# Vivre heureux chez soi



# Rapport Annuel 2016-2017



# Le Centre d'entraide aux aînés

331, boulevard de la Cité-des-Jeunes, Gatineau (Québec) J8Y 6T3

Téléphone: 819-771-6609

Courriel: centredentraideauxaines@videotron.ca

# **TABLE DES MATIÈRES**

ME	MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	
1.	PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	3
	Vision, mission, valeurs	3
	Objectifs	3
2.	RESSOURCES HUMAINES	4
	Membres du conseil d'administration	4
	Membres du personnel	6
	Bénévoles	7
3.	PERSONNES ACCOMPAGNÉES	9
4.	SERVICES	10
	Accompagnement-transport	10
	Programme de Jumelage	13
	Journées d'épicerie	14
	Journée d'activités	16
	Programme de soutien aux proches aidants d'aînés	18
5.	VIE ASSOCIATIVE	20
6.	IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ	22
7.	FINANCEMENT DE L'ORGANISME	24
CO	DNCLUSION	25
ΑN	INEXE 1 – PLAN D'ACTION QUINQUENNAL	26
ΑN	INEXE 2 - LISTE DES ABRÉVIATIONS	31

# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE



Le moment est venu de vous présenter notre bilan de l'année 2016-2017. Nous terminons un cycle de cinq ans, suite à une planification stratégique mise en place en 2012. Nous sommes fiers de nos réalisations. Nos services répondent à un nombre de plus en plus grand d'aînés et de proches aidants. Nous avons réalisé un grand pas en unifiant nos deux populations cibles. Les aînés et leurs proches aidants ont la même attention du CA, de l'équipe de travail, et de plus en plus de bénévoles qui œuvrent dans tous nos services. Notre vision, « Vivre heureux chez soi », n'a pas cessé d'être une source d'inspiration qui soutient notre engagement. Des projets ont vu le jour, des programmes ont pris de l'expansion. Ce rapport fait état des résultats de ces changements.

Bien sûr, nous avons fait face à des défis. Mentionnons, entre autres, un changement dans le personnel, des programmes plus difficiles à maintenir, des départs du conseil d'administration. Ces difficultés nous ont permis de constater la solidarité qui existe au sein de la grande équipe de Centre.

Nous avons actualisé l'image du Centre d'entraide aux aînés en créant un nouveau logo. Nous sommes heureux de présenter cette nouvelle carte de visite toute en lumière. Nous pourrons ainsi parler de l'accompagnement que nous offrons aux aînés et à leurs proches aidants avec une vitalité renouvelée. Cette image énergique est en accord avec les personnes qui composent la grande famille du CEA.

À vous de découvrir les réalisations de l'année 2016-2017.

Bonne lecture!

# 1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Vision: Vivre heureux chez soi.

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

#### Valeurs:

Respect Considérer et assurer une écoute afin que chaque personne soit

traitée également. Garantir la confidentialité des services.

Empathie Fournir un accueil chaleureux et compréhensif empreint de

compassion.

Solidarité Viser l'entraide dans une démarche de justice sociale.

# **Objectifs:**



Offrir des services et de l'accompagnement qui répondent aux besoins des aînés et des proches aidants



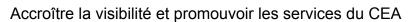
Soutenir les bénévoles et en augmenter le nombre



Acquérir et maintenir les ressources nécessaires pour offrir les services



Agir comme intervenant et partenaire actif dans la communauté



# 2. RESSOURCES HUMAINES

# Membres du conseil d'administration



Jocelyne Ferragne, Présidente



Jeannine Renaud, Administratrice



Alain Malette, Vice-président



Marie-Paule Allaire, Administratrice



Gilles Parent, Trésorier



Michel Mercier, Administrateur



Rolande Dubé, Secrétaire



Yves Bisson, Administrateur

M. Yves Bisson a quitté la région et son poste au sein du conseil d'administration. Le conseil a désigné M. Michel Mercier en remplacement au poste d'administrateur vacant. Ce dernier terminera le mandat entrepris par M. Bisson. Nous tenons à remercier chaleureusement M. Bisson pour les six années où il a siégé au conseil. Son apport a été des plus bénéfique pour l'organisme. Nous remercions également M. Mercier pour son retour au conseil, sa participation nous est précieuse.

Les membres du conseil d'administration se sont investis toute l'année. Nous comptons les réalisations suivantes en 2016-2017

- Adoption d'un programme de soutien aux proches aidants « Vivre harmonieusement la proche aidance »
- Révision et adoption des règlements généraux
- Adoption d'une politique de gestion
- Mise sur pied d'un comité de révision des mécanismes internes d'examen des plaintes
- Préparation d'une planification stratégique pour les cinq prochaines années.
- Amélioration des conditions salariales des employées
- Création d'une nouvelle image pour le CEA

Voici en tableau le nombre de rencontres du conseil et des différents comités auxquels ont participés les membres du conseil.

