

# *Centre d'entraide aux aînés*

## *Rapport Annuel 2019 - 2020*

331, boulevard de la Cité-des-Jeunes,  
Gatineau (Québec) J8Y 6T3  
Téléphone : 819-771-6609  
[www.entraideauxaines.ca](http://www.entraideauxaines.ca)





# Message du président et de la directrice générale

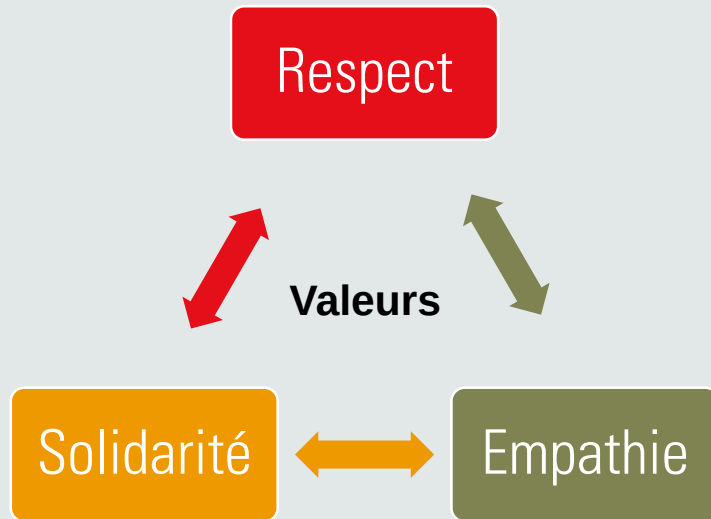
2019, année du 40<sup>e</sup> anniversaire du Centre d'entraide aux aînés. Année de célébrations avec les aînés, proches aidants, bénévoles, partenaires et équipe de travail. Quarante ans de présence dans la communauté, de pertinence de nos actions et de satisfaction du travail accompli. Ça vaut la peine de s'y arrêter. 2019-2020 s'est terminée par un changement majeur qui nous a toutes et tous bouleversés : la pandémie de la Covid-19 et son confinement. Il en a émergé une solidarité que nous travaillons à consolider.

Pour l'instant, portons notre regard sur l'année 2019-2020, année active et festive.

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.

**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

Première rangée : de gauche à droite

Sylvie Maltais, trésorière,

Christiane Charron, directrice  
générale,

Jocelyne Ferragne, administratrice.

Deuxième rangée : de gauche à droite

Marc Lemay, secrétaire,

Paul Pineault, administrateur,

Jean-Luc Charrette, vice-président,

Alain Malette, président,

## Principales actions menées par le conseil d'administration en 2019-2020

Les efforts déployés pour mettre sur pied une deuxième journée d'activités mettant l'accent sur le maintien des capacités cognitives et physiques sont récompensés par l'obtention d'un projet QADA de deux ans.

S'assurer de la stabilité du Programme de soutien aux proches aidants et de l'administration du bureau en remplaçant deux employées qui ont quitté.

Participation active au Comité transport de la TAG pour l'élaboration du « Portrait des besoins des aînés Gatinois en matière de transport ».

L'organisation de cinq activités pour célébrer le 40<sup>e</sup> anniversaire du CEA.

Ajout d'une activité à la vie associative du Centre. Le BBQ devient une activité annuelle.

L'auto-évaluation du Centre en regard de son action communautaire autonome.

Révision du « Guide du bénévole en accompagnement-transport ».

| Activités                                                   | Nombre de rencontres |
|-------------------------------------------------------------|----------------------|
| Réunions régulières                                         | 8                    |
| Comité de suivi de la planification                         | 2                    |
| Comité du 40 <sup>e</sup> anniversaire                      | 10                   |
| Révision du Guide des bénévoles en accompagnement-transport | 1                    |
| Total                                                       | 21                   |



## Équipe de travail



Christiane Charron



Sonia Brazeau



Marie Ange Richer



Luisa Jimenez



Julie Parent



Véronic Touchette



Nancy Rancourt

## Un merci de votre contribution au CEA



Nadine Gagnon



Rosa Monteiro



Nicole St-Amour

Raffermir la solidarité en intégrant de nouvelles personnes au sein de l'équipe et s'adapter aux changements ont été des défis relevés en cette année 2019-2020. L'accompagnement de la communauté vers un mieux-être personnel et collectif s'est avéré un guide concret dans la réalisation de nos activités. Nous amorçons donc l'année qui vient avec une équipe entière, prête à affronter les défis liés au travail.

