe par l'innovation et l'anticipation, cet avenir reposera sur un socle solide illustré par une mission partagée :

1. Favoriser l'autonomie et la dignité des personnes

- Maintien dans le milieu de vie : permettre aux bénéficiaires de demeurer dans leur environnement familial le plus longtemps possible, préservant ainsi leurs repères sociaux et affectifs
- Services personnalisés : adaptation des interventions aux routines, préférences et besoins évolutifs de chaque personne
- Approche bienveillante : formation du personnel aux enjeux du vieillissement et du handicap, garantissant des interventions respectueuses et sécuritaires
- Autonomie des usagers : encouragement de l'autonomie résiduelle et implication des personnes dans les décisions concernant leurs services du quotidien

2. Créer des emplois de qualité et valoriser le travail de proximité

- Conditions de travail équitables : salaires concurrentiels, horaires stables, reconnaissance des compétences et possibilités d'évolution de carrière
- Professionnalisation du secteur : programmes de formation continue, certifications reconnues et développement des compétences spécialisées
- Climat de travail positif : management participatif, soutien psychosocial et prévention de l'épuisement professionnel
- Valorisation sociale : reconnaissance du rôle essentiel des aides à domicile dans le maintien du lien social et de la qualité de vie

3. Renforcer le tissu social et l'économie locale

- Modèle d'économie sociale : réinvestissement systématique des excédents dans l'amélioration des services et des conditions de travail, sans distribution de dividendes
- Ancrage territorial : embauche locale, achats auprès des fournisseurs régionaux et participation au développement économique des communautés
- Innovation sociale : expérimentation de nouvelles approches collaboratives (coopération entre EÉSAD, services mutualisés, économie circulaire)
- Mobilisation citoyenne : implication des bénévoles, sensibilisation aux enjeux du vieillissement et création de réseaux d'entraide communautaire

4. Assurer l'accessibilité universelle des services

- Tarification sociale : grille tarifaire modulée selon les revenus et les capacités financières des usagers
- Programmes d'aide financière : mobilisation du Programme d'exonération financière pour les

services d'aide domestique (PEFSAD) et d'autres dispositifs de soutien

- Couverture territoriale équitable : desserte des zones rurales et éloignées malgré les défis logistiques et économiques
- Non-discrimination : accès garanti indépendamment de l'origine, de la langue, de l'orientation sexuelle ou des croyances

5. Réduire la pression sur le système de santé publique

- Prévention des hospitalisations : détection précoce des signaux de détérioration et coordination avec les professionnels de santé pour éviter les situations d'urgence
- Report de l'hébergement institutionnel : maintien à domicile prolongé réduisant la pression sur les CHSLD et les ressources intermédiaires
- Collaboration intersectorielle : partenariats structurés avec les CISSS/CIUSSS, les GMF et les organismes communautaires pour assurer la continuité des soins
- Économies systémiques : contribution à la soutenabilité financière du système de santé par la réduction des coûts d'hébergement et d'hospitalisation

La démarche

L'EÉSAD 2.0 est donc une démarche qui vise à donner des repères, des outils et un accompagnement aux EÉSAD qui vont faire face aux évolutions majeures

Elle vise d'une part à identifier sur toutes les facettes de l'entreprise des objectifs d'amélioration et d'autre part, d'accompagner les EÉSAD à conduire ces améliorations au sein de leur organisation.

- Trouver le juste équilibre entre le financement et l'accessibilité des services;
- Restrictions budgétaires au sein du réseau de la santé;
- Vieillissement de la population et augmentation de la demande;

La démarche 2.0 se rapporte à l'importance de porter un regard systémique sur l'organisation, de prendre un pas de recul. L'objectif est de mettre en lumière les angles morts possibles et d'adopter une stratégie préventive de façon à s'attaquer aux facettes plus faibles de l'organisation, en amont du développement de problématiques.

Objectifs de la démarche

- **Brosser le portrait** des EÉSAD performantes, d'un point de vue économique, social et démocratique pour identifier les pratiques
- **Modéliser** l'EÉSAD du futur en identifiant des indicateurs et des repères communs pour servir de cibles ou d'objectifs dans un but de mesure de la performance.
- **Accompagner** les EÉSAD dans le déploiement de solutions stratégiques en fonction de leurs besoins et enjeux spécifiques.

