

TABLE DES MATIÈRES

Liste des abréviations	2
Avis de convocation	3
Ordre du jour de l'Assemblée générale annuelle du 19 juin 2014	4
Procès-verbal.....	5
1. VISION, MISSION, VALEURS, OBJECTIFS ET SERVICES	
1.1 Vision, mission et valeurs	8
1.2 Objectifs.....	8
1.3 Les services	8
2. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE PERSONNEL	
2.1 Les membres conseil d'administration	9
2.2 Les membres du personnel	9
2.2.1 Permanents	9
2.2.2 Contractuels	10
2.2.3 Stagiaires et bénévolat étudiant.....	10
3. MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE RAPPORT ANNUEL	
3.1 Message de la présidente	11
3.2 Rapport annuel du conseil d'administration.....	12
4. RAPPORT D'ACTIVITÉS	
4.1 Accueil, orientation et références, et organisation du bureau	13
4.2 Portrait des membres	13
4.3 Bénévolat et stages étudiants.....	14
4.4 Accompagnement-transport	14
4.5 Programme de jumelage	15
4.6 Programme de répit	16
4.7 Journée d'épicerie	17
4.7.1 Transport pour la vaccination	17
4.8 Journée d'activités	18
4.8.1 Journée interculturelle	18
4.9 Prévenir pour préserver la santé des proches aidants	19
5. LA VIE ASSOCIATIVE	
5.1 Des réponses aux besoins des membres et de la population.....	21
5.2 Une participation active des bénévoles à l'organisme.....	21
5.3 Le personnel	22
5.4 La formation	22
6. PRÉSENCE DANS LE MILIEU	
6.1 La concertation	23
6.2 Les organismes communautaires autonomes	23
6.3 Faire connaître nos services	24
7. LE FINANCEMENT DE L'ORGANISME	25
CONCLUSION	26
ÉTATS FINANCIERS	27
ANNEXE I	39
ANNEXE 2	40

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

SAPA : Soutien à l'autonomie des personnes âgées

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.

AVIS DE CONVOCATION

Gatineau, le 3 juin 2014

Aux membres du Centre d'entraide aux aînés

Objet : Avis de convocation à l'Assemblée générale annuelle

Vous êtes cordialement invité à l'Assemblée générale annuelle. La rencontre aura lieu le jeudi, 19 juin 2014 à 13 h 30 à la salle du Foyer de la Cabane en bois rond, 331, boulevard de la Citédes-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 16 juin prochain. Nous espérons sincèrement vous compter parmi nous afin d'échanger sur le bilan de nos réalisations.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Christiane Charron
Directrice générale

p. j. : Formulaire de mise en candidature
 Ordre du jour de l'Assemblée générale 2014

ORDRE DU JOUR DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Qui aura lieu le jeudi 19 juin à 13 h 30 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 17 juin 2013
6. Présentation et adoption du rapport annuel 2013-2014
7. Présentation et adoption des états financiers 2013-2014
8. Nomination d'une firme de vérificateurs comptables pour l'année financière 2014-2015
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 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.

Étaient présents ou présentes :

NOM	PROVENANCE	NOM	PROVENANCE
Jean-Pierre Barbe	membre	Richard Bourgon	C.A.
Denise Beaudoin	membre	Yves Bisson	C.A.
Benoit Guy Allaire	C.A.	Sandra Duque	Centraide Outaouais
Marie Paule Allaire	C.A.	Béatrice Gonealves	observatrice
Alain Malette	C.A.	Christiane Charron	directrice générale
Jocelyne Ferragne	C.A.	Sonia Brazeau Laurin	employée
Michel Mercier	C.A.	Nadine Gagnon	employée
Jeannine Renaud St-Louis	C.A.	Christiane Bernard	employée

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 10 h.

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 : Yves Bisson

Appuyé par : Alain Malette

Que Madame Jocelyne Ferragne agisse comme présidente d'assemblée.

Adopté à l'unanimité

Il est :

Proposé par : Jocelyne Ferragne

Appuyé par : Michel Mercier

Que Madame Christiane Bernard agisse comme secrétaire d'assemblée.

Adopté à l'unanimité

4. Lecture et adoption de l'ordre du jour

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

Proposé par : Benoit Guy Allaire

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 du 18 juin 2012

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

Proposé par : Michel Mercier

Appuyé par : Sonia Brazeau Laurin

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 2012-2013

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

Proposé par : Alain Malette

Appuyé par : Marie Paule Allaire

Que le rapport annuel 2012-2013 soit adopté tel quel.

Adopté à l'unanimité

7. Présentation et adoption des états financiers 2012-2013

M. Yves Bisson, trésorier, présente les états financiers vérifiés se terminant le 31 mars 2013. Après la présentation des états financiers, il est :

Proposé par : Richard Bourgon

Appuyé par : Jeannine Renaud St-Louis

Que les états financiers 2012-2013 soient adoptés tels que présentés en date du 20 juin 2013.

Adopté à l'unanimité

8. Nomination d'une firme de vérificateurs comptables pour l'année 2013-2014

Étant satisfaite des services de Monsieur Mousseau, M^{me} Jocelyne Ferragne suggère qu'on le réembauche l'an prochain. Il est :

Proposé par : Jocelyne Ferragne

Appuyé par : Michel Mercier

Que Monsieur Pierre Mousseau, c.a., soit mandaté pour la vérification financière 2013-2014

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 :

Monsieur Michel Mercier

Monsieur Alain Malette (remplacement de Monsieur Léo-Paul Brousseau)

Monsieur Richard Bourgon

Il y a donc trois 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 31 mai 2013, 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 2013, date limite des mises en candidature, nous avons reçu les candidatures en bonne et due forme de :

Madame Marie Paule Allaire

Monsieur Alain Malette

Monsieur Richard Bourgon

Monsieur Michel Mercier

Quatre candidatures pour les trois postes : Le C.A. a décidé d'accepter un membre supplémentaire au C.A. Aucune autre candidature n'ayant été reçue, les membres dont les noms apparaissent ci-dessus sont élus par acclamation. Le conseil d'administration est composé de 10 personnes pour l'année 2013-2014.

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'élection.

9.3 Élection des administrateurs et des administratrices

Il n'y a pas d'élection.

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 2012-2013 et souhaite de bonnes vacances à tous et toutes.

Madame Marie Paule Allaire réitère auprès de l'assemblée, le bon travail des bénévoles.

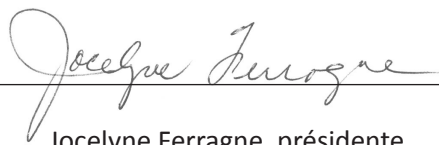
11. Levée de l'assemblée

Proposé par : Yves Bisson

Appuyé par : Benoit Guy Allaire

Que la séance soit levée. Il est 11 h 08

Adopté à l'unanimité



Jocelyne Ferragne, présidente

Christiane Bernard, secrétaire d'assemblée

1. VISION, MISSION, VALEURS, OBJECTIFS ET SERVICES

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 OBJECTIFS

1. Offrir des services qui répondent aux besoins des membres
2. Maintenir et augmenter le nombre de bénévoles
3. Acquérir et maintenir les ressources nécessaires pour offrir les services
4. Connaître les aînés et leurs besoins
5. Agir comme intervenant et partenaire actif dans la communauté
6. Faciliter les liens sociaux entre les membres et les bénévoles
7. Accroître la visibilité et promouvoir les services du CEA

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'activités (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.

Soutien aux proches aidants

Sessions d'information et de sensibilisation

Ces sessions ont pour but de sensibiliser les proches aidants d'âinés à la prévention de l'épuisement et de leur permettre de connaître les ressources disponibles dans le milieu. Cette démarche apporte une première réponse aux besoins des proches aidants.

