



Centre d'entraide
aux aînés

Vivre heureux chez soi

Rapport Annuel

2017-2018

entraideauxaines.ca

Le Centre d'entraide aux aînés

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

Téléphone : 819-771-6609

Courriel : centredentraideauxaines@videotron.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	3
1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	4
Vision, mission, valeurs.....	4
Objectifs	4
2. RESSOURCES HUMAINES	5
Membres du conseil d'administration	5
Membres du personnel	7
Bénévoles	10
3. PERSONNES ACCOMPAGNÉES.....	12
4. SERVICES	14
Accompagnement-transport.....	14
Besoins spéciaux	16
Programme de Jumelage	17
Journées d'épicerie	18
Journée d'activités	20
Programme de soutien aux proches aidants d'aînés	22
5. VIE ASSOCIATIVE	24
Visibilité du Centre	26
6. IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ.....	27
7. FINANCEMENT DE L'ORGANISME.....	29
CONCLUSION	30
ANNEXE 1 – PLAN D'ACTION QUINQUENNAL.....	31
ANNEXE 2 - LISTE DES ABRÉVIATIONS	36





MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Riches d'une nouvelle planification stratégique pour le Centre d'entraide aux aînés, nous en avons amorcé la mise en œuvre. Le conseil d'administration, les bénévoles et l'équipe de travail ont œuvré de concert pour offrir aux aînés et aux proches aidants le meilleur de ce qu'ils peuvent offrir pour répondre à leurs besoins.

Nous avons amélioré des activités, corrigé certains problèmes, réajusté un programme et ajouté un nouveau service. Cette première année a permis de renforcer ce que nous offrons à la population. Elle nous donne également l'occasion de nous tourner vers des projets que nous désirons mettre sur pied dans les prochaines années.

Nous avons poursuivi nos efforts de communication avec la communauté. Nous nous sommes investis pour rendre la vie associative invitante et chaleureuse pour les membres et les bénévoles. Nous nous sommes interrogés sur les enjeux auxquels les proches aidants et les aînés font face, et nous visons à faire de « Vivre heureux chez soi » une réalité.

Nous vous souhaitons une bonne lecture du parcours 2017-2018 du CEA!



1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Vision : Vivre heureux chez soi.

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

Valeurs :

Respect Considérer et assurer une écoute afin que chaque personne soit traitée également. Garantir la confidentialité des services.

Empathie Fournir un accueil chaleureux et compréhensif empreint de compassion.

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

Objectifs :

- Offrir des services et de l'accompagnement qui répondent aux besoins des aînés et des proches aidants
- Soutenir les bénévoles et en augmenter le nombre
- Acquérir et maintenir les ressources nécessaires pour offrir les services
- Agir comme intervenant et partenaire actif dans la communauté
- Accroître la visibilité et promouvoir les services du CEA



2. RESSOURCES HUMAINES

Membres du conseil d'administration



De gauche à droite, première rangée : Christiane Charron, directrice, Jocelyne Ferragne, présidente, Jeannine Renaud, administratrice. Deuxième rangée : Marie-Paule Allaire, administratrice, Michel Mercier, administrateur, Paul Pineault, trésorier, Marc Lemay, administrateur, Alain Malette, vice-président et secrétaire désigné.

Au début de l'année 2017-2018, nous avons adopté de nouveaux règlements généraux. Le conseil d'administration compte désormais sept membres plutôt que neuf, dont M. Paul Pineault et M. Marc Lemay qui se sont joints à l'équipe en cours d'année.

Prévoyant en outre le départ prochain de certains de ses membres, le CA a créé un comité chargé d'assurer la relève en identifiant d'abord les besoins de compétence, puis en élaborant une stratégie de recrutement. Le bouche-à-oreille a été encore une fois la meilleure approche. Sept personnes intéressantes et expérimentées, désirant s'impliquer, ont manifesté leur intérêt. Nous tenons à souligner que le Centre préfère de loin l'implication citoyenne à une « professionnalisation » du conseil. Nous croyons avoir répondu à ce souci. D'autres étapes suivront afin de garder actif ce comité de la relève et faciliter ainsi l'intégration de nouveaux membres au CA de façon harmonieuse et documentée.



Le personnel et le conseil d'administration forment un solide partenariat. L'écoute et la compréhension mutuelle sont à l'œuvre. Nous avons été guidés en ce sens, durant les sept dernières années, par une présidente impliquée et soucieuse du bien-être de tous. Rigueur, souci du travail bien réalisé, ténacité sont des mots qui la décrivent bien. Nous profitons de ce rapport pour la remercier chaleureusement. Elle laisse un organisme en santé et un conseil d'administration prêt à prendre la relève. Soulignons également les départs de Jeannine Renaud et de Marie-Paule Allaire qui ont œuvré au conseil respectivement dix et cinq ans. Merci à vous qui avez participé à la gouvernance du Centre avec un œil soucieux du bien-être des membres.

L'ouverture du conseil d'administration s'est aussi manifestée dans l'élaboration de sa nouvelle planification stratégique. En effet, les membres du conseil ont invité le personnel à faire partie du processus. La vision qui en est ressortie pour l'organisme : être innovateur dans ses pratiques et dans l'offre de nouveaux services. Les quatre axes d'intervention qui seront travaillés durant cinq ans afin de répondre à sa nouvelle vision, sont les suivants : services; croissance et développement; relations externes; gestion interne. Vous trouverez les détails relatifs à la planification à l'annexe1.

