

Faire soi-même ou faire faire les services non résidentiels en OSBL d'habitation?

Jacques Beaudoin

responsable de la recherche et de la formation, RQOH

Sylvie Naud

*directrice des services aux entreprises, Fédération des coopératives de services à domicile
et de santé du Québec (FCSDSQ)*

Suivez et partagez le colloque sur Twitter et Facebook à l'aide du mot-clic

#untoitundroit



Faire soi-même ou faire faire les services non résidentiels en OSBL d'habitation

Montréal, le 12 avril 2016



fcsdsq.coop



rqoh.com

À l'ordre du jour :

- Avantages et inconvénients de la sous-traitance et des partenariats avec des fournisseurs de services non résidentiels.
- Présentation de la démarche proposée par le RQOH et les regroupements des entreprises d'économie sociale en aide à domicile.

PERSONNES-RESSOURCES :

- **Jacques Beaudoin**, responsable de la recherche et de la formation, RQOH
- **Sylvie Naud**, directrice des services aux entreprises, FCSDSQ



fcsdsq.coop



rqoh.com

Les entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD) :

- 102 entreprises accréditées par le MSSS.
- Coopératives ou OBNL.
- **Mission** : produire des services à domicile (aide à la vie domestique et aide à la vie quotidienne) qui répondent aux besoins de leurs membres, des citoyens et par extension au bénéfice de la collectivité à laquelle elles appartiennent.
- Huit millions d'heures de service annuellement / 100 000 usagers / 7 800 préposés.



fcsdsq.coop



Le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) :

- Administré par la RAMQ.
- Services couverts :
 - Entretien ménager
 - Préparation de repas sans diète
 - Lessive, repassage, plier et ranger les vêtements
 - Grand ménage
 - Approvisionnement et autres courses.

Depuis 2009, la préparation de repas pour plusieurs personnes à la fois est possible pour des personnes qui habitent dans la même ressource d'habitation et qui ont chacune une référence d'un CISSS/CIUSSS.



fcsdsq.coop



Le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (suite) :

- Accorde une réduction de 4 \$ du taux horaire des services d'une EÉSAD à tout adulte résidant au Québec (***aide fixe***).
- Réduction horaire supplémentaire variant de 0,60 \$ à 9 \$ à toute personne de 65 ans ou plus ainsi qu'à celles de 18 à 64 ans référées par un CISSS/CIUSSS (***aide variable***).
- Les usagers doivent conclure une entente de services individuelle avec l'EÉSAD.

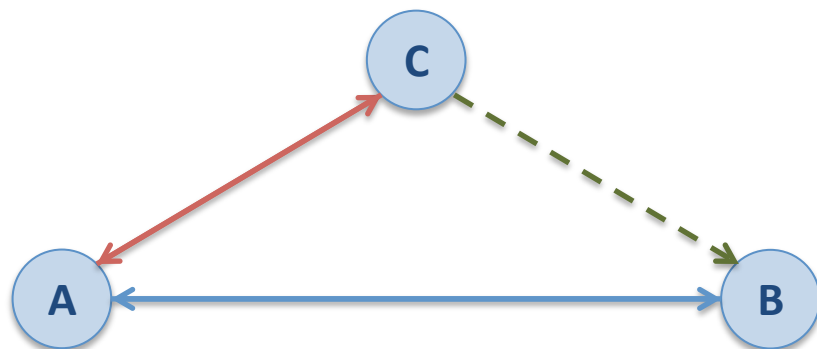


Le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (suite) :

- Pour établir le montant d'aide variable, il faut déterminer la partie du revenu familial qui excède le **seuil d'exemption**, lequel varie avec la taille de la famille.
- Les différents seuils d'exemption sont :
 - **16 113 \$** pour une personne seule ;
 - **25 977 \$** pour un couple ;
 - **3 115 \$** pour chaque personne à charge (enfant ou adulte).
- Lorsque le revenu familial excède le seuil d'exemption, le montant maximal d'aide variable de 9 \$ est alors réduit de 0,60 \$ par tranche complète de 1 000 \$ de revenu familial qui excède le seuil d'exemption.



