

Vivre heureux chez soi



**Centre d'entraide
aux aînés**

Rapport Annuel

2015-2016

APERÇU

Vision, mission, valeurs,
objectifs et services

Les membres du conseil
d'administration et le personnel

Message de la présidente du
conseil d'administration

Rapport d'activités

La vie associative

Présence dans le milieu

Conclusion

Plan d'action

États financiers



entraideauxaines.ca

Le Centre d'entraide aux aînés

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

Téléphone : 819-771-6609 / Télécopieur : 819-771-4923

Courriel : centredentraideauxaines@videotron.ca

TABLE DES MATIÈRES

Liste des abréviations	3
Avis de convocation	4
Ordre du jour de l'Assemblée générale annuelle du 20 juin 2016.....	5
Procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle du 15 juin 2015.....	6
Le rapport annuel.....	11
1. VISION, MISSION, VALEURS, OBJECTIFS ET SERVICES	
1.1 Vision, mission et valeurs.....	11
1.2 Objectifs	11
1.3 Services	11
2. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE PERSONNEL.....	13
2.1 Les membres du conseil d'administration	13
2.2 Les membres du personnel.....	13
2.2.1 <i>Permanents</i>	13
2.2.2 <i>Contractuels</i>	14
2.2.3 <i>Stagiaires et bénévolat étudiant</i>	14
3. MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE RAPPORT ANNUEL.....	15
3.1 Message de la Présidente.....	15
3.2 Rapport annuel du conseil d'administration.....	16
4. RAPPORT D'ACTIVITÉS	18
4.1 Accueil, orientation et références	18
4.2 Portrait des membres	18
4.3 Organisation du bureau.....	19
4.4 Bénévolat et stages étudiants	20
4.5 Accompagnement-transport	21
4.6 Service de transport individuel pour Besoins Spéciaux.....	23
4.7 Programme de Jumelage	24

4.8 Journées d'épicerie	25
4.9 Journée d'activités	26
4.10 Transport pour la vaccination	27
4.11 Activités spéciales.....	28
4.12 Programme de soutien aux proches aidants d'aînés	29
4.12.1 Formation	29
4.12.2 Information et sensibilisation	30
4.12.3 Groupes de soutien	30
4.12.4 Soutien individuel	30
4.12.5 Semaine des proches aidants	31
4.12.6 Partenariats	31
5. LA VIE ASSOCIATIVE	33
5.1 Une participation active des bénévoles.....	33
5.2 Le personnel	33
5.3 La formation	34
6. PRÉSENCE DANS LE MILIEU	35
6.1 La concertation	35
6.2 Les organismes communautaires autonomes.....	36
6.3 Faire connaître nos services	36
7. LE FINANCEMENT DE L'ORGANISME	38
CONCLUSION	39
PLAN D'ACTION.....	40
ÉTATS FINANCIERS	41
ANNEXE 1	53
ANNEXE 2.....	55

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AGA : Assemblée générale annuelle

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

AQCCA : Association québécoise des centres communautaires pour aînés

CA : Conseil d'administration

CAO : Cabane des aînés de l'Outaouais

CEA : Centre d'entraide aux aînés

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

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

Gatineau, le 30 mai 2016

Avis de convocation à l'Assemblée générale annuelle

C'est avec plaisir que nous vous invitons à l'Assemblée générale annuelle du Centre d'entraide aux aînés. La rencontre aura lieu **le lundi 20 juin 2016 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.

Lors de cette assemblée, nous modifierons les règlements généraux. Vous trouverez sur notre site web : www.entraideauxaines.com les règlements actuels et les règlements adoptés à l'unanimité par le conseil d'administration le 18 avril 2016. Si vous n'avez pas accès à internet, téléphonez-nous et nous vous ferons parvenir les copies nécessaires.

De plus, vous avez la possibilité en tant que membre de proposer une candidature pour un poste d'administrateur ou d'administratrice au sein de l'organisme. Le formulaire de mise en candidature doit parvenir à notre comité de nomination au plus tard le jeudi 16 juin prochain.

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

Un transport gratuit vous est offert sur réservation avant le jeudi 16 juin.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Christiane Charron

Directrice générale

p. j. : Formulaire de mise en candidature

Ordre du jour de l'Assemblée générale 2016



ORDRE DU JOUR

L'assemblée générale annuelle aura lieu le lundi 20 juin 2016 à 10 h à la salle du Foyer de la Cabane en bois rond située au 331, boulevard de la Cité-des-Jeunes, à Gatineau, secteur Hull.

- 1- Ouverture de l'Assemblée et vérification du quorum
- 2- Mot de bienvenue de la Présidente
- 3- Nomination d'un président ou d'une présidente et d'un secrétaire ou d'une secrétaire d'assemblée
- 4- Lecture et adoption de l'ordre du jour
- 5- Lecture et adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle du 15 juin 2015
- 6- Présentation du rapport annuel 2015-2016
- 7- Présentation des états financiers 2015-2016
- 8- Nomination d'une firme de vérificateurs comptables pour l'année financière 2016-2017
- 9- Modifications des règlements généraux
- 10- Élections
 - 10.1 Rapport du comité des candidatures
 - 10.2 Choix d'un président ou d'une présidente et d'un secrétaire ou d'une secrétaire d'élection
 - 10.3 Élection des administrateurs et des administratrices
- 11- Vœux de l'Assemblée
- 12- Levée de l'Assemblée

Procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle du Centre d'entraide aux aînés tenue le 15 juin 2015, 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.

Étaient présents et présentes :

Nom	Provenance	
Marielle Fecteau	citoyenne	
Micheline Brazeau	membre	
Georgette Morin	membre	
Elisabeth A Asbury	membre	
Hélène Chénier	citoyenne	
Françoise Keeney	bénévole	
Rolande Dubé	bénévole	
Michel Mercier	bénévole	membre du C.A.
Alain Malette	bénévole	membre du C.A.
Gilles Parent	bénévole	membre du C.A.
Jocelyne Ferragne	bénévole	membre du C.A.
Richard Bourgon	bénévole	membre du C.A.
Jeannine Renaud St-Louis	membre	membre du C.A.
Marie-Paule Allaire	membre	membre du C.A.
Nadine Gagnon	employée	
Sonia Brazeau	employée	
Marie Ange Richer	employée	
Christiane Bernard	employée	
Christiane Charron	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 10h15.

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 dans les divers services offerts par le Centre d'entraide aux aînés.

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

Il est :

Proposé par : Alain Malette

Appuyé par : Jeannine Renaud St-Louis

Que Madame Jocelyne Ferragne agisse comme présidente d'assemblée.

Adopté à l'unanimité

Il est :

Proposé par : Jocelyne Ferragne

Appuyé par : Sonia Brazeau

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 : Richard Bourgon

Appuyé par : Marie-Paule Allaire

Que l'ordre du jour soit adopté tel quel.

Adopté à l'unanimité



5. LECTURE ET ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 19 JUIN 2014

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

Proposé par : Marie-Paule Allaire

Appuyé par : Gilles Parent

Que le procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle soit adopté après la correction de quelques coquilles :

- ajouter le nom de M^{me} Jocelyne Ferragne à la liste de présences de l'AGA 2013-2014
- que M. Pierre Mousseau, c.a., soit mandaté pour la vérification financière de 2014-2015.

Adopté à l'unanimité

6. PRÉSENTATION ET ADOPTION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2014-2015

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

Proposé par : Georgette Morin

Appuyé par : Françoise Keeney

Que le rapport annuel 2014-2015 soit adopté tel quel.

Adopté à l'unanimité

7. PRÉSENTATION ET ADOPTION DES ÉTATS FINANCIERS 2014-2015

M Richard Bourgon, trésorier, présente les états financiers vérifiés se terminant le 31 mars 2015.

Après la présentation des états financiers, il est

Proposé par : Marie-Paule Allaire

Appuyé par : Jeannine Renaud St-Louis

Que les états financiers 2014-2015 soient adoptés tels que présentés en date du 15 juin 2015.

Adopté à l'unanimité

8. NOMINATION D'UNE FIRME DE VÉRIFICATEURS COMPTABLES POUR L'ANNÉE 2015-2016

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

Il est :

Proposé par : Richard Bourgon

Appuyé par : Gilles Parent

Que Monsieur Pierre Mousseau, c.a., soit mandaté pour la vérification financière 2015-2016.

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 Richard Bourgon
- Monsieur Alain Malette
- Madame Marie-Paule Allaire
- Monsieur Michel Mercier

Seul, Monsieur Michel Mercier ne renouvelle pas son mandat d'administrateur.

