

Centre d'entraide aux aînés 

Rapport annuel

2010-2011



TABLE DES MATIÈRES

Liste des abréviations	3
Avis de convocation	4
Ordre du jour de la séance publique d'information	5
Ordre du jour de l'assemblée générale annuelle du 20 juin 2011	8
1. MISSION, OBJECTIFS ET SERVICES	
1.1 La mission	14
1.2 Les objectifs de l'organisme	14
1.3 Les services	14
2. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE PERSONNEL	
2.1 Les membres du conseil d'administration.....	16
2.2 Les membres du personnel	16
2.2.1 Permanents	16
2.2.2 Temporaires.....	17
2.2.3 Contractuels	17
2.2.4 Stagiaires	17
3. MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE RAPPORT ANNUEL	
3.1 Message de la présidente	17
3.2 Rapport annuel du conseil d'administration	19
4. MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	20

5.	RAPPORT D'ACTIVITÉS	
5.1	Accueil, orientations et références	20
5.2	Organisation du bureau	21
5.3	Bénévolat	21
5.4	Portrait des membres	22
5.5	Journée d'Épicerie	22
5.6	Journée d'Activités	23
5.7	Accompagnement-transport.....	24
5.8	Programme de jumelage	26
5.9	Programme de répit	27
5.10	Prévenir pour préserver la santé des proches aidants.....	28
6.	LA VIE ASSOCIATIVE	
6.1	L'organisation interne	31
6.1.1	<i>Les services aux membres</i>	<i>31</i>
6.1.2	<i>Les ressources humaines</i>	<i>33</i>
6.2	Présence dans le milieu	36
6.2.1	<i>Faire connaître nos services.....</i>	<i>36</i>
6.2.2	<i>Collaboration avec le milieu</i>	<i>36</i>
6.3	Financement de l'organisme	38
	CONCLUSION	40
	ANNEXES	42

LISTE DES ABREVIATIONS

AGA : Assemblée générale annuelle

ASSS : Agence de la santé et des services sociaux

CA : Conseil d'administration

CAO : Cabane des aînés de l'Outaouais

CEA : Centre d'entraide aux aînés

CSSS : Centre de santé et des services sociaux

FADOQ : Mouvement des aînés du Québec

OMHG : Office municipal d'habitation de Gatineau

PALV : Pertes d'autonomie liées au vieillissement

PSOC : Programme de soutien aux organismes communautaires

PAVRE : Programme des aînés vulnérables et à risque d'exclusion

RANQ : Regroupement des aidants naturels du Québec

SAOQ : Société Alzheimer de l'Outaouais québécois

TCARO : Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais

TROCAO : Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais.

Gatineau, le 6 juin 2011

Aux membres du Centre d'entraide aux aînés

Objet : Avis de convocation à l'Assemblée publique d'information et à l'Assemblée générale annuelle

Vous êtes cordialement invité à l'Assemblée publique d'information suivie de l'Assemblée générale annuelle. La rencontre aura lieu le :

Lundi 20 juin 2011 à 10 h, à la salle Roland Giguère de la Cabane en bois rond, 331, boulevard de la Cité-des-Jeunes à Gatineau, secteur Hull.

Vous avez aussi le privilège, en tant que membre, de proposer une candidature pour un poste d'administrateur ou d'administratrice de votre organisme. Le formulaire de mise en candidature doit parvenir à notre comité de nomination au plus tard le 13 juin prochain.

Nous espérons sincèrement vous compter parmi nous afin d'échanger sur le bilan de nos réalisations.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Christiane Charron

Directrice générale

p. j: Formulaire de mise en candidature

Ordres du jour de l'Assemblée publique d'information et de l'AGA 2011

ORDRE DU JOUR DE LA SÉANCE PUBLIQUE D'INFORMATION

Qui aura lieu le **lundi 20 juin 2011, à 10 h, à la salle Roland Giguère** de la Cabane en bois rond située au 331, boulevard de la Cité-des-Jeunes, à Gatineau, secteur Hull.

- 1- Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue
- 2- Lecture et adoption du procès-verbal de l'Assemblée publique d'information du 14 juin 2010
- 3- Présentation du rapport d'activités 2010-2011
- 4- Présentation du rapport financier 2010-2011
- 5- Questions de l'Assemblée
- 6- Levée de l'Assemblée

Procès-verbal de **l'Assemblée publique d'information** du Centre d'entraide aux aînés tenue le lundi 14 juin 2010 à 11 h, à la salle Roland Giguère de la Cabane en bois rond située au 331, boulevard de la Cité-des-Jeunes, à Gatineau, secteur Hull.

Étaient présents :

NOM	FONCTIONS
Lise Bergeron,	Membre du CA
Jocelyne Ferragne,	Membre du CA
Jacques P. LaMadeleine,	Membre du CA
Michel Mercier,	Membre du CA
Jeannine Renaud St-Louis	Membre du CA
Yves Bisson, Administrateur	Membre du CA
Benoit-Guy Allaire, Administrateur	Membre du CA
Christiane Charron,	Employée et membre du CA
Sonia Brazeau Laurin	Employée
Nicole Laurin	Employée
Christiane Bernard	Employée
Aurel Lévesque	Observateur
Pierre Hébert	Membre du CEA
Lise Fortin	A.N.R.F.
Josée Turcotte	HPO
Luc Leblanc	Observateur
Nathalie Lepage	Centraide Outaouais

1. OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE ET MOT DE BIENVENUE

Après avoir souhaité la bienvenue aux personnes participantes à l'API, madame Lise Bergeron, présidente du conseil d'administration, déclare l'assemblée ouverte.

Il est 10 h 5.

2. PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS 2009-2010

Madame Lise Bergeron présente le rapport d'activités 2009-2010 du conseil d'administration. Chacune des employées présente les activités relatives à ses fonctions. La directrice rapporte les questions touchant l'organisation interne et externe de l'organisme.

3. PRÉSENTATION DU RAPPORT FINANCIER 2009-2010

M. Jacques P. LaMadeleine présente les états financiers vérifiés se terminant le 31 mars 2010. L'année financière se termine par un déficit.

4. QUESTIONS DE L'ASSEMBLÉE

Aucune

5. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

Proposée par : Jacques P. LaMadeleine

Appuyée par : Jocelyne Ferragne

Que la séance soit levée. Il est 10 h 40

Adopté à l'unanimité

Lise Bergeron, Présidente
d'assemblée

Christiane Bernard, Secrétaire

ORDRE DU JOUR DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Qui aura lieu le lundi 20 juin 2011, à 10 h 30, à la salle Roland Giguère de la Cabane en bois rond située au 331, boulevard de la Cité-des-Jeunes, à Gatineau, secteur Hull.

- 1- **Ouverture de l'Assemblée et établissement du quorum**
- 2- **Mot de bienvenue de la Présidente**
- 3- **Nomination d'un président, d'une présidente et d'un secrétaire, d'une secrétaire d'assemblée**
- 4- **Lecture et adoption de l'ordre du jour**
- 5- **Lecture et adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle du 14 juin 2010**
- 6- **Présentation et adoption du rapport annuel 2010-2011**
- 7- **Présentation et adoption des états financiers 2010-2011**
- 8- **Nomination d'une firme de vérificateurs comptables pour l'année financière 2011-2012**
- 9- **Élections**
 - 9.1 Rapport du comité des candidatures
 - 9.2 Choix d'un président ou d'une présidente et d'un secrétaire ou d'une secrétaire d'élection
 - 9.3 Élection des administrateurs et des administratrices
- 10- **Vœux de l'Assemblée**
- 11- **Levée de l'Assemblée**

Procès-verbal de l'**Assemblée générale annuelle** du Centre d'entraide aux aînés tenue le lundi **14 juin 2010** à 10 h, à la salle Roland-Giguère de la Cabane en bois rond située au 331, boulevard de la Cité-des-Jeunes, à Gatineau, secteur Hull.