Réunions régulières	10 rencontres
Réunion spéciale sur l'adoption du programme de soutien aux proches aidants	1 rencontre
Comité aménagement	2 rencontres
Comité planification	4 rencontres
Comité ad hoc « politique de gestion »	1 rencontre

Fier des réalisations des cinq dernières années, le CA se tourne vers l'accomplissement de nouveaux défis et entreprend un nouveau cycle de cinq ans. Plusieurs perspectives s'ouvrent devant nous, en voici quelques exemples :

- S'assurer de la santé des services et des ressources humaines (du personnel et des bénévoles) dans une période où les demandes augmentent.
- Renouveler le conseil d'administration afin de conserver une gouvernance forte et constructive
- Planifier la relocalisation des espaces de bureau dû à un manque de place récurant pour réaliser nos activités.

# Membres du personnel

Il règne au sein de l'équipe du CEA une solidarité étonnante. Les employées, avec l'aide de la direction, mettent toutes leurs compétences en commun pour le bien-être des membres et des gens qui gravitent autour d'elles.

Cette année, l'équipe de travail a su relever plusieurs défis. Entre autres, le départ de l'agente de bureau en décembre et son remplacement par une adjointe administrative en janvier.



Les formations suivies par les coordonnatrices sont des plus bénéfiques. Il est important de souligner que 7 formations sur 8 ont été reçues grâce au programme de formation de Centraide et CDC Rond-point. Ce sont des formations de qualité, très aidantes pour le travail réalisé dans un organisme communautaire. C'est toujours apprécié et satisfaisant de recevoir de telles formations à un coût minime.

Formations	Participation	Heures
Bâtir sa résilience	3	6
Initiation à l'évaluation	1	6
Urgences ou priorités	1	6
Expérimenter d'autres façons d'animer	1	6
Être intervenant	2	6
Gestion des documents et archives	2	6
Construire des liens de proximité – Passons à l'action	4	18
Ce n'est pas correct (Dépistage et intervention en maltraitance)	2	6
TOTAL:	16	60

#### Bénévoles

Nos bénévoles sont au cœur de activités. lls nos permettent d'offrir des services de qualité qui répondent aux besoins de notre clientèle. Souvent ils travaillent dans l'ombre. Sans eux le CEA ne pourrait exister tel qu'on le connait. À eux seuls ils ont accompli en heures l'équivalent de plus de 4 travailleuses à temps plein, ce qui signifie pour le CEA le double en ressources humaines au soutien des activités. Certains effectuent du bénévolat pour plus d'un service et font preuve d'une grande flexibilité afin de s'adapter aux besoins du Centre.



Activités	Nombre de bénévoles	Nombres d'heures	
Appels et visites d'amitié	26	877	
Accompagnements-transport et besoins spéciaux	51	5 317	
Journées d'épicerie	20	777	
Journée d'activités	21	249	
Proches aidants	6	122	
Conseil d'administration	7	390	
Bureau	10	52	
Communication et autres	2	141	
TOTAL:	86* bénévoles	7 925 heures	
*Dlucioure hénévoles participent à plus d'une activité. Nous comptons également 12 étudiantes			

Notre équipe de bénévoles est très stable, à preuve, plusieurs sont avec nous depuis bon nombre d'années. Afin de maintenir et d'encourager la relation de confiance et d'ouverture qui existe entre la coordonnatrice et les bénévoles, des rencontres conviviales sont organisées tous les trois mois. Malgré cette stabilité un défi demeure : **recruter de nouveaux bénévoles pour assurer la constance des services**.

Nous avons accueilli 12 étudiantes cette année. Elles ont offert leur temps pour les services des Visites d'amitié, de l'Accompagnement-transport, des Journées d'épicerie et de la Journée d'activités. Chaque année, les étudiantes contribuent significativement au succès du Centre.

Pour l'année 2017-2018, à la demande de nos bénévoles, nous prévoyons offrir des formations sur des sujets qui touchent les aînés.

Témoignage

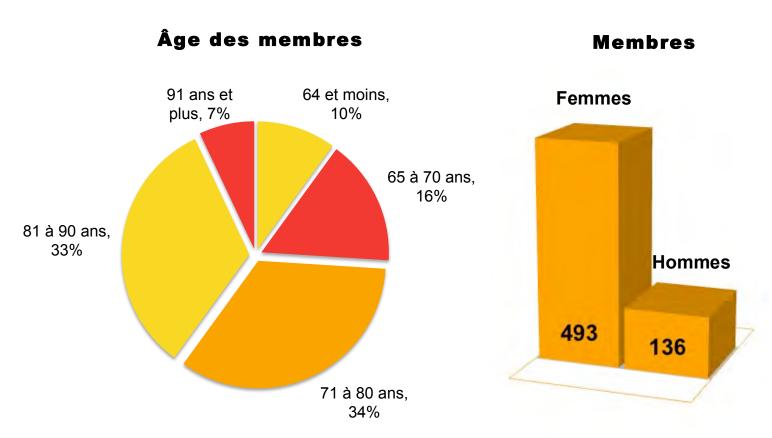
« X[bénévole] est une perle : serviable, attentionné. Je me suis sentie en sécurité. Il m'a même recrutée pour le service d'épicerie. »

# 3. PERSONNES ACCOMPAGNÉES

La clientèle du CEA est composée de personnes aînées et de proches aidants ayant de belles histoires uniques qui méritent d'être entendues. Par exemple, une personne nous racontant les voyages qu'elle a faits au long de sa vie, une autre parlant du parcours difficile qu'elle a dû faire pour se sortir d'une longue maladie ou encore le chemin qu'elle a fait pour se sortir d'un deuil. Elles ont toutes leurs vécus et leurs couleurs. Ces personnes sont notre source d'inspiration et guident nos actions.