Nous avons fait parvenir à tous les membres de l'organisme un avis de convocation à l'Assemblée générale annuelle en date du 28 mai 2015, 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 11 juin 2015, date limite des mises en candidature, nous avons reçu six candidatures dont deux ont été rejetées parce que non conformes. Les quatre candidatures retenues sont :

- Monsieur Richard Bourgon
- Monsieur Alain Malette
- Madame Marie-Paule Allaire
- Madame Rolande Dubé

Ces quatre membres sont donc élus par acclamation.



Le conseil d'administration est composé de neuf personnes pour l'année 2015-2016.

9.2 Choix d'un président ou d'une présidente d'élections et d'un secrétaire ou 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

M^{me} Marie-Paule Allaire désire souligner le bon travail des bénévoles et des employés du Centre d'entraide aux aînés. Elle réitère l'importance de notre organisme au service de nos aînés.

11. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

Que la séance soit levée. Il est 11 h 30.

Adopté à l'unanimité

Jocelyne Ferragne, Présidente

Christiane Bernard, Secrétaire d'assemblée

LE RAPPORT ANNUEL

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 et des activités qui répondent aux besoins des membres
2. Soutenir les bénévoles et en augmenter le nombre
3. Acquérir et maintenir les ressources nécessaires pour offrir les services
4. Agir comme intervenant et partenaire actif dans la communauté
5. Accroître la visibilité et promouvoir les services du CEA

1.3 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 ou d'une bénévole.

Journées d'épicerie et petites courses

Une occasion de sortir, de choisir ses aliments et de faire de petits achats. 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 de ses 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'aînés 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 et conférences

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

- Groupes 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 sur la mission et les services offerts, ainsi que nos coordonnées. www.entraideauxaines.ca

Médias sociaux

Notre page Facebook est un moyen interactif qui nous permet de communiquer avec nos membres et la communauté : [facebook.com/centredentraideauxaine\(cea\)](https://facebook.com/centredentraideauxaine(cea))

Journal d'information (L'Entr'Aidant)

Informe les membres sur nos activités et procure un lien entre nos membres et nos bénévoles.

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

2.1 Les membres du conseil d'administration

Madame Jocelyne FERRAGNE, présidente

Monsieur Gilles PARENT, vice-président

Madame Rolande DUBÉ, secrétaire

Monsieur Richard BOURGON, trésorier

Madame Jeannine RENAUD ST-LOUIS, administratrice

Monsieur Yves BISSON, administrateur

Monsieur Alain MALETTE, administrateur

Madame Marie-Paule ALLAIRE, administratrice

Madame Christiane CHARRON, directrice générale

2.2 Les membres du personnel

2.2.1 Permanents

Christiane CHARRON, directrice générale.

Sonia BRAZEAU, coordonnatrice du programme de Jumelage et de l'Accompagnement-transport.

Luisa JIMENEZ HERNANDEZ, coordonnatrice des programmes Journées d'épicerie et Journée d'activités.

Marie Ange RICHER, coordonnatrice du programme de soutien auprès des proches aidants d'aînés (ateliers et formations).

Nadine GAGNON, coordonnatrice du programme de soutien auprès des proches aidants d'aînés (sessions d'information et groupes de soutien).

Christiane BERNARD, agente de bureau.

2.2.2 Les contractuels

Jocelyne DESJARDINS, animatrice des groupes de soutien.

Julie HAMELIN, comptable.

Pierre MOUSSEAU, vérificateur comptable.

Jeanne POULIN LAFLAMME, assistante à la Journée d'activités.

Nathalie OUELLETTE, entretien ménager du 40 Vaudreuil.

Myriam PARKER CHARRON, bureautique.

Véronic TOUCHETTE, bureautique.

2.2.3 Stagiaires et bénévolat étudiant

La Cité, Techniques de travail social - gérontologie

Leila LASRI

Dorine Anniella UWINDAVYI

Marie-Love MAYER

Collège de l'Outaouais, Techniques policières

Guillaume MARTEL

Vincent CYR

Université du Québec en Outaouais, Travail social

Frédérique BLAIS GODMAIRE

Valérie QUIRION

Souadou DIALLO (soins infirmiers)

Université d'Ottawa

Tanyka FERJUSTE (criminologie)

Stéphanie PICHÉ (service social)

Emery Grace TEREILL (médecine)

Kara Cherisse NADEAU (médecine)

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

3.1 Message de la présidente du conseil d'administration

L'apport du Centre d'entraide aux aînés dans la communauté se poursuit inlassablement. Les efforts conjugués des bénévoles, des employées et du conseil d'administration afin d'améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches se traduisent, encore en 2015-2016, de diverses façons. À titre d'exemple, deux de nos principaux services ont connu un nombre croissant de demandes. Au-delà de 400 transports individuels de plus ont été effectués et nous avons rencontré près de 1 000 personnes lors de nos activités organisées pour les proches aidants.



Nous voyons constamment à consolider nos actions. Pour répondre aux besoins de nos membres, nous avons ajouté un service de transport individuel et nous avons amélioré l'encadrement de la Journée d'activités. Nous avons mis beaucoup d'efforts afin d'améliorer le fonctionnement interne en offrant, entre autres, de la formation personnalisée à nos intervenantes.

Vous le constaterez dans ce rapport, notre organisme est en mouvement. Toutes ces avancées ne se font cependant pas sans difficulté. Nous avons réussi à trouver un local pour une nouvelle employée après de laborieuses démarches; notre logiciel d'information nous a causé de nombreux soucis; les concertations se sont avérées parfois ardues... Surmonter les épreuves fait partie de toute démarche, nous n'en devenons que plus forts.

Enfin, je veux souligner l'implication de toutes les personnes qui s'affairent jour après jour à contribuer à la réalisation des aspirations du CEA, qui est de faire en sorte qu'aînés et proches aidants vivent heureux chez eux. Elles incarnent les valeurs du Centre, car elles sont respectueuses, à l'écoute, et agissent avec un dévouement exceptionnel.

Je vous invite à lire ce rapport annuel 2015-2016.

Bonne lecture.

3.2 Rapport annuel du conseil d'administration

Le conseil d'administration a vu, en 2015-2016, au bon fonctionnement de l'organisme en assurant une gouvernance responsable. Le CEA grandit, ce qui apporte beaucoup de défis. Il devient important de bien consolider l'organisme pour accéder à un développement construit sur des bases solides. Le conseil s'est penché sur ses règlements généraux afin d'apporter des règles claires qui soutiennent son action. Il a cherché des solutions au problème de logement causé par l'augmentation du personnel. Il est resté vigilant quant à la bonne gestion des fonds qui lui sont octroyés.

Pour réaliser tout ce travail, le conseil était composé de neuf membres qui se sont réunis à dix (10) reprises. Des comités de travail ont réalisé différents mandats.

Voici, en résumé, le travail exécuté :

Comité aménagement	2 rencontres
Comité des règlements généraux	8 rencontres
Comité planification	2 rencontres
Comité des finances	2 rencontres

En plus des rencontres, il faut compter le travail accompli individuellement pour remplir les mandats fixés.

Le conseil s'assure également que le travail effectué par le personnel répond aux objectifs et à la mission du Centre. L'apport de nouvelles ressources humaines, la mise en place d'un nouveau service et la consolidation de ceux déjà existants ont fait l'objet d'un suivi au conseil.

En ce sens, nous pouvons remercier chaleureusement le personnel qui, avec détermination, a rendu possible la réalisation de notre mandat et, soulignons-le, en répondant à un nombre croissant de demandes.

Sonia Brazeau, Christiane Bernard, Nadine Gagnon, Marie Ange Richer, Luisa Jimenez, qui s'est ajoutée à l'équipe, et Christiane Charron, ont œuvré au maintien et au développement des services offerts aux membres, et ce, en maintenant la dimension humaine en première ligne.

Il est important ici de manifester notre reconnaissance à chacun des membres qui forment le conseil d'administration : Jocelyne Ferragne, Gilles Parent, Richard Bourgon, Rolande Dubé, Jeannine Renaud, Yves Bisson, Alain Malette, Marie- Paule Allaire. Sans votre sensibilité, votre dévouement et votre engagement indéfectible, le Centre d'entraide aux aînés ne porterait pas si fièrement son nom.

Monsieur Richard Bourgon a dû mettre fin à son mandat en cours d'année. Nous lui exprimons toute notre gratitude pour son engagement au sein du conseil d'administration comme trésorier.

