



TELEMENT  
MIEUX À LA MAISON  
DEPUIS 1997

# RAPPORT ANNUEL

2024  
-  
2025

# Notre organisme

Tellement mieux à la maison, aussi connu sous le nom de Les services d'aide Remue Ménage, a été fondé en 1997.

Son origine trouve écho dans un mouvement de solidarité marquant : la Marche du pain et des roses du printemps 1995, où plus de 800 Québécoises ont marché pendant dix jours pour lutter contre la pauvreté. Ce slogan, inspiré des travailleuses américaines du textile du 19<sup>e</sup> siècle, symbolise l'équilibre entre le travail et la qualité de vie, avec le pain représentant les conditions économiques et les roses incarnant l'amélioration du bien-être.

Dans cette continuité sociale et économique, Les services d'aide Remue Ménage s'inscrit comme une entreprise d'économie sociale répondant au besoin des personnes âgées en perte d'autonomie désirant demeurer à leur domicile le plus longtemps possible. Elle s'aligne aussi avec la volonté gouvernementale de répondre à ce besoin croissant.

Notre offre de services vient compléter celle du réseau de la santé et des organisations communautaire, qui, à eux seuls, ne suffisent pas à la demande. En parallèle, cette initiative vise à créer des emplois stables et de qualité, contribuant ainsi à la vitalité sociale et économique de notre région.



# Table des matières

→ Mot du président

01

→ Notre clientèle

07

→ Nous contacter

15

→ Mot du directeur général

02

→ Les membres de notre  
équipe

08

→ Mission, vision et valeurs

03

→ Faits saillants de 2024-  
2025

11

→ Portrait des services  
offerts

05

→ Remerciements

14





# Mot du président

---

---

Chers membres,

L'heure est venue de faire le bilan des faits marquants de la dernière année et d'ouvrir la voie à de nouvelles perspectives pour l'avenir.

L'année 2024-2025 a été une période de changement et de consolidation au sein de la direction. Nous souhaitons souligner le travail remarquable de M. Denis Villeneuve, directeur général par intérim, qui a accompagné les membres du conseil d'administration et assuré la gestion des activités avec engagement et rigueur. Grâce à sa capacité à mobiliser et orienter stratégiquement l'organisation, il a joué un rôle essentiel dans le développement et le maintien de notre offre de services, nous permettant ainsi de mieux répondre aux besoins de notre communauté et de nos partenaires.

Afin d'assurer une transition fluide, M. Denis Villeneuve a apporté des ajustements significatifs en matière de gestion et d'orientation pour l'organisation. Son implication a garanti une continuité efficace et a préparé l'arrivée du nouveau directeur.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir en début d'année M. Richard St Laurent à la direction générale. Nous abordons l'avenir avec une vision renouvelée et une ambition renforcée par son arrivée. Son expertise en gestion et en organisation de services auprès des aînés, combinée à son esprit de collaboration, nous inspire à poursuivre notre mission avec détermination. Grâce à son leadership mobilisateur, il guidera l'équipe vers l'amélioration continue de nos services, nous permettant ainsi de répondre aux besoins croissants de la population avec innovation et engagement.

Ensemble, nous sommes prêts à relever de nouveaux défis et à continuer à bâtir un environnement solide et bienveillant pour tous.

Jacques Couture

Président

Conseil d'administration



# Mot du directeur général

## La force de la collaboration et du travail d'équipe

Chers membres de notre communauté,

Depuis mon arrivée à la fin février, j'ai eu le privilège de découvrir une équipe exceptionnelle, où l'entraide, le partage et l'engagement collectif sont au cœur de nos actions. Alors que nous poursuivons ensemble une année riche en projets, en amélioration et en optimisation de nos services, je souhaite mettre en lumière ce qui nous unit : la collaboration, la bienveillance et le travail d'équipe vers des objectifs communs.

Chez Tellement mieux à la maison, je suis convaincu que les plus belles avancées naissent lorsque les talents se rencontrent et que les idées s'unissent. C'est grâce à l'implication de chacun et à notre volonté de travailler ensemble que nous dépassons les frontières de l'innovation, relevons les défis et concrétisons des ambitions communes.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à l'ensemble du personnel terrain, aux membres du conseil d'administration, ainsi qu'à l'ensemble du personnel administratif, qui par leur esprit d'équipe, leur ouverture, leur soutien et leur détermination, contribuent à bâtir un environnement stimulant et propice aux échanges professionnels et constructifs. Je tiens à exprimer ma reconnaissance à monsieur Denis Villeneuve pour son soutien et son accompagnement, qui ont grandement facilité mon intégration dans une gestion saine et efficace de l'organisation.