Notre approche se veut rassurante et personnalisée. C'est pourquoi nos nouveaux membres reçoivent la visite d'une coordonnatrice afin de faire un premier contact. Cette année, les coordonnatrices ont effectué 99 visites d'accueil. Ces visites sont axées sur l'écoute des besoins des personnes et l'explication des services offerts par le CEA.

629 personnes ont reçu nos services durant l'année 2016-2017 et, au 31 mars 2017, nous comptions 519 aînés inscrits au CEA. Voir le tableau ci-dessous pour la répartition des catégories.



#### 4. SERVICES

# **Accompagnement-transport**



Depuis plusieurs années, la demande en accompagnement-transport ne cesse d'augmenter. C'est un beau succès! Nous pouvons l'attribuer à l'organisation de ce service : une coordination efficace, des bénévoles disponibles effectuant des accompagnements qui satisfont les personnes aînées qui le reçoivent.

Afin d'améliorer le travail auprès de nos bénévoles, nous avons davantage utilisé de technologie dans la gestion de ce dossier; l'utilisation du texto et du courriel facilite l'attribution des transports hebdomadaires et permet de communiquer plus rapidement s'il y a un problème.

Voici, en chiffres, les données relatives aux accompagnements-transport réalisés par le CEA :

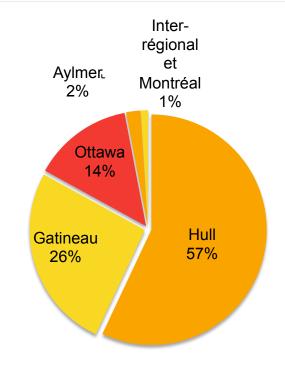
	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre de personnes différentes ayant bénéficié du service	221	270	274
Nombre de transports	1 499	1 820	2 146
Kilométrage	49 781	62 547	76 026
Nombre d'heures de bénévolat	2 961	3 578	3 981

Voici comment se répartissent les rendez-vous médicaux selon leur destination :

Nous avons effectué un certain nombre de transports supplémentaires et avons remarqué que cette situation était, en partie du moins, liée à l'accompagnement de membres devant recevoir des soins de santé à moyen et à long terme (traitements en dialyse, chimiothérapie, radiothérapie, physiothérapie). Les personnes qui reçoivent ces traitements doivent se déplacer 3, 4 ou 5 fois par semaine pour une période plus ou moins longue, soit 1 mois, 2 mois ou sur une base continue dans le cas des dialyses.

Autre constat concernant le kilométrage; les accompagnements à Montréal sont passés de 7 l'an dernier à 14 en 2016-2017, ce qui signifie une augmentation considérable de la distance à parcourir pour un rendez-vous médical.





Nous avons remarqué d'autres changements cette année, dont une augmentation du nombre de demandes de la part de membres qui obtiennent, à la dernière minute, un rendez-vous médical (p.ex. pour un changement de pansement ou de la radiothérapie). Il nous faut alors composer avec des délais très courts. De plus, ce genre de situations nécessite une organisation différente du travail de nos bénévoles. Nous devons également fonctionner de plus en plus par facturation. Il en résulte un surcroît de travail pour la coordonnatrice.

Il est important de souligner que nous arrivons à une limite dans le fonctionnement actuel de ce service. Des questions d'organisation et d'offre de services se posent.

Voici un aperçu des questions auxquelles nous devrons répondre dans un avenir rapproché : combien de demandes concernant les soins de santé à moyen et à long terme pouvons-nous absorber en termes de recrutement de bénévoles et de coût de transports? Comment transiger avec les rendez-vous de dernière minute apportés par le système hospitalier? Comment mieux organiser un système de facturation? Combien de temps-personnes faudra-t-il dans les prochaines années pour répondre aux besoins des aînés qui ont recours à nos services? Plusieurs autres questions risquent d'émerger. D'après nous, elles doivent être partagées avec l'ensemble des intervenants qui œuvrent auprès des aînés afin de trouver des solutions viables à long terme.

# **Besoins spéciaux**

L'activité *Besoins spéciaux* a pour objectif d'accompagner les aînés pour combler des besoins ponctuels. L'accompagnement est réalisable grâce à l'implication de nos bénévoles.

	2015-2016	2016-2017
Nombre de personnes différentes ayant bénéficié du service	30	50
Nombre de transports	151	217
Kilométrage	4411	6226
Nombre d'heures de bénévolat	329	409

La demande d'accompagnement-transport pour des besoins spéciaux est également en hausse : il y en a eu 44% de plus que l'an dernier. Cette année, des membres ont fait appel à ce service pour aller visiter leur conjoint/conjointe en fin de vie. Toutefois, dans la majorité des cas, les membres ont demandé un accompagnement pour aller à l'épicerie.