4. RAPPORT D'ACTIVITES

4.1 Accueil, orientation et références

L'adhésion des personnes âgées à nos services et à nos programmes se confirme cette année encore. Nous recevons près de 520 appels téléphoniques par mois. Les gens nous appellent pour demander de l'information sur nos services et sur nos programmes, mais surtout pour réserver leur transport. La durée des appels peut varier entre 1 et 15 minutes, parce qu'il est important lors de cette occasion d'offrir un temps d'écoute. Ce n'est pas beaucoup, mais cela permet aux gens de parler de leurs préoccupations.

Autant nous dirigeons les gens vers les ressources appropriées pour eux, autant nous recevons des recommandations des organismes du milieu. Soulignons que les intervenants professionnels de la santé (CLSC, hôpitaux de Gatineau) dirigent de plus en plus de personnes vers nos services.

La majorité de nos nouveaux membres sont recrutés par des personnes qui reçoivent déjà nos services. C'est la fameuse technique du bouche-à-oreille. Ce type de recrutement, en plus d'être une publicité pour le Centre, nous permet de constater que nos services et programmes sont appréciés puisque les gens en parlent à leur entourage.

4.2 Portrait des membres

522 personnes ont reçu nos services durant l'année 2015-2016 et, au 31 mars 2016, nous comptons 427 aînés inscrits au CEA. Fait inusité, durant la période estivale, nous avons accueilli 53 nouveaux membres. Du jamais vu dans un trimestre! Habituellement, la moyenne est de 30 inscriptions par trimestre et les hausses sont surtout notées au printemps ou à l'automne.

Des 522 membres, 416 sont des femmes et 106 sont des hommes.

Répartition en fonction de l'âge

Âge	Femmes	Hommes	Total	Pourcentage
Moins de 65 ans	18	3	21	4 %
65 à 69 ans	29	5	34	6 %
70 à 79 ans	167	29	196	38 %
80 à 89 ans	187	59	246	47 %
90 ans et plus	15	10	25	5 %
Total	416	106	522	100 %

Nous constatons que 85 % des membres ont entre 70 et 89 ans et que près de 50 % ont entre 80 et 89 ans.

4.3 Organisation du bureau

Avec l'ouverture d'un second poste à la coordination du programme de soutien aux proches aidants d'aînés, il a fallu aménager un nouveau local. L'agente de bureau s'est chargée principalement de mettre en fonction la téléphonie et le système informatique.

En cours d'année, nous avons eu des difficultés majeures avec notre logiciel d'information, ce qui a éprouvé grandement la patience des employées qui ont dû passer un temps considérable à remettre à jour les données essentielles pour le Centre. Malgré tous les aléas que nous avons connus, l'agente de bureau et la coordonnatrice de l'Accompagnement-transport pourront poursuivre l'élaboration de nouvelles variables pour améliorer les rapports statistiques.

Sur une note plus joyeuse, tout le personnel du CEA a suivi une formation complète sur les fonctions de base et avancées du logiciel Outlook 2010. Cette formation nous a permis d'améliorer notre travail de bureau.

Il ne faut pas oublier que de plus en plus de gens optent pour l'ordinateur. À quelques exceptions près, nous communiquons avec l'ensemble de nos bénévoles par courriel. Parmi nos membres, 96 personnes ont une adresse courriel, ce qui facilite les communications.

Enfin, nous remercions les bénévoles qui ont travaillé à la réception lors des formations et des réunions d'équipe. Nous tenons à souligner la contribution de M^{me} Hélène Perras

qui a joué ce rôle assidûment pendant deux ans. Vous allez nous manquer, madame Perras.

D'autre part, nous remercions chaleureusement nos deux bénévoles experts du web :

M^{me} Danielle Lépine (site internet, graphisme pour le journal *L'Entr'Aidant* et pour nos rapports annuels), et M. Steeve Vigneault (notre page Facebook).

4.4 Bénévolat et stages étudiants

Cette année, nous avons eu 76 bénévoles qui se sont impliqués pour le Centre, soit 12 de plus que l'an dernier. De plus, le CEA a accueilli 12 étudiants, pour un total de 88 personnes ayant travaillé bénévolement, comparativement à 79 l'année dernière. Ces personnes ont accompli 6 847 heures de travail, soit l'équivalent de plus de trois personnes à temps plein. Cependant, nous remarquons une diminution de 436 heures par rapport à l'an dernier. Nous expliquons en partie cette baisse par le fait que, cette année, nous avons accueilli moins de stagiaires à temps plein. Nous avons également eu moins de bénévoles pour répondre à la demande du programme de Jumelage. De plus, la bénévole impliquée à la Journée d'activités pour ViActive a quitté ses fonctions.

Nombre de bénévoles et d'étudiants durant les trois dernières années

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Bénévoles	51	64	76
Étudiants	21	15	12
Total	72	79	88

Les tâches accomplies sont multiples :

- L'accompagnement-transport (rendez-vous médicaux, besoins spéciaux, journée d'activités et sorties spéciales)
- Rencontres de bénévoles
- Aide et participation à la Journée d'épicerie
- Appels téléphoniques et visites aux personnes âgées
- Aide et soutien à la Journée d'activités
- Correction de documents
- Confection du journal *L'Entr'Aidant*
- Appels téléphoniques aux membres pour les sorties spéciales
- Gestion de la page Facebook
- Remplacement à la réception

- Aide à l'accueil pour les conférences offertes aux proches aidants
- Témoignages lors de sessions de sensibilisation pour les proches aidants
- Membres du conseil d'administration
- Participation à des comités de travail
- Conférencières lors de formations pour les proches aidants

Tous nos étudiants sont encadrés par leur institution d'enseignement et par les coordonnatrices des programmes du CEA.

Chaque année, en juin, nous organisons une fête afin de célébrer le travail de nos bénévoles. C'est le moment où nous leur exprimons notre gratitude par rapport au travail qu'ils accomplissent. Sans leur apport, le Centre ne pourrait tout simplement pas fonctionner. Il est important de noter que nous avons une équipe solide de bénévoles, qui sont impliqués depuis longtemps. De plus, ils n'hésitent pas à recruter de nouveaux bénévoles. Encore une fois, nous les remercions du fond du cœur.

4.5 Accompagnement-transport



Sonia Brazeau, coordonnatrice de l'Accompagnement-transport, Yves Bisson et Rémi Cyr bénévoles à l'Accompagnement-transport.

L'Accompagnement-transport reste sans contredit le service le plus populaire du CEA. Ce dernier a reçu 136 nouveaux membres et a compté 77 départs. Nous terminons donc l'année avec 400 membres inscrits à ce service, comparativement à 342 l'an dernier. C'est une augmentation significative puisque nous en comptons 58 de plus. Parmi nos

membres inscrits, 270 ont utilisé nos services. Pour les autres, l'inscription est une simple mesure de prévention.

Nous avons eu une explosion du nombre de transports cette année. En effet, 1 820 transports ont été effectués comparativement à 1 499 l'an dernier, soit 321 de plus. Cette augmentation s'explique, entre autres, par le fait que nous avons répondu à plus de demandes concernant le transport de personnes devant subir des traitements échelonnés sur plusieurs semaines. La dialyse, la radiothérapie, la chimiothérapie ainsi que la physiothérapie en sont des exemples.

Le nombre moyen de transports hebdomadaires est passé de 28 en 2014-2015 à 35 en 2015-2016. De plus, nous tenons à souligner les efforts considérables qui ont été déployés par les bénévoles et la coordonnatrice. Ces derniers ont répondu à plus de 40 transports durant 15 semaines, dont une de 53. Un énorme MERCI à tous nos bénévoles.

Résumé des transports effectués durant les trois dernières années :

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de personnes différentes ayant bénéficié du service	240	221	270
Nombre de transports	1 700	1 499	1 820
Kilométrage	54 695	49 781	62 547
Nombre d'heures de bénévolat	3 180	2 961	3 578

Cette année, nous avons effectué 99 transports dans le secteur d'Aylmer, comparativement à 19 l'an dernier. C'est une augmentation considérable, puisqu'il y a eu 80 déplacements de plus. Une autre destination qui se démarque est le transport interrégional, à Montréal, entre autres. Nous terminons l'année avec 23 transports, soit 16 de plus que l'an dernier. Encore cette année, le secteur Hull reste la destination la plus demandée par nos membres.