Rencontres et comités auxquels ont participé les membres du CA

Réunions régulières	10 rencontres
Réunion spéciale de planification stratégique	1 rencontre
Comité de suivi de la planification	6 rencontres
Comité "partenaires sous un même toit"	4 rencontres
Comité de la relève au CA	3 rencontres
Comité ad hoc « révision des mécanismes internes d'examen des plaintes »	4 rencontres

Forts de ce premier pas vers nos rêves pour le Centre, nous allons résolument de l'avant afin de répondre aux besoins des aînés et des proches aidants et ainsi agir activement dans la communauté.



Membres du personnel



De gauche à droite, Sonia Brazeau, Nadine Gagnon, Christiane Charron, Luisa Jimenez, Sylvie Sauvé et Marie Ange Richer.

Nous visons à innover dans nos pratiques et dans l'offre de nouvelles activités.

Cette année, nous avons examiné l'ensemble des services que nous offrons en vue de les améliorer. Ainsi, nous avons renforcé certaines consignes afin d'être claires dans nos messages envers les membres, les bénévoles et entre nous. Le respect des directives et une communication ouverte ont suffi à améliorer notre travail et à faciliter l'offre de services. Nous avons diversifié les endroits pour faire les emplettes et offert une nouvelle activité aux proches aidants. Nous continuerons sur cet élan.

La population générale est vieillissante, nous le constatons depuis quelques années par les demandes de services accrues. 74 % des aînés auxquels nous répondons ont plus de 71 ans. Leurs conditions de vie sont changeantes. De nouveaux besoins surgissent à tout moment. Les problèmes de santé augmentent, affectent la mobilité et amènent un nouveau lot de contraintes. Notre premier souci est de nous adapter à ces changements. Force est de réaliser que nous devons également accompagner certaines personnes vers de nouvelles ressources mieux adaptées. Cet accompagnement fait parfois toute une



différence pour l'aîné. Au-delà des services, les liens construits et le chemin que nous parcourons avec les aînés et leurs proches, nous l'espérons, contribuent à faciliter leur vie.

Nous collaborons avec plusieurs organismes. Échanges, soutien mutuel, conseil sont aussi le gage d'un meilleur soutien aux gens que nous accompagnons. L'équipe de travail possède un esprit de partage assumé. Que ce soit par l'échange de documents, de soutien logistique ou en partageant notre temps pour animer une activité, nous sommes présentes. Nous recevons également ce soutien de nos collaborateurs.

Un exemple de ces collaborations se retrouve dans la formation qui est offerte au CEA. La société Alzheimer de l'Outaouais québécois nous a permis de former nos bénévoles et employés gratuitement ou à un coût minime. Les Habitations Partagées de l'Outaouais ainsi que le « Programme soutien d'intensité variable secteur Hull/Aylmer » du CISSSO nous ont invités à des formations gratuites. Nous les remercions chaleureusement pour cet apport à notre organisation.

Quinze formations ont été offertes. Les employées ont pu enrichir leurs connaissances en participant à 14 d'entre elles. Trois formations étaient spécifiquement organisées pour les bénévoles, et trois ont également été offertes aux membres du Conseil d'administration.

Formations reçues par les bénévoles, administrateurs et employés

Formations	Organisme formateur	Personnes participantes	Participation	Durée
Comment communiquer avec un aîné en pertes cognitives	Société Alzheimer de l'Outaouais Québécois (SAOQ)	Bénévole Employée	19	3 h
Le plan de communication	Centraide	Administrateur Direction Employée	4	6 h
Éthique et gouvernance dans les organisations communautaires	CDC Rond Point	Direction Administrateur	2	6 h
Prendre soin d'une personne avec des troubles cognitifs	SAOQ	Employée	1	1 h
Vieillir, mourir, aider, accompagner	Appui	Direction Employée	3	2 h



Formations	Organisme formateur	Personnes participantes	Participation	Durée
La formation des secouristes	Action Secours	Employée	1	16 h
Technique du storytelling	Centraide	Employée	1	6 h
Initiation à l'évaluation des impacts	Centraide	Direction	1	6 h
Les normes du travail, le contrat... l'essentiel pour s'en sortir	Centraide	Administrateur	1	6 h
Interagir avec les personnes ayant des problèmes de santé mentale	Soutien d'Intensité variable secteur Hull/Aylmers (CISSSO)	Employée	5	3 h
Approche réflexe aîné 2.0	Les Habitations Partagées de l'Outaouais	Employée	4	3 h
Agir pour prendre soin de soi	Cap Santé	Employée	1	1 h
Réanimation Cardio Respiratoire (RCR)	SAOQ	Bénévole	12	4 h
Principes de déplacement sécuritaires des bénéficiaires (PDSB)	SAOQ	Bénévole Employée	21	3 h
Intervention auprès des personnes âgées (2 ^e cycle)	Université de Sherbrooke	Direction	1	42 h
Total	15 formations		59	247 h



Bénévoles



Bénévoles en action! On ne peut mieux dire. Une équipe dynamique de 76 bénévoles et stagiaires ont accompagné aînés et proches aidants dans le but de faciliter leur quotidien. Leur participation représente près de quatre travailleuses à temps plein. Courtoisie, respect, générosité, bienveillance... voici quelques-unes de leurs qualités. Riche équipe, n'est-ce pas?

Leur grande participation aux rencontres des bénévoles (quatre) et aux formations (trois) est une marque de leur engagement. Cet encadrement leur permet d'échanger, de recevoir du soutien et d'émettre leurs idées. D'année en année les bénévoles gravitant au CEA tissent des liens forts avec les aînés et les proches aidants, entre elles et eux et avec le personnel du Centre. Cette vitalité est contagieuse et tellement précieuse. Mille fois merci! C'est grâce à vous que nous avançons.