# Campagne de vaccination annuelle

En complément à l'Accompagnement-transport pour les rendez-vous médicaux, le CEA offre à ses membres la possibilité de participer à la campagne de vaccination organisée par la direction de la santé publique du CISSSO. 22 personnes ont bénéficié de ce service cette année. Nous poursuivrons l'initiative l'an prochain, car elle est appréciée par les personnes qui y participent.

Témoignages

« Je veux remercier Entraide aux aînés pour l'accompagnementtransport qui m'a été donné en février et mars dans mon programme de rééducation physique à l'Institut de cardiologie [...]. Je n'ai pas d'autres demandes d'accompagnement en vue à court et moyen terme. Je renouvellerai toutefois mon adhésion à Entraide aux aînés le moment venu. Votre service est des plus efficace et vous êtes tous très sympathiques. Grand merci, pour l'immense service rendu! »

« Suite à un traitement de radio : Si vous n'aviez pas été là, je n'aurais pu le faire. Les coûts de taxi sont exorbitants. J'ai été servie comme une reine par les bénévoles. »

# Programme de Jumelage

Ce programme répond à un réel besoin. Il contribue à diminuer le sentiment d'isolement des personnes qui y participent. De nombreux jumelages durent depuis plusieurs années et des complicités se sont créées. Le programme de jumelage se divise en deux volets : les visites d'amitié et les appels téléphoniques.

Ce programme comporte plusieurs défis : d'abord le recrutement de bénévoles, puis le choix du « bon » jumelage. De plus, certaines personnes qui font appel à nos services vivent des situations difficiles (problème de santé mentale, dépression, etc.). Ces conditions demandent une attention particulière de la part de nos bénévoles qui ne sont pas tous à l'aise pour interagir avec des personnes ayant de tels besoins.

Nous recevons de plus en plus de références de la part d'intervenants du milieu ou de la famille. Il s'avère que les aînés ne sont pas toujours à l'aise avec un jumelage. Même si nous constituons une liste d'attente, celle-ci ne nous permet pas toujours de répondre aux besoins des aînés.

Nous offrons un encadrement à nos bénévoles et à nos étudiantes sous forme de rencontres de groupe tous les trois mois. Lors de ces rencontres, les personnes partagent leurs questionnements, se donnent des trucs pour faciliter les rencontres, etc. Ce partage augmente aussi le lien d'appartenance avec l'organisme.

Nous croyons que, pour donner un essor à ces activités, nous avons besoin d'un plus grand apport de ressources pour recruter plus de bénévoles et les soutenir davantage.

Actions menées par nos bénévoles et nos étudiantes				
2014-2015 2015-2016 2015-2016				
Visites d'amitié	417	379	365	
Appels téléphoniques	636	624	598	

Heures offertes par nos bénévoles et nos étudiantes				
2014-2015 2015-2016 2015-2016				
Visites d'amitié	867	734	772	
Appels téléphoniques	109	104	106	

# Journées d'épicerie



La Journée d'épicerie répond à un besoin alimentaire et contribue à réduire l'isolement des personnes âgées. Pour plusieurs de nos membres, c'est une occasion de faire des rencontres intéressantes. Nous pouvons même affirmer que lors de cette activité, des liens d'amitié se sont tissés. De plus, la coordonnatrice de ce service a su créer un lien de confiance avec plusieurs d'entre eux, ce qui permet de leur offrir un soutien personnalisé. Ce soutien se fait de façon informelle, mais n'est pas sans importance pour nos membres.

Cette année, nous observons une légère baisse de 3% au niveau de la participation des membres. Nous l'expliquons par un faible taux de recrutement de nos membres, or, une plus grande visibilité de ce service s'impose. Malgré cette diminution, les membres restent très satisfaits du service reçu. Pour eux, c'est une façon simple et sécuritaire de se procurer de la nourriture, et ce, 51 semaines par année.

	2015-2016	2016-2017
Total de participants	50	46
Participation totale	850	826
Participation moyenne/semaine	17	16

Au cours de l'année 2016-2017, nous avons fait face à un défi, le manque de bénévoles en transport. En effet, à quelques reprises, certains bénévoles attitrés aux journées d'épicerie s'absentaient pour des périodes plus ou moins longues. Durant cette même période, la demande en accompagnement-transport médical était très élevée, ce qui limitait le recours à des bénévoles suppléants. La coordonnatrice a donc effectué le transport pour assurer la continuité du service. Ce défi n'a pas freiné sa détermination. Le Centre a quand même répondu à toutes les demandes, sans aucune annulation, tout en conservant sa qualité aux journées d'épicerie.

L'année 2017-2018 sera porteuse de nouveauté. La coordonnatrice désire offrir plus de choix aux membres en ce qui a trait aux lieux où les gens peuvent faire leur épicerie. Une exploration a été amorcée en 2016-2017 qui se poursuivra dans l'année qui vient. Elle désire obtenir d'autres partenariats avec les épiceries. Ceci n'est pas une tâche facile, dans une ère où les commerces sont de plus en plus spacieux et isolés. Notre défi est de trouver un endroit qui réponde convenablement aux besoins particuliers des aînés (petite surface, livraison...). De plus, elle devra s'assurer d'avoir suffisamment de bénévoles. C'est pourquoi elle sera en recrutement pour assurer le transport et l'aide en épicerie.