Nous tenons à remercier les 43 bénévoles ainsi que nos 2 stagiaires qui ont effectué ces 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 grande gentillesse envers les membres sont sans égales.

Résumé du nombre de transports par destination effectués en 2015-2016, comparativement à l'an dernier :

Destination	2014-2015		2015-2016	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Hull	969	65 %	1096	60%
Gatineau	307	20.5 %	375	21 %
Ottawa	197	13 %	227	13 %
Aylmer	19	1 %	99	5 %
Interrégional et Montréal	7	0.5 %	23	1 %

Cette année, tous les bénévoles qui ont effectué du transport pour les membres du CEA ont bénéficié de quatre rencontres. Sous forme de 5 à 7, ces rencontres se sont déroulées dans un esprit de convivialité. Ceci a permis à nos bénévoles de partager leurs expériences, d'échanger des astuces, d'identifier leurs besoins et d'explorer des pistes de solutions face aux difficultés rencontrées. De plus, elles ont contribué à solidifier leur sentiment d'appartenance envers le Centre. La prochaine année, à la demande des bénévoles, nous organiserons d'autres rencontres.

4.6 Service de transport individuel pour BESOINS SPÉCIAUX

Le Centre a innové cette année. En effet, le projet « *Service de transport individuel pour BESOINS SPÉCIAUX* » a été mis à l'essai. Cette innovation répondait à une demande faite par certains de nos membres. Les transports qui ont été effectués devaient répondre à certains critères. En effet, le transport devait être occasionnel, un maximum de 2 destinations était accepté et la durée du déplacement ne devait pas dépasser 2 heures. De plus, selon le besoin du membre, le bénévole pouvait l'accompagner. Voici quelques exemples de destinations pour lesquelles des transports ont été effectués dans le cadre de ce service : institution financière, pharmacie, épicerie.

Ce projet pilote a été utilisé par 30 personnes différentes. Ces dernières ont utilisé ce service 151 fois, ce qui nous donne une moyenne de près de 13 transports par mois. En tout, ces transports représentent 329 heures et 4 411 kilomètres. C'est essentiellement dans le secteur Hull que les transports ont été effectués (92 %).

Les membres ont surtout utilisé ce service pour aller à l'épicerie (50 %) et se rendre à une institution financière (36 %).

Nous tenons à remercier les 24 bénévoles qui ont effectué les transports pour des besoins spéciaux.

Ce projet pilote a été un vif succès; nous le poursuivrons donc l'an prochain.

4.7 Programme de Jumelage

Le programme de Jumelage regroupe les volets suivants :

- Les Visites d'amitié
- Le Bonjour, comment ça va? (appels téléphoniques)

Le programme de Jumelage est réalisé grâce à des bénévoles et des étudiants. En tout, 26 personnes ont été jumelées à 24 aînés.

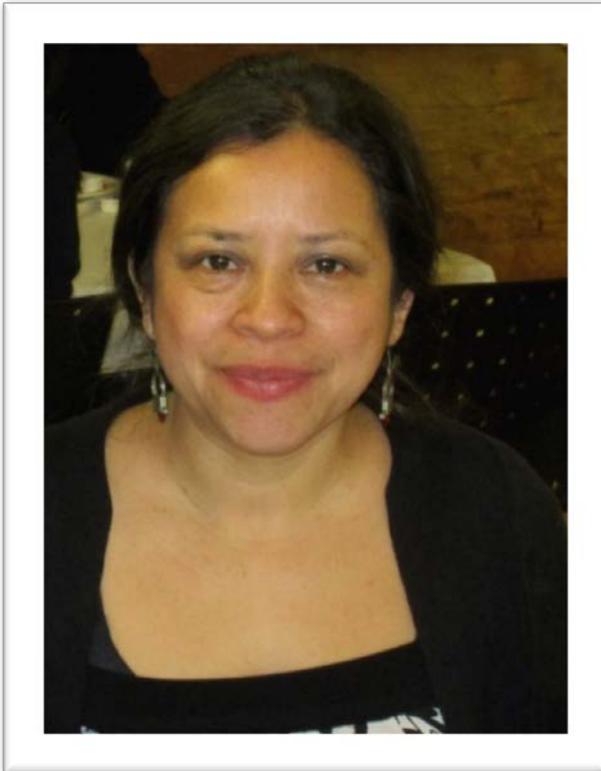
Voici un tableau qui détaille les actions menées par nos bénévoles et nos étudiants :

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Visites d'amitié	448 visites	417 visites	379 visites
BCCV	666 appels	636 appels	624 appels

Voici un tableau qui présente en détail les heures offertes :

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Visites d'amitié	955	867	734
BCCV	109	104	74
Total :	1143	1 020	808

En regardant les tableaux ci-haut, nous pouvons remarquer une baisse de participation dans le programme de Jumelage. Nous éprouvons de la difficulté à recruter des bénévoles pour ces activités. Bien que chaque année nous accueillions des stagiaires en Visites d'amitié et au BCCV, celles-ci sont présentes pour une courte période. En 2016-2017, ce programme sera évalué; nous chercherons des pistes de solutions pour mieux répondre aux besoins de nos membres.



Depuis septembre 2015, Luisa Jimenez Hernandez occupe le poste de coordonnatrice des Journées d'épicerie et d'activités. Cette dernière est diplômée en technique de travail social et gérontologie de la Cité Collégiale. Elle a occupé un poste similaire, pendant 4 ans, du côté d'Ottawa. C'est une personne enthousiaste qui a à cœur les besoins des personnes âgées. Luisa est venue enrichir l'équipe de travail depuis septembre 2015. Nous sommes très fiers de la compter parmi le personnel.

4.8 Journées d'épicerie

La Journée d'épicerie contribue à maintenir une sécurité alimentaire chez les aînés en leur offrant le transport vers différents marchés d'alimentation. Ceci leur permet de

se procurer de la nourriture de manière autonome et indépendante. De plus, il est possible pour ceux qui en éprouvent le besoin d'obtenir de l'aide pour faire leur épicerie. Également, ce service permet de contrer le problème de solitude présent chez certaines personnes, et leur offre la possibilité de se créer un réseau d'amis. En effet, lors de cette journée, les membres ont l'opportunité de prendre un café en bonne compagnie et d'échanger sur des sujets qui les touchent de près.

Afin de bien répondre aux besoins variés de ses membres, le CEA offre le transport vers deux épiceries différentes : les mercredis au IGA de Place Cartier, situé sur le boul. St-Joseph, et les jeudis au IGA Extra sur le boul. des Grives, (quartier le Plateau). Également, les jeudis, les membres peuvent aller faire des emplettes aux Galeries de Hull.

La coordonnatrice du service appelle les membres les lundis pour confirmer leur participation à une journée déterminée et s'assurer de la disponibilité des bénévoles. Ces derniers assurent le transport des membres avec leur propre voiture.

Le service est offert toute l'année, mais comporte une interruption d'une semaine seulement durant la période des Fêtes de Noël et du Nouvel An. Soixante-huit personnes ont fait leurs épiceries avec nous cette année. Le taux de participation a cependant diminué. Il est passé d'une moyenne de 19 personnes à 17 personnes par semaine, soit 850 participations en tout. Un plus grand nombre de participants ont également quitté le service cette année, soit 25. En effet, nous avons perdu plusieurs membres à cause de pertes d'autonomie, de placements en résidence, de déménagements à l'extérieur du

secteur Hull, ou de décès. La coordonnatrice aura comme défi de trouver des moyens d'assurer le recrutement de nouveaux membres.

Le service d'épicerie ne pourrait exister sans le dévouement et l'implication des bénévoles et stagiaires. C'est pourquoi le CEA les remercie de tout cœur. Leur accompagnement est grandement apprécié par les membres des Journées d'épicerie.

Un grand merci également aux magasins IGA Place Cartier et IGA Extra du boulevard des Grives, qui accueillent chaleureusement nos membres chaque semaine.

4.9 Journée d'activités

La journée d'activités se déroule dans la salle communautaire au 40, rue Vaudreuil, qui est généreusement offerte par l'Office municipal d'habitation de Gatineau. Cette journée a pour objectif de rompre la solitude des personnes âgées. C'est à tous les mardis, de la mi-septembre à la mi-juin, que les membres se réunissent afin de créer, apprendre, discuter, découvrir et partager. C'est un



moment idéal pour faire de nouvelles rencontres et pour se divertir. Chaque semaine, diverses activités sont organisées. On peut y faire de l'artisanat, participer à des jeux de mémoire, faire de l'activité physique. Des sorties et des journées thématiques sont également prévues lors d'événements particuliers tels que la fête des Mères, l'Halloween, Noël, Pâques, etc. Pour les membres qui le désirent, un dîner communautaire comprenant la soupe, le plat principal et le dessert, est servi.