Étaient présents :

NOM	FONCTIONS
Lise Bergeron, Présidente	Membre du CA
Jacques P. LaMadeleine, Trésorier	Membre du CA
Michel Mercier, Secrétaire	Membre du CA
Jeannine Renaud St-Louis Administratrice	Membre du CA
Jocelyne Ferragne, Vice-présidente	Membre du CA
Yves Bisson, Administrateur	Membre du CA
Benoit-Guy Allaire, Administrateur	Membre du CA
Christiane Charron, Directrice générale	Employée et membre du CA
Nicole Laurin	Employée
Sonia Brazeau Laurin	Employée
Christiane Bernard	Employée
Aurel Lévesque	Observateur
Pierre Hébert	Membre du CEA
Lise Fortin	ANRF
Josée Turcotte	HPO
Luc Leblanc	Observateur
Nathalie Lepage	Centraide Outaouais

1. OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE ET ÉTABLISSEMENT DU QUORUM

Madame Lise Bergeron, présidente du conseil d'administration, constate le quorum et déclare l'assemblée ouverte.

2. MOT DE BIENVENUE DE LA PRÉSIDENTE

Madame Lise Bergeron donne lecture de son message. Elle présente les membres du Conseil d'administration. Elle les remercie très sincèrement du travail fait en cours d'année. Elle souligne également tous les efforts réalisés par le personnel. De plus, elle mentionne l'implication considérable des bénévoles aux divers services offerts par le CEA.

3. NOMINATION D'UN PRÉSIDENT, D'UNE PRÉSIDENTE ET D'UN SECRÉTAIRE, D'UNE SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE

Il est :

Proposé par : Christiane Charron

Appuyé par : Michel Mercier

Que Madame Lise Bergeron agisse comme présidente d'assemblée.

Adopté à l'unanimité

Il est :

Proposé par : Jocelyne Ferragne

Appuyé par : Michel Mercier

Que Madame Christiane Bernard agisse comme secrétaire d'assemblée.

Adopté à l'unanimité

4. LECTURE ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Il est :

Proposé par : Jeannine Renaud St-Louis

Appuyé par : Jacques P. LaMadeleine

Que l'ordre du jour soit adopté tel quel.

Adopté à l'unanimité

5. LECTURE ET ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 16 JUIN 2009

Après lecture, il est :

Proposé par : Jocelyne Ferragne

Appuyé par : Yves Bisson

Que le procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle du 16 juin 2009 soit adopté tel quel.

Adopté à l'unanimité

6. PRÉSENTATION ET ADOPTION DU RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Après la présentation, il est :

Proposé par : Yves Bisson

Appuyé par : Michel Mercier

Que le rapport annuel 2009-2010 soit adopté tel quel.

Adopté à l'unanimité

7. PRÉSENTATION ET ADOPTION DES ÉTATS FINANCIERS 2009-2010

Après la présentation, il est :

Proposé par : Benoit-Guy Allaire

Appuyé par : Pierre Hébert

Que les états financiers 2009-2010 soient adoptés tels que présentés en date du 14 juin 2010.

Adopté à l'unanimité

8. NOMINATION D'UNE FIRME DE VÉRIFICATEURS COMPTABLES POUR L'ANNÉE 2010-2011

Étant satisfait des services de Monsieur Mousseau, Monsieur LaMadeleine suggère qu'on le réembauche pour l'an prochain

Il est proposé que:

Monsieur Pierre Mousseau, c.a., soit mandaté pour la vérification financière 2010-2011.

Proposé par : Jacques P. LaMadeleine

Appuyé par : Jocelyne Ferragne

Adopté à l'unanimité

9. ÉLECTIONS

9.1 Rapport du comité des candidatures

Madame Charron fait le rapport du comité de mise en candidature pour le conseil d'administration.

Cette année, les administrateurs dont les mandats se terminent sont :

Madame Jocelyne Ferragne

Madame Denyse Poirier

Madame Jeannine Renaud St-Louis

Monsieur Yves Bisson

Monsieur Benoit-Guy Allaire

Il y a donc cinq postes à pourvoir. Tous les membres ont reçu leur avis de convocation pour l'Assemblée générale annuelle en date du 14 mai 2010,

accompagné d'un formulaire de mise en candidature. Comme stipulé dans nos règlements généraux, tous ont eu la possibilité de présenter une candidature pour pourvoir à un poste au sein du conseil.

En date du 10 juin 2010, date limite, nous avons reçu les candidatures, en bonne et due forme, des membres sortants du CA qui désirent renouveler leur engagement pour un autre terme de deux ans. Aucune autre candidature n'ayant été reçue, ces membres sortants, dont les noms apparaissent ci-haut, sont élus par acclamation.

Le conseil d'administration est donc complet pour l'année 2010-2011.

9.2 Choix d'un président, d'une présidente d'assemblée et d'un secrétaire d'une secrétaire d'élections

Il n'y a pas d'élections.

9.3 Élection des administrateurs et des administratrices

Il n'y a pas d'élections.

10. VŒUX DE L'ASSEMBLÉE

Monsieur Michel Mercier désire souligner le bon travail que l'équipe du CEA a accompli au cours de l'année 2009-2010.

11. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

Proposé par : Jacques P. LaMadeleine

Appuyé par : Yves Bisson

Que la séance soit levée. Il est 11 h 20.

Adopté à l'unanimité

**Lise Bergeron, Présidente
d'assemblée**

Christiane Bernard, Secrétaire

LE RAPPORT ANNUEL

1. MISSION, OBJECTIFS ET SERVICES

1.1 LA MISSION

Aider et soutenir les personnes âgées du secteur Hull de la Ville de Gatineau en légère perte d'autonomie, vivant à domicile, ainsi que leurs proches, dans le but d'améliorer leur qualité de vie.

1.2 LES OBJECTIFS DE L'ORGANISME

Organiser et offrir des services aux personnes âgées en légère perte d'autonomie, vivant à domicile.

Coordonner et distribuer des services aux familles et aux proches.

Regrouper des membres de la communauté pour réaliser des activités bénévoles dans le milieu.

Collaborer avec d'autres groupes et organismes de la région.

1.3 LES SERVICES

Accueil, orientation et références

Accueillir, orienter et acheminer les demandes vers les ressources appropriées.

Journée d'épicerie

Une occasion de sortir et de choisir ses aliments. C'est aussi l'occasion d'échanger avec d'autres et de se déplacer de façon sécuritaire avec l'aide des bénévoles.

Accompagnement-transport

Permettre aux personnes âgées en légère perte d'autonomie de faire les déplacements essentiels à leur santé en toute sécurité, accompagnées d'un bénévole.

Journées d'activités (hebdomadaires)

Organiser pour les personnes âgées des activités leur permettant de rester actives physiquement, psychologiquement et socialement.

Visites d'amitié

Jumeler un ou une bénévole à une personne âgée isolée afin de favoriser le développement d'un lien d'amitié significatif tout en sécurisant la personne.

Bonjour, comment ça va?

Jumeler un ou une bénévole à une personne âgée au téléphone pour prendre des nouvelles et jaser afin de briser la solitude, créer un lien d'amitié et améliorer la qualité de vie.

Groupe d'entraide

Permettre au proche aidant d'exprimer ses émotions, de mieux s'outiller pour réaliser son rôle et de se protéger pour éviter l'épuisement.

