



Centre d'entraide
aux aînés

2018-2019

Rapport Annuel

40 ans d'histoires de vie

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 DU PRÉSIDENT 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
Équipe de travail	7
Animatrices	10
Équipe bénévole	11
3. PERSONNES ACCOMPAGNÉES	13
4. SERVICES	15
Accompagnement-transport	15
Campagne de vaccination annuelle	17
Journées d'épicerie	18
Besoins spéciaux	20
Journées d'activités	21
Appels et visites d'amitié	23
Programme de soutien aux proches aidants d'aînés	25
5. VIE ASSOCIATIVE	27
Visibilité du Centre	29
6. IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ	31
7. FINANCEMENT DE L'ORGANISME	32
CONCLUSION	33
ANNEXE 1 – PLAN D'ACTION QUINQUENNAL	34
ANNEXE 2 - LISTE DES ABRÉVIATIONS	39





MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Nous voici au bilan annuel. Nous avons beaucoup de choses à vous raconter. L'année 2018-2019 est empreinte de mouvements, de continuité et de perspectives.

Vous constaterez qu'il y a eu un mouvement de personnes : nouveaux visages au CA et intégration d'une employée. Nous avons également eu le privilège d'accueillir de nouveaux membres et bénévoles. Le corolaire à ces venues, ce sont les départs. Nous saluons les personnes qui se sont investies au Centre et pour plusieurs, cette implication a duré de nombreuses années. Nous remercions les membres du conseil qui se sont assurés d'offrir une douce intégration aux nouveaux administrateurs. Nous désirons souligner la mobilisation du personnel qui a dû s'adapter à des conditions difficiles par moments et qui ont pallié un manque de ressources.

Nous avons poursuivi le travail toujours guidé par une planification inspirante. Vous pourrez en constater les efforts déployés à sa réalisation dans ce rapport. Et, toujours, nous continuons de rêver pour vous, membres, bénévoles et partenaires de la communauté, car nous tenons à toujours vous offrir de nouvelles perspectives pour «vivre heureux chez soi».

À vous de découvrir dans ce rapport tout le chemin parcouru par le CEA en 2018-2019. Bonne lecture!



1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Vision : Vivre heureux chez soi.

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

Valeurs :

- | | |
|-------------------|---|
| Respect | Considérer et assurer une écoute afin que chaque personne soit traitée également. Garantir la confidentialité des services. |
| Empathie | Fournir un accueil chaleureux et compréhensif empreint de compassion. |
| Solidarité | Viser l'entraide dans une démarche de justice sociale. |

Objectifs :

- Offrir des services et de l'accompagnement qui répondent aux besoins des aînés et des proches aidants.
- Soutenir les bénévoles et en augmenter le nombre.
- Acquérir et maintenir les ressources nécessaires pour offrir les services.
- Agir comme intervenant et partenaire actif dans la communauté.
- 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, Michel Mercier, administrateur. Deuxième rangée : Sylvie Maltais, vice-présidente, Paul Pineault, trésorier, Alain Malette, président, Marc Lemay, administrateur. Au bas de la photo : Jean-Luc Charette et Gaëtane Gascon.

L'année 2018-2019 a été une année de transition. En effet le CEA fonctionne maintenant avec un conseil d'administration de sept personnes, dont trois nouvelles recrues. M. Alain Malette, nouveau président, s'assure de la continuité du travail afin que le conseil conserve son efficacité et son esprit collaboratif.

Le comité de la relève a pris tout son sens en cette année de changement. Des rencontres ont eu lieu afin de bien expliquer le fonctionnement du CA et la philosophie du Centre aux personnes (7) qui étaient intéressées par les postes d'administrateurs. Cinq candidats se sont présentés au conseil, et pour la première fois en plus de 10 ans, nous avons eu des



élections. Monsieur Jean-Luc Charette, Madame Gaëtane Gascon et Madame Sylvie Maltais sont venus enrichir les débats et les prises de décisions.

En cette deuxième année de réalisation du plan stratégique, le comité de suivi s'est bien assuré du développement des actions prévues. Voici un aperçu des travaux menés jusqu'à maintenant. Ils vous seront détaillés dans le rapport.

- Des changements sont apportés dans les services des *Appels et visites d'amitié* et dans les Journées d'épicerie. Il y a eu un changement au poste de coordination.
- Les difficultés constatées dans le cadre des *Besoins spéciaux* se sont résorbées.
- De petites avancées se sont réalisées en visibilité. Une cohésion interne s'est installée.
- L'organisation du 40^e anniversaire a mobilisé un comité qui verra à enrichir la vie associative en 2019.
- Des difficultés de réalisation se sont retrouvées surtout dans la gestion des dossiers à cause des contraintes à l'interne (départ d'une employée et absence temporaire d'une autre).
- Le projet de relocalisation a fait de grandes avancées, notamment par la mise sur pied de la Coopérative de solidarité et de soutien aux aînés et proches aidants dont le CEA est partie prenante.

Rencontres et comités auxquels ont participé les membres du CA

Activités	Nombre de rencontres
Réunions régulières	8
Comité de suivi de la planification	4
Comité "partenaires sous un même toit"	5
Comité de la relève au CA	2
Révision du guide des bénévoles	3
Comité du 40 ^e anniversaire	8
Total	30

L'implication des membres du CA se reflète dans leur participation aux différents comités, dans leurs discussions au conseil et dans leurs soucis de répondre aux besoins des aînés et proches aidants. Merci de votre travail.



Équipe de travail



De gauche à droite, Christiane Charron, Luisa Jimenez, Nadine Gagnon, Nicole Saint-Amour, Marie Ange Richer et Sonia Brazeau.

