

# TABLE DES MATIÈRES

Liste des abréviations .....	3
Avis de convocation .....	4
Ordre du jour de l'assemblée générale annuelle du 18 juin 2012 .....	5
<b>1. MISSION, OBJECTIFS ET SERVICES</b>	
1.1 Vision, mission et valeurs .....	12
1.2 Priorités stratégiques .....	12
1.3 Les services .....	13
<b>2. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE PERSONNEL</b>	
2.1 Les membres du conseil d'administration .....	15
2.2 Les membres du personnel .....	16
2.2.1 Permanents .....	16
2.2.2 Temporaires.....	16
2.2.3 Contractuels .....	16
2.2.4 Stagiaires et bénévolat étudiant .....	17
<b>3. MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE RAPPORT ANNUEL</b>	
3.1 Message de la présidente .....	18
3.2 Rapport annuel du conseil d'administration .....	19
<b>4. RAPPORT D'ACTIVITÉS</b>	
4.1 Accueil, orientation et références, et organisation du bureau.....	20
4.2 Portrait des membres.....	21

4.3	La communication avec les membres .....	22
4.4	Bénévolat .....	24
4.5	Accompagnement-transport .....	26
4.6	Programme de jumelage.....	28
4.7	Programme de répit .....	30
4.8	Journée d'épicerie .....	33
4.9	Journée d'activités.....	34
4.10	Prévenir pour préserver la santé des proches aidants.....	35
<b>5.</b>	<b>LA VIE ASSOCIATIVE</b>	
5.1	La réponse au besoin des membres .....	40
5.2	Une participation active des bénévoles à l'organisation.....	41
5.3	Le personnel.....	42
5.4	La formation .....	42
<b>6.</b>	<b>PRÉSENCE DANS LE MILIEU</b>	
6.1	Faire connaître nos services .....	44
6.2	Collaboration avec le milieu .....	44
<b>7.</b>	<b>LE FINANCEMENT DE L'ORGANISME .....</b>	<b>47</b>
	<b>CONCLUSION .....</b>	<b>49</b>
	<b>CADRE STRATÉGIQUE 2013-2014 .....</b>	<b>51</b>
	<b>ÉTATS FINANCIERS .....</b>	
	<b>ANNEXES .....</b>	<b>52</b>

## LISTE DES ABRÉVIATIONS

AGA : Assemblée générale annuelle

AQDR : Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées

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

CRÉO : Conférence régionale des élus de l'Outaouais

CSSS : Centre de santé et des services sociaux

CSSSG : Centre de santé et des services sociaux de Gatineau

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

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 3 juin 2013

**Aux membres du Centre d'entraide aux aînés**

**Objet : Avis de convocation à l'Assemblée générale annuelle**

Vous êtes cordialement invité(e) à l'Assemblée générale annuelle. La rencontre aura lieu le lundi, **17 juin 2013 à 10 h, à la salle du Foyer** de la Cabane en bois rond, 331, boulevard de la Cité-des-Jeunes à Gatineau.

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.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Christiane Charron  
Directrice générale

p. j. : Formulaire de mise en candidature  
Ordre du jour de l'Assemblée générale 2013

## ORDRE DU JOUR DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Qui aura lieu le lundi **17 juin 2013, à 10 h, à la salle du Foyer** 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 vérification du quorum
- 2- Mot de bienvenue de la Présidente
- 3- Nomination d'un président ou d'une présidente et d'un secrétaire ou 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 18 juin 2012
- 6- Présentation et adoption du rapport annuel 2012-2013
- 7- Présentation et adoption des états financiers 2012-2013
- 8- Nomination d'une firme de vérificateurs comptables pour l'année financière 2013-2014
- 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 18 juin 2012 à 10 h, à la salle du Foyer de la Cabane en Bois rond située au 331, boulevard de la Cité-des-Jeunes, à Gatineau, secteur Hull.

Étaient présents et présentes :

<b>NOM</b>	<b>PROVENANCE</b>
Benoit Guy Allaire	Membre du CA
Lise Bergeron,	Membre du CA
Christiane Bernard	Employée
Yves Bisson	Membre du CA
Sonia Brazeau Laurin	Employée
Léo-Paul Brousseau	Membre du CA
Christiane Charron	Employée et membre du CA
Jocelyne Ferragne	Membre du CA
Phillippe Guertin	Accompagnateur au Centre
Fanny Lachapelle	OMHG
Magali Lemay	Employée
Michel Mercier	Membre du CA
Gilles Parent	Bénévole
Alie Pierre	Bénévole
Jeannine Renaud St-Louis	Membre du CA

## **1. OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE ET ÉTABLISSEMENT DU QUORUM**

Madame Jocelyne Ferragne, présidente du conseil d'administration, constate le quorum et déclare l'assemblée ouverte. Il est 10h07.

## **2. MOT DE BIENVENUE DE LA PRÉSIDENTE**

Madame Jocelyne Ferragne donne lecture de son message. Elle présente les membres du Conseil d'administration et 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 Centre d'entraide aux aînés.

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

Il est :

**Proposé par :** Léo Paul Brousseau

**Appuyé par :** Michel Mercier

Que Madame Jocelyne Ferragne agisse comme présidente d'assemblée.

**Adopté à l'unanimité**

Il est :

**Proposé par :** Michel Mercier

**Appuyé par :** Yves Bisson

Que Madame Christiane Bernard agisse comme secrétaire d'assemblée.

**Adopté à l'unanimité**

#### **4. LECTURE ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR**

Après la lecture de l'ordre du jour, il est :

**Proposé par** : Yves Bisson

**Appuyé par** : Jeannine Renaud St-Louis

Que l'ordre du jour soit adopté tel quel

**Adopté à l'unanimité**

#### **5. LECTURE ET ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SÉANCE PUBLIQUE D'INFORMATION DU 20 JUIN 2011**

Après la lecture du procès-verbal de la séance publique d'information, il est :

**Proposé par** : Yves Bisson

**Appuyé par** : Jeannine Renaud St-Louis

Que le procès-verbal de la séance publique d'information soit adopté tel quel

**Adopté à l'unanimité**

#### **LECTURE ET ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 20 JUIN 2011**

Après lecture du procès-verbal de l'Assemblée générale, il est :

**Proposé par** : Léo Paul Brousseau

**Appuyé par** : Benoit Guy Allaire

Que le procès-verbal de l'Assemblée générale soit adopté tel quel

**Adopté à l'unanimité**

#### **6. PRÉSENTATION ET ADOPTION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2011-2012**

Après la présentation du rapport annuel d'activité, il est :

**Proposé par** : Benoit Guy Allaire

**Appuyé par** : Yves Bisson

Que le rapport annuel 2011-2012 soit adopté tel quel.

**Adopté à l'unanimité**

## **7. PRÉSENTATION ET ADOPTION DES ÉTATS FINANCIERS 2011-2012**

Mme Christiane Charron présente les états financiers vérifiés se terminant le 31 mars 2012. L'année financière se termine par un léger surplus. Après la présentation des états financiers, il est

**Proposé par** : Jeannine Renaud St-Louis

**Appuyé par** : Yves Bisson

Que les états financiers 2011-2012 soient adoptés tels que présentés en date du 18 juin 2012.

**Adopté à l'unanimité**

## **8. NOMINATION D'UNE FIRME DE VÉRIFICATEURS COMPTABLES POUR L'ANNÉE 2012-2013**

Étant satisfaite des services de Monsieur Mousseau, Madame Jocelyne Ferragne suggère qu'on le réembauche l'an prochain.

Il est :

**Proposé par** : Yves Bisson

**Appuyé par** : Léo Paul Brousseau

Que Monsieur Pierre Mousseau, c.a., soit mandaté pour la vérification financière 2012-2013

**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 Jeannine Renaud St-Louis
- Madame Jocelyne Ferrage
- Monsieur Benoit Guy Allaire
- Monsieur Yves Bisson

Deux personnes quittent le CA pour l'année 2012-2013.

- Madame Lise Bergeron
- Madame Guylaine Groulx

Il y a donc six postes à pourvoir. Nous avons fait parvenir à tous les membres de l'organisme un avis de convocation pour l'Assemblée générale annuelle en date du 6 juin 2012, 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 14 juin 2012, date limite des mises en candidature, nous avons reçu les candidatures en bonne et due forme de :

- Madame Jeannine Renaud St-Louis
- Madame Jocelyne Ferragne
- Monsieur Benoit Guy Allaire
- Monsieur Yves Bisson
- Monsieur Gilles Parent

Aucune autre candidature n'ayant été reçue, les membres dont les noms apparaissent ci-dessus sont élus par acclamation.

Le conseil d'administration est incomplet pour l'année 2012-2013. Un poste est toujours vacant, il sera comblé au cours de l'année 2012-2013.

## **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**

Madame Jocelyne Ferragne désire souligner le bon travail que l'équipe du CEA a accompli au cours de l'année 2011-2012 et souhaite de bonnes vacances à tous et toutes.

Avant la levée de l'assemblée, Monsieur Philippe Guertin donne des suggestions afin de recruter plus de membres au CEA.