Nombre de bénévoles, actions menées et temps offert au CEA

Activités	Nombre de bénévoles	Nombres d'heures
Appels et visites d'amitié	26	707
Accompagnements-transport et besoins spéciaux	49	4 163
Journées d'épicerie	18	605
Journée d'activités	15	369
Proches aidants	1	19
Conseil d'administration	7	400
Soutien administratif	16	356
Communication, formation et autres	49	459
TOTAL :	69* bénévoles	7 075 heures
*Plusieurs bénévoles participent à plus d'une activité. Nous comptons également 7 étudiantes.		

Nous sommes satisfaites de notre année même si quelques petits pépins nous ont empêchés de recevoir autant d'étudiantes et de bénévoles que prévu. L'an prochain, nous comptons poursuivre nos efforts de recrutement et continuer de cerner les besoins de nos bénévoles afin de veiller à ce qu'ils soient « heureux au CEA ». Nous veillerons également à renforcer nos liens avec les institutions scolaires afin de bien arrimer nos besoins mutuels.



« Mon conjoint devait se rendre trois fois par semaine à l'hôpital pour recevoir des traitements de dialyse. Pour lui, il n'allait pas à l'hôpital avec des chauffeurs-accompagnateurs, il disait que ses amis venaient le chercher. »



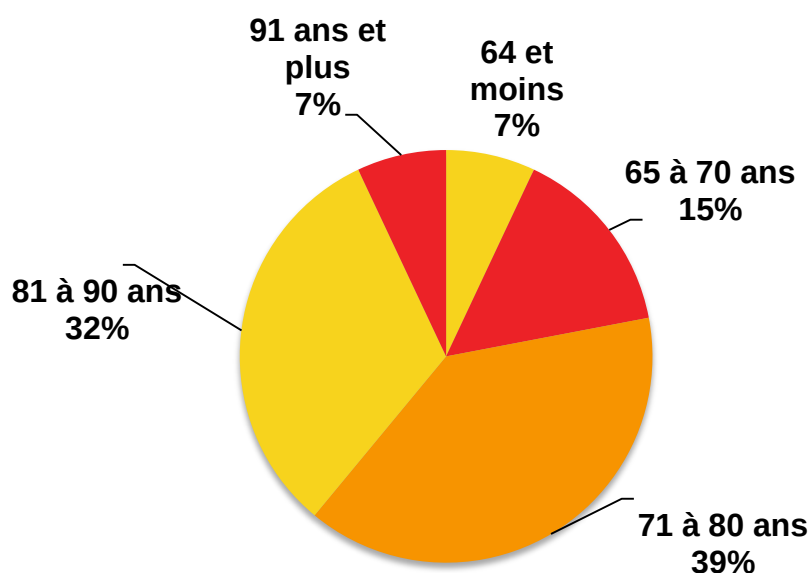
3. PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Les personnes âgées sont porteuses de leurs histoires de vie. Joie, peine, souffrance, moments tranquilles ou exaltants parsèment leur parcours. Elles sont à l'étape de leur vie ou un accompagnement peut faire une grande différence dans leur quotidien. Le CEA est là pour faciliter le **vivre chez soi**. Nous désirons simplifier les déplacements, offrir des espaces d'échanges, donner un coup de pouce afin qu'elles s'alimentent bien. En fait, nous souhaitons contribuer un peu à la poursuite de leurs projets de vie, le plus longtemps et paisiblement possible.

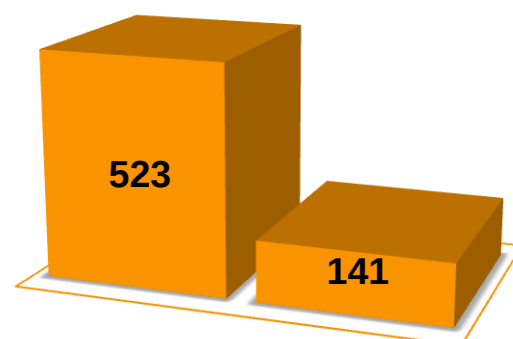
Notre approche se veut rassurante et personnalisée. C'est pourquoi nos nouveaux membres reçoivent la visite d'une coordonnatrice afin de faire un premier contact. Cette année, les coordonnatrices ont effectué 117 visites d'accueil. Ces visites sont axées sur l'écoute des besoins des personnes ainsi que sur l'explication des services offerts par le CEA.

664 personnes ont reçu nos services durant l'année 2017-2018 et, au 31 mars 2018, nous comptons 579 aînés inscrits au CEA. Voir le tableau ci-dessous pour la répartition des catégories.