Cette année, avec l'aide de deux organisatrices communautaires du CISSSO, l'équipe de travail a entrepris une démarche sur l'appropriation du pouvoir d'agir personnel et collectif, et ce sont toutes les histoires de vie du Centre qui risquent d'y être influencées. Cette démarche a vu le jour avec le *Programme de soutien aux proches aidants d'aînés*. Elle s'est étendue à tous les programmes du CEA afin de mener l'équipe vers une vision commune et plus approfondie. Voici la vision à laquelle nous désirons nous rapprocher : *Ensemble nous visons à devenir une équipe solidaire pour accompagner la communauté vers un mieux-être personnel et collectif*. C'est pour nous le début d'un long processus.

Il y a peu d'histoires sans défis à relever. Cette année, les employées du Centre ont dû s'adapter à une météo difficile qui leur a apporté un lot de difficultés. Tempêtes de neige, verglas et même une tornade, ont forcé les employées à s'ajuster afin de poursuivre au mieux l'ensemble des activités du Centre, ce qui n'a pas été une tâche facile. En plus, l'année 2018-2019 a été empreinte de plusieurs changements. Entre autres, le départ de Sylvie Sauvé qui a œuvré deux ans au CEA comme adjointe administrative. Merci, Sylvie, pour avoir participé à la mission du Centre avec autant de rigueur. Suite à ce départ, Madame Nicole Saint-Amour s'est jointe à l'équipe. Bienvenue à notre nouvelle adjointe administrative! Également, une mutation à la coordination des Journées d'épicerie et *Appels et visites d'amitié* ainsi qu'un déménagement à l'interne, ont apporté un surplus de tâches et demandé une réorganisation rapide afin d'assurer les services aux membres sans trop de turbulences.



Les gens que nous accompagnons sont au centre de nos préoccupations et nous remarquons que leurs conditions de vie sont changeantes. De nouveaux besoins surgissent à tout moment. Notre premier souci est de nous adapter à ces transformations. Cette année, nous nous sommes dotées d'une démarche de repérage concernant les pertes d'autonomie que peuvent vivre certains aînés. Ceci nous permettra d'accompagner ces personnes vers de nouvelles ressources mieux adaptées. Dorénavant, nous partagerons le fruit de notre travail avec les bénévoles oeuvrant au Centre puisqu'ils sont en lien direct avec les aînés et ils pourront nous aider dans cette démarche de repérage. Nous savons qu'un accompagnement plus personnalisé fait parfois toute une différence pour la personne. Au-delà des services, les liens construits et le chemin que nous parcourons avec les aînés et leurs proches contribuent à bonifier leur histoire de vie.

Les valeurs d'entraide et de solidarité règnent au sein de l'équipe du Centre et nous les partageons avec les organismes qui gravitent autour du CEA tant par des conseils, des échanges de documents et de connaissances, que par du soutien logistique. Ce sont les personnes qui participent à nos activités qui bénéficient de cet esprit de communauté puisque cela nous permet de leur offrir un meilleur soutien. Concrètement cela se traduit par des partenariats pour des prêts de salles, des formations gratuites ou à faibles coûts et du soutien dans l'accompagnement de nos membres. En guise d'exemple, la Société Alzheimer de l'Outaouais et le CISSSO ont soutenu une coordonnatrice dans l'accompagnement d'une proche aidante qui avait besoin d'un grand soutien. Nous les remercions chaleureusement pour cet apport à notre organisme.

Toujours dans une optique d'amélioration continue de nos activités, 12 formations ont été offertes. Six employées, une animatrice de groupe et un membre du CA en ont bénéficié.

Ajoutons à cette liste, l'autoformation qu'une employée a entreprise sur l'intervention de groupe et des échanges effectués sur l'intervention en collégialité avec une intervenante de groupe d'un autre organisme.



Formations reçues par les bénévoles, administrateurs et employés

Titre des formations	Organismes formateurs	Personnes participantes	Durée
Appropriation du pouvoir d'agir personnel et collectif	CISSSO	Direction (1) Employées (5)	12 heures
Démystifier les états financiers	Centraide	Membre CA (1)	6 heures
Word Press	Cegep de l'Outaouais	Employée (1)	6 heures
Encombrement et salubrité	Office d'habitation de l'Outaouais	Employée (1)	3 heures
Les troubles post-traumatiques et ses différentes dimensions	Université d'Ottawa	Employée (1)	6 heures
L'aide médicale à mourir : évaluation psychosociale et enjeux pour les proches aidants	Université d'Ottawa	Employée (1)	6 heures
Agir pour prendre soin de soi	Cap Santé	Employée (1)	1.5 heures
Animer les groupes avec le guide Les sentiers du proche aidant	Société Alzheimer de l'Outaouais	Employées (2) Animatrice (1)	6 heures
Séries fin de vie	Maison Mathieu Froment Savoie	Employée (1) Animatrice (1)	4.5 heures
Intervention auprès des personnes âgées (2^e cycle)	Université de Sherbrooke	Direction (1)	12 heures
Prestations crédits d'impôt pour les proches aidants	Agence du revenu du Canada	Employée (1)	2.5 heures
Totaux	12 formations	8 personnes	142 heures



Animatrices

Nous vous présentons les trois animatrices qui s'ajoutent à l'équipe de travail. Principalement, elles ont contribué au succès de la *Journée d'activités* et au *Programme de soutien aux proches aidants d'ânés*.



Madame Jocelyne Desjardins

Depuis près de 20 ans, Madame Desjardins œuvre auprès des proches aidants au sein du Centre d'entraide aux aînés. Ayant été elle-même proche aidante pour sa mère pendant 20 ans, elle les accompagne maintenant dans leurs rôles à travers le soutien individuel, la formation ainsi que les groupes de partage et de soutien.



Madame Jasmine Cardinal

Il y a de cela deux ans, Madame Cardinal, étudiante en travail social à l'UQO, s'est intéressée à l'animation des groupes de soutien pour les proches aidants. Elle a donc approché le Centre afin d'en connaître davantage sur ce service. C'est dans le cadre de son stage qu'elle a animé un groupe de soutien. Maintenant bachelière en travail social, Madame Cardinal poursuit son implication au Centre dans l'animation de groupes.