Ateliers thématiques

Ces ateliers permettent aux aidants d'acquérir des connaissances et des pratiques sur des thématiques les impliquant de près.

Groupe de soutien

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

Soutien individuel

Selon le besoin du proche aidant, une aide individuelle est offerte soit par téléphone, par courriel ou en personne à nos bureaux.

Site Internet

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

www.entraideauxaines.ca

Médias sociaux

Notre page Facebook est un 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 âinés.

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

2.1 LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Madame Jocelyne FERRAGNE, présidente
Monsieur Yves BISSON, vice-président
Monsieur Richard BOURGON, 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
Madame Christiane CHARRON, directrice générale



Les mêmes que l'année dernière

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.
Nadine GAGNON, coordonnatrice des programmes Journées d'épicerie et Journée d'activités.
Marie Ange RICHER, coordonnatrice du programme de soutien auprès des proches aidants.
Christiane BERNARD, agente de bureau.

2.2.2 Contractuels

Jocelyne DESJARDINS, responsable du Groupe d'entraide.
Julie HAMELIN, comptable.
Pierre MOUSSEAU, vérificateur comptable.

2.2.3 Stagiaires et bénévolat étudiant

Cité Collégiale, travail social gérontologie

Véronic TOUCHETTE
Jean-François COUSINEAU
Nancy ST-DENIS
Noémie GRATIEN PERRON
Valérie HAYES
Jessica DE GUILLE

Université du Québec en Outaouais, service social

Anne-Marie VILLENEUVE
Nérita DOUVI

Université d'Ottawa, service social

Michelle LÉVESQUE
Maude LE MONNIER
Cassandra MAC FARLANE
Samantha AUBIN
Anne LE BOUTHILIER
Nicolas NARVAEZ LINARES
Marie-Pier LELIÈVRE

Université d'Ottawa, autres départements

Anne-Marie GIROUX (criminologie)
Christine Rainville (lettres)

Collège de l'Outaouais, technique policière

Alexandre ST-ONGE
Carl PIGEON
Damien LESSARD JOMPHE
Jean-Christophe ROBERT GOSSELIN

Institut de zoothérapie

Cynthia LEBLANC

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

3.1 MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

L'an dernier nous amorçons un processus de révision de nos services dans le but de mieux répondre aux besoins exprimés par nos membres. Nous avons poursuivi ce travail en 2013-2014. Cette dernière année se résume en trois mots : réflexion, discussion et action.

En effet, de grands changements ont été apportés à certains de nos services. Cette une décision déchirante que nous avons prise en mettant fin au programme de répit. Par contre, nous avons construit un programme de soutien aux proches aidants qui saura les accompagner dans leur rôle auprès des aînés. De plus, à la lecture de ce rapport, vous verrez que d'autres services ont été enrichis.

Tout changement apporte son lot de nouveaux défis. Par exemple, nous constatons l'exiguïté de nos locaux, les employées font face à des tâches de plus en plus exigeantes, la communauté s'attend à plus de services, etc. Il va sans dire que nous continuerons à travailler d'arrache-pied face à ces défis afin de répondre le mieux possible à notre mandat. Somme toute, nous croyons que ce sont de beaux défis car nous nous employons à enrichir notre mission d'améliorer la qualité de vie de nos aînés et de leurs proches.

Je vous invite à lire ce rapport annuel dans lequel vous constaterez que Vivre heureux chez soi a été le leitmotiv qui a guidé le conseil d'administration, le personnel et tous les bénévoles du Centre tout au long de l'année 2013-2014.

Bonne lecture.



3.2 RAPPORT ANNUEL DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2013-2014, le conseil d'administration s'est penché principalement sur l'évaluation et la révision de ses services. Un travail en profondeur réalisé par le comité de planification a amené le Centre à orienter le développement de ses activités pour les prochaines années.

Cet examen des services l'a conduit à prendre des décisions importantes concernant le programme de répit, c'est-à-dire y mettre fin dû aux risques encourus par l'organisme. Malgré cette fermeture, l'organisme étudie, avec des partenaires de la communauté, les meilleures options pour remettre sur pied un service de répit court terme. Pour ce faire, il est essentiel qu'une protection légale soit assurée et que des ressources financières adéquates y soient rattachées.

Pour accomplir cette révision, cinq (5) rencontres du comité ont eu lieu, sans compter de multiples heures de travail en sous-comité ou individuellement. Nous tenons à remercier, pour leur dévouement, les cinq (5) membres qui composent le comité ainsi que les coordonnatrices de programmes.

Après de nombreuses années à maintenir à bout de bras nos services aux proches aidants, le CEA a pu, grâce à l'apport financier de l'Appui Outaouais, bonifier ses services aux personnes qui s'occupent d'un aîné.

Les objectifs reliés au financement sont dans la mire du comité des finances. Les actions majeures cette année ont porté sur les conditions salariales des employées et l'amélioration de la gestion administrative. Trois rencontres du comité des finances ont eu lieu. Nous avons compté également sur le travail du trésorier et de la directrice pour bien administrer le Centre.

Encore cette année, le CEA s'est positionné comme partenaire actif dans la communauté. Nous sommes toujours présents dans différentes instances régionales et locales de concertation qui touchent aux aînés et leurs proches. Par ailleurs, nous avons développé de nouvelles alliances pour consolider nos actions dans la communauté et soutenir nos partenaires qui œuvrent aussi à améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches.

Le conseil était composé de dix membres en 2013-2014. Il s'est réuni à neuf (9) reprises pour encadrer et supporter tout le travail effectué dans l'accomplissement de son mandat.

Nous devons malheureusement souligner le décès subit de M. Benoit Guy Allaire, un membre de notre C.A. Nous saluons son apport considérable au Centre. Son intelligence, ses idées, sa disponibilité ainsi que son implication sans limite dans divers comités ont contribué à l'évolution du CEA des dernières années. Il nous manquera beaucoup.

Concernant le personnel, c'est une année de stabilité. Sonia Brazeau Laurin, Christiane Bernard, Nadine Gagnon, Marie Ange Richer et Christiane Charron composent l'équipe de travail. Elles ont œuvré avec ardeur pour accomplir leur travail, lequel devient de plus en plus exigeant. Il faut mentionner que le Centre vit actuellement une croissance exponentielle que nous expliquerons dans ce rapport.

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

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 2013-2014, nous avons dirigé des gens principalement vers les ressources suivantes : CLSC du secteur Hull, Remue-ménage Outaouais, Centres d'action bénévole de Hull et de Gatineau, Centre des aînés de Gatineau, et Société Alzheimer de l'Outaouais québécois (SAOQ)

Le Centre d'entraide aux aînés fonctionne grâce à ses bénévoles. Donc, nous sommes constamment en recrutement. Nous avons publié une vingtaine de communiqués au cours de l'année pour nos divers services. Les diffuseurs permanents sont notre site et J.E Bénévoles. Viennent ensuite les journaux (Le Droit et La Revue) et les feuillets paroissiaux.

Cette année, nous avons également élargi notre réseau de communication en allant directement vers des organismes ayant des membres à la retraite. L'Académie des retraités de l'Outaouais diffuse nos communiqués sur son babillard électronique, et l'Association nationale des retraités fédéraux a envoyé par courriel notre communiqué à 4 000 personnes. Nous les remercions chaleureusement pour cet accès à leurs membres.

Il y a eu une publication du journal interne 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.