Répit

Accorder un moment de répit aux proches aidants en mettant à leur disposition des accompagnatrices et des accompagnateurs.

Surveillance et encadrement

Permettre au proche aidant de s'absenter en toute confiance durant une période déterminée. Ce service est offert sur une base occasionnelle ou permanente.

Préparation de repas

Ce service consiste à apprêter des repas au domicile de la personne âgée qui en fait la demande.

Entretien ménager

Effectuer des tâches domestiques courantes chez la personne âgée dans le but d'améliorer sa qualité de vie à domicile.

Site Internet

Le site Internet permet de trouver les informations nécessaires sur l'organisme, notamment la mission et les services offerts, ainsi que nos coordonnées.

www.entraideauxaines.ca

Journal d'information (L'Entr'Aidant)

Rend l'information accessible à nos membres sur nos activités, les sujets de santé et les préoccupations des aînés.

2. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE PERSONNEL

2.1 LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Madame Lise BERGERON, Présidente

Madame Jocelyne FERRAGNE, Vice-présidente

Monsieur Jacques P. LAMADELEINE, Trésorier

Monsieur Michel MERCIER, Secrétaire

Madame Denyse POIRIER, Administratrice (jusqu'en novembre 2010)

Madame Jeannine RENAUD ST-LOUIS, Administratrice

Monsieur Yves BISSON, Administrateur

Monsieur Benoit-Guy ALLAIRE, Administrateur

Madame Christiane CHARRON, Directrice générale

Monsieur Léo-Paul Brousseau, Administrateur intérimaire depuis janvier 2011 en remplacement de Mme Poirier



2.2 LES MEMBRES DU PERSONNEL

2.2.1 Permanents

Christiane CHARRON, directrice générale.

Sonia BRAZEAU LAURIN, coordonnatrice des programmes du Jumelage, du Répit et de l'Accompagnement-transport.

Christiane BERNARD, agente de bureau.

2.2.2 Temporaires

Mariétou Diallo, responsable du projet Prévenir pour préserver la santé des proches aidants.

Danièle Messier, agente de bureau.

2.2.3 Contractuels

Jocelyne DESJARDINS, Responsable du Groupe d'entraide.

Julie HAMELIN, comptable.

Pierre MOUSSEAU, vérificateur comptable.

2.2.4 Stagiaires

Cité Collégiale, travail social gérontologie

Marie- Pierre Laberge

Valérie Ryan

Vanessa Trépanier Bigras

Cegep de l'Outaouais, technique d'éducation spécialisée

Sébastien VÉZINA

Université d'Ottawa, Service social

Vanessa Vaugeois

BÉNÉVOLAT ÉTUDIANT

Université d'Ottawa

Programme : Apprentissage par engagement communautaire

Sladjana Vojnovic

Ester Buhandwa

Philippe Hubert

3. MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET RAPPORT ANNUEL

3.1 MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à tous et à toutes,

Mon nom est Lise Bergeron. Je suis présidente du Conseil d'administration depuis quatre ans et à ce titre, je suis heureuse de vous accueillir ce matin à l'Assemblée

générale annuelle du Centre d'entraide aux aînés pour l'année financière 2010-2011.

J'aimerais, en tout premier lieu, vous présenter les membres actuels du Conseil d'administration:

Mme Jocelyne Ferragne, vice-présidente
M. Jacques P. LaMadeleine, trésorier
M. Michel Mercier, secrétaire
Mme Jeannine Renaud St-Louis, administratrice
M. Yves Bisson, administrateur
M. Benoit-Guy Allaire, administrateur
M. Léo-Paul Brousseau, administrateur
Mme Christiane Charron, directrice générale

Il y a eu un seul départ cette année au sein du Conseil d'administration, soit Mme Denyse Poirier. Mme Poirier a œuvré durant plusieurs années au Conseil d'administration en plus de faire du bénévolat au transport ainsi qu'au bureau du Centre. Merci beaucoup Mme Poirier et bonne retraite.

M. Léo-Paul Brousseau a accepté d'être un administrateur au Conseil d'administration. M. Brousseau apporte une très vaste expérience de travail en plus de faire beaucoup de bénévolat au transport. Bienvenue M. Brousseau.

Nous conservons notre directrice générale, Mme Christiane Charron avec qui j'ai eu le privilège de travailler en étroite collaboration depuis son arrivée il y a quatre ans. Mme Charron a toujours fait un excellent travail malgré tous les défis qu'elle a eu à surmonter cette année. Merci Christiane.

Par ailleurs, il y a eu beaucoup de départs et d'arrivées au sein de l'équipe des employées du Centre.

Mme Sonia Brazeau est présentement en congé de maternité et est remplacée de façon temporaire par Mme Christiane Bernard qui fait un excellent travail.

Le poste de Mme Bernard, agente de bureau, est présentement occupé par Mme Danièle Messier qui, par son expérience professionnelle, apporte beaucoup dans l'organisation du travail.

Mme Nicole Laurin nous a quittés au cours de l'année. Nous lui souhaitons bonne chance dans ses futurs projets.

Mme Laurin est remplacée de façon temporaire par Mme Vanessa Vaugeois. Sa débrouillardise et son enthousiasme ont fait que Mme Vaugeois a su s'acquitter de ses tâches de façon remarquable.

Mme Mariétou Diallo est avec nous pour quelques semaines encore. Elle avait été embauchée pour un an, dans le cadre du programme « Prévenir pour préserver la santé des proches aidants ». Mme Diallo a fait un excellent travail. Nous aimerions prolonger son séjour parmi nous mais malheureusement, les fonds ne sont présentement pas disponibles.

Voilà une année remplie de défis et turbulences mais, somme toute, fertile et toujours axée sur le bien-être de nos aînés.

Merci à tous et à toutes pour votre grand sens du travail d'équipe et pour votre dévouement.

3.2 RAPPORT ANNUEL DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de neuf membres, le conseil d'administration s'est réuni à 11 reprises durant l'année 2010-2011, incluant la dernière Assemblée générale annuelle. Nous avons eu des consultations téléphoniques et échangé des courriels, avancement technologique oblige!

Comme le veut maintenant la tradition, les membres du conseil ont participé au kiosque du Salon du mieux vivre (anciennement le Salon des générations) et à la Foire d'automne.

Les membres du conseil, impliqués dans différents comités, ont élaboré trois politiques pour soutenir le travail de nos employées :

- Politique et procédures d'une saine gestion
- Politique sur le harcèlement
- Politique des conditions de travail (dépôt).

Deux de ces politiques ont été adoptées et une est en voie de l'être. Les membres du CA ont également appuyé la direction sur les questions des ressources humaines, du financement, de l'embauche, etc. Notre conseil a été particulièrement actif cette année et nous sommes très satisfaits des résultats de notre travail.

Le rapport annuel décrira plus en détail les activités de l'année.

4. MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est maintenant le temps de faire le bilan de l'année 2010-2011.

D'ores et déjà, nous pouvons dire que l'organisme a satisfait à son mandat d'aider et soutenir les aînés de 65 ans et plus en légère perte d'autonomie. Certains services ont connu un essor, d'autres ont poursuivi leur route. Une question nous guide dans l'accomplissement de nos tâches : Comment pouvons-nous fournir le meilleur accompagnement possible pour nos aînés?

Des défis nous ont accompagnés dont quelques changements dans le personnel et la mise sur pied d'un nouveau service pour les proches aidants. Nous avons travaillé avec ardeur pour les relever.