Madame Jeanne Laflamme

Il y a près de sept ans, Madame Laflamme faisait ses débuts au Centre comme bénévole au transport pour la *Journée d'épicerie*. C'est son désir d'accompagner les personnes âgées qui a guidé Madame Laflamme vers notre organisme. Depuis trois ans, elle contribue au succès de la *Journée d'activités* en soutenant la coordonnatrice dans ses diverses fonctions, soit dans la planification, la création et l'animation d'activités.



Équipe bénévole



Le CEA est bien représenté par une fière équipe de bénévoles qui ne cessent de démontrer leur générosité année après année. Leurs histoires de vie au CEA permettent à l'organisme d'améliorer et d'enrichir ses activités. Près des membres et soucieux de leur santé morale et physique, leurs remarques judicieuses nous amènent à certains moments à reconsidérer nos façons d'offrir les services. Les liens qui se tissent entre les bénévoles et les personnes âgées sont perceptibles au quotidien. Les membres nous en font part régulièrement. Ils sont très reconnaissants du soutien, de l'écoute et de l'accompagnement qu'ils reçoivent. Le secret pour établir des rencontres chaleureuses : courtoisie, respect, générosité, bienveillance.

Une équipe dynamique, composée de 74 bénévoles et de 7 stagiaires, a accompagné les aînés et proches aidants dans le but de faciliter leur quotidien. Cela représente 117 heures par semaine d'accompagnement en 2018-2019. Soulignons également que trois rencontres de bénévoles en *Accompagnement-transport* et une rencontre de bénévoles en *Appels et visites d'amitié* ont eu lieu. Ces rencontres permettent de soutenir les bénévoles dans leurs actions. Elles servent également à créer des liens entre les bénévoles et les coordonnatrices du CEA.



Un nouveau comité a été formé cette année pour réaliser la soirée de reconnaissance des proches aidants. Une rencontre s'est déroulée pour préparer le tout.

Merci à tous nos bénévoles de votre engagement. Votre passage au CEA représente l'énergie vitale du Centre.



Chaque année, un, une bénévole est honoré.e pour son implication au CEA. En 2018, cet honneur a été décerné à Madame Jocelyne Ferragne, présidente sortante et bénévole dans plusieurs activités du Centre durant plus de 13 ans.



«J'aime rencontrer les personnes âgées, elle sont intéressantes. J'aime leur poser des questions sur ce qu'elles ont vécu et faire des liens avec mes expériences. Le respect entre nous est important».

Nombre de bénévoles, actions menées et temps offert au CEA

Activités	Nombre de bénévoles	Nombre d'heures
Appels et visites d'amitié	22	589
Accompagnement-transport et besoins spéciaux	47	3 996
Journées d'épicerie	10	505
Journée d'activités et activités spéciales	15	305
Proches aidants	4	33
Conseil d'administration	7	353
Soutien administratif	12	161
Communication, formations et autres	29	134
TOTAL :	74* bénévoles	6076heures

*Plusieurs bénévoles participent à plus d'une activité. De plus, nous comptons 7 étudiantes.



3. PERSONNES ACCOMPAGNÉES

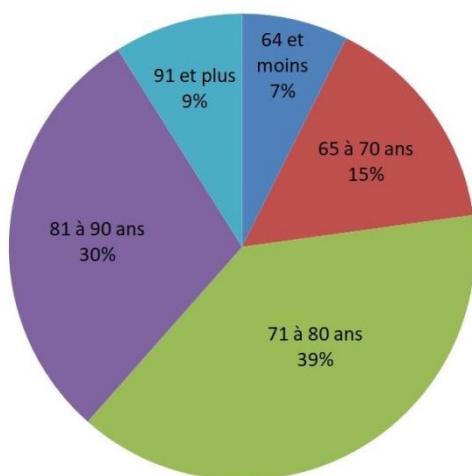
Les personnes âgées sont porteuses de leurs histoires de vie. Joies, peines, souffrances, moments tranquilles ou exaltants, parsèment leur parcours. Elles sont à l'étape de leur vie où un accompagnement peut faire une grande différence dans leur quotidien. Le CEA est là pour faciliter le **vivre chez 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 à la poursuite de leurs projets de vie le plus longtemps et le plus paisiblement possible.

Notre approche se veut rassurante et personnalisée. C'est pourquoi tous les nouveaux membres reçoivent la visite d'une coordonnatrice pour établir un premier contact. Cette année, les coordonnatrices ont effectué 110 visites d'accueil. Ces dernières sont axées sur l'écoute des besoins des personnes ainsi que sur l'explication des services que nous offrons.

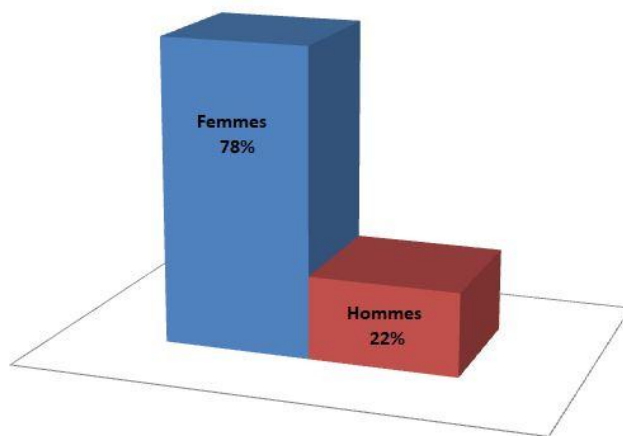
Durant l'année 2018-2019, 727 personnes ont reçu nos services et, au 31 mars 2019, nous comptons 569 aînés inscrits au CEA. Voir le tableau ci-dessous pour la répartition des catégories.

Près de 40% des aînés que nous desservons sont âgés de 80 ans et plus. C'est une période de la vie où les risques de pertes d'autonomie augmentent. Nous désirons aiguïser notre vigilance afin de les accompagner, si nécessaire, vers d'autres ressources qui répondent davantage à leurs besoins. Passer le relais afin d'offrir les meilleures conditions de vie possible.