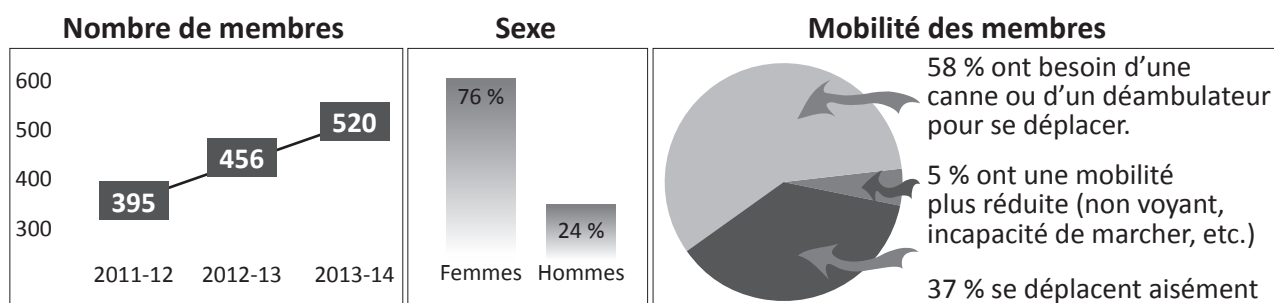
Avec l'arrivée d'une nouvelle base de données, nous en avons profité pour faire une révision complète des données que nous avons sur nos membres. Ce travail minutieux se poursuivra dans la prochaine année financière. Nous pourrions compter sur des données fiables et à jour.

Tout au long de l'année, nous avons eu le soutien de trois bénévoles qui ont assuré la permanence de l'accueil quand les employées étaient en réunion. Nous désirons les remercier pour cette aide précieuse.

4.2. PORTRAIT DES MEMBRES

Le nombre de nos membres fluctue constamment en cours d'année en raison d'un roulement normal important, ce à quoi s'est ajoutée cette année la suppression du programme de répit qui a affecté une quarantaine de personnes. Nous avons eu au total 132 départs et 146 arrivées, et avons dépassé pour la première fois la barre des 500 membres, soit 520.

Depuis deux ans le nombre de nos membres augmente considérablement. La tranche d'âge la plus représentative se situe entre 70 et 80 ans. Voici quelques chiffres :



4.3 BÉNÉVOLAT ET STAGES ÉTUDIANTS

72 personnes ont travaillé bénévolement cette année pour l'organisme, soit 51 bénévoles et 21 étudiants (programmes de bénévolat et stages). Ces personnes ont accompli 6 438 heures de travail, soit l'équivalent de plus de trois personnes et demie à temps plein, ce qui représente une augmentation de 1 700 heures par rapport à l'an dernier, et qui constitue un apport considérable.

Les tâches accomplies sont multiples:

- L'accompagnement-transport (rendez-vous médicaux, journée d'activités, activités spéciales)
- Participation à la journée d'épicerie
- Appels téléphoniques et visites aux personnes âgées
- Aide et soutien à la Journée d'activités
- Participation à des kiosques d'information
- Correction de documents
- Confection du journal
- Gestion de la page Facebook
- Remplacement à l'accueil
- Aide à l'accueil pour les conférences offertes aux proches aidants
- Témoignage lors des sessions de sensibilisation pour les proches aidants
- Membre du conseil d'administration
- Participation à des comités de travail
- Etc.

Les étudiants sont encadrés par leurs maisons d'enseignement et par les coordonnatrices de programmes du CEA. De leur côté, les bénévoles ont bénéficié de deux rencontres qui leur permettent de partager leurs expériences, d'échanger des trucs, d'identifier leurs besoins et d'explorer des pistes de solutions aux difficultés rencontrées.

Comme toutes les années nous avons organisé une fête afin de célébrer nos bénévoles qui offrent leur cœur et leur temps tout au long de l'année. Leur dévouement indéfectible envers nos aînés et notre organisme mérite toute notre reconnaissance.

4.4 ACCOMPAGNEMENT -TRANSPORT

L'Accompagnement-transport est le service phare du CEA. 341 personnes y sont inscrites, dont certaines par simple mesure de prévention, mais 240 d'entre elles ont utilisé nos services plus de six fois en moyenne pendant l'année. Nous avons constaté une augmentation du nombre de participants de l'ordre de 25 % et 20 % respectivement pour les deux dernières années.

Cet accroissement se reflète bien entendu sur le nombre de transports réalisés par nos bénévoles.

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

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nombre de personnes différentes ayant bénéficié du service	159	201	240
Nombre de transports	1 085	1 321	1 700
Kilométrage	41 450	43 761	54 695
Nombre d'heures de bénévolat	2 147	2 721	3 180

Le nombre hebdomadaire moyen de transports est passé de 25 en 2012-2013 à 29 en 2013-2014. C'est entre octobre et février que nous recevons le plus de demandes, qui peuvent aller jusqu'à quarante et même cinquante par semaine.

Comme le tableau précédent l'indique, le nombre de kilomètres a augmenté considérablement cette année (10 934 km de plus que l'an dernier). Cette différence s'explique entre autres par l'augmentation de traitements particuliers (physiothérapie, chimiothérapie ou radiothérapie) qui durent trop longtemps pour que le bénévole attende, et qui nécessitent par conséquent un deuxième voyage pour ramener la personne.

Nombre et pourcentage de transports effectués en 2013-2014

Destination	Nombre	Pourcentage
Hull	974	57 %
Gatineau	444	26 %
Ottawa	254	15 %
Aylmer	25	1,5 %
Interrégional et Montréal	3	0,5 %

1 700 voyages




Comme le tableau l'indique, plus de la moitié des transports se font dans le secteur Hull.

Nous tenons à remercier les 31 bénévoles qui ont effectué des transports pour les rendez-vous médicaux cette année. Grâce à leur disponibilité, nous avons maintenu une excellente qualité de service. De plus leur générosité, leur fiabilité et leur gentillesse envers les membres sont sans égal.

Un dernier mot sur la prochaine année. Nous prévoyons améliorer le programme et offrir plus de choix aux membres et, pour ce faire, nous devons compter sur davantage de bénévoles. Nous nous mettons dès maintenant en mode recrutement.

4.5 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 est réalisé grâce à des bénévoles et des étudiants (bénévoles, stagiaires). En tout 39 personnes ont été jumelées à 39 aînés.

Le service de l'Épicerie en route permet d'accommoder des personnes qui ont besoin d'un soutien individuel pour faire leur épicerie. Quatre membres ont eu recours à ce service au cours de l'année.

35 personnes ont bénéficié des Visites d'amitié en 2013-2014, et 31 d'entre elles ont également profité de Bonjour, comment ça va?

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

Actions	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Visites d'amitié	269 visites	538 visites	448 visites
BCCV	368 appels	915 appels	666 appels
Épicerie en route	43 sorties	40 sorties	41 sorties

1 142 heures sont consacrées à ce programme, comme suit :

Nombre d'heures	2012-2013	2013-2014
Visites d'amitié	1 199	955
BCCV	143	109
Épicerie en route	72	79

4.6 PROGRAMME DE RÉPIT

L'organisme a dû prendre une décision difficile par rapport au programme de répit. En effet, après une analyse en profondeur et mûre réflexion, il s'est avéré impossible de poursuivre ce programme, l'organisme étant à risque de poursuite judiciaire. Après un moratoire sur les nouvelles demandes, c'est en novembre 2013 que le conseil d'administration a mis fin aux services de ce programme.

Il va sans dire que nous avons rencontré les membres et les personnes qui rendaient les services pour leur expliquer la situation. Nous avons dirigé les membres vers les services de la communauté (CSSSG et Remue-Ménage Outaouais). Nos principaux partenaires financiers ont été mis au courant de la situation et dans certains cas, nous les avons rencontrés.