Faisant suite à l'évaluation du service effectuée l'an dernier, plusieurs modifications ont été apportées aux ressources humaines et matérielles.

En janvier, après l'intégration de la nouvelle coordonnatrice, une assistante embauchée à contrat s'est jointe à cette dernière afin d'aider à l'animation des activités au cours de la Journée. De plus, une compagnie d'entretien ménager a été engagée pour assurer la propreté de la salle. Ce supplément de ressources était essentiel pour dégager la coordonnatrice et pour assurer une constance dans l'intervention auprès des aînés.

Le CEA a acheté 15 nouvelles chaises confortables et sécuritaires que les membres utilisent lors des exercices de ViActive. Cette activité était menée de main de maître par M^{me} Ester Lapointe depuis cinq ans. Cette dernière a terminé son engagement cette année. Nous exprimons notre gratitude pour tout le travail accompli par M^{me} Lapointe.

Trente journées d'activités ont été organisées, dont des sorties à l'extérieur, des séances d'information et de zoothérapie.

Voici les sorties qui ont été organisées par la coordonnatrice :

- Brunch des Pionniers offert par la ville de Gatineau (4 participations)
- Une sortie automnale au Parc de la Gatineau (6 participations)
- 2 sorties au restaurant (20 participations)

Voici les séances d'information qui ont été organisées par la coordonnatrice :

- *Prévenir et préserver la santé des proches aidants*, présentation réalisée par la coordonnatrice du programme de soutien aux proches aidants d'aînés du CEA (10 participants)
- *Vivre avec le diabète*, présentation faite par un bénévole de l'Association des diabétiques (8 participants)

Nous avons eu une subvention de la FADOQ qui nous a permis d'offrir 10 séances de zoothérapie d'une durée d'une heure chacune.

Voici un tableau qui détaille la participation des membres à la Journée d'activités pour l'année dernière (avril 2015 - mars 2016)

Membres	Année 2014-2015	Année 2015-2016
Inscrits fin d'année	14	16
Total de participations	201	268
Participation moyenne /semaine	7	9

Nous avons fait des efforts pour apporter une programmation diversifiée en impliquant les personnes qui participent à la Journée d'activités. Nous avons tenté de développer le sentiment d'appartenance chez les participantes et participants. Nous avons observé 67 participations supplémentaires. Nous en sommes très fiers.

Nous souhaitons que nos efforts continuent de porter fruit.

Enfin, la Journée d'activités ne pourrait pas avoir lieu sans le dévouement et l'implication des bénévoles et stagiaires. C'est pourquoi le CEA tient à remercier les bénévoles qui font le transport des membres chaque mardi, ainsi que ceux et celles qui offrent leur temps pour soutenir la coordonnatrice et divertir les membres.

4.10 Transport pour la vaccination

En 2015-2016, le CEA a fourni du transport à ses membres, pour la troisième année consécutive, afin qu'ils puissent recevoir un vaccin contre la grippe, dans le cadre de la campagne de vaccination organisée par la Santé publique.

Deux (2) coordonnatrices ont planifié ce service et dix (10) bénévoles ont été mis à contribution. Sur ces dix (10) bénévoles, quatre (4) personnes ont téléphoné à tous les membres du CEA afin de les informer du service offert, et six (6) bénévoles ont assuré le transport vers le lieu de vaccination.

Nous avons transporté nos membres vers un seul lieu de vaccination situé dans le secteur d'Aylmer. Au total, 18 membres ont utilisé ce service de transport, soit huit (8) de moins que l'an dernier. Cette baisse peut être attribuable à l'une ou l'autre des deux situations suivantes :

- Les membres avaient déjà reçu leur vaccin grâce à leur médecin de famille.
- La Santé publique a transmis l'information concernant les lieux de vaccination tardivement. Nous avons donc peu de temps pour planifier les transports, ce qui nous a contraints à choisir Aylmer comme lieu de vaccination.

Cependant, la rétroaction des membres ayant utilisé ce service a été très positive. En effet, tous s'entendent pour dire qu'il doit être offert chaque année par le Centre. Nous comptons donc l'offrir l'an prochain.

4.11 Activités spéciales

Chaque année, le Centre propose des activités spéciales pour tous ses membres. Le but de ces activités est d'offrir des sorties accessibles à tous. C'est pourquoi le Centre les propose à des coûts minimes et offre gratuitement le transport à ceux qui en ont besoin. Cela permet à toutes les personnes désireuses de participer aux activités proposées de pouvoir le faire, peu importe leur budget. Pour plusieurs, ces sorties sont de belles occasions d'échanger avec des gens et de briser l'isolement.

Cette année, nous avons organisé un dîner de Noël en décembre pour nos membres et y avons accueilli plus de 80 personnes. Toutes les employées, les stagiaires et certains bénévoles ayant participé à l'organisation de cette fête étaient présents. Soulignons le beau spectacle offert par la chorale *Le Chœur TourneSol* qui a été fort apprécié par l'ensemble des participants.

Les membres qui le désiraient ont pu également faire une sortie à la cabane à sucre au mois de mars. Cette sortie a été un vif succès. En effet, plus de 50 personnes ont participé à cette activité, incluant quelques employées, stagiaires et bénévoles qui ont participé à l'organisation.

Beaucoup d'efforts et de temps sont consacrés à la réalisation de ce genre d'activités, autant chez les travailleuses que chez les bénévoles. C'est pourquoi le Centre remercie chaleureusement toutes ces personnes dévouées et sans qui ces beaux projets ne pourraient être réalisés.

4.12 Programme de soutien aux proches aidants d'aînés

Puisque la demande a beaucoup augmenté depuis la création de ce beau programme, une deuxième coordonnatrice a été embauchée en septembre. Son mandat, au sein de l'équipe, est de soutenir les proches aidants d'aînés, en les outillant pour qu'ils soient en mesure de faire face à leur rôle de façon harmonieuse. De plus, elle s'est vue attribuer les responsabilités liées aux sessions d'information et aux groupes de soutien.

Comme mentionné précédemment, le projet « *Prévenir pour préserver la santé des proches aidants* » grandit toujours. Nous avons eu au total 999 participations à nos services comparativement à 556 l'année dernière. C'est une augmentation significative puisque nous en avons eu 443 de plus.

Le programme comporte les volets suivants:

- formation
- information et sensibilisation
- groupe de soutien
- soutien individuel

Nous offrons également de l'aide financière pour la Présence-surveillance (répit accessoire) de l'aîné ainsi que de l'aide financière pour le transport, afin que les proches aidants dans le besoin puissent assister à nos activités. Cependant, peu ont utilisé cette ressource. En effet, 3 proches aidants ont bénéficié de l'aide pour le transport et personne n'a bénéficié d'aide pour la Présence-surveillance.

4.12.1 Formation

La formation offre des outils pour permettre aux proches aidants de mieux répondre aux défis qu'ils rencontrent afin de vivre ce rôle le plus harmonieusement possible. Les thèmes proposés sont donc orientés vers l'aide offerte à ces derniers afin de leur permettre de parfaire leur savoir, leur savoir-faire et leur savoir-être.

Nous avons offert 12 formations qui ont rejoint 360 participants. Les aidants apprécient la programmation qui offre une grande variété de sujets tels le *lâcher-prise*, la *prévention de la maladie d'Alzheimer* et les *outils pour réduire le stress*.

Le sentiment d'être mieux outillés dans leur rôle de proches aidants ressort généralement dans les évaluations des formations. Voici quelques témoignages de participants :

- « Très enrichissant, excellents trucs et choses pratiques. Conférencière Madame Marcotte : dynamique, inspirante, rassurante. » (Conférence sur les communications avec les personnes atteintes d'Alzheimer)

- « J'apprécie avoir de l'aide et de bons conseils : j'ai assisté à plusieurs conférences (Finances – *Crédits d'impôt pour les proches aidants* et Juridique – les *Testaments*). »

4.12.2 Information et sensibilisation

Des sessions ont été organisées pour informer et sensibiliser les proches aidants d'aînés sur les réalités de ce rôle et leur présenter un sommaire des ressources disponibles dans la région. Ces sessions offrent non seulement des outils aux proches aidants, mais leur ouvrent également les portes vers un accompagnement plus soutenu (groupe de soutien, soutien psychosocial individuel, etc.).