Âge des membres



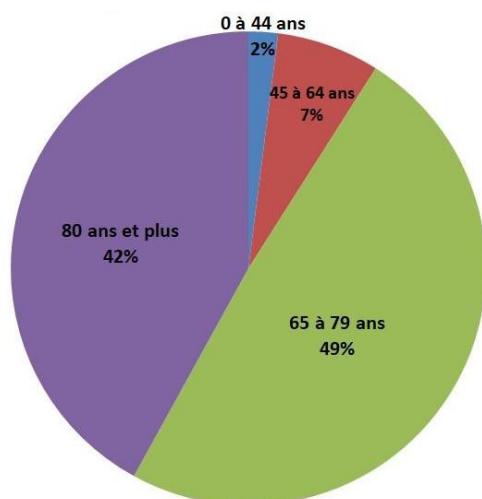
Répartition hommes-femmes



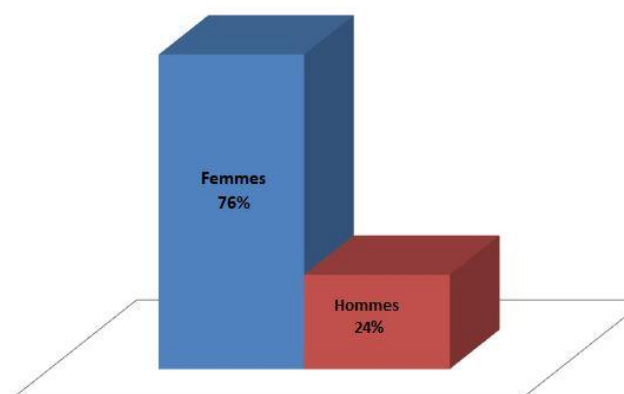
La proche aidance amène conjoint, conjointe, enfant, ami, amie, voisin, voisine d'un aîné, à s'impliquer par une présence accrue dans les activités quotidiennes de ce dernier. Les aidants donnent leur temps et énergie dans les soins, dans le soutien physique et psychologique des aînés qu'ils aident. 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'ils soutiennent.

Nous nous investissons afin de leur offrir des services de qualité qui répondent à leurs besoins. Cette année, nous avons eu 1 230 participations à l'ensemble de nos activités. Voir les tableaux ci-dessous pour la répartition des catégories et le portrait de nos proches aidants. Contribuer à ce que leurs histoires de vie soient riches et harmonieuses, représente une source d'inspiration à nos actions.

Âge des Proches-aidants



Répartition hommes-femmes



4. SERVICES

Accompagnement-transport



L'Accompagnement-transport pour les rendez-vous médicaux est un programme solide et bien rodé. Nous maintenons une bonne capacité de réponse aux demandes des aînés.

En 2016, une augmentation substantielle du nombre de transports s'est produite. Nous comptons 400 transports de plus qu'à cette époque.

Depuis trois ans, nous devons refuser des transports de dernières minutes (moins de 24 heures d'avis). Malheureusement, nous avons refusé 62 demandes cette année, principalement pour des changements de pansement. Ces demandes sont incompatibles avec la gestion des transports faits par des bénévoles. Nous sommes très conscients que



ce sont les aînés qui vivent un stress supplémentaire pour recevoir leur suivi médical. Il s'avère nécessaire de poursuivre collectivement une réflexion pour trouver des solutions à cette nouvelle réalité des soins de santé.

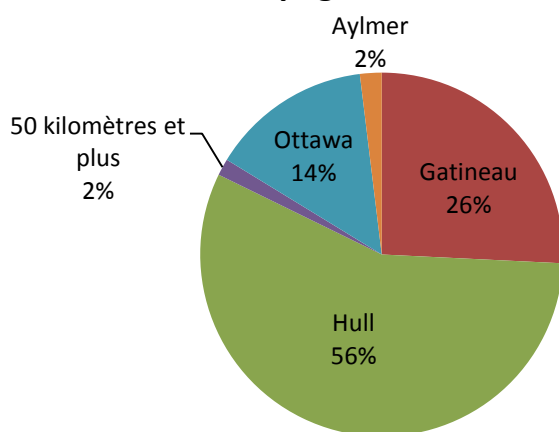
Autre défi à relever pour ce service : recruter des bénévoles pour la période du mois de février et mars. Plusieurs personnes s'absentent à ce moment et si nous ne voulons pas épuiser les bénévoles disponibles, il nous faut augmenter les effectifs.

Les données relatives aux accompagnements-transport

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Personnes participantes	274	293	275
Transports effectués	2 146	1 870	1811
Kilométrage	76 026	66 417	69 153

Bien que nous ayons eu un peu moins de transports cette année, nous avons réalisé plus de kilométrage. Cela s'explique par de plus grandes distances parcourues. À titre d'exemple, l'an dernier, nous nous sommes déplacés à Montréal à 6 reprises et cette année, nous y sommes allés 15 fois, ce qui représente 4187 kilomètres de plus pour les longues distances. Les déplacements de 50 kilomètres et plus nous mènent entre autres à Thurso, Shawville, Hawkesbury. Nous sommes même allés jusqu'à Sherbrooke. Voici comment se répartissent les rendez-vous.

Répartition des destinations relatives aux accompagnements-transport



Témoignages

«Vous faites un excellent travail. Vous répondez à un besoin de la population».

«Juste une petite note pour vous remercier pour votre excellent service».



Campagne de vaccination annuelle

Cela fait maintenant cinq ans que le Centre offre la possibilité aux membres de participer à la campagne de vaccination organisée par la Direction de la santé publique du CISSSO. Cette activité s'insère dans le service d'*Accompagnement-transport* pour les rendez-vous médicaux.