**Témoignages** 

« C'est un service qui me dépanne beaucoup, car je n'ai pas de voiture. De plus, j'échange avec des bénévoles très dévoués et d'autres personnes. »

« Un service ponctuel qui me permet de me procurer mes aliments et d'échanger avec d'autres personnes qui ont le même besoin que moi. »

#### Journée d'activités



Nous pouvons dire que l'année 2016-2017 a été plus que satisfaisante pour ce qui est de la Journée d'activités. En effet, le nombre de membres qui participent à nos activités a augmenté; nous avons remarqué que le taux de participation s'est accru de plus de 27% pour les 35 semaines d'activités proposées. Nous avons bonifié notre programmation en offrant des activités plus diversifiées, entre autres, des cours d'espagnol, des séances de yoga, des capsules santé.

L'année qui vient de se dérouler n'a pas été sans défis. Des rénovations ont eu lieu dans l'édifice où se déroulent nos activités, ce qui a occasionné des problèmes de stationnement, d'accès à la salle, de partage de salle et d'entretien. Heureusement, nous avons obtenu le concours des membres du personnel de l'OMHG pour tenter d'atténuer ces inconvénients. Nous les remercions de l'attention offerte à nos doléances.

La Journée d'activités rassemble des personnes qui ont su développer un lien de confiance entre elles et qui démontrent de l'enthousiasme pour se rendre chaque semaine à « leur » journée. Un fort sentiment de solidarité s'installe, des membres prennent des initiatives en proposant et en animant des activités (introduction au tricot et au crochet, comment porter un foulard, ...)

Les personnes que nous accompagnons vivent des deuils, des problèmes de santé, des pertes de capacités cognitives. Nos animatrices de groupe portent une attention particulière sur ces expériences de vie. Elles amènent les membres du groupe à se solidariser et à se soutenir.

Foisonnante d'idées et de projets, la coordonnatrice vise toujours, à recruter de nouveaux membres pour la prochaine année, à ajouter une activité de plus durant la période estivale, entre autres. Un projet visant à instaurer une deuxième journée d'activités est également sur les planches; il aura pour but la prévention des pertes cognitives. Reste à trouver les ressources nécessaires à la mise en œuvre d'un tel projet...

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Membres inscrits	14	16	20
Participation totale	201	268	341
Participation moyenne /semaine	7	9	10



« Depuis que je participe à la journée d'activités, ma vie a un autre sens. J'ai trouvé la famille que je n'ai pas. »

« À la journée d'activités, on rencontre des amis, on apprend, on partage nos peines et on brise la solitude. »

# Programme de soutien aux proches aidants d'aînés

L'année qui vient de se dérouler a été riche en développement. Un comité a effectué un travail de fond pour la consolidation de ce programme qui a été officialisé par le CEA. Nous avons changé son nom : «Prévenir pour préserver la santé des proches aidants» devient «Vivre harmonieusement la proche aidance». Nous retrouvons toujours les mêmes volets, soit : la formation, l'information et la sensibilisation, le soutien de groupe et individuel.

La mise sur pied du programme de soutien aux proches aidants d'aînés «Vivre harmonieusement la proche aidance» a permis au Centre de consolider son intervention basée sur une philosophie, des valeurs, une approche, des objectifs et des activités clairement définis. De plus, ce programme officialise les deux



groupes cibles du CEA, soit les proches aidants et les aînés. Cet apport amène un profond changement de mentalité auprès de tous les intervenants de l'organisme (bénévoles, travailleuses, C.A., direction).

Nous remarquons une hausse significative dans la participation de nos services, soit 39,5% de plus que l'an dernier (voir tableau: Participations aux services du programme des proches aidants d'aînés). Le soutien individuel se démarque considérablement avec 47% d'augmentation, suivi par la formation avec une hausse de 36,5%. Selon nous, plusieurs éléments contribuent à ces bons résultats. En effet, le travail à temps plein d'une deuxième coordonnatrice, une sensibilisation active dans le milieu, jumelée à une confiance grandissante accordée par les proches aidants en nos services et en nos compétences ont eu des effets positifs sur l'achalandage.

Participations aux services du programme des proches aidants d'aînés

	2245 2242	0040 0047
	2015-2016	2016-2017
Soutien individuel	209	307
Groupes de partage	94	103
Formations	360	491
Information et sensibilisation	336	493
Participation totale	999	1394

Les collaborations avec les organismes du milieu sont déterminantes dans le succès de nos interventions. Depuis deux ans, nous sommes accompagnées dans la prestation de nos services par des organismes qui ont bien saisi l'importance de soutenir les proches aidants et conjuguent leurs efforts avec les nôtres afin d'atteindre les proches aidants. En guise d'exemple, nous avons offert en collaboration avec la Corporation des aînés de la Cabane en bois rond 5 formations, avec la Société Alzheimer de l'Outaouais 4 formations, et avec Campus 3 (Centre des aînés de Gatineau) 5 formations.