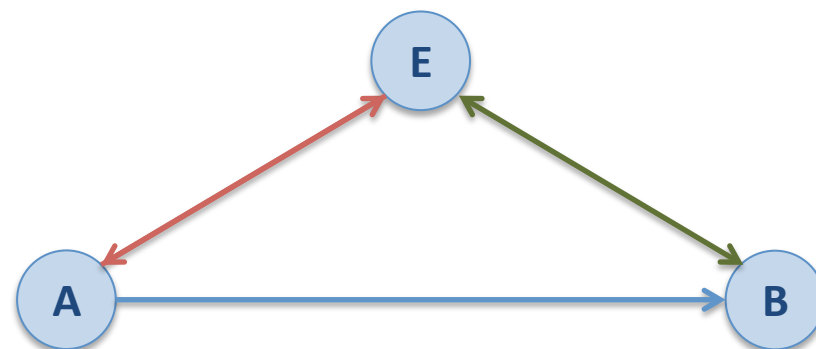
SOUS-TRAITANCE : (services inclus au bail)



- Le locateur A s'engage auprès du locataire B à lui fournir un service donné. En échange, le locataire s'engage à lui verser la portion du loyer correspondant à ce service. Un contrat (le bail) est formé entre les deux parties.
- Le locateur A confie à l'entreprise C le mandat de livrer le service convenu au locataire B. En échange, le locateur verse une somme d'argent à l'entreprise C. Un contrat intervient entre A et C, mais aucun contrat n'est formé entre l'entreprise (C) et le locataire.



PARTENARIAT : (services inclus au bail)



- Le locateur A s'engage auprès du locataire B à lui fournir un service donné par l'entremise d'une EÉSAD (E).
- Le locateur signe une entente de services avec l'EÉSAD qui prévoit les modalités de la dispensation des services aux locataires, avec ou sans contrepartie financière.
- L'EÉSAD conclut une entente de services individuelle avec le locataire B. Elle s'engage à lui fournir le service convenu en échange de quoi le locataire s'engage à lui payer les frais applicables.

fcsdsq.coop



Motifs appuyant un partenariat avec une EÉSAD :

- Intérêt particulier pour les OSBL-H ayant une clientèle aînée.
- Pour se conformer aux normes d'exploitation liées à la certification des RPA (expertise de l'EÉSAD).
- Pour se soustraire à la certification (services non inclus au bail).
- Simplifier/alléger la gestion.
- Pour que les locataires puissent bénéficier du PEFSAD.



Exemple de l'impact du PEFSAD :

- Personne seule âgée de 70 ans dont le revenu annuel est de 19 000 \$ et qui habite dans une RPA (certifiée).
- Forfait services dispensé par l'EÉSAD :
 - Deux repas/jour servis quotidiennement.
 - Lessive, repassage, plier et ranger vêtements (une fois/semaine).
 - Entretien ménager hebdomadaire dans l'unité locative (2 h).
 - Entretien (salle à manger et cuisine).
- Aide financière fixe (4 \$) + aide variable (7,20 \$) = 11,20 \$



Exemple d'impact du PEFSAD (suite) :

COÛT DES SERVICES APRÈS APPLICATION DU PEFSAD					
	Heures/ mois	Tarif horaire	Aide financière	Résiduel	Sous-total
SERVICE ET PRÉPARATION DES REPAS	21,65	20,50 \$	11,20 \$	9,30 \$	201,35 \$
ENTRETIEN MÉNAGER (UNITÉ LOCATIVE)	8,66	20,50 \$	11,20 \$	9,30 \$	80,54 \$
ENTRETIEN MÉNAGER (SALLE À MANGER ET CUISINE)	4,33	20,50 \$	11,20 \$	9,30 \$	40,27 \$
ENTRETIEN MÉNAGER (LESSIVE)	6,49	20,50 \$	11,20 \$	9,30 \$	60,36 \$
Total du coût des services	41,13				382,51 \$
FRAIS POUR LA NOURRITURE (non couverts par le PEFSAD)					195,00 \$
TOTAL PAYABLE À L'ÉESAD					577,51 \$
APPLICATION DU CRÉDIT D'IMPÔT POUR MAINTIEN À DOMICILE DES AÎNÉS					
			Coût des services	Crédit d'impôt 34 %	Coût net
SERVICE ET PRÉPARATION DES REPAS			201,35 \$	(68,46 \$)	132,89 \$
ENTRETIEN MÉNAGER (UNITÉ LOCATIVE)			80,54 \$	(27,38 \$)	53,16 \$
ENTRETIEN MÉNAGER (SALLE À MANGER ET CUISINE)			40,27 \$	(13,69 \$)	26,58 \$
ENTRETIEN MÉNAGER (LESSIVE)			60,36 \$	(20,52 \$)	39,84 \$
FRAIS POUR LA NOURRITURE (non couverts par le CMD)					195,00 \$
COÛT NET TOTAL					447,46 \$