Cette année, il y a eu une baisse dans la participation de ce service. En effet, six personnes ont utilisé le transport organisé par le CEA pour se rendre à un des lieux de vaccination, comparativement à 13 l'an dernier. Nous expliquons cette baisse en partie à la campagne de promotion organisée par le CISSSO, qui portait à confusion par rapport aux personnes éligibles à se faire vacciner. Ceci a amené plusieurs de nos membres à penser ne pas être éligibles. Malgré tout, nous poursuivrons l'initiative l'an prochain, car elle est appréciée par les personnes qui ont participé.



Témoignage

«Je suis très fière d'être membre du Centre et je suis contente d'avoir de l'aide du bénévole. Cela me permet de me rendre à ma vaccination. Je me sens en sécurité».



Journées d'épicerie



La *Journée d'épicerie* est un service essentiel au Centre car il est primordial pour toute personne de se procurer de la nourriture, et ce, tout au long de l'année. Ce service offre donc la sécurité alimentaire dont plusieurs aînés ont besoin. De plus, ce service contribue à briser l'isolement puisque les membres se retrouvent dans les épiceries au même moment, grâce aux transports de groupe coordonnés par la responsable. Cela favorise la création de liens de confiance entre les membres, les bénévoles et la coordonnatrice, et permet d'être plus vigilant envers les utilisateurs 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, il y a eu un changement à la coordination de la Journée d'épicerie. C'est désormais la responsable de l'*Accompagnement-transport* qui assure ce service. Cela permet une meilleure vue d'ensemble dans la répartition des bénévoles puisque plusieurs d'entre eux offrent leurs temps pour les deux activités.

L'histoire de ce service ne cesse de se modifier. Afin de maximiser les déplacements faits par les bénévoles, nous avons amélioré l'offre en regroupant les lieux pour faire les emplettes avec des journées différentes. Dorénavant, tous les arrêts effectués sur le boulevard Saint-Joseph se feront le mercredi et ceux du Plateau le jeudi.



Pour l'année 2018-2019, nous remarquons une participation totale stable et une hausse de 19% chez les personnes ayant bénéficié de ce service. Plusieurs aînés se sont absentés à différentes reprises dû à des convalescences suite à des opérations.

Participations à la Journée d'épicerie

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Personnes participantes	46	45	54
Participations totales	826	886	889
Participations moyenne/semaine	16	17	17

Cette année, 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 a donc ajusté ces déplacements selon les situations, allant même jusqu'à annuler une journée complète de transports. Malgré les difficultés causées par des conditions météorologiques difficiles, nous avons tout de même offert le service durant 51 semaines.

Désireuse d'améliorer l'offre faite aux personnes âgées pour ainsi répondre à leurs besoins diversifiés, la coordonnatrice continue d'explorer de nouveaux endroits qui pourraient accueillir ce service.



«Faire son épicerie lorsqu'on n'a pas d'auto n'est pas facile! Je ne veux pas demander à mes enfants, qui ont leurs propres occupations, de me conduire chaque semaine. Ce service m'aide donc énormément. Je peux compter sur un bénévole dévoué, ponctuel et toujours d'une politesse irréprochable pour me conduire et m'apporter l'appui nécessaire. Je n'ai que des éloges à faire à l'égard de ce service. Merci».



Besoins spéciaux

Le service des *Besoins spéciaux* a pour objectif d'accompagner les aînés pour combler des besoins occasionnels qui ne le sont pas par les autres activités du Centre. Cette année, les trois principaux besoins comblés ont été des visites à la pharmacie, aux institutions financières et chez le comptable pour le rapport d'impôts.

Nous avons poursuivi cette année la réévaluation de ce service puisque la demande continuait d'outrepasser notre capacité à y répondre. Suite à cette réévaluation, nous avons resserré les règles relatives à l'utilisation du service, ce qui explique une baisse de 49% dans les transports effectués. Cette réorganisation nous a permis de retrouver un équilibre, d'éviter un chevauchement entre les services et de conjuguer avec un nombre limité de bénévoles.

Le service des Besoins spéciaux répond à un réel besoin de nos membres qui n'ont pas de véhicule, et cette réorganisation va nous permettre de continuer d'offrir ce service à l'avenir.

Les données relatives aux déplacements pour les Besoins spéciaux

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Personnes participantes	50	53	47
Transports effectués	217	212	109
Kilométrage	6 226	6 478	2942



Témoignage

«Une chance que vous êtes là. Je ne sais pas comment je ferais mes commissions sans les bénévoles».



Journée d'activités



À la *Journée d'activités*, plusieurs histoires de vie s'entrecroisent et s'expriment. Cette année, 40 personnes ont ainsi participé à la *Journée d'activités*, soit 9 de plus que l'an dernier.

L'esprit de cette Journée est imprégnée par la générosité et l'entraide. De plus, les personnes âgées sont invitées à prendre des initiatives pour découvrir leurs forces. Les membres ont mentionné que la programmation proposée offrait des sorties et des activités qui répondaient à leurs intérêts diversifiés et ils ont apprécié pouvoir proposer et animer des activités.

Cette année, nous avons offert 35 Journées d'activité (35 semaines), soit une de plus que l'an dernier. Par contre, le taux de participation a baissé de 11%. Nous l'expliquons par des absences prolongées de plusieurs mois de la part de certains de nos membres en raison de maladie ou de voyages.

Assurer le transport de tous les membres de la Journée reste un grand défi pour la coordonnatrice et les bénévoles. En effet, afin d'assurer le transport pour tous les participants, nous avons dû redoubler d'efforts et certains bénévoles ont dû faire plus d'un transport les mardis. De plus, les coordonnatrices du Centre y ont également contribué certains jours afin que tous puissent participer. Nous les en remercions!

Toujours soucieuses de la qualité de vie des membres, la coordonnatrice et l'animatrice portent une attention particulière à certains changements liés à des problèmes de santé physique ou cognitive dans le but de bien accompagner les personnes aux prises avec cette dure réalité. Lorsqu'une telle observation est faite, c'est la coordonnatrice qui oriente le membre et sa famille vers les services adaptés aux besoins changeants de la personne.