Nous nous rendons compte de l'ampleur des besoins des proches aidants. Suite à nos interventions (sensibilisation, formation, rencontres de groupe et individuelles), nous voyons émerger certains besoins qui demandent une attention plus grande. En guise d'exemple, la question du deuil nous est apparue comme déterminante auprès de proches aidants endeuillés. Une intervention ciblée et spécifique est alors requise.

Nous avons obtenu une subvention pour un projet pilote qui débutera en avril 2017. Nous développerons des groupes de soutien qui permettront aux proches aidants d'aller plus loin dans leur cheminement en offrant un soutien continu. Cette subvention nous permettra également d'améliorer notre reddition de compte par l'utilisation d'un logiciel pour comptabiliser les informations requises.



« Très satisfaite, je repars très encouragée, je sais qu'il y a de l'aide, c'est à moi de faire le pas, je ne suis plus seule. C'est mon premier atelier, mais pas le dernier. Je suis inscrite pour la conférence du mois prochain. Très hâte à la prochaine rencontre. »

#### 5. VIE ASSOCIATIVE

Favoriser les liens sociaux fait partie des priorités du Centre d'entraide aux aînés. Depuis 5 ans, le Centre organise deux événements pour rassembler les membres, soit la Fête de Noël et la Cabane à sucre. Les bénévoles sont également impliqués lors de ces activités : pour le transport et pour mener à bien l'activité. Un esprit de fête, d'échange et de partage anime ces journées.



	Participations		
Événements	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Fête de Noël	80	80	87
Cabane à sucre	50	50	64

Cette année, nous avons constaté une augmentation de 16% de la participation à nos activités. Nous recevons des suggestions comme l'ajout d'une sortie d'été ou d'automne, par exemple, la cueillette de pommes.

Le journal *L'entr'aidant*, qui est distribué annuellement, diffuse de l'information sur nos services. La majorité des aînés qui sont membres de l'organisme reçoivent, par la poste, une copie de notre journal, ce qui représente un envoi postal de 400 copies papier. La version « internet » est surtout destinée aux bénévoles, aux proches aidants et aux quelques personnes aînées branchées. Ce journal nous donne également l'occasion de remercier les commanditaires qui donnent leur appui aux activités du Centre.

Chaque année, les employées du Centre organisent une fête pour les bénévoles. C'est une occasion unique de témoigner toute notre gratitude envers ces personnes si généreuses qui ont un impact sur la vie de nombreux aînés et proches aidants. Nous appelons « L'effet bénévole » tous ces gestes, petits et grands, qu'ils posent envers les personnes qu'ils accompagnent : une écoute attentive, un bras tendu, un conseil judicieux, une conversation à bâtons rompus représentent un ajout à la vie des personnes qui les reçoivent. En juin 2016, 37 bénévoles étaient de la fête.

#### Portes ouvertes au CEA

À l'initiative des coordonnatrices des activités de sensibilisation aux proches aidants et de la Journée d'activités, deux **journées portes ouvertes** ont eu lieu cette année. Ces journées ont contribué à mieux faire connaître nos services et à persuader des personnes de s'inscrire à nos activités. Initiative à répéter.

#### Visibilité du Centre

Rendre visibles les actions du Centre demande un travail en profondeur pour définir son image et pour communiquer les messages qui rejoignent les aînés, les proches aidants ainsi que les bénévoles. Ce travail ardu est toujours en élaboration, mais nous cheminons vers cet objectif. D'abord, nous avons un nouveau logo qui définit mieux ce que nous voulons transmettre à la population : vivacité, énergie et inspiration. Les idéaux que nous poursuivons, « Vivre heureux chez soi » et « Vivre harmonieusement la proche aidance », sont ainsi bien représentés par le soleil et le tournesol.



Concrètement, nous avons produit un dépliant, une bannière, des cartes de visite ainsi que des objets promotionnels pour que notre image se propage. Et nous poursuivrons ce travail dans la prochaine année avec le site internet et le développement de diverses stratégies pour rejoindre le plus possible de personnes qui ont besoin d'accompagnement.

Enfin, soulignons l'apport du projet de soutien aux proches aidants qui nous offre une vitrine privilégiée pour rejoindre la population que nous voulons atteindre. Toute la sensibilisation réalisée auprès des proches aidants apporte également une visibilité à nos aînés et contribue au rayonnement du Centre.

### 6. IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

Le CEA est engagé dans sa communauté et travaille, de concert avec d'autres partenaires, à l'amélioration de la qualité de vie des aînés et de leurs proches. Ainsi, il est membre de différents organismes, tant au niveau local que provincial:

- Comité du programme en travail social-gérontologie à la Cité
- Table locale des aînés de Gatineau
  - o Membre du comité de transport communautaire de Gatineau
- Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO)
- Table SAPA (soutien à l'autonomie des personnes aînées) de Gatineau
- Membre de l'Association Québécoise des Centres Communautaires pour Aînés (AQCCA)
- Fédération québécoise du loisir en institution (FQLI)
- Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)

Les relations du CEA avec ces organismes permettent de précieux échanges d'information sur différents sujets et enjeux qui touchent aînés et proches aidants. Des réflexions sur une approche partagée concernant les pertes d'autonomie sont engagées avec les organismes qui collaborent avec nous. Des discussions sur le transport ainsi que du soutien logistique apporté lors de la semaine des proches aidants sont des exemples des bénéfices que nous recevons de notre implication. Soulignons également tout le soutien informel que nous nous offrons entre organismes, ce qui nous permet de faire avancer des dossiers et de résoudre certaines difficultés.