Âge des membres



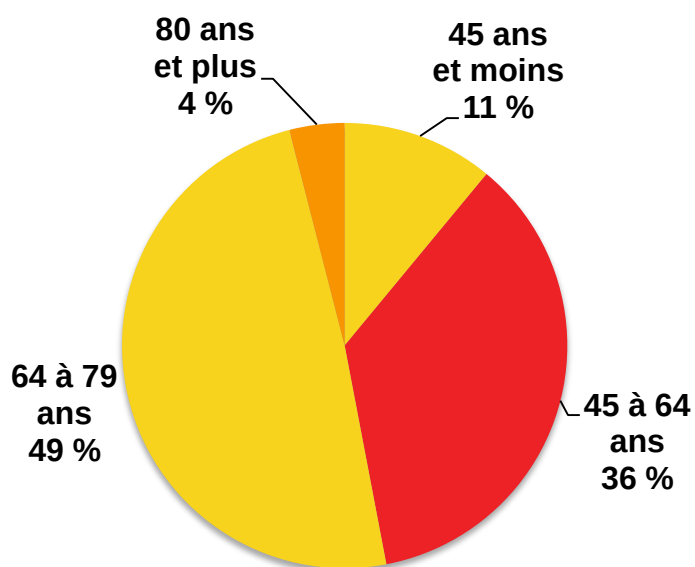
Répartition hommes-femmes



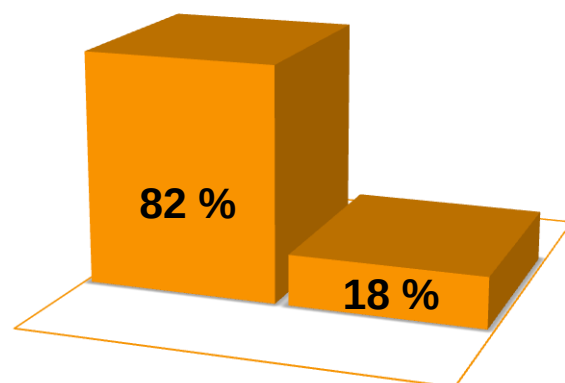
La proche aidance amène : conjoint, conjointe, enfant, ami, amie, voisin, voisine d'un aîné, à s'impliquer avec une présence accrue dans les activités quotidiennes de ce dernier. Les aidants donnent leur temps et énergie dans les soins, dans le soutien physique et psychologique des aînés qu'ils aident. Le CEA désire accompagner les proches aidants dans ce rôle qui comporte beaucoup d'exigences afin qu'ils maintiennent un certain équilibre. Leur bien-être est important en soi, il l'est de même pour la relation avec l'aidé qu'il soutien.

Nous nous investissons afin de leur offrir des services de qualité qui répondent à leurs besoins. Cette année, nous avons eu 1 246 participations à l'ensemble de nos activités. Voir les tableaux ci-dessous pour la répartition des catégories et le portrait de nos proches aidants.

Âge des proches aidants



Répartition hommes-femmes



Ces personnes sont notre source d'inspiration et guident nos actions.



4. SERVICES

Accompagnement-transport



L'accompagnement-transport est le service le plus utilisé par nos membres. Bien que nous ayons moins de transports que l'an dernier, année exceptionnelle, le service se porte bien. Parmi les causes de l'écart remarqué, notons que nous avons eu 53 % moins de demandes en dialyse, chimiothérapie et radiothérapie, transports qui exigent de nombreux déplacements. D'autre part, comme mentionné l'an dernier, nous recevons de plus en plus de demandes à la dernière minute pour des changements de pansement, des prises de sang ou des déplacements de rendez-vous dans des délais très courts. Ces demandes sont souvent incompatibles avec la disponibilité des bénévoles et les exigences de gestion, et il nous est malheureusement impossible de satisfaire ces besoins dans un délai inférieur à 24 heures. Nous en sommes sincèrement désolés.

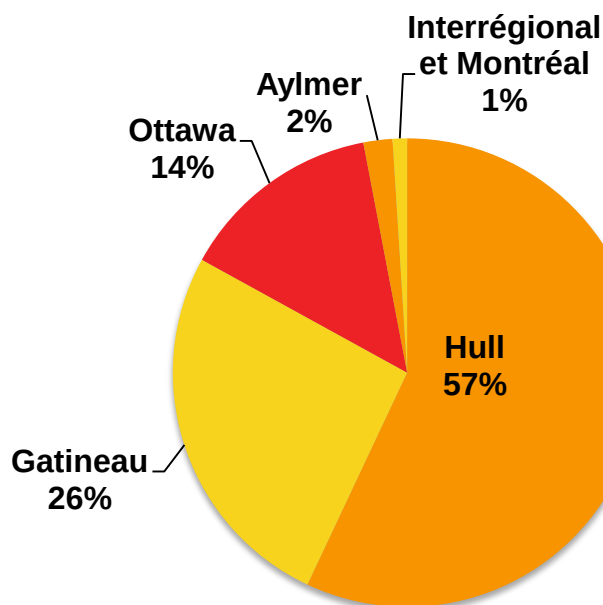


Les données relatives aux accompagnements-transport

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Personnes participantes	270	274	293
Transports effectués	1 820	2 146	1 870
Kilométrage	62 547	76 026	66 417

Voici comment se répartissent les rendez-vous.

Destinations



Témoignages

« Le soutien que nous recevons du Centre d'entraide aux aînés pour le transport médical nous a permis de suivre le programme de traitement pour la dégénérescence maculaire et d'autres traitements médicaux avec un minimum de contrainte. De plus, la ponctualité et la compréhension dont font preuve les bénévoles nous apportent un soutien qui rend les déplacements beaucoup moins difficiles. Un grand merci au personnel du Centre et à tous les bénévoles. »



Besoins spéciaux

L'activité Besoins spéciaux a pour objectif d'accompagner les aînés pour combler des besoins occasionnels tels que visites à la banque, à la pharmacie, chez le cordonnier etc. Cette année, nous avons dû réévaluer les règles puisque la demande outrepassait nos capacités d'y satisfaire. En fait, le service doit répondre à des besoins qui se présentent rarement et qui sont de première nécessité pour l'aîné. Nous devons retrouver un équilibre pour ne pas nuire aux autres services puisque nous conjugons avec un nombre limité de bénévoles. Le service répond bien à son objectif.