Vous constaterez, dans les pages qui suivent, les efforts concertés des bénévoles, des accompagnatrices et accompagnateurs et du personnel pour remplir le mandat de l'organisme. Vous découvrirez également l'apport des proches aidants afin que l'on reconnaisse leurs réalités et leurs besoins de soutien.

Bonne lecture!

5. RAPPORT D'ACTIVITÉS

5.1 ACCUEIL, ORIENTATION ET RÉFÉRENCES

L'Accueil est la porte d'entrée de l'organisme. C'est de là que les membres sont dirigés vers les services qu'ils désirent recevoir. De plus, dans l'éventualité d'une demande de service qui excède notre mandat, nous aiguillons les personnes vers les organismes qui peuvent satisfaire à leurs besoins.

Ainsi, en 2010-2011, nous avons dirigé des gens principalement vers les ressources suivantes : Centre des aînés de Gatineau, Centre d'action bénévole de Hull, Société Alzheimer de l'Outaouais Québécois (SAOQ) et Remue-ménage Outaouais.

5.2 ORGANISATION DU BUREAU

Le fort roulement de personnel vécu au cours de la dernière année a exigé un réel effort d'adaptation de la part du personnel en place. Ainsi, il a fallu former de nouvelles employées et modifier la répartition des tâches de certains postes. Nous avons cependant trouvé un réel bénéfice à ces exercices du fait qu'ils ont favorisé une mise à jour des informations, un partage de nouvelles connaissances et le développement d'une synergie favorisant la collaboration.

Les reçus officiels pour fins d'impôt ont fait l'objet d'un nouveau peaufinage en 2010. Le reçu conçu par Mme Bernard et Mme Nicole Laurin présente maintenant une image professionnelle du Centre grâce à sa conception graphique.

5.3 BÉNÉVOLAT

D'avril 2010 à mars 2011, 49 bénévoles ont offert leur disponibilité aux aînés qui bénéficient de nos services. Sans eux, nous n'aurions pu assurer la continuité de plusieurs activités, services et programmes.

En cours d'année, quatre bénévoles en accompagnement-transport nous ont quittés pour différentes raisons. Le nombre de bénévoles effectuant des Visites d'amitié est resté sensiblement le même, soit 13, comparativement à 12 l'année précédente. Le programme de jumelage « Bonjour, comment ça va? » a bénéficié du même nombre de bénévoles que les Visites d'amitié; ceci est dû au fait que des bénévoles ont partagé leur temps entre ces deux programmes.

L'âge de nos membres augmente et s'ensuivent davantage de contraintes (arthrite, altération ou perte de la vision ou de l'audition, blessures causées par des chutes, chirurgies comme l'opération de la cataracte et l'arthroplastie de la hanche ou du genou, début de maladie d'Alzheimer). Ces situations ajoutent à l'attention et à la rigueur que nous devons porter à la sélection des bénévoles. En cours d'année, des interventions ont été effectuées auprès des médias locaux pour sensibiliser la population de l'Outaouais à notre besoin de bénévoles. Nous terminons l'année avec

sensiblement le même nombre de bénévoles qu'au début (3 de moins), ce qui demeure un nombre considérable, mais malheureusement insuffisant pour les besoins des membres que nous servons. Nous devons trouver de nouvelles stratégies pour recruter d'autres bénévoles. Un comité de travail s'est penché sur cette question cette année. Le travail se poursuivra l'an prochain.

5.4. PORTRAIT DES MEMBRES

404 personnes ont eu recours aux services du Centre d'entraide en 2010-2011. Nous avons reçu 74 nouveaux membres. D'autre part, 90 personnes nous ont quittés. Ce mouvement de personnes est habituel au Centre : en majorité, les personnes nous quittent pour des raisons de santé ou de décès, ou parce qu'elles déménagent. Au 31 mars 2011, 314 personnes sont des membres actifs dont 78% de femmes et 22% d'hommes. Le tableau qui suit démontre que 59 % de ces membres ont 80 ans et plus.

Âge	Nombre de personnes	Pourcentage
65 ans à 69	35	11%
70 À 79 ans	94	30%
80 à 89 ans	166	53%
90 ans et plus	19	6%
Total	314	100%

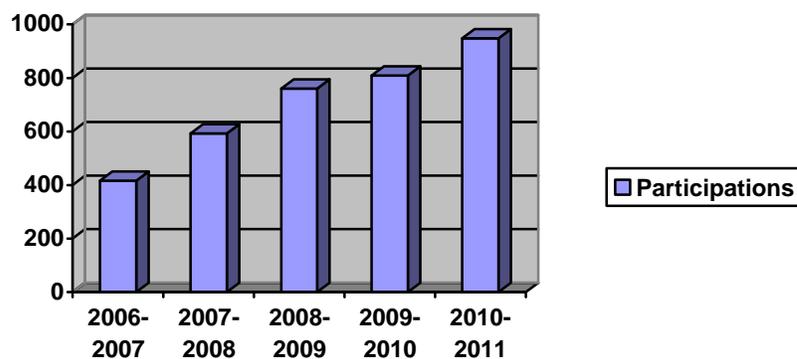
5.5 JOURNÉE D'ÉPICERIE

La journée d'épicerie est toujours un service incontournable pour nos membres. Chaque lundi, la coordonnatrice effectue des appels téléphoniques auprès des membres pour s'enquérir de leur intérêt à faire l'épicerie. La plupart du temps, la coordonnatrice détermine les trajets ainsi que les heures d'embarquement. À quelques reprises, le chauffeur a pris la relève pour établir le trajet. Le mercredi matin, les membres sont cueillis à leur domicile, emmenés à l'épicerie IGA Laflamme

du boul. St-Joseph à Hull et reconduits à leur domicile. Les livraisons sont effectuées par le marchand en après-midi.

Cette activité constitue pour les membres un réel facteur de socialisation et de concrétisation de leur autonomie. Pour plusieurs d'entre eux, la Journée d'épicerie s'est intégrée à leur routine hebdomadaire. L'organisation de la journée ainsi que le transport offert épargnent bien des soucis aux participants. De plus, de savoir qu'une personne est sur place afin d'offrir de l'aide et du soutien apporte la tranquillité d'esprit et un sentiment de sécurité. Au-delà des achats d'épicerie, cette journée permet à ceux et à celles qui en ont le temps d'échanger avec les autres tout en prenant un bon café ou un jus.

D'avril 2010 à mars 2011, une moyenne de 20 membres par semaine ont participé à la Journée d'épicerie, répartis en 4 ou 5 groupes au cours de la journée. 77 membres ont effectué 948 épiceries; cela représente une augmentation de 139 participants par rapport à l'année dernière. En fait, depuis 2006, le nombre de participants augmente significativement comme l'illustre le graphique ci-dessous.



Nous tenons à remercier les bénévoles qui rendent cette journée possible et tout particulièrement Michel Mercier, le chauffeur en titre, son remplaçant habituel, André Désormeaux, et Yves Bisson, chauffeur occasionnel.

5.6 JOURNÉE D'ACTIVITÉS

Au cours de l'année 2010-2011, la Journée d'activités a eu lieu toutes les semaines, de 9 h 30 à 14 h, au local qui nous est réservé par l'OMHG au 40 Vaudreuil. Le transport est assuré par des bénévoles.

Au cours d'une même journée, une variété d'activités sont proposées : activités créatives et artistiques, activités physiques, jeux cognitifs, jeux de divertissement et de société. Un dîner complet (incluant soupe, repas et dessert) préparé par la cuisine du CHVO de Hull est servi. À noter qu'en janvier, plusieurs membres ont exprimé leur insatisfaction par rapport au repas offert. Plusieurs ont préféré apporter leur lunch et pour les autres, la coordonnatrice a dû effectuer des achats de repas à l'épicerie. À quelques occasions, les participants ont mangé dans un restaurant de leur choix.