D'autre part, le besoin de répit est manifeste, nous le constatons par les demandes que nous recevons et lors des échanges avec nos partenaires qui réalisent eux aussi ce besoin des proches aidants. C'est pourquoi nous travaillons avec différents collaborateurs pour remettre sur pied un service de répit court terme qui répondra aux critères d'une bonne intervention (encadrement, formation, compétence auprès des personnes âgées, coût raisonnable, etc.).

Quoiqu'il en soit, voici le bilan de huit (8) mois de travail accompli au programme de répit comprenant trois volets :

- Surveillance et encadrement
- Entretien ménager
- Préparation de repas

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.

	2011-2012	2012-2013	2013-2014 (avril à novembre)
Nombre de membres actifs	74	102	66
Nombre de demandes de répit	680	1 441	814
Nombre d'heures réalisées	2 758	4 530	2 643

Les tableaux ci-après montrent les demandes et les heures travaillées pour chacun des services.

Heures	2012-2013	2013-2014 (avril à novembre)
Surveillance et encadrement	2 945	1002
Entretien ménager	1 434	1 562
Repas	151	79

Nombre de demandes	2012-2013	2013-2014 (avril à novembre)
Surveillance et encadrement	942	282
Entretien ménager	450	504
Repas	49	28

Pour conclure, nous tenons à remercier les membres ainsi que les accompagnatrices et accompagnateurs pour leur compréhension de notre décision. Nous désirons exprimer notre reconnaissance aux personnes qui ont travaillé auprès des aînés, certaines durant des années. Nous savons que vous l'avez fait avec cœur.

4.7 JOURNÉE D'ÉPICERIE

La sécurité alimentaire est un enjeu important pour les aînés. La Journée d'épicerie contribue à maintenir cette sécurité alimentaire en offrant la possibilité à nos membres de se procurer de la nourriture de manière indépendante avec, au besoin, de l'aide à l'épicerie. En outre, ce service contribue souvent à combattre la solitude. 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.

Afin de répondre aux besoins variés de ses membres, le CEA offre le transport à deux épiceries différentes. En effet, les mercredis, les membres ont la possibilité d'aller à l'IGA de Place Cartier situé sur le boul. St-Joseph, et les jeudis, ils peuvent aller à l'IGA Extra du boul. des Grives. Pour les membres qui éprouvent des difficultés à effectuer leurs achats, du soutien est offert par des bénévoles et par la coordonnatrice à l'IGA de Place Cartier. Par contre, à l'IGA Extra, les personnes doivent être aptes à faire leurs achats sans aide, car seul le transport est offert.

La planification des transports se fait les lundis par la coordonnatrice de ce service. C'est à ce moment que les membres effectuent leur choix d'épicerie. Tous les transports sont assurés par des bénévoles, chacun utilisant son propre véhicule.

Voici maintenant quelques chiffres. D'avril 2013 à mars 2014, ce service a reçu 11 nouveaux membres, compté 21 départs, et nous avons terminé l'année avec 53 membres inscrits. Par ailleurs, nous observons une augmentation importante des participations, celles-ci passant de 868 l'an dernier à 969 cette année, soit 19 par semaine en moyenne. De ces 969 participations, 861 ont eu lieu à l'IGA de Place Cartier, et 148 à l'IGA Extra du boulevard des Grives.

La Journée d'épicerie n'existerait pas sans l'implication soutenue de bénévoles qui offrent leur temps et leurs connaissances pour maintenir et améliorer ce service. Nous remercions particulièrement Alain Malette, Jeanne Laflamme et Michel Mercier, ainsi que tous les autres bénévoles qui ont participé au transport et qui ont contribué au succès de ce service.

Un merci spécial à l'IGA Extra et à l'IGA de Place Cartier qui accueillent chaleureusement nos membres chaque semaine en leur offrant un service exemplaire.

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

4.7.1 Transport pour la vaccination

Cette année, le CEA a innové. En effet, pour une première année, les membres ont pu bénéficier d'un service de transport vers des lieux de vaccination offerts par la Santé publique. Deux coordonnatrices ont travaillé à mettre sur pied ce projet, et sept bénévoles ont été mis à contribution. Sur ces sept bénévoles, deux ont téléphoné à tous les membres du CEA afin

de les informer de cette nouveauté, et cinq bénévoles ont assuré le transport vers les lieux de vaccination.

Les membres ont eu l'opportunité de choisir entre deux lieux de vaccination différents, dont un était à Hull et l'autre à Gatineau. Au total, 18 membres ont bénéficié de ce nouveau service.

De façon générale, les membres étaient très satisfaits et heureux d'avoir obtenu du transport vers les lieux de vaccination. Selon eux, ce service devrait être offert de nouveau l'an prochain.

4.8 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 vise à atténuer la solitude des personnes âgées. C'est un groupe de socialisation ouvert, qui permet aux membres de créer des liens, d'apprendre, de discuter, de découvrir et de partager. Le groupe se rencontre tous les mardis de la mi-septembre à la mi-juin. La Journée d'activités est un moment idéal pour faire de nouvelles rencontres et pour se divertir. Chaque semaine, diverses activités y 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'événements 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 et y avons accueilli près de 80 personnes. Pour le brunch des Pionniers, la participation a été de 4 membres accompagnés par la coordonnatrice et un bénévole. Un pique-nique a été organisé en juillet au Lac Leamay, et 6 membres y ont participé.

Au début de l'année, 24 membres étaient inscrits à la Journée d'activités et nous avons terminé l'année avec 12 inscriptions. Cette diminution est causée par l'augmentation des problèmes de santé que vivent nos membres et aux difficultés de recrutement pour de nouvelles inscriptions dans ce service. La participation totale a été de 201 pour l'année se terminant en mars 2014, ce qui représente une moyenne de 20 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. 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 leur temps pour aider la coordonnatrice et divertir les membres. Cette année, Esther Lapointe a participé à plusieurs Journées d'activités comme bénévole. Elle contribue au mieux-être physique et intellectuel des membres au moyen de la méthode Vie active et de jeux de mémorisation. De plus, elle planifie occasionnellement des activités qui informent les membres sur divers sujets qui les touchent de près. Par exemple, des capsules santé sur l'alimentation, sur la prise de médicaments et les troubles du sommeil. De plus, Anne-Marie Villeneuve et Néritha Douvi, deux stagiaires de l'UQO, ont aidé la coordonnatrice dans la préparation et dans le déroulement de la Journée d'activités. Cynthia Leblanc, une stagiaire en zoothérapie de l'institut de zoothérapie du Québec, a également proposé, avec l'aide de Prima, son cochon d'Inde, plusieurs activités divertissantes et instructives pour les membres.

D'autres bénévoles ont soutenu la coordonnatrice dans le cadre de cette journée et nous les remercions chaleureusement pour leur dévouement et leur implication.

4.8.1 Journée interculturelle

Dans le cadre de la semaine québécoise des rencontres interculturelles de Gatineau, le CEA s'est impliqué avec d'autres partenaires à la mise en œuvre et au déroulement d'une journée

de partage interculturelle pour les aînés. Cette journée a eu lieu le 5 octobre 2013 à la Cabane en bois rond, située sur le boulevard de la Cité-des-Jeunes à Gatineau.

La ville de Gatineau avait formé un comité organisateur pour l'aider à la mise en œuvre de cette journée. Ce comité était constitué de représentants de trois organismes de la région, soit le CEA, la Corporation des aînés de l'Outaouais (CORPO) et l'Association des femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO).

La Journée de partage interculturelle avait comme objectif de faciliter l'intégration sociale des personnes aînées provenant de communautés interculturelles, en leur faisant connaître les divers services et activités mis en place pour eux par la ville. Le rôle du CEA au sein du comité, en plus de participer à la planification, était de présenter ses services et les services pertinents d'autres organismes pour les personnes aînées immigrantes.