Nous avons présenté 17 sessions d'information et de sensibilisation. De ce nombre, une capsule d'information a été présentée. Cette dernière consiste à résumer la session d'information en 20 minutes. Nous avons offert cette capsule pour répondre à une demande particulière. C'est une avenue très intéressante qui pourra être développée davantage l'an prochain. La participation totale pour les sessions d'information a été de 311 personnes, comparativement à 222 l'an dernier. Nous avons donc rejoint 89 personnes de plus que l'an dernier avec ce service.

4.12.3 Groupes de soutien

Les groupes de soutien visent à offrir aux proches aidants un lieu de rencontre confortable et sécurisant, leur permettant de discuter en toute confidentialité et de partager leurs expériences entre eux.

Nous offrons deux groupes de soutien, qui se rencontrent mensuellement de septembre à juin. Nous avons offert 20 rencontres de deux (2) heures chacune pour un total de 40 heures d'animation. Le nombre de proches aidants qui ont formé ces deux groupes a été de 25 personnes, pour un total de 94 participations. Nous estimons que le taux de participation a été faible cette année. Augmenter la participation à nos groupes de soutien représente donc un défi pour la prochaine année.

4.12.4 Soutien individuel

Nous avons réalisé 209 interventions en soutien individuel. L'intervention psychosociale individuelle offre un accompagnement personnalisé aux proches aidants. Ceux-ci ont pu exprimer leurs inquiétudes, leur sentiment d'épuisement, leurs peines et évacuer leur stress.

Cette année, nous avons instauré des rencontres mensuelles pour les intervenantes afin de les soutenir dans leurs interventions. Ces rencontres permettent de consolider nos interventions.

4.12.5 Semaine des proches aidants

Nous avons participé à la semaine nationale des proches aidants en offrant une soirée de mieux-être. Grâce à la participation de trois massothérapeutes en début de soirée et la conférence portant sur les Principes et pratiques conduisant au lâcher-prise, les participants ont tellement apprécié qu'ils ont manifesté le désir d'avoir une suite (que nous avons offerte le 13 février au grand bonheur des participants).

Résumé des activités 2015-2016 en chiffres

ACTIVITÉS	NOMBRE DE RENCONTRES	NOMBRE DE PARTICIPATIONS
Sensibilisation	17	311
Kiosque	1	25
Formation	12	360
Soutien de groupe	20	94
Soutien individuel	209	209
Total	259	999

Le projet se développe et prend forme de plus en plus. Pour bien cibler ses actions, le CEA a créé un comité composé d'une organisatrice communautaire, de la directrice et d'une employée. L'objectif premier est de mettre sur pied un cadre d'intervention psychosociale en individuel et en groupe. De plus, les membres du comité travailleront sérieusement à la révision des groupes de soutien afin d'en augmenter la participation et d'optimiser cette belle ressource. Le CEA désire, pour 2016-2017, augmenter la qualité de ses services et bonifier son offre pour bien répondre aux demandes grandissantes des proches aidants.

L'aide des bénévoles est essentielle pour bien remplir notre mandat auprès des proches aidants. Nous tenons à les remercier pour l'accueil et l'aide logistique lors des conférences, pour leurs témoignages durant les sessions d'information ainsi que pour la compilation d'informations suite aux activités.

4.12.6 Partenariats

La mobilisation des organismes s'avère très ardue et demande beaucoup de temps, de suivis et de patience. Ces efforts rapportent cependant beaucoup à long terme et de belles collaborations se développent parfois.

Cette année, nous avons fait des efforts considérables pour joindre la clientèle de l'OMHG avec comme résultat une belle collaboration entre les employées du Centre et certaines intervenantes communautaires de l'OMHG. En effet, la porte est ouverte à des échanges de service et des références directes pour les proches aidants dans le besoin

qui habitent ces édifices. Une confiance s'est établie entre les deux organismes, ce qui est très positif pour le futur.

Nous avons également collaboré avec le CISSS de l'Outaouais. En effet, le CEA a présenté 3 sessions d'information dans les CHSLD de Gatineau, Hull et Aylmer, ce qui, selon nous, a été très fructueux puisque beaucoup de personnes présentes ne semblaient pas savoir qu'il y a des services offerts dans la ville de Gatineau pour les proches aidants d'aînés. C'est une collaboration qui a été très enrichissante autant pour le CEA que pour les CHSLD.

La collaboration entreprise avec nos partenaires pour la formation s'est très bien déroulée. Cette année, nous remarquons que les liens avec ces derniers se sont solidifiés. De plus, nous remarquons que le CEA commence à avoir une certaine notoriété, auprès de ses partenaires, comme organisme travaillant avec les proches aidants d'aînés. Le collaborateur qui s'est davantage démarqué cette année est la Corporation des aînés de l'Outaouais. En effet, nous avons fait 3 formations cette année avec eux, et l'an prochain, d'autres sont déjà prévues.

5. LA VIE ASSOCIATIVE

5.1 Une participation active des bénévoles

Pour réaliser la mission de l'organisme, nos bénévoles bienveillants **accompagnent** nos aînés et les proches aidants, c'est-à-dire qu'ils offrent leur soutien aux personnes qui ont besoin de support physique, de soutien émotionnel, de réconfort ou de surveillance.

L'équipe de bénévoles est composée de personnes impliquées au Centre, et pour plusieurs, depuis très longtemps... De plus, ces derniers attirent d'autres personnes au bénévolat par leur enthousiasme. Ils ont démontré que nous pouvons compter sur eux. Leur apport est essentiel au bon fonctionnement de l'organisme et leur apport aux aînés de la communauté est à souligner.

Nous avons reçu moins de stagiaires cette année; par contre, nous avons intégré plus de bénévoles. Durant les deux dernières années, 25 personnes de plus se sont engagées bénévolement auprès de nos aînés et de leurs proches.

Ce succès de participation, nous le devons **en grande partie** à la coordonnatrice des bénévoles qui les accueille, les oriente, et organise des rencontres régulières avec eux. Nous le devons également aux coordonnatrices de programmes qui les accompagnent avec professionnalisme, qui encadrent leurs actions, qui apportent leur soutien et règlent de nombreux pépins pour leur faciliter la tâche. Elles savent entretenir le feu sacré.

Enfin, saluons le dévouement de l'ensemble des bénévoles qui, par leurs actions, soutiennent l'organisme. Notre reconnaissance est sans limites.

5.2 Le personnel

Les succès du CEA s'expliquent, en grande partie, par la persévérance du personnel. En effet, le Centre repose sur une équipe stable et compétente, ce qui permet de faire évoluer notre travail auprès des aînés et de leurs proches.

L'année 2015-2016 a vu grandir cette équipe. Un nouveau poste a été créé pour les proches aidants. Une personne à l'interne occupe maintenant ce poste. Félicitations, Nadine, pour savoir si bien relever ces nouveaux défis. Une nouvelle personne s'est jointe à nous. Elle coordonne les Journées d'activités et d'épicerie. Bienvenue Luisa, tu as déjà su faire ta marque auprès des aînés.

Merci à Sonia, Christiane, Marie Ange, Nadine et Luisa pour votre engagement et votre dévouement indéfectible. Votre souci des aînés et des proches aidants se manifeste tous les jours. Vous démontrez attention, écoute et flexibilité vis-à-vis des personnes avec qui vous travaillez. Vous offrez une réponse personnalisée à leurs besoins, que ce soit par

une recherche d'information, par l'aménagement d'un transport, par l'écoute lors de moments difficiles. Vous êtes là pour elles et eux.

5.3 La formation

Offrir de la formation au personnel, aux membres du CA et aux bénévoles qui rendent des services est un objectif poursuivi par le CEA. Nous avons eu cette année les formations suivantes :

Formations	Nombre de participations	Nombre d'heures
L'outil AIDE-proches	2	7
Préparation à la retraite	5	3
Secourisme d'urgence/RCR/DEA	1	12
Outlook de base et avancé	6	12
Formation individuelle XAequo	1	7
Gestion du temps et des priorités avec Outlook	1	6
Les règlements généraux	1	5
Gestion éthique des dossiers	1	7
Total	18	60 h

Les employées du Centre et une membre du CA ont reçu huit (8) formations pour un total de participation de 139 heures.

Nous offrons une formation gratuitement aux étudiants en travail social-gérontologie de la Cité sur les pertes cognitives depuis quatre (4) ans. Cette formation est d'une durée de trois (3) heures.