Certains mardis, la participation à la Journée d'activité a atteint des niveaux record. En effet, cette année, nous avons accueilli certains jours jusqu'à 20 personnes, ce qui pose problème pour le type d'activité proposée, car nous estimons que la salle ne permet pas



d'offrir plus 16 places confortables. Dans le but d'accueillir plus de participants, le Centre recherche activement une salle qui offrirait la possibilité d'accueillir aisément entre 20 et 25 personnes. De plus, puisque la demande et les besoins de la population sont grandissants, nous envisageons de créer une deuxième Journée d'activité. Nous serons donc à la recherche d'une subvention qui nous permettrait d'augmenter notre offre à deux Journées par semaines.

Participation à la Journée d'activités

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Personnes participantes	21	31	40
Participation totale	341	501	450
Participation moyenne/semaine	10	15	13



Témoignages

«Avant je m'ennuyais seule à la maison. Depuis que je participe à la *Journée d'activités*, je me suis fait des amies. Nous nous appelons régulièrement, une fois par mois nous nous rencontrons pour faire une activité, soit à la maison d'une de nous ou bien aux Galeries de Hull».

«J'aime cette Journée car elle me permet de sortir de la maison, de rencontrer d'autres gens et de gérer mon anxiété. À la fin de la Journée je suis fatiguée mais c'est une fatigue bénéfique».



Appels et visites d'amitié

Un des aspects de la transformation du programme de jumelage est le changement d'appellation qui devient « **Appels** (au lieu de *Bonjour comment ça va?*) **et visites d'amitié** ». Nous avons simplifié le nom du service afin d'être plus clairs dans notre proposition aux personnes âgées.

Parmi les changements apportés, nous avons clarifié les critères d'admission aux services. Par exemple, nous avons établi que nous ne pouvons servir les personnes atteintes de pertes cognitives puisque nos bénévoles n'ont pas reçu la formation requise pour ce faire. Toutefois, nous collaborons étroitement avec la Société d'Alzheimer de l'Outaouais afin de leur référer les personnes qui ont besoin de briser leur isolement. De plus, une « carte sociale » des profils des aînés et des bénévoles a été élaborée en vue d'optimiser les jumelages, ce qui demeure un grand défi, compte tenu des affinités et intérêts particuliers de chaque personne.

La coordonnatrice a présenté ces changements aux bénévoles et elle a élaboré une trousse d'activités qu'elle leur a proposé pour faciliter les rencontres. De plus, elle a recueilli les commentaires de ces derniers dans une perspective d'amélioration continue des appels et des visites.

De nouveaux défis nous sont apparus dans les milieux scolaires en raison de la réglementation. Par exemple, les étudiants ne peuvent plus se rendre dans les résidences des aînés, leurs visites devant s'effectuer dans des endroits publics. L'ajustement aux nouveaux critères des institutions scolaires a engendré quelques défis logistiques.

La révision a aussi pour effet de faciliter certaines interventions. En effet, la coordonnatrice d'*Appels et visites d'amitié* organise également les *Journées d'activités*, ce qui a pour effet d'augmenter la fluidité entre ces deux services et de faciliter la socialisation des individus.

En cette année de transition, nous avons axé nos efforts sur la reconstruction et la pérennité de ces services. Il faut saluer les efforts considérables de la nouvelle coordonnatrice en ce sens. Elle s'est approprié le programme avec cœur, détermination et efficacité.

Actions menées par nos bénévoles et nos étudiantes

Activités	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Visites d'amitié	365	286	328
Appels téléphoniques	598	335	214



Heures offertes par nos bénévoles et nos étudiantes

Activités	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Visites d'amitié	734	625	528
Appels téléphoniques	106	82	61



Témoignage

«Recevoir la visite de quelqu'un et échanger des conversations ou des activités c'est très bien. Je sais que je peux téléphoner à la bénévole si je suis mal prise. C'est comme une amie et je l'apprécie beaucoup».



Programme de soutien aux proches aidants d'aînés



Créé en 1992, ce programme accompagne les proches aidants d'aînés de la ville de Gatineau afin qu'ils vivent harmonieusement leurs rôles. Ça fait donc 27 ans que le Centre soutien les proches des personnes âgées dans leurs histoires de vie, parfois lourdes à porter. En proposant un tel programme, le CEA était innovateur pour l'époque, car peu connaissaient le rôle du proche aidant et les enjeux reliés à une telle responsabilité. Convaincu de pouvoir faire une différence positive dans l'histoire des proches aidants, le Centre a poursuivi ses efforts dans le développement des activités de ce programme. Nous les soutenons maintenant en offrant une gamme diversifiée d'activités, soit : la formation, l'information et la sensibilisation, les groupes de partage et de soutien ainsi que le soutien individuel. Cette année, nous estimons avoir

rejoint près de 350 proches aidants qui ont utilisé nos services 1 230 fois.

Depuis les trois dernières années, la participation au volet formation ne cesse de croître, ce que vous constaterez à la lecture du tableau ci-après. Nous expliquons cette croissance par, entre autres, une offre diversifiée de thématiques qui répondent aux besoins particuliers des proches aidants. Nous avons aussi proposé plusieurs nouveaux thèmes dont voici quelques exemples : *Croyance et spiritualité*, *Une communication qui fait du bien* ainsi que *Surmonter l'anxiété et la dépression*. De plus, à la demande des proches aidants, nous avons créé deux séries de formations portant sur la Fin de vie et le Lâcher-prise. Le travail sur ces thèmes a permis aux participants d'approfondir ces sujets et de cheminer dans leurs questionnements. Cette formule nous apparaît très prometteuse pour les années à venir et nous avons la ferme intention de poursuivre sur cette lancée.