La Journée de partage interculturelle a connu un vif succès. En effet, près de 50 personnes y ont participé. Tout au long de la journée, des activités diverses étaient proposées pour faciliter les échanges entre les participants. Plusieurs d'entre eux se sont présentés à la table que tenait le CEA, pour poser des questions sur les services disponibles, discuter et amasser l'information qui était mise à leur disposition.

4.9 PROJET : PRÉVENIR POUR PRÉSERVER LA SANTÉ DES PROCHES AIDANTS

Le projet « Prévenir pour préserver la santé des proches aidants » bat son plein pour une quatrième année. Cette année, nous fonctionnons avec des ressources supplémentaires, ce qui nous a permis d'enrichir considérablement le soutien apporté aux proches aidants d'un aîné.

Nous avons aidé 289 participants pour un nombre de 467 heures d'intervention.

Le programme se compose des volets suivants:

- L'information et la sensibilisation sur les réalités des proches aidants
- Les ateliers thématiques
- Les groupes de soutien
- Le soutien individuel

De plus, nous pouvons offrir un soutien financier pour le répit aux personnes qui ne pourraient profiter de nos activités sans cette aide. Le soutien au transport est également offert pour encourager la participation des proches aidants.

L'information et la sensibilisation

Des rencontres de deux (2) heures ont été organisées en vue d'informer et de sensibiliser les proches aidants de Gatineau sur la réalité de leur rôle de « proche aidant d'aîné », ainsi que de faire connaître les ressources disponibles dans Gatineau et les environs, et surtout de prévenir l'épuisement.

Nous avons présenté trois (3) sessions d'information et de sensibilisation pour une participation totale de 54 participants. Selon les évaluations, les gens ont beaucoup apprécié les présentations.

La sensibilisation demande de réaliser de nombreux contacts avec une multitude d'organismes qui œuvrent auprès des gens qui sont proches aidants ou le deviendront. Ces contacts demandent temps et patience. Il n'est pas rare qu'une session soit reportée. Par contre, quand le milieu est fin prêt, les ateliers qui ont lieu sont très appréciés

Les ateliers thématiques

Sous forme de conférences, nous avons traité de plusieurs sujets touchant les intérêts des proches aidants. Nous avons offert des thématiques variées et avons programmé nos conférences à des moments différents de la journée pour atteindre un plus grand nombre de proches aidants

À titre d'exemple, une conférence a traité du stress vécu lorsqu'on prend soin d'une personne avec des problèmes physiques ou cognitifs. Une autre conférence a porté sur les crédits d'impôt pour les proches aidants.

Six conférences ont eu lieu pour un total de 128 participations.

Les groupes de soutien

Les groupes de soutien visent à épauler les proches aidants au moyen de rencontres entre eux.

Nous avons un groupe de soutien mensuel qui, dès septembre 2013, fonctionnait à pleine capacité, au point où une liste d'attente se forma en octobre, ce qui nous amena à envisager la création d'un deuxième groupe. La majorité des proches aidants préféraient la fin de semaine et non le soir, plusieurs étant sur le marché du travail. Alors un 2e groupe a débuté en novembre, et les rencontres ont lieu le samedi matin.

Malgré les difficultés des participants à se libérer (ressources manquantes pour le répit, état de santé de l'aîné, etc.), 15 rencontres de deux heures chacune ont eu lieu avec 79 participations.

Soulignons que nous avons terminé l'année avec le nombre record de 24 participants aux groupes de soutien.

Bravo à Madame Jocelyne Desjardins, animatrice de nos groupes de soutien pour un travail exceptionnel auprès de nos proches aidants.

Le soutien individuel

Durant l'année, Marie Ange Richer et Jocelyne Desjardins ont fait 60 interventions individuelles d'une durée moyenne de 45 minutes chacune auprès des proches aidants. Ces interventions se déroulent principalement au téléphone.

Nous pouvons considérer que nous avons de beaux succès en ce qui a trait à nos services de soutien.

Enfin, comme membre du regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ), nous avons participé à la semaine des proches aidants qui avait pour thème « Du répit... pour reprendre mon souffle! » Nous avons fait à cette occasion un envoi de cartes postales, signées par des proches aidants et destinées au ministre de la Santé et des Services sociaux, pour souligner le besoin criant de services de répit.

Nous pouvons dire que nous avons travaillé très fort à mettre ce programme sur pied, et nous continuerons de le structurer dans l'année qui vient. Nous sommes très satisfaits de la réponse du milieu, les gens participent à nos activités, les organismes et intervenants du milieu collaborent à nos actions.

Il nous reste beaucoup de défis à relever pour consolider le programme et c'est avec enthousiasme que nous poursuivrons ce travail.

Enfin, nous désirons remercier toutes les personnes bénévoles qui nous ont aidées à réaliser nos activités. Un merci tout spécial à Jocelyne Desjardins qui anime le groupe de soutien et collabore à l'intervention individuelle en plus d'offrir son témoignage de proche aidante bénévolement.

5. LA VIE ASSOCIATIVE

Une grande partie de notre travail associatif a été concentrée cette année sur la révision et la réorganisation de nos services par un comité créé à cette fin, et formé des cinq personnes suivantes: un usager de nos services, une employée, la présidente du Conseil d'administration du CEA, la directrice générale ainsi qu'une représentante du CSSSG qui connaît bien les problématiques des personnes âgées et des proches aidants. Les coordonnatrices de programmes participent aussi de façon ponctuelle à ce colossal travail qui est ensuite proposé au conseil d'administration. Nous voulons souligner ici l'excellent travail de ce comité qui nous a amenés à réaliser plusieurs améliorations.

Moins visible, mais tout aussi important, est l'amélioration que nous avons apportée à notre gestion financière: nous avons mis sur pied un nouveau système de facturation pour les transports, et nous nous apprêtons à introduire le paiement direct pour nos employées et nos bénévoles. De plus, nous avons modifié notre forfait avec la Caisse et placé certains montants d'argent pour mieux gérer nos avoirs. Enfin, la collecte d'informations pour nos services est en plein changement avec l'implantation d'un nouveau logiciel qui nous permettra de simplifier et améliorer notre travail.

5.1 DES RÉPONSES AUX BESOINS DES MEMBRES ET DE LA POPULATION

Le travail que nous effectuons auprès des aînés et de leurs proches semble porter fruit. Depuis deux ans, nous avons augmenté de 32 % le nombre de nos membres. Nous étudions la possibilité d'ouvrir plus largement nos services : transport, journée d'épicerie, vaccination, etc. Nos conférences pour les proches aidants s'adressent à la population et la participation est plus grande que nous l'avions prévue. De plus, cette année, nous avons offert gratuitement le repas de Noël. Ce fut un événement rassembleur pour un grand nombre de nos membres et bénévoles.

Il est important pour nous d'être à l'écoute des besoins des personnes que nous desservons et le faisons par :

- L'écoute et l'observation terrain (commentaires, critiques informelles lors des activités)
- l'écoute des bénévoles : informellement ou lors des réunions
- le suivi des programmes (contact avec les aînés pour avoir leur appréciation des services reçus)
- la collaboration avec les organismes du milieu qui favorise l'échange et l'identification des besoins, ainsi que des réponses à offrir aux membres de la communauté, dont nous nous occupons.

5.2 UNE PARTICIPATION ACTIVE DES BÉNÉVOLES À L'ORGANISME

Bon an mal an, nous fonctionnons avec une cinquantaine de bénévoles qui donnent leur temps directement aux aînés. Ils nous fournissent également des idées sur les services et nos façons de faire. Leur proximité avec les aînés permet un échange gratifiant pour tous. De plus, si les bénévoles ont des inquiétudes par rapport aux aînés qu'ils accompagnent, ils nous les signalent. C'est un précieux apport à la communauté.