## **11. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE**

**Proposée par :** Sonia Brazeau Laurin

**Appuyée par :** Philippe Guertin

Que la séance soit levée. Il est 10h55.

**Adopté à l'unanimité**

---

Jocelyne Ferragne, Présidente

---

Christiane Bernard, Secrétaire d'assemblée

# LE RAPPORT ANNUEL

## ***1. VISION, MISSION, VALEURS ET PRIORITÉS STRATÉGIQUES***

### ***1.1 VISION, MISSION ET VALEURS***

---

**Vision :** Vivre heureux chez soi.

**Mission :** Améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches.

**Valeurs :** Respect, dignité, écoute, dévouement.

### ***1.2 PRIORITÉS STRATÉGIQUES***

---

- Se positionner dans un contexte où les ressources se font de plus en plus rares
  - Maintenir, augmenter et identifier les sources possibles de financement
  - Augmenter la visibilité et la présence du CEA dans la communauté et auprès de la population
  - Évaluer les services de base et les réviser
  - Recruter et orienter les bénévoles
  - Renforcer les services offerts aux aidants
  - Agir en intervenant actif et représentatif des aînés dans la communauté
  - Maintenir et favoriser les liens sociaux
  - Maintenir et favoriser les liens communautaires
-

### *1.3. LES SERVICES*

---

#### **Accueil, orientation et références**

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

#### **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.

#### **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.

#### **Journée d'activité (hebdomadaire)**

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 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 créer un lien d'amitié et améliorer la qualité de vie.

#### **Programme de 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 aînée dans le but d'améliorer sa qualité de vie à domicile.

## **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.

## **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](http://www.entraideauxaines.ca)

## **Médias sociaux**

Page Facebook, moyen interactif de communiquer avec nos membres et les non-membres : [facebook.com/centredentraideauxaines\(cea\)](https://facebook.com/centredentraideauxaines(cea))

## **Journal d'information (L'Entr'Aidant)**

Informe les 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 Jocelyne FERRAGNE, présidente

Monsieur Léo-Paul BROUSSEAU, vice-président

Monsieur Yves BISSON, trésorier

Monsieur Michel MERCIER, secrétaire

Madame Jeannine RENAUD ST-LOUIS, administratrice

Monsieur Benoit Guy ALLAIRE, administrateur

Monsieur Gilles PARENT, administrateur

Monsieur Alain MALETTE, administrateur

Madame Marie-Paule ALLAIRE, administratrice

Monsieur Richard BOURGON, administrateur

Madame Christiane CHARRON, directrice générale



## **2.2 LES MEMBRES DU PERSONNEL**

---

### *2.2.1 Permanents*

Christiane CHARRON, directrice générale.

Sonia BRAZEAU LAURIN, coordonnatrice des programmes de 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.

Ali PIERRE, stagiaire et responsable par intérim du projet Prévenir pour préserver la santé des proches aidants. (Avril 2012 à juin 2012)

Marie-Ange RICHER, collaboratrice au projet Prévenir pour préserver la santé des proches aidants

Magali Lemay, coordonnatrice des programmes Journée d'épicerie et Journée d'activités (avril 2012 à septembre 2012) et responsable par intérim du projet Prévenir pour préserver la santé des proches aidants (septembre 2012 à décembre 2012) et

Nadine GAGNON, coordonnatrice des programmes Journée d'épicerie et Journée d'activités (septembre 2012 à aujourd'hui)

### *2.2.3 Contractuels*

Jocelyne DESJARDINS, responsable du Groupe d'entraide.

Julie HAMELIN, comptable.

Pierre MOUSSEAU, vérificateur comptable.

2.2.4 *Stagiaires et bénévolat étudiant*

**Cité Collégiale, travail social gérontologie**

Karine DEMERS

Véronic TOUCHETTE

Catherine FILLION

**Université du Québec en Outaouais, service social**

Laurence N-MENGA

Ruthlie PREDELUS

Jolyanne McKINNON

Magali LEMAY

**Université d'Ottawa, service social**

Alie PIERRE

Michèle FRENETTE

Cynthia LEBLANC

Manon PERIER

Jennifer MOSTREY

Darquise LEBOEUF

Valérie CÔTÉ GODIN

Isabelle LICHOTA

Josée BÉLAIR

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



#### **3.1 MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE**

---

Vieillir, personne n'y échappe; bien vieillir, certains y réussissent mieux que d'autres; mais, bien vieillir à la maison, c'est ce que tous souhaitent. Voilà pourquoi Vivre heureux chez soi est la vision que privilégie le Centre d'entraide aux aînés dans sa contribution auprès des personnes aînées et de leurs proches.

C'est cette vision du Vivre heureux chez soi qui a motivé le conseil d'administration, le personnel et tous les bénévoles du Centre à maintenir le cap tout au long de l'année 2012-2013.

Nous avons revu les priorités du Centre et avons apporté certains changements afin de mieux répondre aux objectifs que nous nous sommes fixés. Nous amorçons un processus qui s'échelonne sur une période de trois ans au cours de laquelle nous allons revoir nos services afin qu'ils répondent mieux aux besoins exprimés par nos membres.

La mission d'améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches a guidé l'ensemble des actions du CEA en 2012-2013. C'est ce que vous constaterez à la lecture de ce rapport.

Bonne lecture.

### *3.2 RAPPORT ANNUEL DU CONSEIL D'ADMINISTRATION*

---

L'an dernier le CEA a revu sa vision, sa mission et ses valeurs et à mis à jour ses priorités d'action. En 2012-2013, le conseil d'administration s'est mis à la tâche pour élaborer son plan stratégique. Cinq rencontres ont eu lieu à cet effet.

Nous tenons à remercier M. Paul Trottier qui nous a guidés bénévolement dans cette démarche empreinte de questionnements et de discussions intenses.

Ce travail a mené à la rédaction d'un plan d'activités et à la mise sur pied d'un comité de planification. Ce comité fait le suivi et apporte ses recommandations au conseil d'administration régulièrement.

En plus de ce comité de planification, les membres du CA ont été très actifs, entre autres au comité des finances, au comité d'évaluation des employées, au comité de sélection de nouvelles employées, ainsi qu'au comité dédié à la Journée d'épicerie. De plus, un membre du CA a révisé le code d'éthique du CEA.

Le conseil d'administration voit à la gouvernance de l'organisme. Il s'appuie sur le travail que le personnel réalise au quotidien. En début d'année, le conseil était composé de huit membres. M. Léo Paul Brousseau nous a quittés en cours de route. Nous tenons à le remercier pour son précieux apport. Actuellement nous sommes dix membres au conseil. Se sont joints à nous : Mme Marie-Paule Allaire, M. Alain Malette et M. Richard Bourgon. Nous sommes très heureux de les compter parmi nous.

En ce qui concerne le personnel, il faut souligner le départ de Magali Lemay et de Mariétou Diallo. Qu'elles sachent que nous avons apprécié leur contribution à l'organisme. D'autre part, deux nouvelles employées se sont jointes à l'équipe : Nadine Gagnon et Marie Ange Richer. Bienvenue au Centre Nadine et Marie Ange.

Nous nous devons de remercier sincèrement trois femmes tenaces qui œuvrent au CEA depuis déjà quelques années : Sonia Brazeau Laurin, Christiane Bernard et Christiane Charron.

Enfin, soulignons l'apport quotidien des bénévoles qui offrent un service impeccable à nos membres.

C'est en travaillant main dans la main, le CA, le personnel et tous les bénévoles, que nous continuerons d'apporter notre contribution pour aider nos membres à Vivre heureux chez soi.

## ***4. RAPPORT D'ACTIVITÉS***

### ***4.1 ACCUEIL, ORIENTATION ET RÉFÉRENCES, ET ORGANISATION DU BUREAU***

---

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 répondre à leurs besoins.

Ainsi, en 2012-2013, nous avons dirigé des gens principalement vers les ressources suivantes : CLSC du secteur Hull, Centres d'action bénévole de Hull et de Gatineau, Centre des aînés de Gatineau, Remue-ménage Outaouais, Habitations partagées de l'Outaouais et Société Alzheimer de l'Outaouais québécois (SAOQ)

Avec l'obtention de la subvention « Présages », nous avons pu améliorer notre système informatique. Maintenant, tous les ordinateurs ont la même capacité d'emmagasinage et répondent au même logiciel.

Tout au long de l'année, nous avons eu le soutien d'une bénévole lors des réunions d'équipe. Elle assurait la permanence à l'accueil. Nous désirons remercier Madame Hélène Perras de sa grande disponibilité.

#### *4.2. PORTRAIT DES MEMBRES*

---

Le Centre a desservi 456 membres au cours de l'année 2012-2013. Nous avons accueilli 153 nouveaux membres, ce qui est un record, car nous comptons généralement de 70 à 80 nouveaux membres par année. Cette augmentation nous semble due, entre autres, aux facteurs suivants:

- le bouche-à-oreille effectué par nos membres
- la référence accrue du CLSC et du CHVO de Hull
- la fréquentation du site Internet

Cependant, près de 80 personnes nous ont quittés pour diverses raisons : santé fragile, déménagement, prise en charge par un membre de la famille, retour à la santé, décès.