Ensemble, continuons à valoriser la collaboration, à voir nos différences comme une richesse et à unir nos forces pour faire rayonner notre organisation. C'est collectivement que nous avançons, avec ambition et solidarité. Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin!

Merci à toutes et à tous pour votre engagement et votre passion.

Richard St Laurent

Directeur général



## Notre Mission



Chez Tellement mieux à la maison, nous avons à cœur de permettre aux aînés de demeurer à la maison le plus longtemps possible, tout en favorisant la création d'emplois durables et de qualité. Depuis notre fondation en 1997, nous nous engageons à offrir des services essentiels qui viennent compléter ceux des réseaux de la santé et du communautaire. Nos services d'aide à domicile, d'assistance personnelle, de répit et d'épicerie sont soigneusement adaptés aux besoins uniques de chaque individu. Ils visent à assurer confort, sécurité et dignité, afin que chaque personne puisse continuer à vivre dans son foyer en toute sérénité.

## Notre Vision



Notre ambition est d'offrir un milieu où chaque personne aînée peut préserver son autonomie tout en bénéficiant d'un accompagnement personnalisé, bienveillant et adapté à ses besoins. Grâce à une collaboration étroite avec les différents intervenants des CLSC, les organismes communautaires et nos partenaires financiers, nous cherchons à optimiser notre impact et proposer des solutions novatrices qui améliorent concrètement la qualité de vie de nos clients et de leurs familles.

# Nos Valeurs



- **Respect** : Nous considérons la dignité et le respect comme des principes fondamentaux, en prenant soin de respecter les choix, l'autonomie et les besoins spécifiques de chaque individu.
- **Engagement** : Animés par une profonde conviction, nous nous investissons pleinement dans notre mission et notre vision, en nous efforçant chaque jour d'offrir des services d'une qualité supérieur.
- **Innovation** : Nous sommes constamment à la recherche d'améliorations et d'innovations, intégrant les nouvelles technologies et des méthodes de travail optimisées pour offrir des services toujours plus performants.
- **Compassion** : Nous adoptons une approche fondée sur l'empathie et la bienveillance, veillant à offrir à chaque client un accompagnement respectueux et valorisant pleinement à ses besoins.
- **Transparence** : Nous privilégions une communication ouverte et sincère avec nos clients, employés et partenaires, afin de renforcer la confiance et de favoriser une collaboration harmonieuse.
- **Excellence** : Soucieux de surpasser les attentes, nous nous engageons à offrir des services de qualités, adaptés aux besoins qui sont en constante évolution.



# Portrait de nos services offerts

## Service d'aide domestique

### TRAVAUX LÉGERS

L'aide à la préparation de repas sans diète, les courses, la lessive et le repassage, l'entretien ménager du domicile (épousseter, passer l'aspirateur, le balai, laver les planchers, la vaisselle, la cuisinière et le réfrigérateur).



## Service d'aide domestique

### TRAVAUX LOURDS

Lavage des murs et plafonds, lavage des vitres, lavage des armoires et des garde-robes. Déneigement et ramassage des feuilles dans les entrées. Aide à la réorganisation des garde-robes.



## Service d'épicerie

### VOLET A ET B

Prendre note de la commande de l'utilisateur référé par le CIUSSS NIM, faire la commande à l'épicerie désignée par le CIUSSS et la faire livrer par le marchand au domicile de l'utilisateur. Option de procéder au nettoyage du réfrigérateur en prenant soin de jeter les denrées périssables qui sont passées date. Une fois le ménage terminé, les différents items sont placés dans le réfrigérateur et les armoires.





# Portrait de nos services offerts

## Service de répit

### AVEC APPUI

Vise à prévenir l'épuisement des proches aidants qui prennent soin d'une personne qui a une atteinte cognitive ou une perte d'autonomie physique. Le préposé fera des activités de stimulation cognitive ou des activités de loisirs.