#### La TROCAO

Dans son travail de repositionnement, la TROCAO a redéfini sa mission: promouvoir et défendre l'action communautaire autonome (ACA). Pour être en concordance avec cette mission, une politique d'adhésion a été votée par ses membres. Cette politique invite les organismes à poser un regard critique sur leurs actions en se basant sur les critères rattachés à l'action communautaire autonome.

#### Voici l'énoncé de principe qui précise l'orientation de cette politique

« Les membres de la TROCAO adhèrent et aspirent à l'action communautaire autonome (ACA). Faire partie d'un regroupement, c'est un moyen de jouer pleinement son rôle d'agent de transformation sociale en tant qu'organisme communautaire autonome (OCA). Reconnaissant que le communautaire est exposé à différents enjeux politiques, sociaux, économiques et culturels pouvant mettre en péril leur autonomie, les OCA font preuve d'esprit critique à l'égard de leurs propres missions, pratiques et orientations. Cette procédure prend la forme d'une action concrète pour favoriser l'ACA et pour développer une solidarité au sein du mouvement communautaire autonome! »

En accord avec cette nouvelle politique d'adhésion, le CEA entreprendra dans la prochaine année une autoévaluation de son action communautaire autonome.

Essentielle, l'implication dans la communauté se poursuivra l'an prochain, entre autres, en organisant avec d'autres partenaires une rencontre de réflexion sur les enjeux de transport pour les aînés et les organismes communautaires. D'autres projets communs sont en élaboration; nous vous en ferons part dans le prochain rapport...

#### 7. FINANCEMENT DE L'ORGANISME

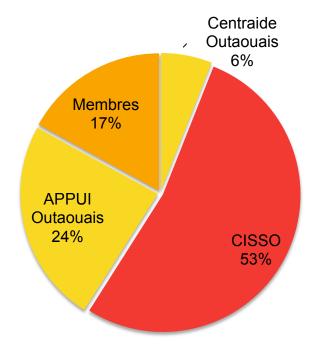
#### Les principales sources de financement de l'organisme sont :

- Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)
  - o Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
  - o Plan d'investissement personnes âgées
- L'Appui Outaouais
- · Centraide Outaouais
- Nos membres
- Nos donateurs et commanditaires pour les activités spéciales.
- Ville de Gatineau, Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire (impression de documents)

Voici la distribution de notre financement : 83 % de nos revenus proviennent de trois bailleurs de fonds et 17 % principalement de nos membres.

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

Le CEA désire répondre plus amplement aux besoins des aînés et des proches aidants. Nous avons plusieurs projets à cet effet. Nous constatons que la recherche de ressources financières supplémentaires s'avère de plus en plus ardue. Nous poursuivons notre travail de recherche de financement avec motivation.



#### CONCLUSION

Nous terminons une année, fort bien remplie, d'accomplissements et de défis. Nous pouvons constater la bonne santé de l'organisme. Le Centre vit une croissance depuis quelques années. Nous la constatons particulièrement à l'Accompagnement-transport et dans le soutien aux proches aidants. Il existe beaucoup de potentiel à explorer pour les autres services. Dans les prochaines années, plusieurs idées seront traduites en actions afin de rejoindre proches aidants et aînés. En effet, nous désirons mettre en place des groupes de soutien pour les proches aidants. Nous voulons relever le défi d'atteindre plus d'aînés isolés et rendre plus visible le service d'accompagnement à l'épicerie qui est fort apprécié des personnes qui l'utilisent actuellement.

Nous le savons, le réseau public de la Santé et des Services sociaux traverse une restructuration sans précédent. Notre plus grand bailleur de fonds est le CISSSO. Maintenant, cette organisation a une portée régionale, ce qui change la vision de son action sur le territoire. Comme organisme communautaire, nous voyons émerger de nouvelles attentes. Il est important de rappeler que nous avons été créés à partir des besoins et à l'initiative d'une communauté locale. Nous nous questionnons sur l'incidence qu'aura sur les organismes ce changement de cap entrepris par le réseau de la Santé et des Services sociaux. Nous croyons toujours en nos bases de l'action communautaire autonome, nous verrons comment se traduira cette collaboration avec le CISSSO dans les années qui viennent.