Nous avons franchi cette année la barre des 100 membres de la gent masculine : 103. Chez les dames, nous comptons 353 membres. Le service de l'Accompagnement-transport pour les rendez-vous médicaux suscite toujours le plus grand nombre d'adhésions au Centre.

La moyenne d'âge est sensiblement la même que l'année dernière, soit 79 ans. 79 % de nos membres, soit 289 sur 366 membres actifs en mars 2013, ont entre 70 et 89 ans.

#### *4.3 LA COMMUNICATION AVEC LES MEMBRES*

---

La vie associative se révèle d'abord par les liens tissés avec ses membres. La communication avec les personnes âgées avec lesquelles nous travaillons est de la plus haute importance pour l'organisme. Les modes de communication privilégiés sont :

**Le téléphone :** Nous recevons environ 70 appels téléphoniques par semaine

- Pour les demandes de services, d'information ou les références
- Pour l'organisation des services et les suivis auprès des membres.
- Pour l'accomplissement du bénévolat (visites d'amitié, Bonjour comment ça va, accompagnement-transport...)
- Pour l'organisation d'activités spéciales
- Pour de l'écoute

Certaines des communications téléphoniques ci-haut, dont celles pour de l'écoute ou Bonjour comment ça va, requièrent passablement de temps.

**L'Internet :**

- Pour les invitations d'activités spéciales (près de 50 membres sont sur notre liste, en plus de nos bénévoles).

**La poste :**

- Pour l'envoi du renouvellement des cartes de membre,
- le journal interne, la campagne de sollicitation, le crédit d'impôt pour l'accompagnement-transport et la convocation pour l'Assemblée générale annuelle.
- Nous faisons près de 1200 envois postaux par année.

**Les rencontres :**

- Pour accueillir le membre, de bien identifier ses besoins et
- de lui expliquer le fonctionnement de nos services.
- Pour jumeler une accompagnatrice, un accompagnateur, un ou une bénévole à une personne membre.
- Pour apporter un soutien ponctuel.

Plus de 150 rencontres ont été effectuées cette année auprès de nos membres.

**Le journal :**

Il y a eu une publication cette année. Nous envoyons à nos membres, par la poste, le journal L'Entr'Aidant qui traite des services du Centre et illustre les préoccupations de notre organisme pour les aînés. Cette année, nous avons privilégié le thème des transports.

#### 4.4 BÉNÉVOLAT

---

Nous avons accueilli plus de bénévoles cette année. D'avril 2012 à mars 2013, 31 nouveaux bénévoles ont offert leur disponibilité aux aînés comparativement à 13 l'année dernière. En tout, 55 personnes ont offert leur temps à l'organisme.

La contribution d'étudiantes par l'intermédiaire des programmes de stage et de bénévolat des divers établissements de la région s'est poursuivie. Cette année encore, 17 étudiantes ont offert leurs compétences aux aînés du Centre. Sans toutes ces personnes, nous n'aurions pu assurer la continuité de plusieurs activités, services et programmes. Nous comptons plus de 4 720 heures de bénévolat.

Nous avons tenu plusieurs rencontres de bénévoles, ainsi que d'accompagnatrices et accompagnateurs, afin de les soutenir dans l'accomplissement de leurs tâches. Ces rencontres permettent aux gens de partager leurs expériences, d'échanger des trucs, d'identifier leurs besoins et d'explorer des pistes de solutions. Cinq rencontres ont eu lieu cette année, soit deux pour les accompagnatrices et accompagnateurs ainsi que pour les personnes qui font des visites d'amitié, et trois pour les bénévoles de l'Accompagnement-transport.

Le comité de bénévolat, composé de cinq personnes, s'est réuni à trois reprises cette année. L'objectif poursuivi est de veiller au recrutement et au maintien des bénévoles. Avec un plan d'action en main, plusieurs interventions ont été menées. En voici un résumé :

- Confection et distribution aux bénévoles d'enseignes magnétiques pour mettre sur leur voiture afin d'identifier le CEA.
- Création d'une page Facebook.
- Publicité dans les feuillets paroissiaux.
- Collaboration avec l'Académie des retraités de l'Outaouais pour publiciser le recrutement de bénévoles.
- Demande d'utilisation du Logo « Action Bénévole Québec ».
- Envoi d'un courriel aux bénévoles pour souligner la semaine nationale du bénévolat.
- Envoi d'une carte lors de l'anniversaire d'un bénévole.
- Célébration de la Fête de l'entraide avec les bénévoles ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs.

D'autres actions furent menées. Nous avons tenté, sans succès toutefois, de participer aux cours de préretraite offerts par la Fonction publique du Canada pour promouvoir le bénévolat au Centre. Notre demande a malheureusement été refusée.

De plus, nous avons présenté une demande de subvention au programme Nouveaux Horizons pour les aînés afin de nous donner des outils pour mieux valoriser le bénévolat au CEA. Pas de succès là non plus.

Malgré plusieurs actions réalisées cette année, la tâche à accomplir demeure très grande et nos ressources sont limitées.

#### 4.5 ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

---

L'Accompagnement-transport est encore une fois le service le plus demandé par nos membres. 201 personnes y ont eu recours cette année comparativement à 159 en 2011-2012. Grâce à la grande disponibilité de nos bénévoles, nous avons maintenu une excellente qualité de service. En fait, seulement 24 transports médicaux ont dû être refusés en raison d'un manque de bénévole. Il faut ajouter que les employées font aussi du transport dans des situations particulières.

Voici un tableau qui résume les transports effectués dans les trois dernières années.

	<b>2010- 2011</b>	<b>2011- 2012</b>	<b>2012- 2013</b>
<b>Nombre de personnes différentes ayant bénéficié du service</b>	184	159	201
<b>Nombre de transports</b>	1 327	1 085	1 321
<b>Kilométrage</b>	41 450	34 695	43 761
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	2 520	2 147	2 721

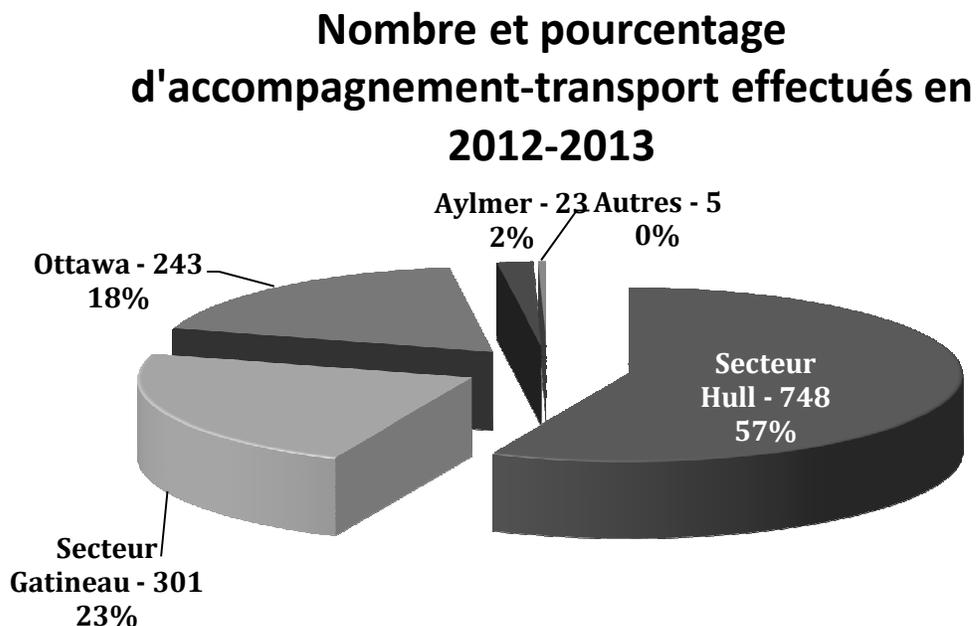
Bien que 382 membres soient inscrits au service, 201 personnes l'ont utilisé. Près de la moitié (47%) des personnes qui se retrouvent sur notre liste le font par mesure de prévention.

Nous avons effectué en moyenne 25 transports par semaine durant l'année. La période la plus achalandée, à l'exception de décembre, est celle qui va d'octobre à mars.

Le kilométrage a augmenté cette année simplement parce que de nouveaux bénévoles demeurent à l'extérieur du secteur Hull, ce qui occasionne des déplacements sur de plus longues distances.

Cette année, nous avons accompagné plusieurs membres à leurs traitements spécialisés comme la radiothérapie et la chimiothérapie, par exemple. Ce type d'accompagnement s'échelonne sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois.

Voici un graphique représentant le nombre et le pourcentage d'accompagnements transports effectués par rapport à un secteur donné.



Comme l'illustre le graphique ci-haut, plus de la moitié des transports ont lieu à l'intérieur du secteur Hull, le secteur Gatineau et la ville d'Ottawa se partageant le reste sauf 2 % répartis entre Aylmer, Montréal et d'autres régions.

Depuis quelques années, de façon informelle, un bénévole du Centre se rendait à Montréal pour accompagner des personnes à des traitements spécifiques. La demande a sensiblement augmenté pour aller à l'extérieur de la région immédiate, ce qui impliquait d'autres bénévoles. Nous avons donc décidé d'ajouter officiellement ce service aux transports déjà en place.