Cette année, par le biais du soutien individuel, nous avons accompagné plusieurs personnes épuisées, en grand besoin, voire même en détresse. Cette réalité a transformé plusieurs de nos interventions et s'est traduite par un accompagnement plus rigoureux et plus soutenu de ces personnes. Dix pour cent des proches aidants ont eu recours à ce genre de soutien et ont consulté en moyenne neuf fois, comparativement à une moyenne générale de deux consultations par proche aidant. Il va sans dire que nous sommes soucieuses de bien accompagner ces personnes. La formation et l'appui aux intervenantes va en effet de pair avec un tel besoin de soutien.



Nous remarquons une constance dans la participation à nos activités et nous estimons avoir la capacité d'aider encore davantage de proches aidants avec la structure actuelle. Nous poursuivons donc nos efforts en vue d'atteindre ces proches aidants et de leur offrir nos services. Nous sommes conscients du défi immense que nous devons relever puisque les proches aidants se retrouvent dans des catégories d'âges et dans des milieux de vie différents. C'est pourquoi nous devons déployer beaucoup d'effort en collaboration avec nos partenaires afin d'accroître les possibilités de les rejoindre. Lorsque nous parvenons à percer un milieu et à parler aux personnes qui s'y trouvent, nous constatons leurs besoins et pouvons les aiguiller vers le soutien qui leur convient le mieux.

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

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Soutien individuel	307	209	211
Groupes de partage	103	64	66
Groupes de soutien	N.A.	133	121
Formations	491	498	520
Information et sensibilisation	493	342	312
Participation totale	1 394	1 246	1 230

Depuis plusieurs années ce programme est porteur d'histoires de vie, belles ou tristes, des proches aidants. Nous sommes heureux d'y contribuer en y apportant réconfort et soutien. C'est avec entrain et rigueur que nous poursuivrons nos efforts dans l'accompagnement des proches aidants afin qu'ils vivent harmonieusement leur rôle.



Témoignages

«Je suis consciente du chemin parcouru depuis le début des groupes de soutien, ma relation avec la personne que j'aide s'est beaucoup améliorée».

«Je retiens qu'il faut équilibrer l'énergie que l'on sort et celle que l'on prend. Connaître les ressources et s'en servir».



5. VIE ASSOCIATIVE



La tradition s'est poursuivie en 2018-2019 avec nos deux activités phares bien ancrées dans l'esprit des membres, la Fête de Noël et la Cabane à sucre. Ce sont deux occasions qui permettent à nos membres de festoyer et de partager un bon repas en compagnie agréable. Ces activités rassembleuses offrent l'opportunité de consolider des liens entre les personnes et avec le Centre. Des bouts de vie se racontent et se créent.



Lors de la semaine des proches aidants du 4 au 10 novembre 2018, nous avons organisé pour eux une soirée de reconnaissance. Les personnes aidées étaient invitées également. Soirée magique pleine de témoignages des aidés à l'endroit de leurs aidants qui investissent pour leurs proches temps et amour, traduits par nombres de gestes quotidiens. Vingt-neuf personnes étaient présentes à cette fête. Ce succès nous laisse percevoir qu'une nouvelle tradition se met en place et fera partie de l'histoire de vie du CEA.

Lors de cette soirée, les proches aidants et les personnes aidées ont réalisé une fleur des qualités. Cette fleur a fait ressortir toutes les qualités présentes chez les proches aidants: dévouement, sourire, disponibilité, générosité, persévérance, écoute, patience, attention, et bien d'autres encore.

Nous constatons encore une fois cette année que le site internet du Centre et le Journal L'entr'aidant sont les médias par excellence pour publiciser nos services. Nous le constatons par, entre autres, les inscriptions à nos activités spéciales suite à la publication du journal.



Participation aux évènements

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Cabane à sucre	64	56	49
Fête de Noël	87	82	69
Soirée des proches aidants	N.A	N.A	29



Témoignages

«Ces deux activités nous apportent beaucoup à mon conjoint et moi, car nous sommes un couple isolé. Nous n'avons pratiquement pas de famille. Seulement, notre fille. De plus, ce sont des sorties où nous pouvons rencontrer d'autres personnes, créer des liens et sentir que nous appartenons à un groupe».

«Deux activités très agréables qui me changent les idées au moins une grande partie de ma Journée. J'aime beaucoup participer aux deux activités que le centre organise pour nous».



Visibilité du Centre



Même si faire connaître nos activités auprès de la population demeure un défi constant, nous avons réalisé plusieurs petits pas en 2018-2019.

Soucieuse de faire connaître nos services et les besoins en bénévolat, l'équipe de travail s'est mobilisée durant toute l'année. Ainsi, chaque réunion d'équipe nous a servis à identifier ce que nous voulons publiciser et nous avons ainsi fait connaître nos activités plus facilement et plus régulièrement. La page Facebook, le site internet, les envois courriel à nos partenaires, et l'inscription aux annonces dans MaTV nous ont permis de diversifier nos lieux de visibilité.

De plus, nous avons mis en place un plan de communication qui a pour but d'augmenter la participation des aînés et des proches aidants à nos activités. Chaque membre du personnel s'est fixé des objectifs afin d'atteindre notre but. Ce plan sera mis en œuvre dans la prochaine année.

Notre adjointe administrative nous a beaucoup aidées par ses connaissances en matière de médias sociaux. Cette dernière a suivi une formation WordPress qui lui a permis de



s'approprier des paramètres de notre site web et d'y apporter les informations que nous voulions y mettre au fur et à mesure. Malheureusement, nous avons perdu cette perle rare au cours de l'année. Nous pouvons nous consoler quelque peu, car elle est demeurée avec nous à titre de bénévole dans ce domaine.

La visibilité du CEA, c'est également la communication avec nos membres grâce au journal interne l'Entr'aidant; ce sont les correspondances et les rencontres avec nos bénévoles et c'est la célébration de l'anniversaire de l'organisme. Cette 40^e année d'histoires de vie que nous célébrons en 2019 est pilotée par un comité chevronné. Tout un travail de préparation s'est accompli pour assurer des célébrations dignes des personnes qui génèrent les histoires de vie du Centre.