Le CEA a amorcé avec enthousiasme une planification stratégique pour les cinq prochaines années. Confiant de notre place dans la communauté et dans le travail que nous exerçons auprès des aînés et des proches aidants, riche de nos collaborations avec le milieu, fort de la confiance accordée par les personnes que nous accompagnons, nous maintenons l'inspiration de notre vision : Vivre heureux chez soi. À l'aube d'une nouvelle éclosion, nous visons à être



#### **ANNEXE 1 – PLAN D'ACTION QUINQUENNAL**

# La vision du plan stratégique 2017-2022

En 2022, le Centre d'entraide aux aînés vise à être :

« Innovateur dans ses pratiques et dans l'offre de nouveaux services »

#### Les axes d'intervention

Quatre axes d'intervention forgent le plan d'action du plan stratégique :

- Services;
- · Croissance et développement;
- Relations externes:
- · Gestion interne.

# Le plan d'action

Dans les pages suivantes, nous dévoilons le plan d'action sur cinq ans qui propose des résultats pour chacun des axes de développement afin de réaliser la vision 2022 du Centre d'entraide aux aînés.

# **AXE: Services**

#### Résultat stratégique :

• Les aînés et les proches aidants bénéficient de services et de programmes répondant à leurs besoins.

- · Nombre et type de services offerts
- Degré de satisfaction des clientèles

Dossiers	Stratégies
Jumelage	Revue du programme pour assurer sa pérennité
Journées d'activités	Ajout d'une autre journée par semaine dans le but d'accueillir de nouveaux aînés
Journées d'épicerie	Revue du programme pour régler les conflits avec le service des besoins spéciaux
	Offre de d'autres lieux de magasinage
Transport	Revue des critères de livraison du service (traitements médicaux à court et moyen termes)
	Augmentation du nombre de bénévoles
	Ouverture à d'autres demandes
Besoins spéciaux	Revue des critères d'admissibilité et d'un mécanisme de respect des critères
Proches aidants	Développement d'une expertise en prévention de l'épuisement des proches aidants
	Instauration d'une structure de supervision clinique
	Consolidation et systématisation des stratégies de visibilité des services aux proches aidants (recrutement des proches aidants)
	Mise en œuvre du groupe pilote des groupes de soutien
	Développement des groupes de soutien
	Augmentation de la participation dans les groupes de partage

# **AXE: Croissance et développement**

# Résultat stratégique :

• Le Centre d'entraide aux aînés s'investit dans le développement de services aux aînés et aux proches aidants.

- Type et nombre de nouveaux services développés
- Niveau d'avancée des travaux en vue de la relocalisation et de l'expansion des services

Dossiers	Stratégies
	Augmentation de la fréquence des services actuels
Nouveaux services	Augmentation de l'offre des journées d'activités (en appui aux proches aidants)
	Élargissement des services selon les besoins exprimés par les membres
Accessibilité	Exploration de diverses stratégies (ex. : Coopérative de transport communautaire) pour augmenter la fréquentation à nos activités et libérer le service de transport interne
	Planification pour relocaliser des espaces de bureau
Relocalisation	Participation au groupe de mise en place d'un guichet de services pour les aînés
	Embauche d'une coordination des bénévoles
Bénévoles	Recrutement et formation de bénévoles
	Appropriation du code d'éthique par les bénévoles

# **AXE: Relations externes**

#### Résultat stratégique :

• Les partenariats effectués par le Centre d'entraide aux aînés contribuent au développement de meilleurs services aux aînés et aux proches aidants de Gatineau.

- Nombre et type de partenariats développés
- Niveau de collaboration des partenariats

Dossiers	Stratégies
Concertation	Poursuite des discussions sur les enjeux sur l'ensemble de la ville : la maltraitance, les aînés vulnérables, l'isolement des aînés, etc.
	Représentation pour le développement d'ententes de transport afin de mieux contrôler les zones grises entre les partenaires du milieu
	Réalisation et mise en place d'un plan de visibilité et de communications
Visibilité	Développement de moyens de communication pour rendre visible les divers services aux membres
	Analyse de l'impact à l'interne d'une plus grande visibilité des services du CEA
Autonomie	Poursuite de la collaboration et de la participation à la Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO)

# **AXE**: Gestion interne

# Résultat stratégique :

• Le Centre d'entraide aux aînés dispose des capacités afin de réaliser sa vision 2022.

- Nombre et type de mesures administratives mises en place
- Niveau d'augmentation des capacités

Dossiers	Stratégies
Structure organisationnelle	Évaluation et analyse des besoins en matière de ressources humaines à la suite de la revue des programmes
	Établissement d'un plan de transition pour les espaces de bureau
Vie associative	Rédaction et mise en œuvre d'un plan de communication
	Établissement d'un plan de relève du conseil d'administration
Gestion des dossiers	Établissement d'un système centralisé de classement des dossiers
	Évaluation de la mise en place d'un site transactionnel pour les services
	Systématisation des données pour faciliter la reddition de compte
Planification stratégique	Opérationnalisation annuelle du plan stratégique
	Suivi de l'évolution du plan stratégique

# **ANNEXE 2 – LISTE DES ABRÉBIATIONS**

AGA: Assemblée générale annuelle

AQCCA : Association québécoise des centres communautaires pour aînés

CA: Conseil d'administration

CEA: Centre d'entraide aux aînés

CISSSO: Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais

**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

SAPA : Soutien à l'autonomie des personnes âgées

**SAOQ**: Société Alzheimer de l'Outaouais québécois

**TAG**: Table des aînés de Gatineau

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