Suite à un certain resserrement des règles, la demande d'accompagnement-transport pour des besoins spéciaux est restée relativement stable comparativement à l'an dernier.

Les données relatives aux accompagnements-transport

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Personnes participantes	30	50	53
Transports effectués	151	217	212
Kilométrage	4 411	6 226	6 478

Campagne de vaccination annuelle

Le CEA offre depuis quatre années consécutives la possibilité de participer à la campagne de vaccination organisée par la Direction de la santé publique du CISSSO. Cette activité s'insère dans celle de l'Accompagnement-transport pour les rendez-vous médicaux.

Habituellement, deux personnes sont attitrées à la coordination de ce service. Cette année, nous disposions d'une seule coordonnatrice et avons dû ajuster notre démarche. Malgré tout, 13 personnes ont bénéficié de ce service, soit huit de moins que l'an dernier. Nous poursuivrons l'initiative l'an prochain, car elle reste appréciée par les personnes qui y participent.



Témoignages

« J'apprécie énormément le transport que le centre organise à chaque année pour me déplacer à la clinique de vaccination. »

Programme de Jumelage

L'année 2017-2018 a encore été difficile pour le programme. En raison de l'absence de coordination durant la période de recrutement d'étudiantes, nous avons œuvré avec moins de ressources bénévoles. Par contre, l'année nous a permis de faire une évaluation exhaustive du programme. Concrètement, voici ce que nous avons accompli : un sondage auprès des bénévoles et des membres qui reçoivent les services, des visites et consultations des groupes qui offrent des services comme les nôtres ou qui travaillent avec une population similaire, la réalisation d'une analyse critique de nos services.

Nous avons identifié les failles du programme et malgré les difficultés rencontrées, nous avons constaté que les appels et les visites d'amitié demeurent toujours pertinents pour les personnes qui les reçoivent. Ces activités brisent l'isolement et contribuent au bien-être des personnes. Nous maintiendrons donc ces activités. Pour ce faire, nous devons y apporter des modifications importantes en plus d'y consacrer du temps et des ressources. Plusieurs idées ont émergé de ce processus d'évaluation. Un plan d'action sera mis en œuvre durant la prochaine année. Nous croyons pouvoir relever le défi et répondre à un plus grand nombre de personnes qui ont besoin de ce programme.

Actions menées par nos bénévoles et nos étudiantes

Activités	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Visites d'amitié	379	365	286
Appels téléphoniques	624	598	335

Heures offertes par nos bénévoles et nos étudiantes

Activités	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Visites d'amitié	867	734	625
Appels téléphoniques	104	106	82



Témoignages

« Ce programme me permet de rencontrer des personnes intéressantes qui enrichissent mes semaines. Nous avons de belles conversations, ce qui me permet de me sentir moins seule. »



Journées d'épicerie



Pour plusieurs de nos membres, la Journée d'épicerie offre une sécurité alimentaire et contribue à briser leur isolement. De plus, la coordonnatrice crée des liens de confiance avec les personnes qui utilisent ce service, ce qui permet d'être vigilant envers des membres plus vulnérables. Elle peut ainsi offrir un soutien personnalisé. Ce dernier se fait de façon informelle. Il peut prendre la forme d'une simple attention appréciée par les membres ou peut conduire vers un accompagnement qui s'avère déterminant pour d'autres.

Cette année, nous avons fait un pas de plus en offrant de nouveaux lieux à nos membres pour faire leurs emplettes. En plus de ceux déjà offerts, nous avons ajouté le Provigo sur le boulevard Saint-Joseph et le Provigo et le Wal-Mart au Plateau. Nous estimons que ces ajouts contribuent à une hausse de près de 7 % au niveau de la participation. Cette offre répondait à une demande des membres. Nous avons offert ce service durant 51 semaines.



Participations à la Journée d'épicerie

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Personnes participantes	50	46	45
Participations totales	850	826	886
Participation moyenne/semaine	17	16	17

L'année qui vient de passer n'a pas été sans peines. En effet, les aléas de la température ne nous ont pas épargnés. C'est une préoccupation majeure qui ne peut être ignorée, car la sécurité des membres et des bénévoles est en cause. Pour s'assurer que les déplacements restent sécuritaires, la coordonnatrice ajuste les déplacements selon la situation, allant même jusqu'à annuler le transport en cas extrême.

L'année 2018-2019 ne sera pas sans défis. En effet, pour assurer un service constant et régulier, nous avons besoin de bénévoles. Beaucoup de ces derniers consacrent de leur temps à plusieurs services, ce qui occasionne une pénurie certaines semaines. Pour garantir le service aux membres durant les 51 semaines, la coordonnatrice a dû effectuer des transports à l'occasion. C'est pourquoi elle sera en recrutement de bénévoles pour assurer le transport et l'aide en épicerie.



Témoignages

« Quand tu n'as personne pour venir avec toi, le service te dépanne beaucoup, sinon, tu es mal prise. »

« J'aime beaucoup le service, car ça coûte moins cher de voyager avec le transport du centre. De plus, les bénévoles sont très gentils. »



Journée d'activités



Nous avons franchi encore cette année un grand pas. En effet, nous pouvons affirmer que l'année 2017-2018 a été plus que satisfaisante, autant dans la diversité des activités proposées que dans la participation. Le nombre de membres qui participent à la journée ne cesse de s'accroître. Cette année, la participation a augmenté de près de 32 % et nous avons offert le service durant 34 semaines.