## Service de répit

### PERSONNALISÉ

#### AVQ:

Les soins d'hygiène corporelle (bain, lavage des cheveux, soins des pieds, etc.), les aides à la mobilité : la marche, les transferts et les levés, l'aide à l'alimentation du client, le répit gardiennage, l'accompagnement.

#### AVD:

Cuisine : nettoyage de la cuisinière, de la hotte, du réfrigérateur, du lave-vaisselle, des armoires ainsi que des comptoirs, salle de bain : nettoyage de la toilette, du bain, du comptoir et du lavabo, de la céramique et des miroirs, salon et chambres à coucher : époussetage, lavage des vitres à l'intérieur, faire le lit et changer la literie, planchers : passer le balai, l'aspirateur, la vadrouille ou la moppe, faire la lessive et le repassage.

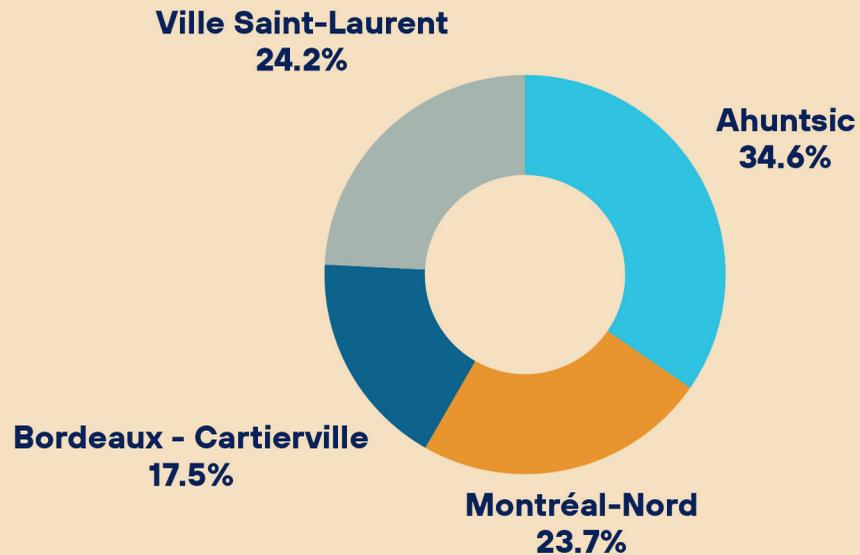




# Notre clientèle



## Clients par arrondissement



+ DE 1300  
CLIENTS  
ACTIFS

+ DE 500  
NOUVEAUX  
DOSSIERS  
OUVERTS

+ DE 82000  
HEURES  
FACTURÉES

+ 29.76 %



Chez Tellement mieux à la maison, nos clients sont au cœur de notre engagement. Nous avons le privilège d'accompagner les résidents des arrondissements de Montréal-Nord, Ahuntsic, Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent, en leur offrant un soutien à domicile essentiel et adapté à leurs besoins.

Nos services, qu'il s'agisse de l'entretien ménager, de l'assistance personnelle, de l'épicerie ou du répit, sont conçus pour apporter confort et sécurité, tout en favorisant l'autonomie de chacun.

Conscients de l'importance d'un service client irréprochable, nous mettons un point d'honneur à garantir une formation rigoureuse, un suivi attentif et une communication fluide, afin de toujours mieux répondre aux attentes de ceux qui nous font confiance.

Nos clients proviennent de diverses sources, qu'il s'agisse de références directes du réseau de la santé et des CLSC, de recommandations de notre clientèle, ou de l'entourage familial soucieux d'assurer un soutien à leurs parents.

Cette diversité de parcours enrichit notre expertise et renforce notre engagement à proposer des services adaptés, de haute qualité et répondant aux besoins spécifiques de chacun.

Chaque jour, nous déployons tous les efforts à améliorer nos pratiques afin de garantir à chaque client un accompagnement chaleureux, bienveillant et professionnel, car leur bien-être reste notre priorité.



# Les membres de notre équipe

## Équipe administrative et opérationnelle

→ Cette année, notre équipe s’est agrandie ! Nous sommes maintenant 12 personnes dédiées, engagées et passionnées. Plusieurs nouveaux membres se sont joints à nous au cours de la dernière année, apportant un vent de fraîcheur, de nouvelles idées et une belle énergie.