## Animatrices

Voici les animatrices qui collaborent aux activités du Centre. Elles ont principalement contribué au succès de la *Journée d'activités* et du *Programme de soutien aux proches aidants d'ânés*.



Madame Nancy Rancourt,  
Animatrice à la  
Journée d'activités



Madame Jeanne  
Poulin Laflamme,  
Animatrice à la Journée d'activités



Madame Jocelyne Desjardins,  
Animatrice des groupes de  
partage et de soutien



Madame Nadine Gagnon,  
Animatrice des groupes de  
soutien

# Équipe bénévole



Une implication remarquable des bénévoles mérite toute notre reconnaissance ! Merci à toutes et tous de votre engagement

Le CEA a la chance de compter sur des personnes bénévoles dévouées qui forment une équipe exceptionnelle. La générosité, le respect, l'écoute, la courtoisie, la bienveillance de ces hommes et de ces femmes en témoignent. Les membres se sentent en confiance en leur présence et des liens cordiaux s'établissent entre ces personnes.

## **Nouveauté :**

Une formation sur le repérage des pertes d'autonomie a été préparée à l'interne et présentée aux bénévoles afin de les soutenir dans leur accompagnement auprès des aînés.



Nombre de bénévoles, actions menées et temps offert au CEA

| Activités                                    | Nombre de bénévoles | Nombre d'heures |
|----------------------------------------------|---------------------|-----------------|
| Appels et visites d'amitié                   | 19                  | 788             |
| Accompagnement-transport et besoins spéciaux | 40                  | 3 949           |
| Journées d'épicerie                          | 10                  | 575             |
| Journée d'activités et activités spéciales   | 29                  | 496             |
| Conseil d'administration                     | 6                   | 280             |
| Soutien administratif                        | 28                  | 196             |
| Communication, formations et autres          | 35                  | 160             |
| TOTAL                                        |                     | 6 444           |

Toutes ces activités ont été menées par un total de 74 bénévoles et 7 étudiantes

## ***Bénévoles honorés***

Chaque année, une personne bénévole est honorée pour son implication et sa générosité envers le CEA. Cette année, deux bénévoles se sont distingués par leur contribution exceptionnelle aux festivités du 40<sup>e</sup> : **Marc Lemay et Paul Pineault**, sans compter les autres activités auxquelles ils ont collaboré, soit à l'accompagnement-transport, au conseil d'administration, comme hommes à tout faire pour déménager et installer les bureaux...

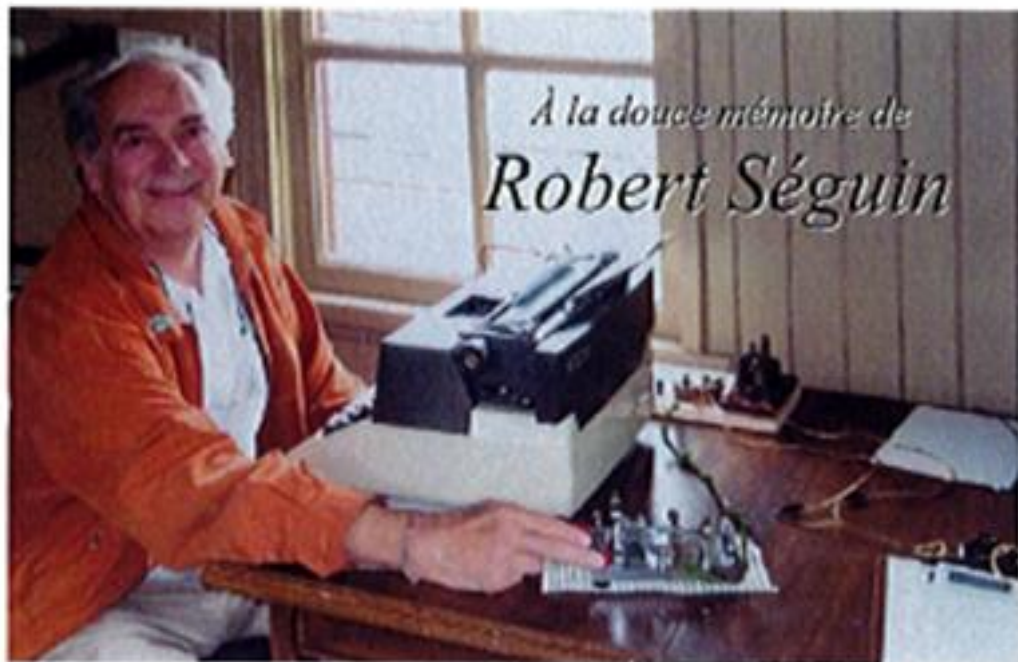
Marc s'est aussi occupé de l'épicerie et a mis de l'avant son talent en cuisine en étant chef cuisinier pour le BBQ.