La démarche EÉSAD 2.0 peut être utilisée en autonomie par les EÉSAD (elles pourront s'auto-évaluer, piocher dans le catalogue de bonnes pratiques, comparer leurs indicateurs de performance avec le référentiel).

Elle peut être aussi la porte d'entrée pour un accompagnement plus poussé et ciblé, avec les experts et expertes du Réseau de coopération des EÉSAD ou entre pairs, avec les autres dirigeant·es des entreprises d'aide à domicile.

Méthodologie

Une approche construite sur l'expérience et l'expertise collective

Cette démarche s'appuie sur une méthodologie rigoureuse, nourrie par des années d'expérience terrain et enrichie par de multiples sources de connaissances complémentaires. Elle constitue le socle d'une analyse approfondie et objective, garantissant la pertinence et la fiabilité des recommandations formulées.

Capitalisation sur l'expérience accumulée

Au cœur de notre approche se trouve une matière substantielle accumulée sur de longues années d'observation et d'analyse du secteur. Cette base documentaire exceptionnelle comprend une diversité d'études approfondies, d'enquêtes de terrain et de consultations menées auprès des acteurs du milieu. Les nombreux sondages réalisés au fil des années ont permis de dégager des tendances significatives et d'identifier les enjeux récurrents.

Les rapports de mandats réalisés (livrables) constituent aussi une source précieuse d'enseignements pratiques. Chaque intervention a contribué à enrichir notre compréhension des défis opérationnels, des bonnes pratiques émergentes et des facteurs de succès.

Enrichissement par les échanges collaboratifs

La démarche s'est considérablement enrichie grâce aux nombreux échanges menés avec l'ensemble des parties prenantes. Ces interactions ont permis de confronter les analyses théoriques aux réalités de terrain, d'identifier les nuances sectorielles et de valider les hypothèses de travail.

La contribution précieuse d'une dizaine d'expert·es expérimenté·es a apporté une dimension pluridisciplinaire à l'analyse. Ces professionnel·les, issus d'horizons complémentaires, ont partagé leur expertise technique, leur vision stratégique et leur connaissance approfondie des enjeux sectoriels.

Validation terrain par les acteurs et actrices du secteur

L'organisation de groupes focus avec des EÉSAD ciblées a constitué un moment clé de validation et d'ajustement de la démarche. Ces rencontres ont permis de recueillir les perceptions directes des dirigeant·es, d'identifier les préoccupations spécifiques et de tester la pertinence des orientations proposées.

Parallèlement, les échanges réguliers avec plusieurs EÉSAD dans le cadre de mandats nous ont baigné dans le quotidien et la réalité de leurs entreprises. Cette approche itérative a considérablement enrichi nos analyses.

Étape par étape

Un accompagnement pas à pas.

1 - RENCONTRE D'INFORMATION

L'ÉESAD prend connaissance du référentiel et de la démarche

2 - ÉVALUATION INITIALE À L'AIDE DU QUESTIONNAIRE

L'ÉESAD s'évalue avec l'aide d'un·e expert·e. Cela permet de dégager un diagnostic

3 - ENTREVUE D'ANALYSE

Une entrevue d'analyse est réalisée avec un·e expert·e

4 - CRÉATION D'UN PLAN DE TRAVAIL

Sur la base de l'analyse, l'expert.e propose un plan de travail. C'est un outil utile pour la direction et le conseil d'administration, il donne des orientations d'ensemble, mais aussi des préconisations.

5 - CRÉATION D'UN PLAN D'ACCOMPAGNEMENT

L'expert·e propose un plan d'accompagnement, à court terme (formations, mandats, entre pairs). Il ou elle se base sur les outils du Réseau, le référentiel et sur le guide des bonnes pratiques. Ce plan s'appuie sur les recommandations et les bonnes pratiques de l'EÉESAD 2.0. Le plan d'accompagnement est le volet opérationnel du plan de travail.

6 - ACCOMPAGNEMENT SUR LES FACTEURS CIBLÉS

L'accompagnement est réalisé dans un temps et avec des moyens définis avec l'ÉESAD

Utilisation des recommandations et bonnes pratiques de l'EÉESAD 2.0

7 - RÉÉVALUATION DE PROGRESSION

L'ÉESAD s'évalue à nouveau pour constater la progression