Il y a eu 232 participations à la journée d'activités, ce qui représente une diminution de 56 par rapport à l'année dernière. Nous avons perdu plusieurs membres pour cause de maladie, de déménagement, de décès. De plus, il a été difficile de recruter de nouvelles personnes.

La coordonnatrice de la journée d'activités, Nicole Laurin, qui a quitté en février, a été remplacée par Vanessa Vaugeois la semaine suivante. Cette dernière n'a pas bénéficié du temps nécessaire pour effectuer une recherche de bénévoles afin de l'aider pour la journée d'activités. Elle a donc dû s'adapter très rapidement à la dynamique du groupe comptant des personnes dont la moyenne d'âge se situe à près de 80 ans et dont les intérêts sont variés. Elle a pu constater la difficulté d'organisation de cette journée sans aide. Cette situation, de même que l'achat des repas, devront être revus avant la reprise de la nouvelle saison d'activités en septembre prochain.

5.7 ACCOMPAGNEMENT – TRANSPORT

Dans toutes les régions du Québec, la situation des aînés a grandement évolué au cours des 20 dernières années. L'augmentation du nombre de personnes âgées dans la population est plus marquée dans des milieux urbains tels que Gatineau. Notre organisme a été à même de le constater en raison de l'accroissement des adhésions (passant de 280 en 2008-2009 à 320 en 2010-2011) et, plus particulièrement, de la hausse des demandes pour l'accompagnement-transport, qui sont passées de 1258 en 2008-2009 à 1300 en 2010-2011.

Encore cette année, ce service demeure le plus demandé par nos membres. Grâce à la disponibilité et à l'intégrité de nos bénévoles, nous avons maintenu une très bonne qualité de service. En fait, seulement 19 demandes de transports médicaux ont dû être annulées en raison d'un manque de bénévoles.

Les commentaires recueillis auprès des membres accompagnés démontrent une réelle appréciation du service d'Accompagnement-transport. Les membres

connaissent bien le service, effectuent leurs réservations à l'avance dans la mesure du possible et sont ponctuels lorsque les accompagnateurs se présentent.

En janvier 2011, nous avons envoyé des reçus à nos membres âgés de 70 ans et plus ayant bénéficié de l'Accompagnement-transport afin qu'ils puissent se prévaloir du Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée.

Au cours de l'année, deux rencontres avec les bénévoles de l'Accompagnement-transport ont eu lieu. L'objectif était de les soutenir dans leur travail d'accompagnement.

Enfin, nous avons terminé la période 2010-2011 avec un nombre égal de bénévoles avec lesquels nous avons commencé l'année, soit 21. Nous devons les remercier chaleureusement, car ils ont fait montre de vigilance, d'écoute, et ont su ajuster la prestation de leurs services aux besoins des membres.. Nous soulignons également le travail de la coordonnatrice, Sonia Brazeau Laurin, ainsi que de la coordonnatrice intérimaire, Christiane Bernard, pour le suivi régulier et l'attention portée aux commentaires des accompagnateurs ainsi que des membres eux-mêmes.

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de membres	280	335	320
Nombre de transports	1258	1450	1300
Kilométrage	33 274	46 392	41 450
Nombre d'heures	2 209	2 23 7	2 520 *

**Le nombre d'heures plus important que les années précédentes se justifie par :*

- *Temps d'attente plus long des bénévoles lors des rendez-vous médicaux.*
- *Augmentation des traitements spécialisés (radiothérapie, chimiothérapie, etc.) plusieurs fois par semaine.*

5.8 PROGRAMME DE JUMELAGE

Le Programme de jumelage regroupe les volets suivants :

- Les Visites d'amitié
- Bonjour, comment ça va?
- L'Épicerie en route

Un mot d'abord sur ce dernier volet. Son maintien est assuré par quatre bénévoles qui ont participé au projet pour accompagner quatre membres à l'épicerie. Cependant, comme la majorité de nos membres sont en mesure d'effectuer leurs achats sans la présence constante d'un bénévole à leur côté, ils sont inscrits au programme de la Journée d'épicerie. Nous maintenons quand même ce volet actif pour la prochaine année car l'état de santé de certains de nos membres laisse croire que le volet Épicerie en route sera plus utilisé. Cependant, le défi sera de trouver des bénévoles pour ce type d'accompagnement.

Le programme de Jumelage a répondu à 27 membres au cours de l'année. Certains jumelages sont actifs depuis cinq ans, mais en moyenne, la durée est de deux ans, considérant l'âge de nos membres.

Le tableau qui suit reflète les heures effectuées par nos bénévoles au cours des trois dernières années :

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Visites d'amitié	338 heures	214 heures	250 heures
Bccv	247 heures	229 heures	283 heures
TOTAL HEURES	775 heures	530 heures	670 heures

On peut noter une nette augmentation du temps consacré cette année par nos bénévoles. En moyenne, 2 à 3 heures par semaine sont dédiées aux visites d'amitié et aux téléphones Bccv. En général, les appels sont effectués une fois par semaine et la période de temps consacrée à ce volet est allongée si la visite d'amitié n'a pu se concrétiser.

Les demandes de visites d'amitié sont majoritairement exprimées par les femmes qui n'hésitent pas à recourir à ce moyen pour contrer la solitude. Nous recevons

également des demandes de proches aidants pour visiter des personnes souffrant de pertes cognitives, mais ne pouvons malheureusement accéder à ces demandes, nos bénévoles n'étant pas qualifiés pour ce type d'intervention. Le but des visites d'amitié est strictement de socialiser avec les aînés pour minimiser les effets de la solitude et de maintenir le lien avec l'extérieur.

5.9 PROGRAMME DE RÉPIT

Le programme de répit se définit en quatre services :

- Surveillance et encadrement
- Entretien ménager
- Préparation des repas
- Groupe d'entraide

Nous constatons cette année une hausse de 75% de membres inscrits au programme comparativement à 2008-2009, mais en même temps une baisse du service *Surveillance et encadrement* au profit de celui d'*Entretien ménager*. Cette diminution est dû au fait que, vraisemblablement en raison du vieillissement de notre population, la surveillance et l'encadrement exigent de plus en plus une compétence spécialisée que nos accompagnatrices n'ont pas, ce qui nous a empêché de satisfaire à la demande relative à ce volet. Par ailleurs, il y a eu une augmentation du temps consacré à l'entretien ménager.

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de membres participants	40	57	70
Nombre de demandes de répit	1164	1400	726
Heures de répit	3935	5093	4444

La préparation des repas à domicile a été peu utilisée cette année encore. Une révision de ses objectifs et de son mode de fonctionnement devra être effectuée dans les mois à venir. Le peu de demandes reçues a difficilement été comblé faute de personnes accompagnatrices pour ce service.

Nous pouvons également comptabiliser deux rencontres avec les accompagnatrices. Lors de la dernière réunion, les bénévoles en visites d'amitié ont été invités à se joindre au groupe. Cette formule s'est avérée fort intéressante pour les deux groupes de personnes. Les participantes nous ont souligné leur intérêt pour la mise

en place de telles rencontres tous les deux mois car elles permettent d'échanger et de faire ressortir les difficultés éprouvées lors des rencontres avec les aînés et de trouver des trucs et des pistes de solutions..