Depuis février 2013, il est possible pour nos membres d'obtenir un transport à l'extérieur de la région immédiate, dont Montréal.

Nous tenons à remercier les 30 bénévoles qui ont effectué des transports pour les rendez-vous médicaux cette année. Votre générosité, votre fiabilité et votre gentillesse envers les membres sont sans égal.

#### *4.6 PROGRAMME DE JUMELAGE*

---

- Le programme de Jumelage regroupe les volets suivants :
- Les Visites d'amitié
- Le Bonjour, comment ça va? (appels téléphoniques)
- L'Épicerie en route

Le programme de Jumelage s'est réalisé grâce à des bénévoles et des étudiantes (bénévoles, stagiaires). En tout 32 personnes ont permis à des aînés de vivre une relation chaleureuse et enrichissante en cours d'année.

Nous maintenons le service de l'épicerie en route afin d'accommoder des personnes qui ont besoin d'un soutien individuel pour faire leur épicerie. Trois membres ont eu recours à l'Épicerie en route au cours de l'année.

36 personnes ont bénéficié des Visites d'amitié en 2012-13, et 32 d'entre elles ont également profité du Bonjour, comment ça va ?

Voici un tableau qui détaille les actions menées par nos bénévoles et étudiantes.

	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>
<b>Visites d'amitié</b>	250 visites	269 visites	538 visites
<b>BCCV</b>	283 appels	368 appels	915 appels
<b>Épicerie en route</b>	49 sorties	43 sorties	40 sorties

Les Visites d'amitié représentent 51% de toutes les visites réalisées dans les trois dernières années, tandis que 72% des appels ont été faits cette année. Cette augmentation fulgurante s'explique par la contribution des étudiantes. 12 étudiantes comparativement à 6 l'an dernier ont accompli cet exploit.

Les étudiantes bénévoles consacrent 30 heures à nos membres sur une période d'environ trois mois. Nos membres disent apprécier ces contacts même s'ils s'échelonnent sur une courte durée.

1 414 heures sont consacrées à ce programme, comme suit:

<b>2012-2013</b>	<b>Visites d'amitié</b>	<b>BCCV</b>	<b>Épicerie en route</b>
Heures	1199	143	72

#### ***4.7 PROGRAMME DE RÉPIT***

---

Le programme de répit est constitué de quatre volets :

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

Les tâches des trois premiers volets sont accomplies par des accompagnatrices ou accompagnateurs qui sont rémunérés directement par le membre à des conditions préétablies par le CEA .

Cette année, nous constatons un grand roulement chez les accompagnatrices et accompagnateurs. Neuf nouvelles accompagnatrices se sont ajoutées et huit nous ont quittés, pour un total de deux accompagnateurs et vingt accompagnatrices.

Le tableau ci-après illustre la participation des membres, les demandes de services et le nombre d'heures consacrées à ces trois volets du programme.

	2010-11	2011-2012	2012-2013
<b>Nombre de membres actifs</b>	70	74	102
<b>Nombre de demandes de répit</b>	726	680	1 441
<b>Nombre d'heures réalisées</b>	4 444	2 758	4 530

En 2012-2013, davantage de membres que par le passé ont eu recours au programme de répit et la demande de service a augmenté de 50%. Le nombre d'heures réalisées en 2010-11 s'expliquait par une demande accrue d'entretien ménager tandis qu'en 2012-13 les demandes proviennent majoritairement du service Surveillance et encadrement

Le tableau ci-après montre les demandes et les heures faites pour chacun des services.

<b>Services 2012-2013</b>	Surveillance	Entretien	Repas
<b>Nombre de demandes</b>	942	450	49
<b>Nombre d'heures</b>	2 945	1 434	151

Ce nombre record de demandes en Surveillance et encadrement auxquelles le Centre a répondu semble démontrer un besoin urgent et important pour la population.

Plusieurs personnes nous ont expliqué qu'elles croyaient qu'elles recevraient de l'aide immédiate du CSSS, mais que le temps d'attente avant de pouvoir accéder aux services pouvait être de 6 à 12 mois. Ne sachant pas à qui s'adresser, elles se sont tournées vers le CEA.

Nous avons suppléé à ce manque de service dans la mesure de nos capacités, mais nous n'avons pas les ressources pour répondre à une telle demande de façon régulière. Des questions majeures se poseront donc dans le cadre de la planification stratégique amorcée. Nous souhaitons également discuter avec les différents acteurs de la communauté de façon à pouvoir satisfaire à un besoin criant le plus rapidement possible.

Enfin, nous tenons à remercier les accompagnatrices et accompagnateurs qui se sont dévoués auprès des aînés tout au long de l'année.

Pour sa part, le groupe d'entraide, le quatrième volet du Programme de répit, fait appel à une animatrice et vise à soutenir les proches aidants dans leur rôle auprès des aînés. Cette année, huit nouvelles personnes se sont ajoutées au groupe. Le projet Prévenir pour préserver la santé des proches aidants a largement contribué à l'augmentation de personnes inscrites au groupe.

Neuf rencontres ont eu lieu durant l'année, avec 44 participations.

Nous désirons remercier chaleureusement Mme Jocelyne Desjardins, animatrice du groupe depuis plus de 10 ans. Cette dernière est une femme très dévouée aux proches qu'elle soutient.

#### *4.8 JOURNÉE D'ÉPICERIE*

---

La Journée d'épicerie a débuté en avril 2005. Depuis, cette journée est devenue un service indispensable pour plusieurs membres du CEA. Ce service favorise l'autonomie des aînés en leur permettant d'effectuer leurs achats liés à l'alimentation en plus de contrer la solitude présente chez certaines personnes. En effet, lors de cette journée, les membres ont la possibilité de prendre un café en compagnie d'autres membres inscrits à la Journée d'épicerie pour échanger sur divers sujets. De plus, pour ceux et celles qui éprouvent certaines difficultés à faire leur épicerie, de l'aide est présente sur les lieux tous les mercredis.

Le souci de satisfaire davantage et à moindre coût aux besoins et aux demandes des membres nous a amené à effectuer des modifications importantes à la Journée d'épicerie. En effet, depuis le 25 février dernier,

- Tout en continuant d'offrir le transport et l'aide à l'épicerie à l'IGA Laflamme du boul. St-Joseph, nous offrons l'alternative de l'IGA Extra du boul. des Grives le jeudi.
- Aux deux épiceries, le transport est effectué par des bénévoles dans leurs voitures personnelles plutôt qu'au moyen d'une fourgonnette louée.

La planification des transports se fait les lundis par la coordonnatrice de ce service. Jusqu'à présent, les modifications semblent bien répondre au besoin. Pour la prochaine année, la coordonnatrice consolidera le fonctionnement pour le rendre plus efficient et augmenter le taux de participation les jeudis.

Voici maintenant quelques chiffres. D'avril 2012 à mars 2013, ce service a reçu 30 nouveaux membres et a compté 13 départs. Nous avons donc terminé l'année avec

59 membres inscrits à la Journée d'épicerie. Pour ce qui est de la participation totale, nous observons une légère augmentation. En effet, sur les 51 semaines de service, on a dénombré 868 participations comparativement à 848 l'an dernier, soit 20 participations de plus. Ce qui nous fait une moyenne de 17 personnes par semaine pour l'année se terminant en mars 2013.

La Journée d'épicerie ne pourrait exister sans la participation soutenue de bénévoles qui offrent leur temps et leurs connaissances pour en faire un excellent service. Nous remercions Michel Mercier, ainsi que tous les bénévoles qui l'ont remplacé à l'occasion, d'avoir effectué le transport avec la fourgonnette. Nous sommes également très reconnaissants envers ceux qui ont rendu le changement possible, en conduisant les membres à bord de leurs propres véhicules. L'évolution de la Journée d'épicerie n'aurait pu avoir lieu sans leur implication.

Un merci spécial à l'IGA Extra qui a accueilli chaleureusement nos membres en leur offrant un service exemplaire et à l'IGA Laflamme qui continue à nous offrir un excellent service.

Il ne faut pas oublier tous les bénévoles qui ont soutenu la coordonnatrice dans l'accompagnement des personnes âgées lors de leur épicerie du mercredi. Le service ne pourrait être aussi bon sans leur dévouement.

#### *4.9 Journée d'activités*

---

La Journée d'activités se déroule dans une salle située au 40 Vaudreuil qui est généreusement offerte par l'Office municipal d'habitation de Gatineau. Cette journée a pour objectif de rompre la solitude des personnes âgées. C'est tous les mardis de

la mi-septembre à la mi-juin que les membres se réunissent afin de créer, apprendre, discuter, découvrir et partager. C'est un moment idéal pour faire des nouvelles rencontres et pour se divertir. Chaque semaine, diverses activités sont organisées. On peut y faire du bricolage, des jeux de mémoire, de l'activité physique et des sorties. Des journées thématiques sont également prévues lors d'évènements particuliers tels que: Halloween, Noël, Pâques, etc. Pour les membres qui le désirent, un dîner communautaire comprenant la soupe, le plat principal et le dessert sont servis.