Voici deux défis importants que nous devons relever au cours de la prochaine année :

1. Nous devons augmenter le nombre de bénévoles afin d'offrir des services plus diversifiés à nos aînés et nos proches aidants.
2. Nous devons mieux nous outiller pour détecter les pertes d'autonomie que vivent nos membres afin d'adapter notre intervention ou les orienter vers des services qui répondront mieux à leurs nouvelles conditions. Il s'avérera important de bien encadrer les bénévoles qui œuvrent auprès des aînés.

5.3 LE PERSONNEL

Durant l'année 2013-2014, nous avons fonctionné avec une équipe de cinq (5) personnes. Il aurait été impossible de répondre à l'augmentation des besoins avec moins d'employées. Il importe que nous puissions poursuivre sur cette lancée et ouvrir davantage nos services. Pour ce faire, nous devons nous assurer d'avoir les ressources humaines suffisantes pour accomplir les tâches.

Nous avons pu compter sur une équipe stable et engagée dans son travail. Les employées ont contribué considérablement à l'expansion des services et aux changements apportés durant cette année financière. Nous les remercions sincèrement.

5.4 LA FORMATION

Offrir de la formation à ses intervenants est un objectif poursuivi par le CEA. Nous avons eu cette année les séances de formation suivantes:

Formations	Nombre de Participation	Nombre d'heures
Coaching de groupe pour dirigeants	1	7
Gestion financière	1	12
Logiciel XAequo	3	3
Formation individuelle XAequo	3	11
Au-delà de mes perceptions de pertes et gains (proches aidants)	1	21
RCR- Premiers soins	2	16
Marketing communautaire	1	5
Conférences		
S'ancrer dans nos valeurs en période de changement	1	2
Sous-traitance : précarisation dans les services d'aide à domicile	1	1
Total	14	78

Au cours de l'année, nous avons étudié différentes façons de parfaire le programme de formation destiné aux personnes impliquées au CEA. La Table de Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) a établi un plan de formation qui permettra à l'ensemble des intervenants d'avoir accès aux formations offertes par les différents organismes composant la Table et ce, à moindre coût. Le Centre d'action bénévole de Hull travaille actuellement à la mise sur pied d'un programme de formation des bénévoles, et nous suivons ces travaux de près. Enfin, un plan de formation interne sera en vigueur dans la prochaine année au Centre afin d'encourager la formation continue des employées, des bénévoles et des membres.

6. PRÉSENCE DANS LE MILIEU

6.1 LA CONCERTATION

L'année 2013-2014 a été des plus active pour le CEA du point de vue de la concertation avec le milieu, laquelle s'articule autour de différents enjeux relatifs aux aînés et à leurs proches.

Ainsi, nous sommes membres de la Table (régionale) de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais (TCARO) et de la Table (locale) des aînés de Gatineau (TAG). La maltraitance, l'habitation et le transport des aînés sont des exemples de sujets qui y sont traités. Les Tables locales ont aussi produit, avec le soutien de la TCARO, un portrait des aînés de l'Outaouais qui regroupe différentes recherches les concernant.

Par ailleurs, la directrice générale siège au conseil d'administration de l'Appui Outaouais qui a pour mission de contribuer au soutien des proches aidants de la région.

De plus, à l'initiative du Centre de santé et des services sociaux de Gatineau (CSSSG), certains organismes publics et communautaires dont le CEA, ainsi que des organismes d'économie sociale œuvrant au soutien à domicile des aînés, ont formé la Table SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées). Cette première année nous a permis de nous apprivoiser mutuellement et de travailler des dossiers qui nous apparaissaient prioritaires. Nous avons d'abord mis de l'avant la question du répit à offrir aux proches aidants. Le second dossier touchait la formation des intervenants. (Voir annexe 1 pour plus de détails)

6.2 LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AUTONOMES

La collaboration avec les autres organismes communautaires est un atout considérable dans le cadre de notre travail auprès des aînés. Les échanges avec les Centres d'action bénévole nous permettent d'enrichir les services que nous offrons. Nous envisageons un partenariat plus grand dans la prochaine année en mettant sur pied des initiatives communes.

Nous poursuivons toujours notre implication au sein de la Table régionale des organismes communautaires de l'Outaouais (TROCAO). Nous participerons activement dans la prochaine année aux états généraux du communautaire, lesquels nous encouragerons à réfléchir à la situation actuelle et à l'évolution du mouvement communautaire en Outaouais et dans l'ensemble du Québec. Cette réflexion nous apparaît des plus pertinente dans cette période d'évolution du CEA. La perspective de faire partie d'un mouvement plus vaste enrichira nos propres réflexions.

D'autre part, le Centre s'est joint au mouvement de protestation pour dénoncer les compressions prévues en organisation communautaire par le CSSSG, mouvement qui a contribué à amoindrir les compressions annoncées. Par ailleurs, notre organisme a bénéficié cette année de l'aide d'une organisatrice communautaire du CSSSG qui nous a été des plus précieuse.

Le Centre a participé à des rencontres sur le projet de loi sur l'assurance autonomie, ce qui nous a permis d'en mieux comprendre les enjeux pour les aînés et les organismes comme le nôtre. De plus, via notre participation à un comité initié par le Centre des aînés de Gatineau, nous avons contribué à la rédaction du mémoire de l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) pour la région de l'Outaouais.

Nous avons aussi participé à diverses activités de concertation et de collaboration avec d'autres organismes, dont une rencontre sur le transport communautaire ainsi que sur l'organisation d'une journée interculturelle, en collaboration avec la Ville de Gatineau et la Corporation des aînés de la Cabane en bois rond (CORPO).

Bref, cette année, la collaboration et la concertation ont été telles qu'elles ne pourront que se perpétuer dans l'année qui vient.

6.3 FAIRE CONNAITRE NOS SERVICES

Il importe évidemment que les aînés connaissent nos services. Pour ce faire, nous avons mis l'accent cette année sur quelques moyens particuliers pour faire connaître nos activités à des partenaires-clés de la communauté.

Nous avons entre autres présenté nos services :

- aux fonctionnaires fédéraux (2 rencontres) à l'occasion de la campagne de Centraide
- aux résidents des Jardins Notre-Dame
- aux participants de la Table de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)
- aux médecins de Gatineau : la Table SAPA a présenté les services de ses membres lors du colloque de la table locale de médecine générale
- à la communauté immigrante lors de la journée interculturelle à la Cabane
- aux conférences et ateliers que nous réalisons auprès de la population
- etc.

Nous faisons aussi connaître nos services au moyen du programme Culture et Loisirs de la Ville de Gatineau, dans les différents journaux, sur le canal Vox Outaouais et dans divers feuillets paroissiaux.

Le nombre de nos membres augmente régulièrement mais nous croyons qu'il y a plusieurs autres aînés qui pourraient bénéficier de nos services. Les rejoindre constitue un défi que nous désirons relever au cours des prochaines années.

7. LE FINANCEMENT DE L'ORGANISME

Les principales sources de financement de l'organisme sont :

- Agence de santé et de services sociaux de l'Outaouais (ASSSO), programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
- L'Appui Outaouais
- Centraide Outaouais
- Caisse Desjardins de Hull
- Conseil régional des élus de l'Outaouais (montant résiduel)
- Ville de Gatineau, service des loisirs, des sports et de la vie communautaire (impression de documents)
- Nos membres
- Nos commanditaires pour les activités spéciales.