L'affluence dans les médias sociaux du CEA

	2016- 2017	2017- 2018	2018- 2019
Abonnés à notre page Facebook	87	82	242
Utilisateurs de notre site web	N.A	N.A	2 240



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 que de la population en général. Ainsi, nous sommes membres de différents regroupements locaux, régionaux et provinciaux :

- Table des aînés de Gatineau (TAG)
 - Membre du comité transport aîné
- Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO)
- Comité SAPA (soutien à l'autonomie des personnes âgées) de Gatineau
- Sous comités repérage et répit de la table SAPA régionale
- Comité consultatif / opérationnel de l'Appui Outaouais
 - Sous comité communauté des pratiques
- Comité des groupes d'entraide et de soutien dans le cadre de la semaine de la santé mentale.
- Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)
- Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ)
- Participation au CAPA (Comité pour la mise en application du cadre de pratiques sur l'appropriation du pouvoir d'agir personnel et collectif)

Soulignons le travail d'élaboration que réalise le comité *Transport chez les aînés* mis en place par la Table des aînés de Gatineau. Ce comité veut approfondir les besoins, les enjeux et trouver des pistes de solution à l'enjeu de la mobilité chez les aînés. Force est de constater que des changements se profilent à cet égard dans la population gatinoise. D'abord, le nombre d'aînés augmente, la prestation des services de santé se modifie (ex. : rendez-vous avec un avis de moins de 24 heures). De nouveaux joueurs tentent de répondre aux besoins de la population: organismes privés, communautaires et d'économie sociale. Ce comité met en place des outils pour sonder les besoins des aînés et répondre collectivement à leurs besoins actuels et futurs. Les résultats seront prêts pour la prochaine année.

Nous sommes fiers d'avoir diversifié nos collaborations cette année.



7. FINANCEMENT DE L'ORGANISME

Les principales sources de financement de l'organisme sont :

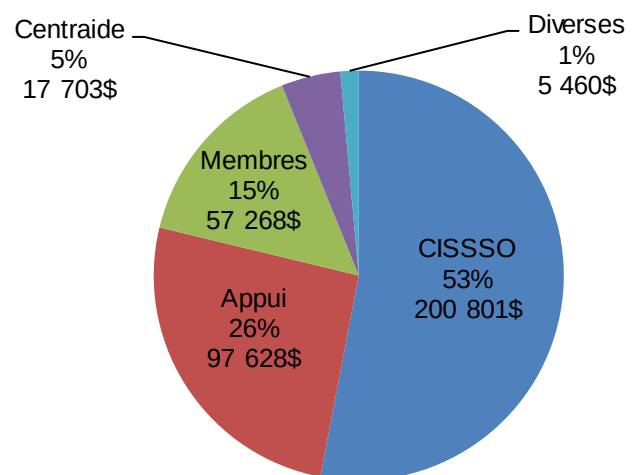
- Le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)
- Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
- Fonds de soutien au développement des communautés (FSDC) dont nous bénéficions dans le cadre d'un projet de la Table des aînés de Gatineau
- L'Appui Outaouais
- Centraide Outaouais
- Nos membres
- Nos donateurs et commanditaires pour les activités spéciales.

Cette année, 84% de nos revenus proviennent des bailleurs de fonds suivants, le CISSSO, l'Appui et Centraide Outaouais, et 15 % 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 fournir des services de qualité.

Le Centre aimerait toutefois en faire plus pour les aînés et leurs proches aidants, et nous avons plusieurs projets à cet effet. Cependant, la recherche de ressources financières supplémentaires s'avère de plus en plus ardue, mais nous ne lâcherons pas!

Sources de financement



CONCLUSION

Chaque année porte son histoire composée de défis, de réalisations et de continuité. 2018-2019 se raconte avec des événements extérieurs qui ont influencé l'année. La tornade a frappé le personnel, les tempêtes ont eu un impact sur les activités. Éléments perturbateurs qui ont aussi fait ressortir une valeur chère au Centre, la solidarité. Membres, bénévoles, employées, membres du Conseil d'administration ont fait preuve d'un sentiment de communauté pour traverser les difficultés rencontrées. Cette solidarité s'est encore manifestée à l'occasion du départ d'une chère collègue qui s'est donnée de nouveaux défis.

Nous avons poursuivi le travail conformément au plan d'action de notre planification stratégique. Nous avons modifié nos activités afin de diminuer l'isolement des aînés, et avons révisé nos guides pour les bénévoles. Nous avons aussi offert à nos bénévoles une formation leur permettant de déceler certaines faiblesses chez les membres, facilitant ainsi un meilleur accompagnement. Les résultats apparaîtront au cours de la prochaine année. Nous avons poursuivi notre collaboration avec nos précieux partenaires, et l'avons même augmentée: nous sommes maintenant membre de la *Coopérative de solidarité et de soutien aux aînés et aux aidants*, organisme qui vise à regrouper différentes entités qui facilitent le maintien à domicile des aînés. Nos partenaires dans ce projet sont : Les Habitations partagées de l'Outaouais, le Centre d'action bénévole de Hull, Connexion et l'Appui Outaouais.

Nous avons déployé beaucoup d'énergie et nous en sommes fiers. Dans l'année qui vient, nous allons prendre le temps de nous remémorer nos quarantes premières années, et nous continuerons d'avancer.



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

Le plan d’action quinquennal est constitué des quatre axes d’intervention suivants:

- 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 <i>Besoins spéciaux</i> 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 concernant 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 requises pour 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

FCABQ : Fédération des centres d'action bénévoles du Québec

FSDC : Fonds de soutien au développement des communautés

OMHG : Office municipal d'habitation de Gatineau

PALV : Pertes d'autonomie liées au vieillissement

PSOC : Programme de soutien aux organismes communautaires

RANQ : Regroupement des aidants naturels du Québec

SAOQ : Société Alzheimer de l'Outaouais québécois

SAPA : Soutien à l'autonomie des personnes âgées

TAG : Table des aînés de Gatineau

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