6. PRÉSENCE DANS LE MILIEU

6.1 La concertation

Le CEA a apporté sa contribution auprès des différents acteurs de la communauté en 2015-2016. La directrice générale du Centre a, d'une part, poursuivi son mandat d'administratrice à la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais (TCARO) jusqu'à son assemblée générale spéciale qui se déroulait en octobre 2015. C'est à ce moment que cet organisme a changé ses règlements généraux et l'organisation de sa gouvernance. Elle a, d'autre part, assumé le rôle de présidente de la Table des aînés de Gatineau (TAG) durant la première année de cette Table, et ce, jusqu'en novembre 2015. Elle a également siégé sur le comité stratégique afin de bien représenter les aînés de Gatineau concernant la représentativité régionale qui s'organisait.

Elle a poursuivi son engagement à titre d'administratrice au conseil d'administration de l'Appui Outaouais qui a pour mission de contribuer au soutien des proches aidants de la région. Soulignons l'apport de l'Appuilette que notre organisme reçoit, nous offrant des informations pertinentes sur la question des proches aidants.

Les rencontres de la Table SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées) se sont poursuivies en 2015-2016. Vu la réorganisation du CISSSO, nous avons perdu deux personnes qui représentaient le secteur du soutien à domicile. La Table a procédé à des changements de fonctionnement durant cette année. Les échanges et les initiatives prises sont toujours aussi pertinents. À titre d'exemple, une toile d'information sur les services des organismes communautaires qui œuvrent auprès des aînés a été produite. De plus, le Centre fait partie d'un comité qui regroupe les organismes qui font des activités de jour. Ces rencontres ont pour but de *favoriser un lieu d'échange d'informations, de préoccupations et d'enjeux communs spécifiques aux centres/activités de jour pour personnes âgées et avec un profil gériatrique.*

Notre apport se manifeste aussi par notre présence au comité consultatif de l'école La Cité. La coordonnatrice de l'accompagnement-transport et du jumelage assiste à ses rencontres bisannuelles depuis plusieurs années.

Nous sommes membres de deux regroupements : le Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ) et l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) à laquelle nous avons adhéré cette année. Cette dernière *soutient le travail des centres communautaires pour aînés en donnant des informations sur des sujets pouvant les intéresser, en formant le personnel et les bénévoles sur des questions touchant spécifiquement leur travail et en favorisant la circulation d'information entre les centres de différentes régions.*

Cette année, nous avons participé au *Forum de réflexions et de discussions des droits à conquérir pour les proches aidants* organisé par le RANQ. De plus, ce regroupement propose une thématique chaque année pour la semaine des proches aidants, de laquelle nous nous inspirons pour réaliser nos activités.

6.2 Les organismes communautaires autonomes

L'entraide entre les organismes communautaires n'est pas toujours perçue dans la communauté; elle est pourtant très active. Soulignons notre contribution à une collecte de fonds pour la Cabane en bois rond avec la participation des organismes locataires de la Cabane.

Par ailleurs, mentionnons les collaborations entreprises dans le cadre du programme *Prévenir pour préserver la santé des proches aidants*. Ce sont des complicités qui se renouvellent avec plusieurs organismes :

- Académie des retraités de l'Outaouais
- Centre d'action génération des aînés de la Vallée-de-la-Gatineau
- Corporation des aînés de la Cabane en bois rond
- Centre des aînés de Gatineau
- Centre d'action bénévole ACCES
- Centre d'action bénévole de Gatineau
- Diabétiques de l'Outaouais

Nous tenons à souligner leurs contributions inestimables au mieux-être des proches aidants. Merci de votre solidarité!

Nous poursuivons toujours notre implication au sein de la Table régionale des organismes communautaires de l'Outaouais (TROCAO). Cette table est de la plus haute importance pour les organismes communautaires autonomes de la région, particulièrement dans cette période de réforme amorcée par le gouvernement du Québec. Nous devons avoir un partenaire privilégié qui veille à bien faire reconnaître l'apport des organismes communautaires auprès du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO).

6.3 Faire connaître nos services

Le CEA fait connaître ses services, entre autres, au moyen du programme Culture et Loisirs de la Ville de Gatineau, dans les différents journaux, sur le canal MA TV et dans divers feuillets paroissiaux. Nous y annonçons nos activités et recherchons des bénévoles.

Nous avons également présenté nos services :

- aux conférences et ateliers que nous réalisons auprès de la population
- aux Jardins Notre-Dame

Une des préoccupations du CEA est de cibler les bons endroits afin de publiciser ses services. C'est pourquoi nous sommes constamment à la recherche de tribunes pour nous permettre d'augmenter notre visibilité. C'est un défi de taille que nous relevons un pas à la fois.

Cette année, nous avons eu des partenaires qui ont fait un très bon travail en ce qui concerne la diffusion des services pour les proches aidants. Entre autres, L'Appui Outaouais, CAP Santé et le Centre des aînés de Gatineau ont contribué à diffuser l'information concernant nos activités.

De plus, une superbe toile d'information sur les services de soutien à l'autonomie des personnes âgées fut réalisée par la table SAPA de Gatineau, information que nous diffusons auprès de la population gatinoise.

7. LE 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)
- Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
- Plan d'investissement personnes âgées
- L'Appui Outaouais
- Centraide Outaouais
- Ville de Gatineau, Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire (impression de documents)
- Nos membres
- Nos donateurs et 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. Grâce à eux, nous pouvons offrir des services de qualité.

Avec les nombreux changements survenus dans les différentes instances gouvernementales, dont nos bailleurs de fonds, il nous faudra demeurer vigilants pour que les organismes communautaires aient des ressources suffisantes pour bien répondre à leur mandat auprès de la population.

Plusieurs défis se poseront à nous dans les prochaines années, car la recherche de ressources financières supplémentaires apparaît de plus en plus ardue, alors que les besoins augmentent. Nous poursuivrons notre travail afin de répondre adéquatement aux besoins des aînés et de leurs proches.

CONCLUSION

En 2015-2016, le CEA a consacré ses efforts à innover et à consolider ses activités pour le mieux-être des personnes qui font appel à l'organisme. Le Centre s'est joint également aux différents acteurs de la communauté pour veiller à ce que la qualité de vie des aînés et de leurs proches devienne un souci constant pour l'ensemble de la population.

D'autre part, la préoccupation de bien appuyer son action et ses interventions dans le but d'être un partenaire significatif auprès des aînés et leurs proches s'est manifestée de plusieurs façons. L'évaluation de nos programmes et services, la refonte des règlements généraux, le travail d'un comité qui voit à mieux définir notre intervention psychosociale sont des exemples à cet effet. Il faut ici remercier chaleureusement Madame Isabelle Aubry, organisatrice communautaire, qui accompagne rigoureusement le CEA dans son questionnement face à la meilleure intervention à offrir auprès des proches aidants.

Enfin, rejoindre les aînés et leurs proches demeure un défi à relever au cours des prochaines années. Pour ce faire, un comité a travaillé à renouveler l'image du CEA par l'entremise d'un nouveau dépliant. Cette première initiative sera appliquée au cours de la prochaine année. En outre, des efforts seront déployés pour développer de nouvelles stratégies en 2016-2017 afin que la population connaisse mieux nos services.

Toutes ces réalisations, tous ces projets sont possibles grâce à un immense travail d'équipe, cette équipe étant composée des membres du conseil d'administration, des bénévoles et stagiaires, du personnel ainsi que de nos partenaires et collaborateurs. Sans oublier la confiance que nous accordent les aînés et leurs proches.

Plan d'action 2016-2017

1. Offrir des services et des activités qui répondent aux besoins des membres

- Poursuivre la révision des services
- Consolider le programme de soutien aux proches aidants

2. Soutenir les bénévoles et en augmenter le nombre

- Établir un plan de recrutement et y associer les ressources nécessaires
- Augmenter le nombre de rencontres de suivis pour les bénévoles
- Développer un tract pour recruter des bénévoles et le diffuser
- Collaborer avec les CAB pour réaliser une campagne de recrutement

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

- Identifier les besoins de formation pour les employées et les bénévoles
- Poursuivre la mise en œuvre du système de collecte d'informations

4. Agir comme intervenant et partenaire actif dans la communauté

- Participer aux différentes tables qui touchent les aînés et l'organisation communautaire
- Profiter des opportunités pour faire valoir la question des aînés sur la place publique
- Augmenter la collaboration avec les organismes communautaires et le CISSSO
- Établir/renforcer une méthode de signalement et de référence dans les situations de pertes d'autonomie, en collaboration avec nos partenaires

5. 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

CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

ÉTATS FINANCIERS

31 MARS 2016

SOMMAIRE

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

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux administrateurs du
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 2016, et les états des résultats et évolution des actifs nets 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 avec 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 possibles 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 2016, 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.