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

Cette année, les ressources financières de l'organisme ont augmenté. Nous avons un nouveau partenaire financier qui nous accompagnera, nous l'espérons, pour quelques années, L'Appui Outaouais. De plus, l'ASSSG a majoré les sommes que nous recevons du programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

Malgré ces bonnes nouvelles, le défi d'un financement adéquat reste d'actualité. Certains de nos partenaires financiers éprouvent des difficultés à recueillir les sommes nécessaires, ce qui a évidemment un impact sur notre organisme. Nous perdons également le soutien de la Caisse Desjardins qui nous a soutenus durant plusieurs années. La caisse va maintenant offrir ce soutien à d'autres organismes qui ont besoin de son aide.

Reste à bien gérer nos gains afin de bien servir les aînés avec lesquels nous travaillons. Nous désirons leur offrir un accompagnement qui répondra de mieux en mieux à leurs besoins.

Pour une deuxième année consécutive, nous nous sommes consacrés à réviser l'ensemble de nos activités, services et programmes, ce qui n'a pas été une mince tâche. En effet, vous avez sûrement remarqué, au cours de votre lecture, des changements importants qui ont découlé de cette révision. En effet, certains services offerts aux membres ont malheureusement dû être retirés de nos programmes. Par contre, d'autres services comme l'Accompagnement-transport et la Journée d'épicerie ce sont démarqués par une augmentation importante de leur utilisation. De plus, certains services se sont élargis pour offrir plus de choix à nos membres. Par exemple, un deuxième groupe de soutien a été ajouté afin de mieux répondre aux besoins grandissants des proches aidants. Tous ces changements ont été faits dans le but de mieux servir notre communauté, et nous en sommes très fiers. Ceci n'est que le début d'un long processus qui a comme objectif d'améliorer les services que nous offrons, afin qu'ils puissent mieux répondre aux besoins grandissants des personnes âgées.

Tout ce travail a été possible grâce aux membres du conseil d'administration et aux employées du Centre. Il s'est réalisé avec le soutien et la complicité de la communauté également. L'aide d'une organisatrice communautaire du CSSSG nous a été précieuse. Les échanges auprès des intervenants communautaires ou des services publics nous ont permis de pousser plus loin notre réflexion et de poser les bons gestes. Mille fois merci à toutes les personnes qui nous ont accompagnés si généreusement dans la mission que nous poursuivons : Améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches.

Bien sûr il nous reste encore beaucoup de travail à poursuivre et nous devons faire face à de nombreux défis, qu'ils soient humains, matériels ou financiers. L'année que nous venons de traverser nous confirme cependant que nous sommes dans la bonne direction et c'est avec enthousiasme que nous poursuivrons cette démarche entreprise depuis deux ans maintenant. Vous verrez les détails dans notre plan d'action 2014-2015 en annexe.

Nous sommes confiants que cette année de réflexion, de discussions et d'actions a contribué à concrétiser davantage notre mission et notre vision, à savoir Améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches, de façon qu'ils puissent Vivre heureux chez soi.

Encore une fois tous nos remerciements aux membres du conseil d'administration, aux bénévoles, aux stagiaires, aux accompagnatrices et accompagnateurs, à nos partenaires et collaborateurs ainsi qu'aux employées du CEA pour cet énorme travail accompli en 2013-2014.

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

CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS
ÉTATS FINANCIERS
31 MARS 2014

SOMMAIRE

	Page
Rapport de l'auditeur indépendant	2 - 3
Résultats et évolution de l'actif net	4
Bilan	5
Flux de trésorerie	6
Notes complémentaires	7 - 11
Renseignements complémentaires	12



Aux administrateurs de
CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'organisme CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS, qui comprennent le bilan au 31 mars 2014, et les états des résultats et évolution de l'actif net 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 l'organisme CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS au 31 mars 2014, 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 Meunier

1

Gatineau, Qc
Le 14 mai 2014

CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS
RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

Page 4

	2014	2013
Produits		
Subventions (tableau A)	257 552 \$	185 324 \$
Autres produits (tableau B)	<u>67 257</u>	<u>58 369</u>
	<u>324 809</u>	<u>243 693</u>
Charges		
Achat d'équipement	4 873	3 403
Activités bénévoles	3 365	2 255
Assurances	2 705	2 629
Divers	3 285	1 681
Formation des employés et bénévoles	145	1 502
Frais d'affiliation	122	167
Frais de déplacements	2 233	1 922
Frais de transport	28 715	22 097
Frais postaux	1 544	1 528
Honoraires professionnels	4 743	4 527
Journées "épicerie"	4 307	4 682
Journées d'activités	332	1 799
Loyer	11 646	10 299
Matériel - journées d'activités	56	-
Papeterie et fournitures de bureau	3 225	3 431
Publicité et promotion	405	788
Représentation	225	229
Réunions	210	151
Salaires et avantages sociaux	203 564	174 283
Télécommunications	<u>2 576</u>	<u>2 616</u>
	<u>278 276</u>	<u>239 989</u>
Excédent des produits sur les charges	46 533	3 704
Actif net au début	<u>16 272</u>	<u>12 568</u>
Actif net à la fin	<u>62 805 \$</u>	<u>16 272 \$</u>



CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

BILAN

31 MARS 2014

Page 5

	2014	2013
Actif		
Actif à court terme		
Encaisse	77 045 \$	42 944 \$
Débiteurs (note 3)	10 206	4 765
Frais payés d'avance	<u>361</u>	<u>1 694</u>
	87 612	49 403
Placement (note 4)	<u>20 000</u>	<u>-</u>
	<u><u>107 612</u></u> \$	<u><u>49 403</u></u> \$
Passif		
Passif à court terme		
Créditeurs (note 5)	24 955 \$	21 758 \$
Apports reportés	<u>19 852</u>	<u>11 373</u>
	44 807	33 131
Actif net		
Non affecté	<u>62 805</u>	<u>16 272</u>
	<u><u>107 612</u></u> \$	<u><u>49 403</u></u> \$

Pour le conseil d'administration,

Jocelyne Turcotte, administrateur

Christiane Chouin, administrateur



PIERRE MOUSSEAU
COMPTABLE PROFESSIONNEL AGRÉÉ
CHARTERED PROFESSIONAL ACCOUNTANT

CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS**FLUX DE TRÉSORERIE****EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014**

Page 6

	2014	2013
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	46 533 \$	3 704 \$
Variation nette des éléments hors caisse liés au fonctionnement (note 6)	<u>7 568</u>	<u>10 634</u>
	54 101	14 338
Activité d'investissement		
Acquisition de placements	<u>(20 000)</u>	<u>-</u>
Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	34 101	14 338
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	<u>42 944</u>	<u>28 606</u>
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin	<u>77 045 \$</u>	<u>42 944 \$</u>

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués de l'encaisse.



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 a choisi d'appliquer les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif de la Partie III du Manuel de CPA Canada – Comptabilité.

Instruments 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.

Il 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.

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, il réduit la valeur comptable de l'actif à la valeur actualisée des flux de trésorerie attendus de l'actif ou au prix qu'il 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.



2. Principales méthodes comptables (suite)

Instruments financiers (suite)

Coûts de transaction

L'organisme comptabilise ses coûts de transactions aux résultats de l'exercice où ils sont engagés. Cependant, les coûts de transactions relatifs à des instruments financiers évalués ultérieurement au coût après amortissement sont présentés en réduction de la valeur comptable de l'actif ou du passif financier et comptabilisés aux résultats sur la durée de l'instrument en vertu de la méthode du taux d'intérêt effectif.

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.

