

Entreprise d'aide domestique

Multi-Services

Multi-Services est une entreprise d'économie sociale située à Grande-Vallée, en Gaspésie. Elle fait partie du [Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale d'aide domestique \(EÉSAD\)](#) du Québec. Sa mission est de permettre aux personnes en perte d'autonomie de vivre le plus longtemps possible dans leur milieu de vie naturel en leur donnant accès à des services d'aide à domicile de qualité.

Grâce au [Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique \(PEFSAD\)](#) de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), les personnes qui ont recours aux services de l'entreprise (ou de tout autre EÉSAD) peuvent bénéficier d'une tarification proportionnée en fonction de leurs revenus. Multi-Services applique donc indirectement une tarification sociale grâce au soutien d'un programme national qui fixe les modalités d'admission.



Historique

Multi-Services a été créé en 1998 dans un contexte difficile de suppression massive de services et de programmes publics par le gouvernement québécois. L'entreprise a été créée en parallèle de la mise en place du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD). Ce programme permet de bénéficier d'une réduction du tarif horaire pour des services à domicile offerts par une entreprise d'économie sociale. Ces services incluent notamment l'entretien ménager, la lessive, la préparation des repas et l'accompagnement pour des achats. Le projet était initialement parrainé par le Centre d'action bénévole de Grande-Vallée, dont Multi-Services s'est dissocié en 2000.



Informations générales

Localisation et échelle d'intervention

- Situé à Grande-Vallée en Gaspésie
- Dessert la MRC de La Côte-de-Gaspé, une partie de la Haute-Gaspésie et une partie de Rocher-Percé, ce qui représente un périmètre d'intervention de près de 500 km.



Activités

- Entretien ménager
- Préparation de repas
- Approvisionnement et courses
- Répit et surveillance
- Soins d'assistance personnelle
- Gestion de résidences pour personnes âgées



Clientèle

Environ 4000 personnes pour tous les services confondus



Modèle de tarification sociale



Tarification proportionnée en fonction des revenus

Pour les services d'aide à domicile, Multi-Services pratique un tarif «entreprise» fixe de 21 \$/heure. Par le biais du PEFSAD, les clients reçoivent une compensation financière minimale de 4 \$/heure, à laquelle s'ajoutent d'autres compensations en fonction des revenus et de la situation familiale. Le tarif final pour les clients est compris entre 3,30 \$/heure à 17 \$/heure, établi par paliers calculés en fonction des revenus annuels. Les clients ne paient que le montant qui est dû, le complément est versé directement à l'entreprise par la RAMQ.

Tarification universelle

Elle concerne les services de répit : Multi-Services pratique un tarif «entreprise» fixe de 26 \$/heure. Le prix de revient pour les clients est de 3 \$/heure le jour et de 12 \$ la nuit, peu importe la situation. La compensation est versée par la Société Alzheimer et la société L'Appui.

Gratuité

Elle concerne les services de soins à la personne : les soins sont gratuits au Québec, ils sont supportés par les Centres intégrés de santé et services sociaux (CISSS).

Admissibilité

- Ouvert à tous les bénéficiaires de la RAMQ pour les services d'aide à domicile
- Ouvert aux personnes âgées et aux proches aidants pour le répit

Suivi des membres

Renouvellement annuel de la demande auprès de la RAMQ (recalcul du montant alloué et référence du CISSS pour certains cas spécifiques)

Application des tarifs

- Facturation mensuelle pour les clients
- Facturation hebdomadaire pour la RAMQ



Modèle d'affaires et de financement

Structure juridique	Entreprise d'économie sociale au statut d'OBNL
Étude de faisabilité préalable	Une étude a été réalisée avant le démarrage, mais elle était défavorable. Le Centre d'action bénévole qui portait le projet à l'époque a tout de même souhaité lancer l'initiative.
Ressources humaines	Plus de 250 salariés
Financement	• Au démarrage : subvention du CISSS pour la mise en place du projet et aides du PEFSAD • Aujourd'hui : toujours financé par le PEFSAD dans le cadre des mesures compensatoires aux entreprises (180 000 \$/an) et une aide du CISSS pour la concertation des entreprises sur le territoire (45 000 \$/an). Les aides représentent une part minime du fonctionnement de l'EESAD puisque son chiffre d'affaires est de plus de 5 M\$.
Gouvernance	Conseil d'administration composé de 7 personnes : usagers, membres de la communauté et deux sièges réservés pour des employés

An illustration at the bottom of the page depicts various business and financial concepts. On the left, a woman in a green shirt and yellow pants sits on a large orange cylinder, working on a laptop. Several green coins with dollar signs float around her. In the center, a small figure in an orange shirt stands next to a miniature storefront with a red awning and a pot of food on top. To the right, a red building with a white cross on its roof, resembling a hospital or clinic, is shown. The background is a light green gradient.

Communication

Stratégie actuelle

La stratégie de communication est principalement gérée à l'échelle du Québec par le Réseau de coopération des ÉESAD. Diverses campagnes publicitaires sont menées pour promouvoir le maintien à domicile notamment.

Moyens de communication

- Page Facebook, site internet du Réseau de coopération des ÉESAD
- Bouche-à-oreille, participation à des événements
- Communication ponctuelle dans les médias locaux

Enjeux

Pas d'enjeux particuliers liés à la communication. La renommée locale de l'entreprise lui permet de disposer d'une bonne visibilité auprès de la clientèle et des partenaires locaux. De plus, les ÉESAD de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine ne se font pas concurrence entre elles, chacune travaillant dans un territoire spécifique.

Analyse de l'initiative

Avantages du modèle

Avantage économique

- Viabilité économique atteinte

Avantages sociaux

- Service à la communauté
- Bonnes conditions salariales offertes aux employés

Défi rencontré

- Maintenir les conditions salariales favorables sans impact sur le tarif

Amélioration souhaitée, piste envisagée

- Revalorisation du programme par le gouvernement du Québec

Évolution à venir

- Aucune évolution précise ne nous a été communiquée, cependant Multi-Services développe régulièrement de nouveaux projets ou de nouveaux partenariats.

Sources

aidechezsoi.com (5 août 2020). *Multi-Services Corporation d'aide à domicile*. Entrevue avec Andrée Richard. (5 août 2020).
Multi-Services. (5 août 2020). [Page Facebook](#).
RAMQ. (5 août 2020). [Aide domestique](#).



En savoir plus

Découvrez [notre guide](#) sur la tarification sociale



Explorez nos autres fiches points de repère

[Au Panier de Chomedey](#) | [La Cantine pour tous](#) | [Le Filon](#) | [Marché solidaire Frontenac](#) | [Halte-ternative](#) | [Clinique Sera](#) | [Santropol Roulant](#)

Apprenez-en plus sur le projet

Le [guide](#) et les fiches points de repère sur la tarification sociale ont été réalisés par le [TIESS](#) dans le cadre du projet [Territoires nourriciers : économie sociale et alimentation](#). Ce projet a pour but de proposer des éléments de modèles d'affaires viables aux entreprises d'économie sociale inscrites dans l'un des maillons du système agroalimentaire (production, transformation, distribution, consommation, gestion des matières résiduelles).

La réalisation de ce document a été rendue possible grâce au soutien financier du ministère de l'Économie et de l'Innovation et a également bénéficié d'un soutien financier de la Direction générale de la santé publique du ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cadre d'une mesure du Plan d'action gouvernemental sur l'inclusion économique et la participation sociale.



Recherche et rédaction : Chloé Sahut

Révision : Stéphane J. Bureau | Graphisme : Mambo Mambo

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

ISBN 978-2-924879-45-0