En ce qui concerne Paul, ce dernier a offert un soutien indéfectible à certains membres qui présentaient des besoins plus particuliers et ce, avec beaucoup de douceur.

Mille mercis pour votre contribution !







## ***Au revoir Robert !***

Nous saluons M. Robert Séguin qui a œuvré de nombreuses années au CEA. Il est décédé le 24 janvier 2020.

**Homme au grand cœur, disponible, jovial... tu vas nous manquer Robert**

### **Témoignage de sa famille**

*Ses années de bénévolat ont été une grande source de satisfaction et de joie pour Robert.*

*Il se sentait utile et avait beaucoup de plaisir à côtoyer toute l'équipe.*

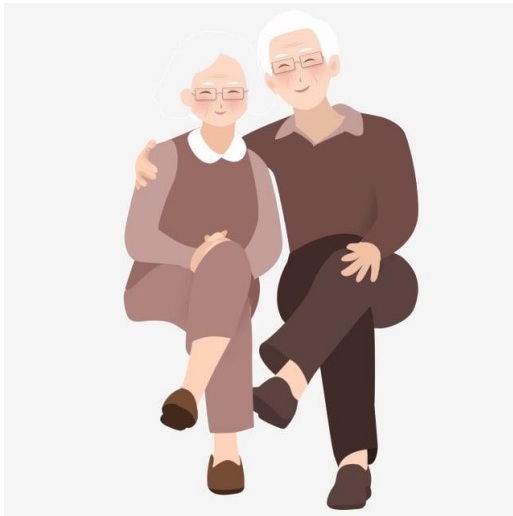
*Merci à toutes et à tous pour la gentillesse que vous avez toujours eue à son égard !*

Françoise, Anne-Marie et Marc.

### 3. Personnes accompagnées

762 personnes ont été membres de l'organisme au cours de l'année 2019-2020.