3. Débiteurs

	2014	2013
Clients	2 872 \$	575 \$
Sommes à recevoir de l'État - taxes à la consommation	2 231	4 190
Intérêts à recevoir	70	-
Apports à recevoir	<u>5 033</u>	<u>-</u>
	<u>10 206 \$</u>	<u>4 765 \$</u>



4. Placement

	2014	2013
Épargne à rendement progressif sur 3 ans, portant intérêt au taux de 1%, 1,4% et 2,75% par année respectivement, échéant en novembre 2016	<u>20 000</u> \$	<u>-</u> \$

5. Créditeurs

	2014	2013
Fournisseurs	4 372 \$	10 061 \$
Salaires à payer	490	-
Vacances à payer	12 450	9 225
Frais courus	2 472	2 472
Sommes à remettre à l'État - retenues salariales	<u>5 171</u>	<u>-</u>
	<u>24 955</u> \$	<u>21 758</u> \$

6. Variation nette des éléments hors caisse liés au fonctionnement

	2014	2013
Débiteurs	(5 441) \$	4 293 \$
Frais payés d'avance	1 333	818
Créditeurs	3 197	4 202
Apports reportés	<u>8 479</u>	<u>1 321</u>
	<u>7 568</u> \$	<u>10 634</u> \$

7. Instruments financiers**Politique de gestion des risques**

L'organisme, par le biais de ses instruments financiers, est exposé 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.



7. Instruments financiers (suite)

L'organisme consent du crédit à ses clients dans le cours normal de ses activités. Il 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 il 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 2014

Page 12

Tableau A

Subventions

	2014	2013
Agence de la santé et des services sociaux de l'outaouais	184 617 \$	134 466 \$
L'APPUI Outaouais	40 539	-
Centraide outaouais	23 950	26 261
Conseil régional des élus de l'outaouais	4 321	15 679
Emplois d'été Canada	3 262	2 781
Québec - support à l'action bénévole	500	2 500
Le Fonds PRÉSÂGES	<u>363</u>	<u>3 637</u>
	<u>257 552 \$</u>	<u>185 324 \$</u>

Tableau B

Autres produits

Transport	31 235 \$	25 668 \$
Dons	17 935	14 677
Cartes de membres	8 355	7 630
Campagne de sollicitation	4 935	3 454
Journée "épicerie"	4 635	4 201
Intérêts	87	-
Divers	<u>75</u>	<u>2 739</u>
	<u>67 257 \$</u>	<u>58 369 \$</u>



PLAN D'ACTION 2014-2015 POUR LE CENTRE D'ENTRAIDE AUX ÂÎNÉS

1. Offrir des services qui répondent aux besoins des membres

- Poursuivre la révision des services
- Mettre en place les changements proposés en transport, dans les activités de jours, etc.
- Poursuivre la mise en place du programme pour les proches aidants
- Mettre en place un nouveau programme de répit à court terme

2. Maintenir et augmenter le nombre de bénévoles

- Établir un plan de recrutement et y associer les ressources nécessaires
- Revoir le contenu du dépliant en mettant l'accent sur le recrutement de bénévoles
- Collaborer avec les CAB pour réaliser une campagne de recrutement

3. Acquérir et maintenir les ressources nécessaires pour offrir les services

- Réévaluer la charge de travail des employées
- Identifier les besoins de formation pour les employées et les bénévoles
- Mettre en œuvre le nouveau système de collecte d'informations
- Veiller à fournir des locaux adaptés pour l'ensemble des employées
- Connaître les aînés et leurs besoins
- Préciser la notion de pertes d'autonomie comme critères de sélection des membres
- Établir/ renforcer une méthode de signalement des pertes d'autonomie
- Augmenter la collaboration avec les organismes communautaires et le CSSSG

4. Agir comme intervenant et partenaire actif dans la communauté

- Agir dans la mise sur pied et à la consolidation de services de répit pour les proches aidants
- Participer à la mise sur pied et à la consolidation de la table aînée de Gatineau

5. Faciliter les liens sociaux entre les membres et les bénévoles

- Offrir des activités spéciales pour les membres et les bénévoles afin de contrer l'isolement et consolider le sentiment d'appartenance au CEA
- Augmenter le nombre de rencontres de suivis pour les bénévoles.

6. Accroître la visibilité et promouvoir les services du CEA

- Établir un plan de communication afin de faire connaître le Centre auprès de la population et des aînés
- Profiter des opportunités pour faire valoir la question des aînés sur la place publique

Les tables de concertations où nous sommes engagés :

Concertation	Rôle	Mission/mandat
Table régionale des organismes communautaires de l'Outaouais) TROCAO	Membre	Mobiliser les organismes communautaires autonomes de l'Outaouais afin de promouvoir l'action communautaire et défendre les droits et intérêts communs de ses membres.
Table de concertation des aînés et des retraités de l'Outaouais (TCARO)	Membre du CA Participation ponctuelle à des comités	Permettre aux aînés de bénéficier d'un lieu régional d'échange, de concertation et de partenariat afin d'être en mesure d'unir leur voix pour mieux faire connaître leurs besoins et de dégager les enjeux relatifs aux aînés.
Table des aînés de Gatineau	Membre du comité provisoire Mise en place de la Table Représentant à la commission des aînés	Offrir un lieu d'échange et de concertation, où l'on agit de concert avec les organismes d'aînés et les tables de concertations d'aînés sur le territoire de la ville de Gatineau pour améliorer la qualité de vie des citoyens âgés, tout en construisant une solidarité avec les autres groupes d'âge.
Table de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) - Gatineau	Membre de la Table Membre du comité répit Membre du groupe de travail pour mettre en place du répit court terme dans Gatineau.	Regrouper les organismes communautaires, publics et d'économie sociale et familiale œuvrant principalement avec les aînés; partager les intérêts communs; promouvoir la participation des aînés; susciter le leadership des partenaires et faciliter le développement des liens entre les membres.
APPUI Outaouais	Membre du conseil d'administration Membre du comité de gestion des risques	Contribuer au soutien des proches aidants, qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes aînées ayant une incapacité significative ou persistante, susceptible de compromettre leur maintien à domicile.
Regroupement des aidants naturel du Québec (RANQ)	Membre	Améliorer la qualité de vie des proches aidants au Québec.

Voici sous forme de tableau les principales collaborations auxquelles nous avons participé.

Organismes – Établissements	Nature de la collaboration
Les Centres d'action bénévole de Hull, de Gatineau et le Centre Accès d'Aylmer ainsi que le Centre action génération des aînés de Buckingham	Ces organismes ont une mission similaire au CEA. Nous collaborons de façon informelle par des échanges d'information, des partages d'outils de travail, par des consultations sur différents dossiers. Nous envisageons de travailler sur des dossiers communs dans les prochains mois.
Organismes de la Cabane Académie des retraités de l'Outaouais (ARO), Habitations partagées, Corporation des aînés de la Cabane.	Échange d'information, soutien ponctuel dans des dossiers concernant les aînés.
OMHG	Elle offre le local gratuitement pour la journée d'activités, collabore à la publicité pour recruter des membres pour la journée d'activités et la journée d'épicerie.
Ville de Gatineau	Nous offre un certain nombre de photocopies pour nos documents (journal interne, rapport annuel, etc.)
L'Université d'Ottawa, l'UQO, La Cité et le Cégep de l'Outaouais	Nous recevons des stagiaires et les supervisons. Nous avons recours au programme d'apprentissage par l'engagement communautaire (AEC) de l'Université d'Ottawa pour recevoir des étudiantes bénévoles. Les collèges et l'UQO ont également des programmes de bénévolat étudiant auxquels nous avons recours.
La Cité	Nous participons au comité consultatif de travail socialgérontologie.
Centre des aînés de Gatineau	Collaboration ponctuelle sur différents dossiers (ex : Participer à rédiger une annexe de l'Outaouais pour Livre blanc sur l'assurance autonomie en lien avec l'AQCCA
CSSSG, CLSC de Hull,	Collaborons avec la clientèle commune