La programmation proposait des sorties et des activités diversifiées qui répondaient aux intérêts des membres. De plus, les animatrices ont offert l'opportunité à ceux et celles qui le désiraient d'animer des activités. Voici ce qui a été proposé et animé par des participantes : VieActive, exploration de la langue anglaise, bricolage de Saint-Valentin et de Noël.

Les personnes disent que cette Journée répond à leurs attentes, autant au niveau de la programmation proposée qu'au niveau des liens qu'elles créent. De plus, le respect et l'entraide règnent entre les membres et les animatrices et toutes ont leur rôle à jouer. Par exemple, l'intégration des nouveaux membres n'était pas toujours facile et depuis que les participants s'y investissent, les nouvelles personnes s'intègrent mieux et beaucoup plus rapidement. Plusieurs d'entre elles participent chaque semaine et rien ne leur ferait manquer leur Journée.

Ce beau succès de participation dénote l'esprit que la coordonnatrice veut insuffler au groupe : prendre des initiatives, découvrir ses forces, s'impliquer, partager... afin de créer un sentiment d'appartenance et de solidarité.

Cette année, assurer le transport pour toutes les personnes n'a pas toujours été de tout repos. En effet, les bénévoles assignés au transport ont travaillé fort pour que tous les membres participent à la Journée d'activités. Certains bénévoles devaient faire plus d'un transport les mardis. Les coordonnatrices du Centre y ont également contribué certains jours afin que tous puissent participer. Nous les en remercions!

La réalité des personnes que nous accompagnons n'est pas toujours facile et elles font face à plusieurs problématiques. La coordonnatrice y porte une attention particulière et



accompagne les personnes vivant des changements. En effet, certains participants connaissent des problèmes de santé physique ou cognitive en cours d'année, ce qui les empêche éventuellement de participer à nos activités. La coordonnatrice oriente alors les membres et leurs familles vers des services mieux adaptés à leurs besoins.

Malgré les refus de subventions pour la mise en œuvre d'une deuxième Journée d'activités, la perspective pour la prochaine année est de chercher à obtenir les ressources nécessaires pour cette journée qui serait centrée sur la prévention des pertes cognitives car, selon nous, il y a là un réel besoin. Nous remarquons en effet que de plus en plus nos aînés font face à cette dure réalité.

Participation à la Journée d'activités

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Personnes participantes	16	21	31
Participation totale	268	341	501
Participation moyenne/semaine	9	10	15



Témoignages

« J'aime la journée de mardi pour rencontrer les amies, faire les activités, j'ai la joie de sortir. »

« À la journée d'activités on rencontre des personnes. On partage nos peines, nos sentiments et nos joies. »



Programme de soutien aux proches aidants d'aînés



Ce programme permet aux proches aidants d'aînés d'obtenir du soutien afin de vivre plus harmonieusement leurs rôles. Afin de les supporter, nous offrons une gamme de services, soit : la formation, l'information et la sensibilisation, le groupe de partage et le soutien individuel. Cette année, nous avons fait un pas de plus et avons ajouté un volet à notre offre. En effet, pour donner suite à des besoins exprimés par les proches aidants d'avoir un soutien où ils pourraient échanger et obtenir des connaissances sur la façon d'aborder leur rôle, nous leur avons offert un groupe de soutien. Ce service a obtenu un bel accueil de la part des proches aidants.

Cette année, nous observons une baisse de 11 % dans la participation de nos services. C'est dans les groupes de partage que nous remarquons la plus grande diminution, soit 38 %. Nous l'expliquons par l'abandon de l'offre du samedi matin. En effet, nous éprouvions de la difficulté à recruter de nouveaux participants, et ce, malgré nos efforts pour rendre ce service visible. Nous comptons une participation moyenne de deux proches aidants par groupe pour le premier trimestre. Bien que ce service réponde aux besoins des participantes actuelles, nous aimerions y augmenter l'achalandage. C'est pourquoi, l'an prochain, nous nous pencherons sur les raisons du faible taux de participation et ainsi nous pourrions le rendre plus accessible et plus près des besoins des proches aidants.

Participations aux services du programme de soutien aux proches aidants d'aînés

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Soutien individuel	209	307	209
Groupes de partage	94	103	64
Groupe de soutien	N.A.	N.A.	133
Formations	360	491	498
Information et sensibilisation	336	493	342
Participation totale	999	1 394	1 246

Les collaborations avec les organismes du milieu sont déterminantes dans le succès de nos interventions. Depuis déjà plusieurs années, nous sommes accompagnées dans la prestation de nos services par des organismes qui ont bien saisi l'importance de soutenir les proches aidants et conjuguent leurs efforts aux nôtres afin de les rejoindre.



Nous nous rendons compte de l'ampleur des besoins des proches aidants et sommes soucieuses de leur offrir des services qui y répondent. Entre autres, nous remarquons qu'il est difficile d'aller chercher les proches aidants sur le marché du travail. C'est pourquoi nous avons mis une attention particulière à dresser la plage horaire afin de faciliter leur participation à nos services. Cependant, nous remarquons que cela n'est pas suffisant pour rejoindre cette clientèle. Dans les années à venir, nous nous pencherons sur d'autres façons de les atteindre.

Nous avons obtenu une subvention, ce qui assure la pérennité de nos services pour les deux prochaines années. Nous profiterons de ce temps pour consolider et bonifier nos services. Nous allons approfondir certains sujets qui touchent les proches aidants. Par exemple, concernant le sujet du deuil, nous offrirons une série de trois formations, ce qui donnera la possibilité aux proches aidants d'acquérir plus de connaissances sur ce sujet. Nous avons remarqué un grand intérêt de la part des proches aidants pour ce thème.