Cette année, quelques activités spéciales ont eu lieu. Nous avons organisé un dîner de Noël pour nos membres, bénévoles et accompagnateurs, et y avons accueilli 65 personnes au total. Pour le brunch des Pionniers, la participation a été de 6 membres. De plus, la coordonnatrice a organisé deux séances d'information, d'une durée de 2 heures chacune, avec deux employés de Droits-accès de l'Outaouais, un organisme de promotion et de défense des droits qui informe, aide et accompagne au besoin toute personne fragilisée par un problème de santé mentale. Plusieurs sujets ont été couverts lors de ces présentations, dont la défense des droits en santé et services sociaux, les médicaments et les résidences pour personnes âgées. Au total, 15 personnes ont assisté à ces rencontres.

Au début de l'année, nous avons 15 inscriptions et nous avons terminé l'année avec 24 membres inscrits à la Journée d'activités. La participation totale a été de 227, représentant une moyenne de 23 participations par mois.

Nous tenons à remercier Monsieur André Désormeaux et Madame Danielle Lamoureux qui assurent le transport pour La Journée d'activités. Chaque mardi, ils donnent généreusement de leur temps afin de conduire les membres avec leurs voitures personnelles au 40 Vaudreuil pour 9:30 et de les reprendre à 14:00 lorsque

la journée se termine. Nous remercions également tous les bénévoles en transport qui remplacent occasionnellement André Désormeaux et Danielle Lamoureux. Sans eux, la Journée d'activités ne pourrait accueillir les membres tous les mardis.

La Journée d'activités est soutenue également par des bénévoles et des stagiaires qui offrent de leur temps pour soutenir la coordonnatrice et divertir les membres. Cette année, Esther Lapointe a participé à plusieurs Journées d'activités comme bénévole à raison de deux mardis matin par mois. Elle a fait bouger les membres par l'intermédiaire de vie active. Laurence N-Menga, une stagiaire de l'UQO, a aidé la coordonnatrice dans la préparation et dans le déroulement de la Journée d'activités de la mi-septembre à la fin décembre. Du début février à la fin mars, Josée Bélair, une bénévole de l'université d'Ottawa, a collaboré avec la coordonnatrice à l'animation de ces journées.

#### ***4.10 PROJET : PRÉVENIR POUR PRÉSERVER LA SANTÉ DES PROCHES AIDANTS***

---

Pour une troisième année consécutive, le projet « Prévenir pour préserver la santé des proches aidants » a pu sensibiliser et informer la population adulte de Gatineau sur les réalités des proches aidants et faire connaître l'ensemble des ressources disponibles dans la région.

Ce projet vise à prévenir l'épuisement, favoriser la bonne santé des personnes qui soutiennent un aîné et faire en sorte qu'elles aient une meilleure connaissance des ressources pouvant répondre à leurs besoins. Le projet a contribué à une prise de conscience des enjeux de santé pour les proches aidants.

## **Sessions d'information**

Nous avons réalisé 8 sessions d'information pour les proches aidants regroupant plus de 224 participants.

Une de ces sessions a été présentée à l'occasion de la semaine de la promotion de la vie et de la prévention du suicide pour le Centre d'aide 24/7 (Centre qui offre des services d'accueil, d'aide, de soutien et d'accompagnement aux personnes et à leurs proches qui vivent une situation de crise et de détresse). Nous avons aussi fait une présentation lors du colloque organisé par l'AQDR portant sur « Le droit à une qualité de vie – service aux proches aidants ».

Les personnes qui ont assisté à ces rencontres ont exprimé un intérêt plus marqué sur certains sujets comme le témoignage du proche aidant, l'importance de bien conserver sa santé, ainsi que des trucs et des astuces pour mieux prendre soin de soi-même. Ils ont aussi beaucoup apprécié les découvertes suivantes : l'invitation de faire partie du groupe d'entraide pour proches aidants ainsi que la panoplie de ressources retrouvées dans la trousse d'information.

Le taux de satisfaction est de 92% (71% excellent et 21% bonne), ce qui est très encourageant pour le projet.

## **Ateliers et Conférences**

Nous avons réussi à organiser quatre (4) ateliers thématiques cette année, qui ont regroupé 53 personnes. Cette demande provient des participants à nos sessions de formation et de sensibilisation ainsi que des personnes qui prennent part au groupe d'entraide.

La Clinique de droit notarial a présenté différents sujets :

- Régime de protection
- Mandat d'inaptitude
- Succession
- Testament

Six (6) proches aidants ont participé à cette rencontre.

Une autre conférence fut organisée en partenariat avec le Centre d'action bénévole Accès d'Aylmer intitulée Aider sans s'épuiser (12 participants).

Madame Linda Côté a présenté la conférence Vaincre la culpabilité qui fut très appréciée (27 participants).

Enfin, lors d'une tournée provinciale du Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ) pour recenser les besoins des proches aidants en vue d'en faire une base de revendications, le CEA a invité ses partenaires et des proches aidants de la région pour qu'ils puissent donner leur avis sur ce sujet. (8 participants)

Nous avons aussi recruté un formidable bénévole, M. Jean-Claude Morin, qui offre son témoignage comme proche aidant lors de nos sessions d'information. Mme Jocelyne Desjardins a également témoigné de façon magistrale, et ce depuis le début du projet. Nous sommes, par contre, très conscients du fait que nous devons relever le défi du recrutement de nouveaux bénévoles pour l'année prochaine.

Il y a eu deux rencontres du Comité aviseur pour le projet. Nos partenaires furent : la Société Alzheimer de l'Outaouais Québécois, le CSSS de Gatineau et le Centre d'action bénévole Accès d'Aylmer. Malgré des difficultés de mobilisation de certains partenaires, nous avons récolté des échanges fructueux. Soulignons que le partenariat avec le Centre d'action bénévole Accès d'Aylmer s'est vu consolidé.

Nous avons toujours à cœur de promouvoir le CEA et ses services pour les proches aidants de la ville de Gatineau. À de nombreuses reprises, nous avons publié dans les médias nos sessions d'information et nos ateliers thématiques afin d'informer, de sensibiliser et surtout de mobiliser la population de proches aidants de l'Outaouais.

En sommes, nous sommes de plus en plus conscients que notre travail répond à un réel besoin de la communauté. Nous commençons à en voir le résultat dans notre groupe d'entraide, par exemple. Par ailleurs, des organismes nous téléphonent pour nous demander d'aller animer nos sessions d'information; des partenariats s'installent, etc. Il ne reste qu'à être financé adéquatement pour poursuivre ce travail nécessaire pour les proches aidants.

## ***5. LA VIE ASSOCIATIVE***

L'an dernier le CEA établissait son cadre stratégique. Le plan qui en découle guidera nos actions pour les trois années à venir. Après nous être arrêtés sur un plan d'affaires puis un plan d'activités, nous avons mis en place un comité qui verra à suggérer des solutions au conseil d'administration. Ce comité est composé de deux membres du conseil d'administration, soit un bénévole dans différents programmes et un bénéficiaire de différents services du CEA, d'une employée, ainsi qu'une organisatrice communautaire du CSSG et la directrice générale. De plus, les responsables des services se joindront au Comité au besoin.

La vie associative est grandement teintée par la volonté d'améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches afin de Vivre heureux chez soi.

### *5.1 LA RÉPONSE AUX BESOINS DES MEMBRES*

---

Bien qu'un sondage nous ait indiqué que les membres sont satisfaits des services offerts, il importe que nous ayons le souci de toujours les améliorer. Aussi avons-nous commencé à examiner chacun de ceux-ci de façon exhaustive.

Comme vous l'avez constaté en lisant la section « RAPPORT D'ACTIVITÉS », nous offrons maintenant deux journées pour le service de l'épicerie dans deux lieux différents. Une formule plus souple est adoptée pour mieux accommoder nos membres.

Malgré les difficultés rencontrées pour maintenir le projet de prévention de la santé des proches aidants, difficultés dues, entre autres, au roulement de personnel (4 coordonnatrices en une année), l'organisme a maintenu le cap, jugeant ce projet primordial pour la population de Gatineau. Un travail de consolidation et de développement a été amorcé cette année en vue de renforcer les services offerts aux aidants. Nous avons fait de ce projet une priorité stratégique et espérons en sentir les résultats dès la prochaine année en activités supplémentaires.

Un fait est incontestable, le Centre a répondu à davantage d'aînés et de proches aidants en 2012-2013 et ce, dans la majorité des services. La pertinence du Centre se démontre également par cette demande accrue de services. Nous poursuivrons

nos efforts afin de mieux identifier les aînés qui pourraient avoir recours à notre Centre. Pensons aux personnes plus isolées ou pauvres qui pourraient améliorer leurs conditions de vie en ayant un meilleur soutien communautaire.

Les services rendus par le Centre facilitent aussi les liens sociaux entre les membres et les bénévoles. Ainsi, la Journée d'épicerie est un lieu d'interactions conviviales, l'Accompagnement-transport se fait dans une ambiance d'échange, et la Journée d'activités propose des rencontres entre amis.