Nos 30 accompagnatrices ont pu desservir nos membres cette année et répondre à un nombre important de demandes. Nous éprouvons cependant un problème de recrutement de candidats. En effet, les personnes qui répondent à notre publicité, à la radio et principalement sur Canal Vox, interprètent l'information comme étant une offre emploi, le CEA étant l'employeur. Or, le CEA sert tout simplement d'intermédiaire entre le travailleur autonome et nos membres et n'agit en aucun moment à titre d'employeur. Bien que nous tentions de diffuser notre publicité le plus clairement possible, il n'en reste pas moins que la plupart des personnes intéressées ont de la difficulté à interpréter correctement cette nuance. Nous devons certainement nous pencher à nouveau sur notre mode de recrutement.

Pour ce qui est du Groupe d'entraide, rappelons-nous qu'il a pris naissance au début de l'année 2000 et vise le support aux proches aidants. La fréquence des rencontres est d'une fois par mois. Cette année, 8 rencontres ont eu lieu avec 19 participations. Le manque de visibilité du groupe, le moment des rencontres et le manque de sensibilisation aux réalités des proches aidants peuvent, en partie, expliquer le peu de participation. Le programme de sensibilisation pourra mieux nous informer sur les besoins des proches aidants. Nous nous arrêterons sur cette question dans la prochaine année.

5.10 PROJET : PRÉVENIR POUR PRÉSERVER LA SANTÉ DES PROCHES AIDANTS

Le projet en quelques chiffres :

Sessions organisées	Participation	Trousses d'information distribuées
12	187	230

Les objectifs principaux de ce projet étaient de :

- faire connaître la réalité des proches aidants.
- permettre aux proches aidants de s'outiller face aux risques de stress et d'épuisement.

- soutenir les proches aidants en leur faisant connaître les ressources existantes.

Nous pensons avoir atteint ces objectifs et contribué à la prévention de l'épuisement chez les proches aidants.

Soulignons que la ville de Gatineau ne compte aucun organisme dédié uniquement aux proches aidants. Seuls quelques organismes communautaires ont des sections qui leurs sont dévolues.

De plus, nous avons été confrontés à un choix à faire face à la délimitation du territoire. En effet, les services du CEA desservent normalement le secteur Hull de la Ville. Toutefois, en raison du manque de ressources au niveau municipal, il nous est apparu préférable de combler un vide en étendant notre action à la ville de Gatineau pour ce qui est des proches aidants.

Nous avons ciblé les organismes susceptibles de joindre des proches aidants. Ainsi nous avons contacté les associations regroupant des aînés et les associations féminines puisque la majorité des proches aidants sont des femmes.

Dans l'ensemble, toutes les sessions que nous avons organisées ont remporté un franc succès. Les fiches d'évaluation reflètent largement l'intérêt des participantes pour les sessions ainsi que, par la même occasion, pour les rencontres d'autres proches aidantes avec qui elles partagent leurs vécus. Beaucoup prennent conscience de l'ampleur de leur tâche, mais aussi du fait qu'elles ne sont pas seules.

Notons qu'actuellement les personnes participantes sont autant des intervenantes sociales que des proches aidantes.

La trousse de renseignements qui leur a été offerte est beaucoup appréciée car elle constitue pour plusieurs de ces personnes une trousse de départ.

Il nous apparaît important de maintenir le projet au-delà de la présente subvention et de poursuivre notre action de sensibilisation.

Les divers contacts que nous avons eus avec des organismes ayant une expérience antérieure à la nôtre, nous ont tous stipulé que l'information et la sensibilisation des proches aidants se mènent sur le long terme. En effet, les organismes auxquels nous avons offert des sessions font généralement état de leur intérêt longtemps après le premier contact, ce qui confirme que la sensibilisation est un travail de longue haleine.

De plus, de nombreux proches aidants nous font part de leur souhait de voir une suite à cette sensibilisation, notamment par la mise en place d'ateliers thématiques, ainsi que de plus d'actions à leur intention permettant de briser leur isolement.

Une des priorités majeures du CEA est donc d'assurer la continuité de la sensibilisation pour joindre le maximum de personnes et de s'impliquer davantage dans la prévention de l'épuisement chez le proche aidant en optimisant les services offerts.

6. LA VIE ASSOCIATIVE

Comment définir la santé d'un organisme communautaire?

Par son organisation interne.

L'organisme réalise-t-il sa mission de façon convenable? Est-ce que les membres de l'organisme, les bénévoles, les membres du CA, les employées sont satisfaits de son fonctionnement?

Par sa présence dans le milieu.

Est-ce qu'il répond aux besoins de sa communauté et des personnes qu'il veut servir? Fait-il partie d'un ensemble plus grand d'organismes et de citoyens, citoyennes qui travaillent au mieux-être de sa population et, dans le cas du CEA, à celui des aînés et de leurs proches?

Par sa saine gestion financière.

Les actions menées par l'organisme sont-elles en adéquation avec les ressources financières dont il dispose? Comment mieux pourvoir aux besoins des personnes qu'il désire servir? Ses ressources sont-elles bien utilisées? Quelles stratégies utilise-t-il pour satisfaire ses besoins financiers?

Nous vous présentons maintenant le bilan 2010-2011 de la vie associative du Centre d'entraide aux aînés.

6.1 L'ORGANISATION INTERNE

6.1.1 Les services aux membres

Pour remplir concrètement son mandat, une organisation se doit d'abord d'être à l'écoute de la population qu'elle dessert. Nous l'avons vu dans les pages précédentes, les personnes qui utilisent nos services se situent principalement dans les groupes d'âge de plus de 80 ans et ensuite, dans ceux de plus de 70 ans. Cela confirme une tendance qui s'est amorcée depuis quelques années. La population à laquelle nous offrons des services passe de façon marquée de la légère perte d'autonomie aux pertes plus importantes. Les causes principales de leur cessation de service sont des maladies qui les empêchent de vaquer à leurs occupations quotidiennes, le déménagement dans des résidences qui leur offriront certains soins de base et les décès.

Des demandes qui se diversifient depuis quelques années :

- Demandes d'accompagnements pour des traitements spécifiques : physiothérapie, traitements d'hydrothérapie, chimio, etc. qui demandent une mobilisation plus grande des bénévoles (plus de transports et d'une durée plus longue).
- Demandes d'accompagnements pour des activités ou services offerts par la Piéta, la Maison Fleur-Ange, la Ressource (ces activités sont hebdomadaires ou bihebdomadaires).
- Demandes de répit de la part des aidants naturels : accompagnement-surveillance pour leurs parents qui vivent des pertes cognitives à défaut de services suffisants dans la communauté.
- Des demandes d'accompagnements pour visiter le conjoint, la conjointe à l'hôpital.
- Des demandes pour de l'accompagnement pour des services médicaux à Montréal.
- Des demandes pour le grand ménage ainsi que les travaux extérieurs (ex. : pelletage, tonte de gazon) et l'aide pour le déménagement.

Nous atteignons rapidement nos limites d'intervention par rapport aux besoins croissants que nous rencontrons. Il est tout de même primordial d'y trouver une réponse afin de maintenir les personnes âgées à domicile.

Les besoins des proches aidants :

Durant l'année 2010-2011, nous avons déployé beaucoup d'énergie afin de mieux rejoindre les proches des aînés. Pour beaucoup de personnes âgées, leur maintien à domicile est facilité par les personnes qui les entourent lesquelles, soulignons-le, sont souvent des aînées elles-mêmes.

Ainsi, plusieurs de nos services allègent le recours à un proche tout en favorisant l'autonomie des personnes âgées. L'Accompagnement-transport, la Journée d'épicerie et le Répit ménage en sont des exemples. Les services directs qui sont offerts aux proches aidants sont le Répit « encadrement-surveillance » et le Groupe de soutien.