« J'ai adoré cette présentation! Le temps que vous avez pris pour nous est très précieux et me permettra d'être plus outillée, plus éclairée et plus alerte! Merci beaucoup! »



5. VIE ASSOCIATIVE

Il est maintenant dans les traditions du CEA d'organiser deux rencontres annuelles pour nos membres : la Fête de Noël et la Cabane à sucre. Ces derniers mentionnent que ce sont deux beaux cadeaux que le Centre leur offre et ils en sont très reconnaissants.



Participation aux événements

Événements	Participations		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Fête de Noël	80	87	102
Cabane à sucre	50	64	56

Nous sommes heureux de constater que la Fête de Noël rassemble de plus en plus de membres.

Fait à souligner : cette année nous n'avons pas eu recours à des bénévoles pour faire les appels pour la sortie Cabane à sucre, car l'évènement était annoncée dans le journal l'Entr'aidant. Les membres ont réservé directement au Centre. Nous constatons du même coup que nos membres lisent notre journal interne qui est distribué en format papier et électronique.



La Fête des bénévoles sous forme d'un 5 à 7 est aussi un moment important de l'année. Nous y soulignons toute la gratitude que nous éprouvons envers ces hommes et ces femmes qui contribuent à la vie du Centre.

Déjà des idées foisonnent pour la prochaine année, celle des 40 ans de l'organisme. La vie associative risque d'être bien active en 2018-2019.



Témoignages

« Mes enfants habitent à l'extérieur du pays. Le dîner de Noël me permet de rejoindre une famille. Merci aux employées et bénévoles d'organiser cette fête! »

« À la sortie de Cabane à sucre, j'ai rencontré des personnes très inspirantes. Mon conjoint et moi avons bien aimé. Merci! »



Visibilité du Centre



L'organisme s'est enrichi d'une image qui représente la vivacité et l'énergie. Elle inspire nos actions. Cette année, nous avons travaillé à mettre de l'avant cette image en modifiant les enseignes magnétiques pour les bénévoles et les pochettes pour les proches aidants. Elles arborent maintenant la fleur ensoleillée. De plus, nous avons revisité le site internet qui est maintenant plus convivial. Il est doté d'un babillard où nous affichons nos activités; cela donne un accès plus grand à nos services aux gens qui visitent le site. Nous en voyons déjà les retombées, des personnes se sont inscrites à nos activités, d'autres ont signalé leur intérêt à faire du bénévolat.

Le bouche-à-oreille et le porte-à-porte demeurent des stratégies toujours efficaces pour rejoindre les aînés, les proches aidants et les bénévoles. Nous avons visité un quartier de Hull pour distribuer nos dépliants; les contacts établis lors de cette activité ont permis un rayonnement inespéré. En effet, des sessions de sensibilisation pour les proches aidants ont eu lieu grâce au contact réalisé auprès d'une résidence privée.

Les journaux régionaux, les programmes de bénévolat dans les universités et collèges, ainsi que les envois d'information par nos listes de contacts courriel, sans oublier notre page Facebook, sont autant de moyens qui nous aident à faire connaître nos activités. Nous en profitons pour remercier tous ces gens dont la collaboration nous est précieuse.

La communication pour rendre nos activités visibles demeure un défi permanent. Au cours de l'année, quatre personnes ont été formées afin de mieux comprendre la mise en œuvre d'un plan de communication. Cette acquisition d'outils nous permettra de faire un pas de plus vers des communications plus efficaces. Un comité est maintenant en place, soutenu par un bénévole chevronné, afin de rejoindre les aînés et les proches aidants de notre communauté.



6. IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

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

- Table locale des aînés de Gatineau
 - Membre du comité de transport communautaire de Gatineau
- Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO)
- Comité SAPA (soutien à l'autonomie des personnes âgées) de Gatineau
- Fédération québécoise du loisir en institution (FQLI)
- Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)
- Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ)

Cette année nous nous sommes joints à la Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ). La fédération regroupe principalement les Centres d'action bénévole. Nous sommes membre associé car, bien que nous ayons un grand nombre d'activités en commun, nous n'avons pas la mission spécifique d'un Centre d'action. Nous adhérons à la philosophie-d'action qui est :

« L'action bénévole, reconnue, encouragée et valorisée par le centre est une réalité sociale inestimable. C'est pour cette raison que le centre, visant l'amélioration de la qualité de vie de sa communauté, encourage l'action bénévole comme un moyen et comme une ressource à la réponse de certains besoins de celle-ci.

Pour le centre, l'action bénévole est le moyen privilégié qui permet de favoriser le développement personnel et social, en vue d'accroître la présence d'une conscience sociale pour la prise en charge du milieu par le milieu.

L'action bénévole se distingue des autres types d'actions par le caractère gratuit et libre des gestes posés. Ainsi, le bénévole demeure toujours libre dans le choix de la clientèle à aider ou à servir, libre aussi dans le choix de son champ d'action, libre de partager ses expériences et sa compétence et libre de la durée de son engagement.

Parmi les valeurs véhiculées par les centres on retrouve : la justice, le partage, la valorisation, l'entraide, la dignité et la solidarité.