Des liens se tissent également entre les bénévoles et les membres par l'intermédiaire, entre autres, des Visites d'amitiés et des appels téléphoniques. Cette année, nous avons poursuivi cette ouverture à l'occasion de notre Fête de Noël où toutes les personnes impliquées dans le CEA ont pu festoyer ensemble. Cette façon de faire a été fort appréciée, on en redemande. Notre rôle d'acteur communautaire s'en trouve conforté.

## ***5.2 UNE PARTICIPATION ACTIVE DES BÉNÉVOLES À L'ORGANISATION***

---

Pour un organisme comme le nôtre, qui fonctionne en grande partie grâce à un apport bénévole, il est nécessaire d'avoir un équilibre parfait entre l'offre des services et la capacité de rendre ces services. À notre désir de répondre à plus d'aînés doit s'ajouter la recherche d'un plus grand nombre de bénévoles. Année après année, nous tentons diverses stratégies pour attirer les personnes de la communauté à s'engager auprès du CEA. Les défis sont permanents. Il nous faut accueillir et encadrer ces bénévoles. Un plan d'action a été élaboré et réalisé en grande partie, mais n'est pas encore complété faute de temps et de moyen financier.

De plus, nous sommes confrontés au vieillissement de la population et de nos membres. Certains services demandent des habiletés et des connaissances plus approfondies. Pensons aux problèmes cognitifs qui peuvent surgir, à l'accompagnement des proches aidants qui requière des connaissances sur les réalités auxquels ils sont confrontés, etc. Une formation continue nous aiderait sans doute grandement à aplanir ces difficultés présentement considérables.

Nous sommes très fiers de la contribution de nos bénévoles qui accomplissent le travail de plus de deux personnes et demi à temps plein. Ce dévouement indéfectible à nos aînés et à notre organisation mérite toute notre reconnaissance.

### *5.3 LE PERSONNEL*

---

L'engagement des employées n'est plus à démontrer. Notre petite équipe qui comptait cette année 4.5 personnes a démontré son savoir-faire, son accueil, son sens d'adaptation et de coopération.

Bien que le personnel régulier soit stable, une des difficultés récurrentes est le roulement de personnel temporaire en raison de subventions à court terme. Nous avons dû procéder à l'embauche et au remplacement de deux personnes à des postes de coordination de projet. Si nous avons fait un succès du projet pour les proches aidants, c'est grâce à une gymnastique particulière au niveau de la gestion du personnel.

### *5.4 LA FORMATION*

---

Offrir de la formation à ses intervenants est un objectif poursuivi depuis longtemps par le CEA. Il est cependant difficile de financer ce volet pourtant essentiel à une

intervention de qualité auprès des aînés et des proches aidants que nous desservons.

Nous avons eu cette année les séances de formation suivantes:

<b>Formations</b>	<b>Nombre de Participation</b>	<b>Nombre d'heures</b>
<b>Coaching de groupe pour dirigeants</b>	1	26
<b>Utilisation de Facebook</b>	7	2
<b>Pratique de la médiation comme outil de gestion</b>	1	7
<b>Clinique du droit notarié</b>	5	2
<b>L'art de superviser des stagiaires</b>	1	12
<b>Hygiène et salubrité alimentaire</b>	1	3
<b>Total</b>	16	52

Certains besoins particuliers de formation ont été identifiés, dont l'intervention auprès des personnes atteintes d'Alzheimer, l'intervention auprès des proches aidants et l'utilisation des systèmes d'information (site web, logiciels statistiques).

Au cours de l'année 2013-2014, nous poursuivrons la recherche de fonds pour répondre à ces besoins de formation tant pour le personnel que pour les bénévoles de l'organisation.

## **6. PRÉSENCE DANS LE MILIEU**

Afin de satisfaire à son mandat, une organisation communautaire doit manifester sa présence dans la communauté. Elle fait 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. Voyons comment s'est manifestée cette présence en 2012-2013.

### **6.1 FAIRE CONNAÎTRE NOS SERVICES**

---

Afin de servir adéquatement les aînés de notre communauté, la visibilité du Centre ainsi que la collaboration avec divers organismes s'avèrent nécessaires.

Nous avons présenté nos services :

- aux intervenants des services de maintien à domicile du CSSS de Gatineau;
- aux intervenants et responsables de la RessourSe pour la campagne de Centraide;

De plus, nous publicisons nos services dans le programme Culture et Loisirs de la Ville de Gatineau, dans les différents journaux, sur le canal Vox Outaouais et dans divers feuillets paroissiaux.

### **6.2 COLLABORATION AVEC LE MILIEU**

---

Notre organisme s'est joint en 2012 aux rencontres périodiques des Centres d'action bénévole :

- Le Centre d'action bénévole de Gatineau

- Le Centre d'action bénévole de Hull
- Le Centre d'action génération des Aînés de la Vallée de la Lièvre
- Le Centre d'action bénévole Accès

Ces organismes ont une mission similaire à la nôtre. Nous collaborons de façon informelle par des échanges d'informations, des partages d'outils de travail, par des consultations sur différents dossiers. Cette collaboration est très fructueuse et nous permet de mieux saisir des problématiques que nous partageons, et ce dans le respect de nos missions.

#### *6.2.1 Organiser les services pour les proches aidants de la région*

Le CEA a poursuivi son implication dans la communauté pour que les proches aidants de la région aient accès à la reconnaissance dont ils ont besoin pour jouer leur rôle auprès de nos aînés. Après avoir participé comme membre actif à la mise sur pied de l'organisme Appui Outaouais, le CEA, et plus précisément sa directrice générale, a reçu le mandat de représenter le collège électoral du territoire du CSSS de Gatineau au conseil d'administration de l'Appui-Outaouais. Voici les actions menées cette année :

- Participation à la préparation de l'Assemblée générale de fondation de l'Appui Outaouais
- Membre du comité de travail sur le portrait diagnostique des services offerts aux proches aidants de la région de l'Outaouais.
- Participation aux rencontres du CA de l'Appui-Outaouais.
- Participation à la formation sur la gouvernance stratégique.

D'autre part, la collaboration avec le Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ), regroupement dont nous sommes membres depuis maintenant trois ans, s'avère des plus positifs pour le CEA. Le RANQ est une source d'information et de soutien sur différentes questions touchant les proches aidants.

Soulignons que nous avons participé à la semaine des proches aidants au Québec (4 au 10 novembre) qui avait pour thème « Du répit pour ma survie ». Nous avons mené les actions suivantes :

- Envoyé une lettre au PDG de l'Agence de santé de l'Outaouais pour lui signifier les besoins de répit des proches aidants de l'Outaouais.
- Fait parvenir une lettre aux proches aidants qui fréquentent notre organisme pour leur rendre hommage.
- Diffusé un communiqué de presse, ce qui nous a permis d'avoir un article dans le journal local et une entrevue à la télévision communautaire TVC Basse-Lièvre.

De plus, M. Hernandez, président du regroupement des aidants naturels du Québec, a participé à une émission à la radio de Radio-Canada - Gatineau-Ottawa.

#### *6.2.2 Participer aux différentes instances régionales et locales touchant les aînés*

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

- Nous avons participé aux rencontres de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais (TCARO).
- Nous sommes membre du comité provisoire d'organisation de la Table des aînés de Gatineau.
- Nous avons participé à des réunions du comité ad hoc des organisations communautaires-aînés à la TCARO
- Nous avons participé au comité consultatif du programme Travail social gérontologie de la Cité Collégiale.

### *6.2.3 Faire partie des organismes communautaires autonomes.*

Le CEA étant un organisme communautaire, faire partie de la Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO) nous apparaît essentiel, celle-ci étant l'interlocuteur officiel des organismes communautaires autonomes de la région auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux.

Tout comme l'an dernier, les dossiers travaillés par cette Table sont :

- Le projet de convention de soutien financier 2012-2015 dans le cadre du financement en appui à la mission globale des organismes communautaires œuvrant dans le secteur de la santé et des services sociaux.
- La négociation avec l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (ASSSO) sur les argents frais à distribuer aux organismes qui reçoivent des subventions du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), ainsi que sur la pleine indexation de ces subventions.

Si nous portons un regard sur l'année 2012-2013, en lien avec la priorité « Agir en intervenant actif et représentatif des aînés et de leurs proches dans la communauté » que nous nous sommes donnée, nous pouvons nous dire satisfaits des actions menées.

## **7. LE FINANCEMENT DE L'ORGANISME**

Les principales sources de financement de l'organisme sont :

- Agence de santé et de services sociaux, programme PSOC
- Centraide Outaouais
- Conseil régional des élus
- Caisse Desjardins de Hull
- Ville de Gatineau, service des loisirs, des sports et de la vie communautaire (impression de documents)
- Nos membres
- Présâges (renouvellement du matériel informatique)

Nous remercions tous nos partenaires et les membres du CEA qui nous permettent d'offrir des services aux aînés et à leurs proches.

Le défi d'un financement adéquat reste d'actualité. Certains de nos partenaires financiers éprouvent eux-mêmes de la difficulté à recueillir les sommes nécessaires, ce qui a évidemment un impact sur notre organisme.