Nous avons travaillé très fort pour revoir nos façons de faire, optimiser nos processus et améliorer notre efficacité. Cette réflexion collective nous a permis de mieux répondre aux besoins de notre clientèle tout en soutenant notre croissance.

Nous sommes une équipe solide, solidaire et tournée vers l’avenir. Ensemble, nous avançons avec confiance, créativité et ambition. Nos têtes débordent de projets, et notre volonté d’innover est plus vive que jamais.



**Richard St Laurent**  
Directeur général



**Judith Charbonneau**  
Technicienne -  
comptable



**Ruth-Hellen Salomon Laguerre**  
Adjointe administrative



**Sylvie Brunet**  
Cheffe de service - Répît  
aux proches aidants  
d'ainés



**Alain Thibault**  
Chef de service - Bien-  
être personnalisé et  
Acco-voiture-âge



**Lucie Gagnon**  
Agente aux horaires -  
Répît et Acco-voiture-  
âge



**Léa-Marie Masumbuko**  
Responsable du service  
à la clientèle



**Katia Brihmat**  
Réceptionniste



**Camille Carreau**  
Cheffe de service - Aide  
domestique



**Shella Leriche**  
Responsable d'équipe -  
Aide domestique



**Danielle Thibault**  
Agente aux horaires -  
Aide domestique



**Angel Bourcier**  
Responsable d'équipe -  
Aide domestique

# Les membres de notre équipe

## Équipe de préposé (es)



Nous comptons cette année une équipe d'environ 100 préposées et préposés dévoué·e·s, qui offrent des services d'aide domestique, de répit et d'accompagnement pour l'épicerie. Plusieurs d'entre eux interviennent dans plus d'un type de service, témoignant d'une grande polyvalence et d'un engagement exemplaire.

Formés avec soin, nos préposés accomplissent leur travail avec professionnalisme, bienveillance et humanité. Ils ont à cœur le bien-être de nos clients, souvent âgés ou en perte d'autonomie, et contribuent chaque jour à améliorer leur qualité de vie. Leur présence fait toute la différence.



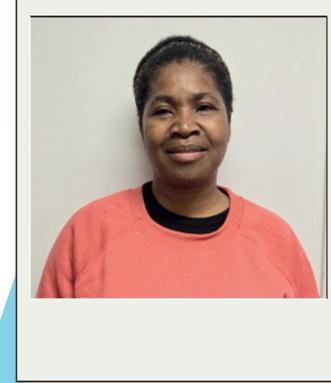
80 préposé(es) en aide domestique - entretien léger et lourd



23 préposé(es) au répit aux proches aidants et personnalisé



4 préposé(es) au service d'épicerie





# Les membres de notre équipe

Équipe de préposé (es)

8 préposé.es  
de plus de  
**18 ans**  
d'ancienneté

13 préposé.es  
de plus de  
**10 ans**  
d'ancienneté

17 préposé.es  
de plus de  
**6 ans**  
d'ancienneté

51 à temps  
**plein** et 52 à  
temps **partiel**

36 **nouveaux**  
et **nouvelles**  
préposé.es  
en 2024-2025



# Faits Saillants de 2024-2025



## Transition de la direction générale

L'année 2024-2025 a été marquée par une transition significative au sein de la direction générale. Une période d'intérim a permis d'assurer la continuité des opérations, incluant la gestion et le maintien des activités courantes. Parmi les démarches essentielles menées, on retrouve :

- La négociation de la nouvelle convention collective.
- L'ajustement des structures salariales et des responsabilités.
- L'élaboration d'un plan stratégique pour les années à venir.

Ce processus s'est conclu avec l'arrivée d'une nouvelle direction, ouvrant ainsi un nouveau chapitre pour l'organisation.



## Service à la clientèle

Un projet ambitieux de déploiement de tablettes a été lancé, accompagné d'une demande de financement. Cette initiative vise à améliorer la qualité des services offerts à notre clientèle. L'augmentation du nombre de clients a nécessité une adaptation de la prestation de services, incluant :

- Le recrutement de nouveaux préposés.
- Le renforcement de l'encadrement interne.
- L'arrivée des tablettes contribuera à optimiser les processus et à accroître l'efficacité opérationnelle.