Gatineau, Qc
Le 25 mai 2016

CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS
RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

Page 4

	2016	2015
Produits		
Subventions (tableau A)	292 875 \$	270 358 \$
Autres produits (tableau B)	<u>64 438</u>	<u>63 312</u>
	<u>357 313</u>	<u>333 670</u>
Charges		
Achat d'équipement	2 520	3 247
Activités bénévoles	5 234	5 739
Assurances	3 332	2 772
Divers	1 326	682
Formation des employés et bénévoles	3 276	8 021
Frais d'affiliation	627	237
Frais de déplacements	2 894	1 793
Frais de transport	30 648	23 604
Frais postaux	1 836	1 829
Honoraires professionnels	6 025	5 715
Journées "épicerie"	4 158	4 919
Journées d'activités	1 789	538
Loyer	13 124	11 687
Matériel - journées d'activités	-	323
Papeterie et fournitures de bureau	6 860	5 494
Publicité et promotion	222	5 432
Représentation	525	366
Réunions	887	98
Salaires et avantages sociaux	238 212	217 600
Soutien aux proches aidants	6 813	4 359
Télécommunications	<u>3 045</u>	<u>2 539</u>
	<u>333 353</u>	<u>306 994</u>
Excédent des produits sur les charges	23 960	26 676
Actifs nets au début	<u>89 481</u>	<u>62 805</u>
Actifs nets à la fin	<u>113 441 \$</u>	<u>89 481 \$</u>

CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

BILAN

31 MARS 2016

Page 5

	2016	2015
Actif		
Actif à court terme		
Encaisse	13 136 \$	52 485 \$
Débiteurs (note 3)	18 595	9 863
Frais payés d'avance	<u>2 267</u>	<u>1 231</u>
	33 998	63 579
Placements, au coût (note 4)	<u>126 025</u>	<u>75 269</u>
	<u>160 023 \$</u>	<u>138 848 \$</u>
Passif		
Passif à court terme		
Créditeurs (note 5)	36 347 \$	38 211 \$
Apports reportés	10 235	-
Excédent de subvention à remettre	<u>-</u>	<u>11 156</u>
	46 582	49 367
Actifs nets		
Actifs nets non affectés	<u>113 441</u>	<u>89 481</u>
	<u>160 023 \$</u>	<u>138 848 \$</u>

Pour le conseil d'administration,

_____, administrateur

_____, administrateur

CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS**FLUX DE TRÉSORERIE****EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016****Page 6**

	2016	2015
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	23 960 \$	26 676 \$
Variation nette d'éléments hors trésorerie liés au fonctionnement (note 6)	<u>(12 553)</u>	<u>4 033</u>
	11 407	30 709
Activité d'investissement		
Acquisition de placements	<u>(50 756)</u>	<u>(55 269)</u>
Diminution de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(39 349)	(24 560)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	<u>52 485</u>	<u>77 045</u>
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin	<u>13 136 \$</u>	<u>52 485 \$</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 entre apparentés qui sont évaluées à la valeur comptable ou à la valeur d'échange selon le cas.

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 la juste valeur de ces instruments financiers sont comptabilisées dans les résultats de la période où elles se produisent.

Les actifs financiers évalués au coût après amortissement selon la méthode linéaire se composent de l'encaisse, des dépôts à terme, des comptes clients et autres créances et des subventions à recevoir.

Les passifs financiers évalués au coût après amortissement selon la méthode linéaire se composent des comptes fournisseurs.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'organisme consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires lorsque les soldes bancaires 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'organisme 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.

2. Principales méthodes comptables (suite)

Dépréciation d'actifs à long terme

Les immobilisations corporelles et les actifs incorporels amortissables sont soumis à un test de recouvrabilité 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.

Les actifs incorporels non amortissables sont soumis à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait excéder leur juste valeur. Le test de dépréciation consiste en une comparaison de la juste valeur des actifs avec leur valeur comptable. Lorsque la valeur comptable excède la juste valeur, une dépréciation est constatée pour un montant égal à l'excédent.

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.

- a) 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.

CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2016

Page 9

2. Principales méthodes comptables (suite)

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

	2016	2015
Clients	6 200 \$	4 152 \$
Sommes à recevoir de l'État - taxes à la consommation	3 046	3 526
Intérêts à recevoir	348	185
Apports à recevoir	<u>9 001</u>	<u>2 000</u>
	<u>18 595 \$</u>	<u>9 863 \$</u>

4. Placements

	2016	2015
Certificats d'épargne à terme à rendement progressif sur 3 ans, portant intérêt au taux de 1%, 1,4% et 2,75% par année respectivement, échéant en novembre 2016 et 2017.	<u>126 025 \$</u>	<u>75 269 \$</u>

5. Crédoiteurs

	2016	2015
Fournisseurs	4 638 \$	7 938 \$
Salaires à payer	7 418	4 839
Vacances à payer	15 270	18 323
Frais courus	2 687	2 580
Sommes à remettre à l'État - retenues salariales	<u>6 334</u>	<u>4 531</u>
	<u>36 347 \$</u>	<u>38 211 \$</u>

6. Variation nette d'éléments hors trésorerie liés au fonctionnement

	2016	2015
Débiteurs	(8 732) \$	344 \$
Frais payés d'avance	(1 036)	(870)
Créditeurs	(1 864)	13 255
Excédent de subvention à remettre	(11 156)	11 156
Apports reportés	<u>10 235</u>	<u>(19 852)</u>
	<u>(12 553) \$</u>	<u>4 033 \$</u>

7. Instruments financiers**Risques financiers**

L'organisme, par le biais de ses instruments financiers, est exposé à divers risques, sans pour autant être exposé à des concentrations de risque. Les principaux sont détaillés ci-après.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'organisme éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à ses passifs financiers. L'organisme est exposé à ce risque principalement à l'égard de ses comptes fournisseurs.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un actif financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'organisme à subir une perte financière. Le risque de crédit pour l'organisme est principalement lié aux comptes clients et aux effets à recevoir.

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.

7. Instruments financiers (suite)

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.

CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

Page 12

	2016	2015
Tableau A		
Subventions		
Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais	188 142 \$	186 279 \$
Centraide outaouais	20 360	20 358
L'APPUI Outaouais	79 773	56 892
Emplois d'été Canada	2 972	3 329
Emploi Québec	1 628	3 000
Québec - support à l'action bénévole	<u>-</u>	<u>500</u>
	<u>292 875 \$</u>	<u>270 358 \$</u>

Tableau B		
Autres produits		
Campagne de sollicitation	3 987 \$	5 618 \$
Cartes de membres	8 520	7 385
Divers	2 720	975
Dons	10 411	17 378
Intérêts	946	516
Journée "épicerie"	4 135	5 360
Journées d'activités	83	-
Transport	<u>33 636</u>	<u>26 080</u>
	<u>64 438 \$</u>	<u>63 312 \$</u>

Les tables de concertation où nous sommes engagés :

Concertation	Rôle	Mission/mandat
Table régionale des organismes communautaires de l'Outaouais (TROCAO)	Membre	Promouvoir l'action communautaire autonome.
Table de concertation des aînés et des retraités de l'Outaouais (TCARO)	Membre du CA	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	Présidence du CA (jusqu'en novembre) et participation à différents comités	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 des partenaires Centres/Activités de jour pour personnes âgées	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.

Concertation	Rôle	Mission/mandat
APPUI Outaouais	Membre du conseil d'administration	Contribuer au soutien des proches aidants, qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes âgées ayant une incapacité significative ou persistante, susceptible de compromettre leur maintien à domicile.
Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)	Membre	Améliorer la qualité de vie des proches aidants au Québec.
Association québécoise des centres communautaires pour aînés	Membre	Soutenir le travail des centres communautaires pour aînés en donnant des informations, en formant le personnel et les bénévoles, et en favorisant la circulation d'information entre les centres de différentes régions.

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, des consultations sur différents dossiers.
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 les Journées d'épicerie. Collabore avec le programme des proches aidants.
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 Cegep 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 social-gérontologie.
Centre des aînés de Gatineau	Collaboration sur différents dossiers.
CISSSO	Collaborons avec la clientèle commune. Apport d'une organisatrice communautaire.