Inconvénients ou contraintes à prendre en considération :

- Perte d'expertise.
- Perte de contrôle sur la prestation des services et le personnel qui les dispense (alors que la gestion/l'administration de l'OSBL demeure en première ligne face aux locataires).
- Variation imprévisible de l'aide accordée en vertu du PEFSAD.
- Information et communications entre les locataires, les gestionnaires de l'OSBL et la direction de l'EÉSAD.
- Respect des normes de certification des RPA, des engagements relevant du bail et de la convention d'exploitation...



La démarche : un cadre de référence et un modèle d'entente de services

- Initiée par le RQOH.
- Adhésion des regroupements nationaux :
 - RQOH, CQCH, ROQH ;
 - FCSDSQ, Coalition des EÉSAD, Aile rurale.
- Applicable à tous types de partenariats :
 - services rendus « collectivement » aux locataires (en tout ou en partie) ;
 - services inclus ou non au bail ;
 - services rendus aux organismes.



fcsdsq.coop



La démarche (suite) :

- Basée sur des valeurs communes : solidarité, aide aux personnes à faible revenu, respect du droit à l'autonomie des aînés...
- Repose sur deux éléments essentiels :
 - une **planification** la plus soigneuse possible ;
 - une **collaboration étroite à toutes les étapes du processus** – avant, pendant et après la mise en œuvre du partenariat.



Une planification la plus soignée possible :

- Identification des besoins :
 - services requis ;
 - types de clientèle ;
 - état des lieux (partage de ce qui va bien et moins bien) ;
 - identification des contraintes respectives des parties.
- Identification des capacités de l'EÉSAD.
- Désignation de représentants.



Planification (suite) :

- Définir le plus précisément possible les conditions dans lesquelles les services requis seront dispensés :
 - Qui sera responsable de quoi (*a fortiori* dans les cas de services partagés entre les partenaires) ?
 - Utilisation des équipements et locaux de l'organisme.
 - Entretien des espaces de travail.
 - Approvisionnement.
 - Contrepartie financière.
 - S'il y a lieu, tenir compte des obligations prévues par la certification des RPA.



Planification (suite) :

- Établir un calendrier d'implantation réaliste prévoyant :
 - Réorganisation, embauche ou transfert des ressources humaines.
 - Acquisition ou partage des ressources matérielles.
 - Approbation de l'entente par les instances compétentes.
 - Information des locataires, salariés et bénévoles de l'organisme.
 - Contraintes liées aux préavis de rigueur en cas de modification au bail.
 - S'il y a lieu, contraintes liées aux préavis prévus en cas de modification ou de retrait de la certification des RPA.



Planification (suite) :

- Évaluer minutieusement les dépenses d'exploitation prévisibles et établir une tarification qui assure la viabilité à moyen et long terme du partenariat :
 - Collaboration de l'OSBL-H pour une utilisation optimale des services de l'EÉSAD.
 - Provision en cas d'inoccupation de logements ou de sous-utilisation des services.
 - Correspondance entre les augmentations de tarifs ou les modifications à l'offre de services et les préavis de renouvellements de baux.



Une collaboration étroite à toutes les étapes du processus :

- Responsables désignés.
- Procédure de gestion des plaintes.
- Visites régulières de la direction de l'EÉSAD.
- Formation d'un comité de gestion.
- Possibilité de siéger au c.a. du partenaire.
- Règlement des différends par des modes non judiciaires (idéalement !).



Engagement des regroupements nationaux :

- Soutenir leurs membres respectifs qui ont établi ou souhaitent établir des partenariats.
- Conseiller les organismes et agir comme facilitateurs.
- Collaborer afin d'identifier et partager les difficultés rencontrées, proposer des outils pour les surmonter et évaluer les possibilités de développement.
- Porter une attention particulière aux enjeux liés à la formation, la qualification, la supervision et l'encadrement des préposés des EÉSAD.



fcsdsq.coop



rqoh.com

- Faire soi-même ou faire faire les services non résidentiels en OSBL d'habitation -