Le CEA est allé vers la communauté afin de sensibiliser la population sur les réalités des proches aidants et sur les services dont ils disposent. Ce projet a vu le jour grâce au constat réalisé par les membres du groupe de soutien qui arrivaient difficilement à recruter de nouvelles personnes. Trop souvent, les proches d'un aîné ne s'identifient pas comme tels et ne voient pas le soutien dont ils pourraient bénéficier. La sensibilisation réalisée confirme la méconnaissance des services en place et la difficulté à aller chercher de l'aide.

Nous sommes très fiers de cette dernière réalisation : d'avoir été à l'écoute. Il nous apparaît nécessaire de poursuivre cette sensibilisation qui doit être faite non seulement à la population en général, mais également auprès des organismes du milieu.

Participation à la vie de l'organisme : des bénévoles actifs et une équipe dynamique

Les services rendus par l'organisme sont soutenus par une équipe de bénévoles et par le personnel en place. Leur implication ne s'arrête pas là. La participation à l'organisation interne est une part très importante de la vie de l'organisation. Voici la contribution des personnes qui s'engagent au Centre :

- Un comité de sélection pour l'embauche d'une agente de bureau a été mis sur pied. Deux bénévoles y ont participé.
- Le comité sur le bénévolat a poursuivi son travail. Trois bénévoles ont participé aux travaux, en plus de l'équipe de travail. Une planification à long terme a émergé afin de mieux recruter et de maintenir notre équipe de bénévoles. Pour la prochaine année, deux autres bénévoles se joindront à ce comité afin de mettre en œuvre le plan proposé.
- Les participantes du groupe d'entraide et l'animatrice du groupe ont offert leur temps pour participer au projet « **Prévenir pour préserver la santé des proches aidants** ». Leur apport a été déterminant dans l'élaboration du dossier, mais également dans l'animation des ateliers qui furent très appréciés par la population.

Rappelons que la vitalité du Centre en grande partie dû au soutien du conseil d'administration qui a fourni un travail inestimable dans de nombreux dossiers. Et d'autre part, par l'équipe de travail qui a su appuyer et guider cette vie associative.

6.1.2 Les ressources humaines

Le personnel

Cette année encore, nous avons composé avec des mouvements de personnel qui ont exigé des ajustements au quotidien : un départ, un congé temporaire, un remplacement de poste difficile à combler. Grâce à une subvention d'une durée de 12 mois, nous avons pu embaucher une coordonnatrice de projet. Ce besoin est clairement démontré que ce service, destiné aux proches aidants, est nécessaire à long terme. La recherche intensive de financement pour cette ressource est effectuée; nous n'aurons les réponses qu'au cours de la prochaine année financière.

L'équipe de travail régulière se compose de quatre personnes, le besoin de l'organisme pour répondre à sa mission est de cinq employés. Le manque de ressources humaines et la difficulté de se constituer une équipe stable est le lot de plusieurs organisations communautaires. Depuis plusieurs années, le CEA est confronté à un grand roulement de personnel. Il devient alors difficile de consolider et de développer les services à la population dans de telles conditions. Le défi est grand pour l'organisation quand les ressources à sa disposition sont restreintes.

Malgré les difficultés, il est essentiel de souligner ici les indéniables qualités que les personnes en place, tant les recrues que les plus expérimentées, ont démontrées : leur esprit d'initiative, leur capacité d'adaptation, leur polyvalence, leur souci du travail bien accompli ainsi que leur dévouement.

La formation

Bien que notre mandat implique de travailler avec des personnes âgées éprouvant de légères pertes d'autonomie, leurs besoins se diversifient et se complexifient. L'appui aux personnes qui les accompagnent devient ici de plus en plus important. La formation continue devrait être accessible pour l'ensemble des personnes qui interviennent au CEA. Actuellement, il n'est possible de fournir des outils d'apprentissage que par des subventions à court terme.

En 2010-2011 nous avons pu mettre l'accent sur la formation en grande partie grâce au soutien du programme *Nouveaux horizons pour les aînés*. Les bénévoles, les accompagnateurs-accompagnatrices, les aidantes d'un aîné ainsi que le personnel du Centre ont bénéficié des formations suivantes :

Formations	Nombre de personnes	Nombre d'heures
Comprendre et bien accompagner la personne atteinte de la maladie d'Alzheimer afin de lui offrir une meilleure qualité de vie	20	7
Techniques de négociation	2	6
Gestion des bénévoles	1	6
Programme de reconnaissance des expériences de bénévolat	1	6
Comment prendre soin de ses émotions dans l'accompagnement d'un aîné	8	4
Aider sans s'épuiser	6	6
RCR et premiers soins (bénévoles)	14	7
SOS ABUS	1	6
La collecte de fonds	1	6
Session d'information sur les formulaires de bienfaisance	1	3
Réanimation cardio-respiratoire (RCR)	2	14
TOTAL :	57	71

6.2 PRÉSENCE DANS LE MILIEU

6.2.1 *Faire connaître nos services*

Afin de répondre adéquatement aux aînés de notre communauté, la visibilité du Centre ainsi que la collaboration avec divers organismes s'avèrent nécessaires. Voici un résumé des activités menées par le CEA :

- Nous avons réalisé 3 kiosques d'information :
 - aux Galeries de Hull : 2 jours
 - au Salon du mieux vivre : 3 jours
 - à la Foire d'automne : 1 jour
- Nous avons présenté nos services :
 - aux responsables des services de maintien à domicile du CSSS de Gatineau;
 - à deux infirmières responsables de l'urgence à l'Hôpital de Hull;
 - aux résidents de la résidence Frontenac du secteur Hull;
 - au Development Research Centre pour la campagne de Centraide;
 - aux résidents des édifices de l'OMHG du secteur Hull.
- De plus nous publicisons nos services dans le programme Culture et Loisirs de la Ville de Gatineau, dans les différents journaux et sur le canal Vox Outaouais.

6.2.2 *Collaboration avec le milieu*

- Cette année encore, nous avons collaboré avec l'OMHG afin d'offrir la Journée d'épicerie aux personnes qui logent dans les habitations à prix modiques. Bien que cette collaboration ait encouragé quelques personnes à se joindre à nous, l'OMHG s'est vu contrainte de faire des coupures dans certains services, dont l'entente pour l'épicerie. Malgré cette coupure, des personnes inscrites sont demeurées avec nous.
- Une rencontre d'échange d'informations a été organisée avec le Centre d'action bénévole de Gatineau sur les services suivants :
 - Le Carrefour d'information aux aînés (CAB-G)
 - Le projet de sensibilisation pour les proches aidants (CEA)

Ce partage a permis de mieux collaborer sur la question des crédits d'impôts et sur les références pour les proches aidants.

- Finalement, une collaboration avec les établissements scolaires permet au CEA de recevoir des stagiaires qui contribuent à l'enrichissement des services. Ainsi, cette année, nous avons reçu trois étudiantes de la Cité Collégiale, un étudiant du Cegep de l'Outaouais. De plus, nous avons participé au programme d'**Apprentissage par engagement communautaire** de l'Université d'Ottawa, 3 étudiants ont fait du bénévolat, à la Journée d'activités et sur le comité bénévolat. Un merci tout spécial à toutes ces personnes qui ont offert leur temps au CEA.
- Afin d'enrichir les services rendus aux proches aidants, nous avons adhéré au Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)

De façon plus globale, le CEA s'engage dans la communauté pour soutenir différentes actions qui concernent les aînés.