D'autre part, un nouveau partenaire financier, l'Appui, s'installe dans la région, ce qui favorisera le soutien aux proches aidants d'aînés qui en ont grandement besoin. Cet apport est plus que nécessaire dans notre région où peu de services sont accessibles pour les aidants.

Cette année, nous avons reçu davantage de demandes de service que par le passé, et il en sera sans doute de même dans les prochaines années. Il devient alors nécessaire de s'assurer que nos ressources financières, humaines et matérielles s'harmonisent avec les services que nous rendons aux aînés. Un financement approprié est nécessaire.

## ***CONCLUSION***

Le Centre d'entraide aux aînés s'est bien acquitté, cette année encore, de sa mission d'aider et de soutenir les personnes âgées en légère perte d'autonomie, vivant à domicile, ainsi que leurs proches, dans le but d'améliorer leur qualité de vie. Toutefois, les besoins évoluent et augmentent, et nous devons nous adapter. La planification stratégique amorcée l'an dernier donne des fruits, et le CEA s'est interrogé cette année sur sa raison d'être, sa mission, ses objectifs et les moyens pour les atteindre.

Dans le cadre de cette planification stratégique, nous nous sommes fixé des priorités d'action pour les prochaines années. Nous avons examiné à la loupe chacun des services que nous offrons pour en vérifier la pertinence. Le résultat entraîne bien sûr des changements. Certains sont déjà en vigueur, d'autres sont prévus pour la prochaine année ou la suivante.

Selon une évaluation de l'Institut de la statistique du Québec recueillie dans Le portrait- diagnostique des services offerts aux proches aidants de la région de l'Outaouais (p. 14), la population des 65 ans et plus de la MRC de Gatineau passera de 28 477 à 71 482 entre 2011 et 2031 (151% d'augmentation sur 20 ans!). Cette année, le Centre a connu une augmentation de 12.5% de ses membres. Est-ce une tendance qui s'amorce ? Quoi qu'il en soit, l'organisme restera vigilant face à ce constat et se prépare pour les années à venir.

Le vieillissement de la population est un phénomène de plus en plus connu et préoccupant, tant aux niveaux local et régional que national, et qui aura pour effet que beaucoup de gens devront prendre soin des personnes âgées, d'où la fondation

de L'Appui Outaouais en mai 2012 dans laquelle le CEA s'est activement impliqué. « La mission de L'Appui est de placer le proche aidant au centre de ses actions pour s'assurer qu'il ne soit jamais laissé sans ressource et qu'il ait une meilleure qualité de vie. ». L'organisme veut travailler, avec les acteurs et proche-aidants de la communauté, à développer les services nécessaires pour répondre à leur besoin de soutien. Le CEA continuera de s'y impliquer activement.

Le CEA a aussi collaboré à l'effort d'adaptation de la TCARO qui regroupe les principaux interlocuteurs de la région pour les aînés et retraités de l'Outaouais. La TCARO a en effet revu la composition de son conseil d'administration afin de mieux représenter l'ensemble de la région de l'Outaouais, et a favorisé l'établissement de tables locales de concertation.

L'engagement du CEA auprès de L'Appui et de la TCARO démontre clairement l'implication communautaire de notre organisme.

Comme à toutes les années, nous ne pouvons terminer ce rapport sans exprimer notre reconnaissance aux personnes qui sont au cœur même de l'action pour accomplir la mission que nous nous sommes donnée. Soulignons l'apport des :

- membres du conseil d'administration
- bénévoles
- stagiaires et étudiantes
- accompagnatrices et accompagnateurs
- employées

Nous tenons également à remercier les membres pour la confiance qu'ils nous accordent.

## **CADRE STRATÉGIQUE 2013-2014 POUR LE CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS**

Fondement stratégique	Facteurs-clés de réussite	Priorités stratégiques
<p>Vision :</p> <p>Vivre heureux chez soi</p> <p>Mission :</p> <p>Améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches.</p> <p>Valeurs :</p> <p>Respect</p> <p>Dignité</p> <p>Écoute</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dévouement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir un nombre suffisant de bénévoles disponibles et compétents.</li> </ul> <p>Mieux cibler la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se positionner dans un contexte où les ressources se font de plus en plus rares</li> </ul>
	<p>Mieux cerner nos services de base et considérer l'élimination de ceux qui répondent moins bien aux besoins</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir, augmenter et identifier les sources possibles de financement</li> </ul>
	<p>Renforcer les services offerts aux aînés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter la visibilité et la présence du CEA dans la communauté et auprès de la population</li> </ul>
	<p>Renforcer les services offerts aux aidants</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer les services de base et les réviser</li> </ul>
	<p>Maintenir et favoriser les liens sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recruter et orienter les bénévoles</li> </ul>
	<p>Permettre aux membres d'interagir dans leur communauté</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer les services offerts aux aidants</li> </ul>
	<p>Être un intervenant actif et représentatif des aînés dans la communauté</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agir en intervenant actif et représentatif des aînés dans la communauté</li> </ul>
	<p>Maintenir, augmenter et identifier les sources de financement possible</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir et favoriser les liens sociaux</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se positionner dans un contexte où les ressources se font de plus en plus rares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir et favoriser les liens communautaires</li> </ul>

**CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS**  
**ÉTATS FINANCIERS**  
**31 MARS 2013**

**SOMMAIRE**

	<b>Page</b>
Rapport de l'auditeur indépendant	2 - 3
Résultats	4
Évolution de l'actif net non affecté	5
Bilan	6
Flux de trésorerie	7
Notes complémentaires	8 - 12
Renseignements complémentaires	13



Aux administrateurs de  
CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS, qui comprennent le bilan au 31 mars 2013, et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net non affecté et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

*Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

*Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

*Fondement de l'opinion avec réserve*

Comme c'est le cas de nombreux organismes sans but lucratif, l'organisme tire des produits de dons et commandites dont il n'est pas possible de vérifier l'intégralité de façon satisfaisante. Par conséquent, ma vérification s'est limitée aux montants comptabilisés dans les livres de l'organisme et je n'ai pu déterminer si certains redressements auraient dû être apportés aux montants de dons et commandites, à l'insuffisance des revenus sur les charges, aux actifs nets et à l'actif..

*Opinion avec réserve*

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe « Fondement de l'opinion avec réserve », les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.



**Pierre Mousseau, CPA auditeur, CA**

Gatineau, Qc  
Le 21 mai 2013



# CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

## RÉSULTATS

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

Page 4

	2013	2012
<b>Produits</b>		
Subventions (tableau A)	185 324 \$	181 679 \$
Autres produits (tableau B)	<u>58 369</u>	<u>46 802</u>
	<u>243 693</u>	<u>228 481</u>
<b>Charges</b>		
Achat d'équipement	3 403	1 983
Activités bénévoles	2 255	926
Assurances	2 629	2 650
Divers	1 681	1 087
Formation des employés et bénévoles	1 502	289
Frais d'affiliation	167	147
Frais de déplacements	1 922	1 643
Frais de transport	22 097	16 858
Frais postaux	1 528	1 115
Honoraires professionnels	4 527	4 292
Journées "épicerie"	4 682	4 794
Journées d'activités	1 799	2 014
Loyer	10 299	9 763
Papeterie et fournitures de bureau	3 431	3 673
Publicité et promotion	788	278
Représentation	229	369
Réunions	151	125
Salaires et avantages sociaux	174 283	158 487
Télécommunications	<u>2 616</u>	<u>4 628</u>
	<u>239 989</u>	<u>215 121</u>
<b>Excédent des produits sur les charges</b>	<u>3 704 \$</u>	<u>13 360 \$</u>



CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS  
ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET NON AFFECTÉ  
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

Page 5

	2013	2012
<b>Solde au début</b>	12 568 \$	(792) \$
Excédent des produits sur les charges	<u>3 704</u>	<u>13 360</u>
<b>Solde à la fin</b>	<u><u>16 272</u></u> \$	<u><u>12 568</u></u> \$



# CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

## BILAN

31 MARS 2013

Page 6

	2013	2012
<b>Actif</b>		
Actif à court terme		
Encaisse	42 944 \$	28 606 \$
Débiteurs (note 3)	4 765	9 058
Frais payés d'avance	<u>1 694</u>	<u>2 512</u>
	<u>49 403 \$</u>	<u>40 176 \$</u>
<b>Passif</b>		
Passif à court terme		
Créditeurs (note 4)	21 758 \$	17 556 \$
Apports reportés	<u>11 373</u>	<u>10 052</u>
	33 131	27 608
<b>Actif net</b>		
Non affecté	<u>16 272</u>	<u>12 568</u>
	<u>49 403 \$</u>	<u>40 176 \$</u>

Pour le conseil d'administration,

\_\_\_\_\_, administrateur

\_\_\_\_\_, administrateur



CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

FLUX DE TRÉSORERIE

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

Page 7

	2013	2012
<b>Activités de fonctionnement</b>		
Excédent des produits sur les charges	3 704 \$	13 360 \$
Variation nette des éléments hors caisse liés au fonctionnement (note 5)	<u>10 634</u>	<u>17 374</u>
<b>Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie</b>	14 338	30 734
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie (insuffisance) au début</b>	<u>28 606</u>	<u>(2 128)</u>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin</b>	<u><u>42 944</u></u> \$	<u><u>28 606</u></u> \$
<b>Constitution de la trésorerie et équivalents de trésorerie</b>		
Encaisse	<u><u>42 944</u></u> \$	<u><u>28 606</u></u> \$



## 1. Objectif et forme juridique de l'organisme

L'organisme est constitué comme organisme sans but lucratif en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies du Québec et est un organisme de bienfaisance au sens de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Sa mission est d'aider et de 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.