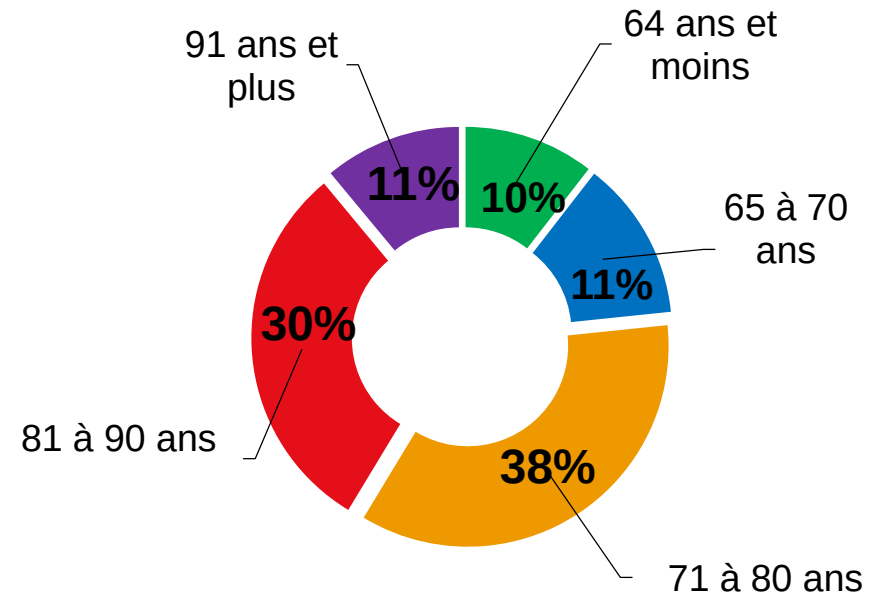
#### Répartition Hommes - Femmes



Hommes 22 %

Femmes 78%

#### Âge des membres





L'accompagnement-transport facilite les déplacements des aînés dans plusieurs de leurs activités quotidiennes. Les rendez-vous médicaux, les courses à l'épicerie ou les besoins spéciaux sont les activités phare de ce programme. De plus, le CEA offre à l'ensemble de ses membres les déplacements pour se rendre aux activités organisées par l'organisme : BBQ, fête de Noël, journées d'activités, etc. Que ce soit pour du transport individuel ou en petits groupes, une équipe dévouée de bénévoles les accompagne jour après jour.

## 4. *SERVICES*

### ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

#### Les données relatives aux transports médicaux

| Transport 2019 - 2020   |       |
|-------------------------|-------|
| Personnes participantes | 271   |
| Transports effectués    | 1877  |
| Kilométrage             | 66180 |

#### Les données relatives aux déplacements pour les Journées d'épicerie

| Transport 2019 - 2020   |      |
|-------------------------|------|
| Personnes participantes | 53   |
| Participation totale    | 963  |
| Kilométrage             | 8497 |

#### Les données relatives aux déplacements pour les Besoins spéciaux

| Transport 2019 - 2020   |      |
|-------------------------|------|
| Personnes participantes | 48   |
| Transports effectués    | 138  |
| Kilométrage             | 4232 |

#### Les données relatives aux transports pour les activités spéciales du 40<sup>e</sup> anniversaire.

| Activités              | Nombres de transports |
|------------------------|-----------------------|
| Cabane à sucre         | 43                    |
| Brunch 40 <sup>e</sup> | 62                    |
| BBQ                    | 47                    |
| Fête de Noël           | 63                    |
| Total                  | 215                   |



# Journée d'activités



La journée d'activités a attiré, encore cette année, plus de personnes soit 45. La satisfaction des personnes présentes se manifeste par leur témoignage "d'avoir hâte de revenir la semaine prochaine" et par leur contribution à tenter de recruter des participants et participantes. Nous remercions chaleureusement **l'Office d'habitation de l'Outaouais**, partenaire de longue date, pour leur prêt d'une nouvelle salle mieux adaptée qui permet de recevoir plus de 20 personnes.

Grâce à un projet QADA nous pourrions organiser une deuxième journée d'activités : Halte Vitalité. Ce projet sera axé plus spécifiquement sur le maintien des capacités physiques et cognitives. Le travail de planification, d'embauche et de réalisation est amorcé.

Bien que trois rencontres aient été retranchées en fin d'année, pandémie oblige... nous avons connu un essor de cette activité. Remercions chaleureusement la coordonnatrice qui déploie une énergie sans pareil pour rendre les journées stimulantes et attrayantes pour les aînés.

## Participation à la Journée d'activités

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| Participation (moyenne / semaine) | 18  |
| Total                             | 450 |

# Appels et visites d'amitié

Actions menées par nos bénévoles et nos étudiantes

| Activités            | 2019 - 2020 |
|----------------------|-------------|
| Visites d'amitié     | 365         |
| Appels téléphoniques | 343         |

Heures offertes par nos bénévoles et nos étudiantes

| Activités            | 2019 - 2020 |
|----------------------|-------------|
| Visites d'amitié     | 666         |
| Appels téléphoniques | 122         |

Il existe plusieurs défis à jumeler deux personnes en appels et visites d'amitié. La stabilité de l'engagement de l'aîné ou de la personne bénévole ; les critères des uns et des autres sur les qualités recherchées ; une rencontre qui dans les faits fonctionne ou pas... Donc beaucoup de temps est investi par la coordonnatrice pour faire un succès de ce type de jumelage. Par contre, une fois les ingrédients bien dosés, de belles histoires sont amorcées.

Par ailleurs, les Appels et visites d'amitié a connu un fort accroissement dans la dernière année. En effet, le nombre de visites d'amitié ainsi que le nombre d'appels a significativement augmenté. Il en est de même pour le nombre d'heures consacrées à chacune de ces activités. Il importe de souligner que la générosité des bénévoles est l'un des éléments clé de ce succès. Les appels et visites d'amitié doivent se poursuivre afin de briser l'isolement des personnes aînées. Plusieurs membres qui en bénéficient témoignent se sentir rassurer par la visite d'un bénévole et se montrent reconnaissants à l'égard du Centre et des bénévoles de pouvoir recevoir ce service. Environ 20 membres ont reçu des visites d'amitié de façon régulière.