- Nous avons poursuivi notre implication avec le Centre des aînés de Gatineau au sein du comité du Programme des aînés vulnérables et à risque d'exclusion (**PAVRE**).
- La **Foire d'automne** qui s'organise maintenant autour de la **Journée internationale des aînés** connaît toujours un vif succès. Le CEA, avec les organismes de la Cabane en bois rond, désirent poursuivre cette heureuse collaboration sous l'initiative des Habitations Partagées de l'Outaouais.
- À titre de locataire à la Cabane en bois rond, le CEA fait partie du comité des organismes de la Cabane. Cette année, le Centre a appuyé les démarches de la Cabane des aînés de l'Outaouais (CAO), organisme gestionnaire de l'édifice. Ce soutien concernait des démarches pour assurer l'entretien et la survie, à long terme, de l'édifice. Chaque semaine, un nombre appréciable d'aînés (plus de 1 000) s'y réunissent.
- Nous avons participé aux rencontres de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais (TCARO).

- La Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO) a travaillé sur deux dossiers majeurs pour les organismes communautaires. Le premier est le projet de convention de soutien financier 2011-2014 dans le cadre du financement en soutien à la mission globale des organismes communautaires œuvrant dans le secteur de la santé et des services sociaux. Le deuxième concerne la négociation avec l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (ASSSO) sur les argents neufs à distribuer aux organismes recevant des subventions du programme de soutien aux PSOC. Nous avons participé aux rencontres concernant ces dossiers.

Nous devons poursuivre le travail de visibilité, car trop d'aînés et de proches aidants ne nous connaissent pas comme organisme. La collaboration avec nos partenaires associatifs et institutionnels demeure plus qu'essentielle pour rester attentifs aux besoins de la population que nous desservons. Ces défis sont permanents et nous demandent de faire preuve d'écoute et d'ingéniosité afin d'y trouver des solutions.

6.3 FINANCEMENT DE L'ORGANISME

Les principales sources de financement de l'organisme sont :

- Agence de santé et de services sociaux, programme PSOC
- Centraide Outaouais
- *Du cœur à l'action pour les aînés* (Ministère de la famille et des aînés)
- Caisse Desjardins de Hull (Soutien à la Journée d'épicerie)
- Ville de Gatineau, service des loisirs, des sports et de la vie communautaire (impression de document)
- Office municipal d'habitation de Gatineau (soutien financier et accès à une salle pour la Journée d'activités)
- L'université d'Ottawa (supervision de stage)
- Nos membres

Malgré l'aide essentielle offerte par nos bailleurs de fonds, le financement que reçoit le CEA ne répond pas à l'ensemble des besoins de l'organisation pour qu'elle puisse

remplir sa mission. Selon la démarche identitaire entreprise avec l'Agence de la santé et des services sociaux en 2007, le CEA devrait recevoir 263 866\$. Outre les projets ponctuels, l'organisme reçoit plus ou moins 205 000\$ par année de ces partenaires de longues dates ; il y a donc un manque à gagner de près de 60 000\$ annuellement. Ces fonds nous permettraient de consolider les programmes en place, de mieux répondre à la population que nous desservons et d'ajouter une ressource supplémentaire pour assurer le fonctionnement optimal de notre Centre.

Le défi d'un financement adéquat reste d'actualité. Les efforts pour y arriver vont se poursuivre dans la prochaine année.

CONCLUSION

Nous sommes satisfaits du travail réalisé au cours de l'année 2010-2011. Malgré les fréquents mouvements de personnel et un budget restreint, nous avons su mener à bien les activités régulières et dans certains cas, favoriser une plus grande participation des membres.

Tout ce travail est réalisé avec l'apport concerté de nombreuses personnes. Nous tenons à remercier les bénévoles pour leur dévouement, leur sens des responsabilités, leur souci de bien répondre aux besoins des aînés. Encore une fois, il est important de souligner que sans vous, le Centre n'existerait pas.

Un nouveau type de bénévolat a vu le jour au CEA en 2010-2011; il touche la sensibilisation de la population sur les réalités des proches aidants. Un merci particulier pour votre contribution à un si beau projet. Votre cœur, votre compréhension des réalités des aidants et des aînés ainsi que votre désir de transmettre votre savoir a donné une impulsion à un projet que nous désirons poursuivre au cours des prochaines années.

Concernant l'organisation interne, un travail moins visible, mais tout aussi essentiel pour soutenir les personnes qui y œuvrent a abouti à la mise en application de politiques qui facilitent le fonctionnement organisationnel. En plus, une proposition de mise en œuvre d'un plan de travail pour les prochaines années a été soumise. Il faut souligner l'investissement remarquable des membres du conseil pour concrétiser ce travail.

Rappelons que le mandat du Centre est de soutenir les aînés en légère perte d'autonomie et de les aider à vivre le plus longtemps possible à domicile. Avec l'appui de leurs proches et des organismes de la communauté, ils arrivent à demeurer dans leurs résidences. Par contre, le vieillissement de la population entraîne l'émergence de nouveaux besoins et parfois de demandes d'appui supplémentaires. La communauté doit évoluer avec ces changements et comme organisme nous devons poursuivre notre réflexion sur la question suivante : De quelle manière pouvons-nous offrir le meilleur accompagnement possible pour nos aînés? De nouveaux défis que nous aurons à relever collectivement nous attendent.

LES OBJECTIFS DE L'ANNÉE 2011-2012

Maintenir et développer les services aux membres

- Réaliser une planification stratégique pour l'ensemble des services offerts par le CEA.

Assurer une présence dans le milieu

- Augmenter notre implication dans la communauté dans les instances qui s'adressent aux questions concernant les aînés.
- Participer à l'élaboration d'une concertation pour les proches aidants dans la région de l'Outaouais.

Maintenir/augmenter le financement

- Mettre sur pied un comité des finances afin d'assister le trésorier dans la bonne tenue des finances de l'organisme et pour développer différentes stratégies de financement.

Assurer la gestion des ressources humaines

- Revoir l'ensemble des tâches et responsabilités des postes afin de s'assurer d'une efficacité optimale du travail à accomplir.
- Poursuivre nos démarches en vue d'offrir de la formation continue pour l'ensemble des personnes qui œuvrent au CEA (bénévoles, accompagnatrices/accompagnateurs, personnel).
- Bonifier la participation de bénévoles en augmentant leur nombre et en les impliquant dans la vie associative.

Améliorer l'ensemble des activités administratives des services

- Se prévaloir de nouveaux équipements informatiques afin de fonctionner efficacement en réseau.
- Revoir le système de classement pour faciliter le travail du personnel.

ANNEXE

COLLABORATION AVEC LES RESSOURCES DU MILIEU

Sans l'apport concerté d'une multitude d'intervenants, nous ne pourrions mener nos actions auprès des aînés. Nos collaborateurs principaux sont :

Académie des retraités de l'Outaouais	Commission des normes du travail
Agence de la Santé et des services sociaux	CSSSG-CLSC de Hull
Association lavalloise des personnes aidantes	Emploi Québec
Cabane des aînés de l'Outaouais	Fondation pour les aînés de l'Outaouais
Centraide Outaouais	La Cité Collégiale
Centre ACCES d'Aylmer	La Piéta
Centre d'action bénévole de Gatineau	Les Habitations partagées de l'Outaouais
Centre d'action bénévole de Hull	Ministère du Revenu du Québec (dans le cadre du programme de Répit.)
Centre des aînés de Gatineau	Office municipal d'habitation de Gatineau
Centre des générations de la Vallée de la Lièvre	Réseau-FADOQ
CHSLD de Hull	Société Alzheimer de l'Outaouais Québécois
Collège de l'Outaouais	Université d'Ottawa
Commission de la santé et de la sécurité au travail	Ville de Gatineau