## 2. Principales méthodes comptables

L'organisme applique les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif de la Partie III du Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA).

### Instrument financiers

#### *Évaluation des instruments financiers*

L'organisme évalue initialement ses actifs financiers et ses passifs financiers à la juste valeur, sauf dans le cas de certaines opérations qui ne sont pas conclues dans des conditions de concurrence normale.

Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût ou au coût après amortissement, à l'exception des placements dans des instruments de capitaux propres cotés sur un marché actif, qui sont évalués à la juste valeur. Les variations de juste valeur sont comptabilisées dans les résultats.

Les actifs financiers évalués au coût après amortissement se composent de l'encaisse, des dépôts à terme et des débiteurs.

Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des fournisseurs et des apports reportés.



## 2. Principales méthodes comptables (suite)

### Instruments financiers (suite)

#### *Dépréciation*

Les actifs financiers évalués au coût sont soumis à un test de dépréciation s'il existe des indications d'une possible dépréciation. L'organisme détermine s'il y a eu un changement défavorable important dans le calendrier ou le montant prévu des flux de trésorerie futurs de l'actif financier. Si c'est le cas, elle réduit la valeur comptable de l'actif à la valeur actualisée des flux de trésorerie attendus de l'actif ou au prix qu'elle pourrait obtenir de la vente de l'actif à la date de clôture selon le plus élevé des deux montants. Le montant de réduction de valeur est comptabilisé aux résultats. La moins-value déjà comptabilisée peut faire l'objet d'une reprise de valeur dans la mesure de l'amélioration, sans être supérieure à ce qu'elle aurait été à la date de reprise si la moins-value n'avait jamais été comptabilisée. Cette reprise est comptabilisée aux résultats.

#### **Utilisation d'estimations**

La préparation des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif exige que la direction procède à des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur le montant présenté au titre des actifs et des passifs, sur l'information fournie à l'égard des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers et sur le montant présenté au titre des produits et des charges au cours de la période considérée. Ces estimations sont révisées périodiquement et des ajustements sont apportés au besoin aux résultats de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

#### **Trésorerie et équivalents de trésorerie**

La politique de l'organisme consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le positif et le négatif et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition. De plus, les placements temporaires que l'entité ne peut utiliser pour les opérations courantes parce qu'ils sont affectés à des garanties ne sont pas inclus dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

#### **Dépréciation d'actifs à long terme**

Les actifs à long terme sont soumis à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Une perte de valeur est comptabilisée lorsque leur valeur comptable excède les flux de trésorerie non actualisés découlant de leur utilisation et de leur sortie éventuelle. La perte de valeur comptabilisée est mesurée comme étant l'excédent de la valeur comptable de l'actif sur sa juste valeur.



## 2. Principales méthodes comptables (suite)

### Constatation des apports

L'organisme applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports affectés sont constatés à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée. Les apports reçus en dotations sont constatés à titre d'augmentation directe des actifs nets au cours de l'exercice. Les revenus de placement affectés sont constatés à titre de produits dans l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les revenus de placement non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont gagnés.

Les différents services aux bénéficiaires sont comptabilisés à titre de produits lorsque les services sont rendus, que le prix est déterminé ou déterminable et que l'encaissement est raisonnablement assuré.

Les dons et autres produits sont comptabilisés dans l'exercice où ils sont encaissés.

Les subventions sans utilisation spécifique sont comptabilisées à titre de produit et les subventions affectées à des fins particulières sont comptabilisées en diminution de la charge afférente.

### Immobilisations

Les immobilisations, les principales catégories étant le mobilier et l'informatique, sont imputées aux résultats au cours de l'exercice où elles sont acquises.

### Services gratuits

Certaines activités sont tenues dans un local pour lequel l'organisme ne paie aucun loyer. La valeur marchande de ces services rendus n'a pu être déterminée.

### Vacances

L'organisme a débuté la comptabilisation des vacances à payer à ses employés en service à la fin d'exercice durant l'exercice courant.

**3. Modification de convention comptable****Incidence du changement de référentiel comptable**

Les présents états financiers sont les premiers états financiers dans lesquels l'organisme a appliqué les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif. L'application initiale de ce nouveau référentiel n'a eu aucune incidence sur l'excédent des produits sur les charges de l'organisme pour l'exercice terminé le 31 mars 2013, ni sur son actif net à la date de transition, soit le 1er avril 2012.

**4. Débiteurs**

	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Clients	575 \$	2 837 \$
Sommes à recevoir de l'État - taxes à la consommation	4 190	3 971
Apports à recevoir	<u>-</u>	<u>2 250</u>
	<u><u>4 765</u></u> \$	<u><u>9 058</u></u> \$

**5. Créditeurs**

	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Fournisseurs	- \$	770 \$
Vacances à payer	9 225	-
Frais courus	2 472	2 365
Sommes à remettre à l'État - retenues salariales	<u>10 061</u>	<u>14 421</u>
	<u><u>21 758</u></u> \$	<u><u>17 556</u></u> \$

**6. Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement**

	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Débiteurs	4 293 \$	4 109 \$
Frais payés d'avance	818	610
Créditeurs	4 202	14 364
Apports reportés	<u>1 321</u>	<u>(1 709)</u>
	<u><u>10 634</u></u> \$	<u><u>17 374</u></u> \$

## 7. Instruments financiers

### Politique de gestion des risques

L'organisme, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques. L'analyse suivante fournit une mesure des risques à la date du bilan.

### Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière.

L'organisme consent du crédit à ses clients dans le cours normal de ses activités. Elle effectue, de façon continue, des évaluations de crédit à l'égard de ses clients et maintient des provisions pour pertes potentielles sur créances, lesquelles, une fois matérialisées, respectent les prévisions de la direction. L'organisme n'exige généralement pas de caution.

Pour les subventions à recevoir, l'organisme évalue, de façon continue, les montants à recevoir sur la base des montants dont elle a la quasi-certitude de recevoir en s'appuyant sur leur valeur de réalisation estimative.

Pour les promesses de dons, l'organisme ne comptabilise à la fin de l'exercice que les montants qui sont reçus à la date d'achèvement des états financiers.

Pour les autres créances, l'organisme évalue, de façon continue, les pertes probables et constitue une provision pour pertes en se fondant sur leur valeur de réalisation estimative.

### Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque qu'une entité éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. La gestion prudente du risque de liquidité suppose le maintien d'un niveau de liquidités suffisant, l'accès à des facilités de crédit appropriées et la capacité de liquider des positions prises sur le marché. L'organisme est d'avis que ses ressources financières récurrentes lui permettent de faire face à toutes ses dépenses.

**CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS**  
**RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES**  
**EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013**

Page 13

	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Tableau A</b>		
<b>Subventions</b>		
Agence de la santé et des services sociaux de l'outaouais	134 466 \$	131 314 \$
Centraide outaouais	26 261	29 104
Subvention CREO	15 679	15 000
Ministère de la Famille et des Aînés		
Du coeur à l'action pour les aînés du Québec	-	5 761
Le Fonds PRÉSÂGES	3 637	-
Canada - placement carrière-été	2 781	-
Québec - support à l'action bénévole	<u>2 500</u>	<u>500</u>
	<u><u>185 324</u></u> \$	<u><u>181 679</u></u> \$

**Tableau B**

**Autres produits**

Campagne de sollicitation	3 454 \$	3 330 \$
Cartes de membres	7 630	6 060
Divers	2 739	844
Dons	14 677	9 876
Intérêts	-	21
Journée "épicerie"	4 201	4 355
Journées d'activités	-	1 931
Transport	<u>25 668</u>	<u>20 385</u>
	<u><u>58 369</u></u> \$	<u><u>46 802</u></u> \$



## 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 :

<b>Académie des retraités de l'Outaouais</b>	<b>CSSSG-CLSC de Hull</b>
Agence de la Santé et des services sociaux	Droit-Accès de l'Outaouais
Appui Outaouais	Emploi Québec
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)	La Cité Collégiale
Cabane des aînés de l'Outaouais	Fondation pour les aînés de l'Outaouais
Centraide Outaouais	Les Habitations partagées de l'Outaouais
Centre ACCES d'Aylmer	La Piéta
Centre d'action bénévole de Gatineau	Office municipal d'habitation de Gatineau
Centre d'action bénévole de Hull	Réseau-FADOQ
Centre des aînés de Gatineau	Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)
Centre des générations de la Vallée de la Lièvre	Société Alzheimer de l'Outaouais Québécois
CHSLD de Hull	Université du Québec en Outaouais (UQO)

Conseil régional des élus (CRÉO)	Université d'Ottawa
Commission des normes du travail	Ville de Gatineau