**Participation aux services du Programme de soutien aux proches aidants d'aînés**

| Activités                      | Participation |
|--------------------------------|---------------|
| Soutien individuel             | 113           |
| Groupes de partage             | 62            |
| Groupes de soutien             | 69            |
| Conférences                    | 400           |
| Formations                     | 142           |
| Information et sensibilisation | 165           |
| Total                          | 951           |

## Programme de soutien aux proches aidants d'aînés

Accompagner les personnes afin qu'elles vivent harmonieusement la proche aidance par l'information, la sensibilisation, la formation et le soutien individuel et de groupe est ce qui a motivé le travail effectué auprès de ces personnes dévouées.

L'année 2019-2020 fut difficile pour les volets de la sensibilisation et du soutien de groupe, notamment avec le départ d'une personne exerçant un leadership assuré dans ces dossiers.

Deux personnes ont ensuite occupé le poste. Ces changements ont eu un effet sur le nombre de personnes aidantes rejointes cette année. Malgré ces contraintes, une collaboration avec la Société Parkinson pour un groupe de soutien a permis de soutenir 10 proches aidantes. Un partenariat fort apprécié de part et d'autre. Les conférences, ateliers et formations ont suivi leur cours et la participation fut excellente !

Malgré la pandémie qui est venue chambouler la fin de l'année, il importe de souligner que l'équipe s'est rapidement mobilisée afin de poursuivre le soutien aux personnes aidantes. Bref, toute crise est porteuse de changement et l'équipe est prête à relever les défis qui se présenteront à elle !





## 5. Vie associative

En cette année 2019-2020, avec son 40<sup>e</sup> anniversaire, nous pouvons qualifier la vie associative de festive ! C'est grâce à une communauté de femmes et d'hommes qui composent une chaîne de solidarité incroyable que le Centre trouve sa raison d'être *Améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches aidants*. Un remerciement à chacun, chacune, pour la confiance, la bienveillance et le grand respect que vous partagez avec l'ensemble des gens qui œuvrent au Centre d'entraide aux aînés.

Cette année fut ponctuée de cinq événements autours desquels nous voulions honorer la participation de toutes et tous.

### Participation aux évènements 2019-2020

| Activités          | Participation |
|--------------------|---------------|
| Cabane à sucre     | 50            |
| Brunch du 40e      | 140           |
| BBQ                | 85            |
| Fête des bénévoles | 26            |
| Fête de Noël       | 125           |





# Visibilité du Centre

Être visible dans la communauté, un défi permanent !

Voici quelques actions réalisées cette année pour la visibilité du Centre :

- Participation, avec les Centres d'action bénévole de la région, à une annonce dans le journal Le Droit afin de promouvoir l'action communautaire autonome.
- Participation à un cahier publicitaire lors de la semaine nationale des proches aidants, avec notre partenaire financier L'Appui Outaouais, dans le journal Le Droit.
- Distribution par courrier du Journal interne l'Entr'aidant à l'ensemble des membres du CEA.
- Affichage régulier sur MaTV de deux messages à la fois.
- Entrevue filmée avec M. Gilles Provost de Voyage Vasco.

Un constat demeure, la participation des aînés est croissante. Il est clair que la meilleure visibilité provient de nos membres et bénévoles. En effet, le bouche à oreille semble être le moyen le plus facile et efficace pour faire connaître nos activités au grand public. À cela il faut ajouter l'utilisation des médias sociaux qui sont de plus en plus utilisés.

## 6. Implication dans la communauté

Le CEA est bien engagé dans la communauté et travaille de concert avec d'autres partenaires pour améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches et 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
  - Comité SAPA (soutien à l'autonomie des personnes aînées)
- Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO)
- Comité consultatif / opérationnel de L'Appui Outaouais
- Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)
- Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)

Le comité transport de la Table des aînés a réalisé « Le portrait des besoins des aînés Gatinois en matière de transport ». Le CEA a participé activement à l'élaboration de ce document.