Un centre d'action bénévole vise donc à être un carrefour de l'action bénévole et de l'entraide communautaire. C'est un regroupement de



personnes soucieuses du progrès social et humain tout autant qu'un lieu démocratique d'échanges et de concertation. Utiles, nécessaires, les centres d'action bénévole sont essentiels pour toutes les Québécoises et pour tous les Québécois. » (FCAB, 2015)

En plus d'être membre de différents regroupements, nous développons des collaborations informelles avec les organismes du milieu, permettant ainsi de précieux échanges d'information sur différents sujets et enjeux qui touchent aînés et proches aidants. Soulignons également tout le soutien que nous nous offrons entre organismes, ce qui nous permet de faire avancer des dossiers et de résoudre certaines difficultés.



7. FINANCEMENT DE L'ORGANISME

Les principales sources de financement de l'organisme sont :

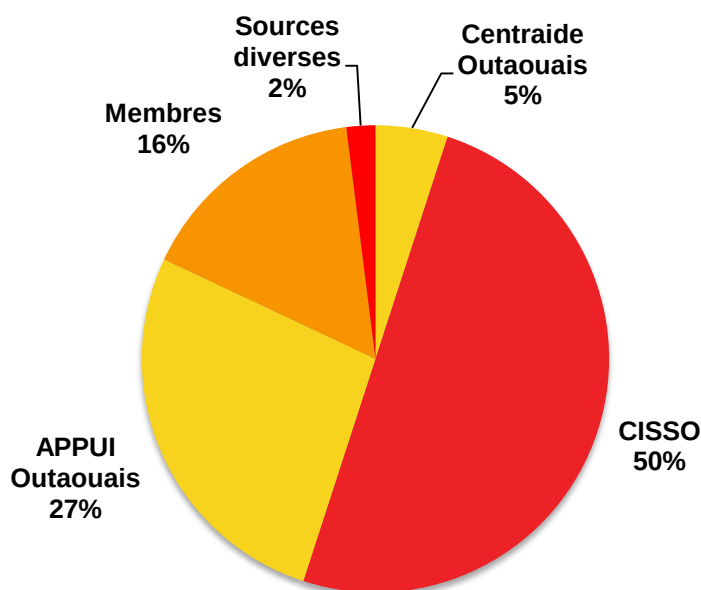
- Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)
 - Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
- L'Appui Outaouais
- Centraide Outaouais
- Nos membres
- Nos donateurs et commanditaires pour les activités spéciales.

Voici la distribution de notre financement : 82 % de nos revenus proviennent de trois bailleurs de fonds et 16 % principalement de nos membres.

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

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

Sources de financement



CONCLUSION

Notre 39e année est terminée. Nous nous sommes permis de jeter un regard sur nos bases. Notre mission est toujours aussi pertinente « Améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches ». L'attention portée aux aînés et leurs proches a cependant évolué. La vision plus caritative des débuts du CEA laisse place à des préoccupations qui visent une solidarité plus soutenue envers les personnes que nous accompagnons.

Cette attention se vit au quotidien. Un bénévole fait part à la coordonnatrice d'un service que Mme X semble avoir des problèmes de logement. Un autre soulève le fait que M. Y oublie souvent l'heure du rendez-vous fixé. Leur sollicitude permet aux employées de s'informer et de discuter avec la famille ou d'intervenir plus amplement afin que la personne concernée retrouve un nouvel équilibre qui est nécessaire à sa vie. Il faut parfois passer le relais à d'autres ressources. Grâce à nos efforts, de bonnes collaborations se sont installées avec les années.

Le constat social est ainsi : notre population vieillie et ce vieillissement nous apportera de nouveaux défis. Nous les voyons déjà poindre. Les aînés qui fréquentent le CEA ont augmenté de plus de 50 % en 10 ans. Les proches aidants commencent à comprendre l'ampleur de leur rôle auprès des aînés qu'ils soutiennent; leurs besoins aussi émergent. Il est important d'être à l'affût de ces besoins et il nous faudra chercher des solutions innovatrices. C'est ce qui stimule notre engagement comme organisme.

Tout le travail accompli est à souligner et à célébrer. Il appartient à une équipe dynamique. Des employées vaillantes et énergiques qui aiment les défis et qui savent les relever. Des bénévoles bienveillants et tout aussi infatigables démontrent leur engagement jour après jour. Un conseil d'administration qui maintient le cap avec des administratrices et des administrateurs qui apportent la solidité et le mouvement nécessaire à l'organisme.

Un premier pas est fait vers la réalisation de nos projets pour les aînés, les proches aidants et la communauté, c'est un grand pas.



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

ANNEXE 1 – PLAN D’ACTION QUINQUENNAL

La vision du plan stratégique 2017-2022

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

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

Les axes d’intervention

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

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

Le plan d’action

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



AXE : Services

Résultat stratégique :

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

Indicateurs de rendement :

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

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



AXE : Croissance et développement

Résultat stratégique :

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

Indicateurs de rendement :

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

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



AXE : Relations externes

Résultat stratégique :

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

Indicateurs de rendement :

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

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

AXE : Gestion interne

Résultat stratégique :

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

Indicateurs de rendement :

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

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



ANNEXE 2 – LISTE DES ABRÉVIATIONS

AGA : Assemblée générale annuelle

CA : Conseil d'administration

CEA : Centre d'entraide aux aînés

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

OMHG : Office municipal d'habitation de Gatineau

PALV : Pertes d'autonomie liées au vieillissement

PSOC : Programme de soutien aux organismes communautaires

RANQ : Regroupement des aidants naturels du Québec

SAPA : Soutien à l'autonomie des personnes âgées

SAOQ : Société Alzheimer de l'Outaouais québécois

TAG : Table des aînés de Gatineau

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