## Ressources humaines

- Renouvellement de la convention collective (TUAC 501)
- Accords conclus pour la période 2024-2027, incluant :
- Une augmentation salariale progressive (4,5 % en 2024, 2 % en 2025 et 2,5 % en 2026).
- L'introduction d'une assurance dentaire du syndicat pour les employés syndiqués en mai 2025.



# Faits Saillants de 2024-2025



## Politiques et procédures internes

- Politique contre la violence et le harcèlement au travail
- Adoption et diffusion d'une politique garantissant un environnement de travail sécuritaire, sain et respectueux.
- Politique de rémunération
- Mise en place d'une politique permettant une meilleure prévisibilité des ajustements liés aux responsabilités des fonctions.
- Équité salariale interne
- Une mise à jour de la structure de rémunération avait été effectuée en 2020 afin de l'aligner avec l'exercice d'équité salariale du personnel administratif, en vue des ajustements prévus par la loi en 2025.



## Partenariats et collaborations

- **REÉSAD**  
Adhésion au réseau des EÉSAD avec une implication active dans ses événements de formation et ses rencontres corporatives, favorisant l'échange de pratiques et une collaboration stimulante.
- **PARC**  
Collaboration avec les EÉSAD du Grand Montréal et les directions SAD des CIUSSS du nord de l'île de Montréal dans le cadre d'une initiative soutenue par le MSSS et la ministre des Aînés. Ces travaux visent à renforcer la complémentarité des services, notamment en raison de la mise à jour du programme PEFSAD en 2025-2026.
- **Coordination avec le CIUSSS NIM SAD**  
Reprise des rencontres périodiques en présentiel, après leur interruption durant la pandémie, afin de rétablir une dynamique d'échange et de discussion constructive face aux différents enjeux.

# Faits Saillants de 2024-2025

## Planification stratégique et opérationnelle 2025-2028

Notre développement reposera sur huit axes stratégiques majeurs :

1. Marketing
2. Ressources humaines
3. Service clientèle
4. Gestion documentaire
5. Partenariats
6. Réseaux sociaux et technologie
7. Gouvernance et processus
8. Finances

Dans cette optique, le conseil d'administration a mandaté la direction générale pour préparer un dossier d'affaires initial portant sur la création d'une maison de répit. Ce projet figure parmi les 33 priorités définies et sa mise en œuvre se fera progressivement sur trois ans afin de garantir une réalisation réaliste et adaptable.





# Remerciements

Nous souhaitons exprimer notre sincère gratitude à tous nos précieux partenaires institutionnels, communautaires et financiers. Votre soutien constant rend possible la réalisation de notre mission auprès des aînés et des personnes en perte d'autonomie. Merci d'être à nos côtés.

Nous remercions également tous nos fournisseurs et collaborateurs qui contribuent au bon déroulement de nos opérations au quotidien.

Nos remerciements vont aussi aux membres de notre Conseil d'administration pour leur engagement; Maryse Henri, Johanne Bourgeault, Bertrand Lortie, Sylvain Destrempe ainsi qu'à notre président, M. Jacques Couture, pour son leadership bienveillant.

Un merci tout particulier à M. Denis Villeneuve, qui a assuré la direction par intérim pendant une grande partie de l'année. Son expérience, sa rigueur et sa présence ont été d'un grand soutien pour l'équipe.

Enfin, merci à l'ensemble de notre personnel, à la coordination comme sur le terrain, pour votre dévouement, votre professionnalisme et votre cœur. Vous êtes l'âme de notre organisation.

Et surtout, merci à nos clients pour leur confiance renouvelée. C'est un privilège de pouvoir vous accompagner chaque jour.

Avec reconnaissance,

L'équipe de Tellement Mieux à la Maison



# Des questions? Contactez-nous



**Téléphone**  
514-383-1222



**Courriel**  
[info@tellementmieuxalamaison.com](mailto:info@tellementmieuxalamaison.com)



**Site web**  
[www.tellementmieuxalamaison.com](http://www.tellementmieuxalamaison.com)



**Facebook**  
[@tellementmieuxalamaison](https://www.facebook.com/tellementmieuxalamaison)



**Adresse**  
1620 Fleury Est, Montréal, Qc, H2S 1C8