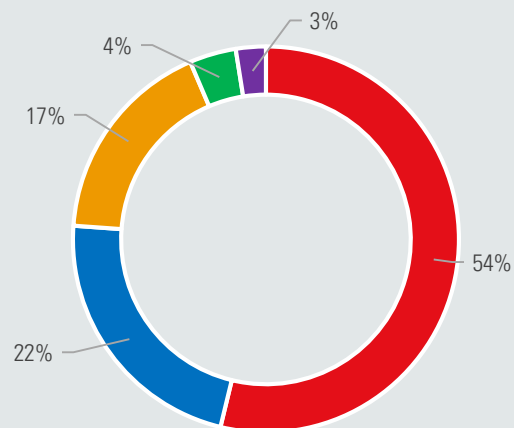
Ce portrait servira à mieux définir les actions à entreprendre dans les prochaines années en matière de transport communautaire.



***Vous*** êtes là pour ***eux***,  
***nous*** sommes là pour ***vous***.



# Financement de l'organisme



|                    |            |
|--------------------|------------|
| CISSSO :           | 227 364 \$ |
| L'Appui Outaouais: | 94 448 \$  |
| Membres :          | 73 761 \$  |
| Centraide :        | 16 500 \$  |
| Autres :           | 10 606 \$  |
| <hr/>              |            |
| Total :            | 422 679 \$ |

## 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)
- Soutien au développement des communautés
- L'Appui Outaouais
- QADA (Québec ami des aînés) projet de deux ans pour une journée d'activités pour les aînés
- Centraide Outaouais
- Nos membres
- Service Canada : Emploi été canada
- Nos donateurs et commanditaires pour les activités spéciales et autres
- Cette année, 77% de nos revenus proviennent de deux bailleurs de fonds : CISSS de l'Outaouais et L'Appui Outaouais.

Nous remercions l'ensemble de 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 activités de qualité.

# Conclusion

L'année 2019-2020 a été une belle année pour le Centre d'entraide aux aînés.

Cela se constate par le bilan des efforts que nous avons mis à la réalisation de notre plan d'action et au travail effectué sur le terrain. Ainsi, nous voyons une augmentation de la participation des aînés à nos activités, tant pour les accompagnements en transport : médicaux, épicerie, etc., que par la significative augmentation des visites d'amitié (28%) depuis que nous avons revu ce programme.

Nous faisons équipe : aînés, proches aidants, bénévoles, conseil d'administration et personnel. Cette solidarité se manifeste dans nos échanges quotidiens ; lors d'un accompagnement, d'un échange téléphonique entre un membre et un bénévole ou avec une coordonnatrice, etc. Les commentaires, suggestions sont écoutés et dans la mesure du possible des actions sont entreprises afin d'améliorer les difficultés rencontrées.

L'écoute, l'entraide et la complicité qui nous unis joueront un rôle déterminant dans la prochaine année qui, d'ores et déjà, nous le savons, sera difficile. La confiance mutuelle que nous avons développée nous sera précieuse.

Malgré le bouleversement actuel, nous entreprenons une nouvelle décennie avec l'espoir de continuer à améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches aidants.

# ANNEXE

## 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 actions prioritaires pour 2020-2021, en vue de la réalisation du plan d'action

Adaptation aux contraintes apportées par la pandémie à la Covid-19

Compléter la révision des services (accompagnement-transport, bénévolat)

Mettre en œuvre la deuxième journée d'activités Halte Vitalité

Parfaire la stratégie de visibilité du Centre

Faire avancer les discussions sur les enjeux en transport afin d'établir une stratégie d'action « concertée » pour la ville de Gatineau (de concert avec la TAG)

Développer une stratégie WEB afin de maximiser le fonctionnement des processus de travail (inclure le télétravail)

Établir une procédure touchant les conditions salariales des employées



# 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 bénévole du Québec
- **FSDC** : Fonds de soutien au développement des communautés
- **OHO** : Office d'habitation de l'Outaouais
- **PALV** : Pertes d'autonomie liées au vieillissement
- **PSOC** : Programme de soutien aux organismes communautaires
- **RANQ** : Regroupement des aidants naturels du Québec
- **SAO** : Société Alzheimer Outaouais
- **SAPA** : Soutien à l'autonomie des personnes âgées
- **TAG** : Table des aînés de Gatineau
- **TROCAO** : Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais