Vivre heureux chez soi



RAPPORT ANNUEL 2020-2021

Message du président et de la directrice générale



C'est un constat collectif, nous avons commencé l'année 2020-2021 avec le défi immense de contrer les effets dévastateurs de la pandémie de COVID-19.

Pour le CEA, poursuivre sa mission d'améliorer la qualité de vie des aînés et de leurs proches aidants devenait plus que pertinent. Nous avons mis toute notre détermination pour soutenir, accompagner et parfois soulager les aînés et les proches aidants qui ont eu recours à nos activités.

Nous remercions très chaleureusement les bénévoles, les membres du CA et les employées pour leur dévouement, leur générosité, leur bienveillance et désirons souligner l'esprit de solidarité qui nous a guidés toute l'année. Un immense coup de chapeau à vous toutes et tous.

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

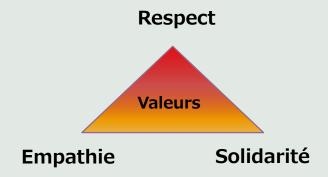
Vision: Vivre heureux chez soi.

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

Actions prioritaires pour 2020-2021

S'adapter aux contraintes apportées par la pandémie de COVID-19.

- Compléter la révision des services (accompagnement-transport et bénévolat).
- 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, y compris le télétravail.
- Établir une procédure touchant les conditions salariales des employées.



Membres du conseil d'administration











Alain Malette

Sylvie Maltais

Marc Lemay

y Pau

Paul Pineault Jean-Luc Charette

Merci à Jocelyne Ferragne d'avoir prolongé son terme jusqu'en décembre 2020.



Jocelyne Ferragne

Bienvenue à deux nouvelles administratrices qui se sont jointes au Conseil avec enthousiasme.



Lucie Cardinal



Marie-Christine E. Adjobi

Je voudrais remercier les membres du CA pour leurs implications et leur dévouement pour le CEA dans cette année de pandémie. Je tiens aussi à remercier toutes les employées et la directrice pour l'excellent travail qu'elles ont accompli lors de la dernière année de COVID-19 et d'avoir maintenu de très bons services auprès de nos membres.

En terminant, je veux vous informer que je quitte mon poste au sein au CA après 8 ans à occuper diverses fonctions, mais je vais continuer mon bénévolat au CEA en transport pour l'épicerie. J'espère que nous pourrons revenir aux journées d'épicerie que nous avions avant la pandémie.

Merci et au plaisir de vous voir dans nos prochaines activités sociales.

Alain Malette

Principales actions menées par le conseil d'administration 2020-2021

Actions	Nombre de rencontres
Réunion régulière	7
Comité de suivi de la planification	2
Comité plan numérique	3

Des décisions pour les membres

Compte tenu du contexte exceptionnel résultant de la pandémie, le conseil d'administration a dû suspendre ou restreindre diverses activités. Ainsi, le Conseil a décidé de rendre la carte de membre gratuite cette année et de ne pas mener la campagne annuelle de sollicitation.

Conditions de travail

Considérant le niveau d'adaptation significatif avec lequel les employées ont composé et poursuivant un travail amorcé sur les conditions de travail, le CA:

- a établi une procédure touchant les conditions salariales des employées
- a accordé un montant pour faciliter le télétravail.

Plan numérique

La pandémie a accéléré les réflexions et les actions vers la mise en place d'une meilleure organisation numérique. Le CEA s'est enrichi d'un plan numérique qui le guidera pour les prochaines années. Ce plan inclut, entre autres, une stratégie WEB.

L'équipe de travail

Cette année, l'équipe de travail du centre a dû unir ses forces et déployer ses ailes vers l'inconnu. L'équipe a su se mobiliser rapidement, s'adapter de façon continue et faire preuve de créativité et de leadership afin de traverser cette année remplie de défis. L'entraide a su nous rassembler et nous a permis d'assurer une présence bienveillante auprès des personnes que nous accompagnons.



Merci Sonia pour ta loyauté et ta grande générosité.



Une employée très chère nous a quittés afin de relever de nouveaux défis professionnels.

Sonia Brazeau a travaillé au Centre pendant près de 17 ans. Elle avait à cœur le bien-être des aînés et cela transparaissait dans son travail quotidien.

De gauche à droite: Christiane Charron, Marie Ange Richer, Andrée-Ann Boisvert, Véronic Touchette

2e rangée: Nancy Rancourt, Luisa Jimenez, Julie Parent

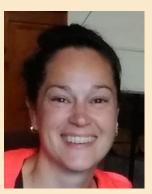
Les animatrices

Un énorme merci aux animatrices pour votre implication et précieux apport aux activités du

Centre, notamment aux Journées d'activités et au Programme de soutien aux proches aidants d'aînés.



Andrée-Ann Boisvert



Nadine Gagnon



Jocelyne Desjardins

L'ÉQUIPE DES BÉNÉVOLES

Nous voulons vous remercier d'avoir traversé l'année avec un dévouement sans faille. Vous avez témoigné d'un grand esprit de collaboration et d'entraide à l'égard des aînés et des proches aidants qui fréquentent le Centre. Avec votre écoute, vos attentions et votre sollicitude, vous avez contribué à assurer la sécurité des aînés et avez été un ancrage pour eux dans ce contexte rempli d'inquiétude et d'incertitude. Merci à vous, précieux bénévoles, d'avoir veillé sur les personnes que nous accompagnons!



L'apport des bénévoles aux diverses activités

Activités	Nombre de bénévoles	Nombre d'heures
Appels et visites d'amitié	27	628
Accompagnement-transport et besoins spéciaux	33	2353
Journées d'épicerie	2	53
Journées d'activités et activités spéciales	1	10
Conseil d'administration	8	114
Soutien administratif	7	41
Appels de courtoisie	30	155
Total		3 354

Toutes ces activités ont été menées par un total de 73 bénévoles.



Bénévole honoré

Cette année, c'est avec grand plaisir que nous honorons Monsieur Alain Malette qui est impliqué dans plusieurs volets du Centre depuis 2012.

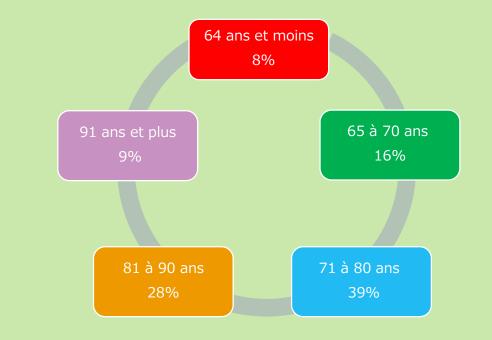
Alain est un homme de cœur, cela fait unanimité au CEA. Son souci du bien-être des aînés et des proches aidants prime avant tout. S'ajoute toute l'attention qu'il porte au personnel et à ses collègues bénévoles afin que toutes et tous vivent agréablement leur passage au CEA.

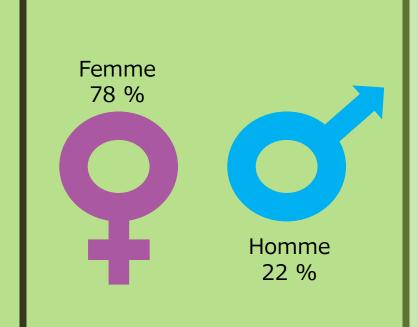
Énergique, souriant, prévenant, chaleureux, flexible, ouvert d'esprit et blagueur, voici quelques-unes des nombreuses qualités qui lui sont attribuées. Il nous a démontré qu'il était un homme engagé, entre autres, par son implication dans le transport, les journées d'épicerie, des comités de travail, et comme président sortant du conseil d'administration. Peut-on le qualifier aussi d'hyperactif?

Durant la pandémie, il a offert ses services pour faire l'épicerie pour les personnes qui en avaient besoin. Sa présence et son action nous ont permis de rester solides et il a su nous réconforter dans cette tourmente. Merci, Alain, pour ton leadership et ta grande générosité!

À ne pas oublier, le mot circule dans le milieu à savoir qu'il est « bon golfeur »!

Personnes accompagnées





682 personnes ont été membres de l'organisme au cours de l'année 2020.

LES ACTIVITÉS DU CENTRE

Accompagnement-transport

- Médicaux
- Journée d'épicerie
- Besoin spéciaux
- Journées d'activités

Journées d'activités

Appels et visite d'amitié

Appels de courtoisie

Programme de soutien aux proches aidants d'aînés

Accompagnement transport

Des rendez-vous médicaux téléphoniques, la possibilité de faire livrer sa commande d'épicerie et la fermeture des magasins expliquent en grande partie la baisse des demandes pour l'accompagnement-transport cette année. Malgré cette diminution, il importe de mentionner que le dévouement des bénévoles a permis aux aînés de se rendre à leurs rendez-vous médicaux, à l'épicerie et de se déplacer en toute sécurité. En effet, bénévoles et aînés ont été compréhensifs et se sont constamment adaptés en fonction des mesures imposées par le gouvernement pour contrer la pandémie.

Aussi, le Centre a contribué à la vaccination contre la COVID-19 en offrant de l'aide pour la prise de rendez-vous et de l'accompagnement-transport pour s'y rendre. Nous avons pu offrir ce transport gratuitement grâce aux démarches de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ) afin de recevoir une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Des personnes membres et non membres ont ainsi pu profiter de ce service, 40 au total.

Les données relatives aux déplacements

Transports médicaux		
Personnes participantes	258	
Transports effectués	1 080	
Kilométrage	40 686	

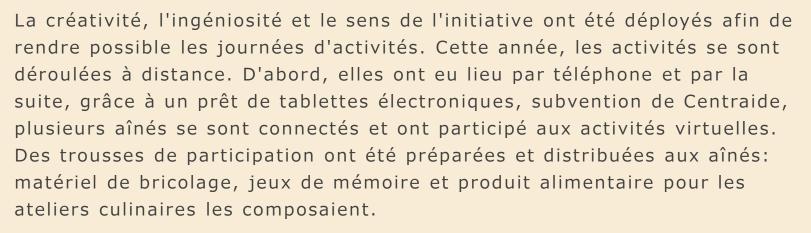
Journées d'épicerie		
Personnes participantes	17	
Participation totale	54	
Kilométrage	1 554	

Besoins spéciaux	
Personnes participantes	14
Transports effectués	30
Kilométrage	469

Journées d'activités











De plus, nous avons mis en place un deuxième type de journées d'activités (Halte Vitalité) grâce à une subvention du programme QADA. Cet apport nous a permis d'accueillir dix-huit nouveaux participants, et ce en période de pandémie. L'intégration de nouvelles personnes s'est avérée être un défi important en raison du déroulement des activités en mode virtuel. Toutefois, la satisfaction était au rendez-vous.

La poursuite des activités a permis aux aînés de s'occuper et continuer d'être stimulés physiquement et cognitivement. La détermination des participants à vouloir se familiariser avec la technologie a fait en sorte que les journées d'activités ont connu un franc succès!

APPELS ET VISITES D'AMITIÉ





En raison du contexte particulier cette année, il y a eu moins de visites d'amitié. Les bénévoles ont plutôt effectué des appels d'amitié plus fréquemment et de plus longue durée.

Des rencontres virtuelles ont aussi été réalisées. Les aînés ont pu compter sur une écoute active et une bienveillance de la part des bénévoles.

Nous les remercions d'avoir été rassurants pour les personnes avec lesquelles ils sont jumelés.

Appels de courtoisie

Nombre d'appel de courtoisie	
Séries d'appels téléphoniques	7
Nombre total d'appels	3 084
Nombre d'heures effectuées (par bénévoles et employées)	280

Des appels de courtoisie ont été effectués à l'ensemble des aînés et des proches aidants membres chez nous. Ces appels, les ont informés des activités offertes par le CEA, nous ont permis d'être à l'écoute des personnes que nous accompagnons et ainsi pouvoir les aiguiller vers d'autres ressources au besoin. Au fil du temps, un lien de confiance s'est établi entre les aînés et les bénévoles qui réalisaient les appels. Certains suivis ont été faits afin d'apporter une attention particulière à des personnes qui vivaient des moments plus difficiles.

Nous avons pu compter sur trente bénévoles pour faire les appels de courtoisie. Plusieurs personnes se sont portées volontaires en début de pandémie pour offrir leur soutien aux aînés. Certaines sont demeurées bénévoles, alors que d'autres ont repris leur travail régulier.

Programme de soutien aux proches aidants d'aînés

Participation aux services de Programme de soutien aux proches aidants d'ainés

proches aluants d'antes	
Activité	Participation
Groupe individuel	197
Groupe de Soutien	33
Groupe de partage	37
Conférences et formations	327
Information et sensibilisation	127
Total	721

En 2020-2021, les personnes proches aidantes (PA) se sont heurtées à un nombre considérable d'embûches. À titre d'exemples : l'impossibilité de voir leurs proches en résidences ou CHSLD; le décès d'un parent sans pouvoir l'accompagner en fin de vie; l'impossibilité de recevoir des services à la maison (répit, soins, entretien); un isolement plus grand dû au confinement, et ce, durant plusieurs mois.

Rejoindre ces personnes aidantes fut aussi un défi pour le CEA. Avec l'aide de nos partenaires, nous avons maintenu les conférences et formations grâce à l'apport technologique. Nous avons tous appris à réaliser des visioconférences et avons ainsi gardé le contact avec les personnes proches aidantes.

Toujours avec le souci de maintenir les liens avec les PA, nous avons procédé à l'envoi de trois lettres virtuelles et avons fait des appels de courtoisie. De plus, les rencontres de soutien individuel et les rencontres de groupes se sont tenues au téléphone et virtuellement.

La désorganisation collective que nous avons connue cette année a eu un impact plus grand sur le recrutement des PA et les rencontres de groupes. Mobiliser de nouvelles personnes avec des rencontres virtuelles où l'on parle de ses expériences personnelles, parfois très douloureuses, n'a su trouver une adhésion très forte.

Conscients des défis de recrutement, nous avons mis sur pied des groupes de discussion afin de nous aider dans l'élaboration d'idées et de réflexions pour **une campagne de sensibilisation** entourant la proche aidance. Celle-ci sera déployée au cours de la prochaine année. Ces rencontres furent des plus motivantes pour les organisatrices et les participants. Nous sommes très fiers de cette initiative .

Vie associative

Le fondement de la vie associative est fait de ces nombreux rapprochements d'un quotidien simple, mais drôlement significatif. La distanciation imposée cette année nous a fait voir ce qui nous a manqué : un remerciement offert en se tenant les mains, des échanges de rires, des discussions amusées ou plus profondes, des confidences, des soupirs de soulagement, des accolades bien senties. Toutes ces attentions prennent forme lors des transports, lors des moments passés à l'épicerie en groupe, ou pendant les journées d'activités.

Heureusement, nous avons réussi, avec beaucoup d'efforts, à maintenir l'essentiel de ces liens qui tissent la confiance, le sentiment d'appartenance et de la solidarité.

Voici quelques échos de la vie associative qui s'est déroulée par téléphone, courrier, courriels, en visioconférences et par contacts un à un.







Témoignages

« Je ne me sens plus seule maintenant et je me sens aussi beaucoup mieux outillée et épanouie, tout comme la marguerite...Grand Merci. » -Membre proche aidant

« Les appels d'amitié me permettent d'avoir un contact assuré chaque semaine. De plus, j'ai créé un lien avec une personne qui m'apporte un grand soutien surtout avec la situation de la pandémie.» -Membre, appels d'amitié

« Le désir fortement exprimé de se revoir, de reprendre les activités nous soulage et nous enthousiasme... à bientôt en chair et en os. » -Membre

'Ces appels m'ont apporté beaucoup de réconfort et de paix. Je me sentais compris et rassuré après la conversation avec la bénévole. Elle avait une bonne approche."

Membre, appels de courtoisie

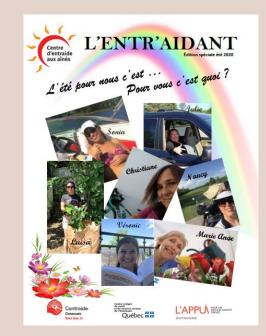
« Je suis très contente de participer chaque semaine, car j'apprends de nouvelles choses et je rencontre d'autres personnes. Aussi, grâce aux activités, j'ai surmonté la pandémie! » -Membre Journée d'activités

« Lors de notre livraison des trousses pour les journées d'activités à chaque fin de mois, nous rencontrons les participants et c'est la meilleure occasion pour nous de créer des liens avec eux en échangeant sur plusieurs choses. Un de nos membres m'a déjà mentionné que j'étais la seule personne avec qui il avait parlé pendant plus de cinq minutes au courant du dernier mois et que cela l'avait beaucoup touché. Nous pouvons donc voir ici à quel point nos membres sont reconnaissants que nous consacrons de notre temps pour vérifier comment ils vont, surtout en ce temps de pandémie mondiale.»

-Employée

Visibilité du Centre





D'abord, remercions chaleureusement Centraide qui a administré une subvention du gouvernement fédéral. Cette dernière nous a permis de distribuer deux journaux L'entr'aidant à nos membres.

Nous l'avons souvent constaté; être visible dans la communauté demeure un défi permanent.

En cette année très particulière, nous avons travaillé à élaborer des stratégies de visibilité pour rejoindre ceux qui s'occupent d'une personne aînée. Ces stratégies seront déployées dans la prochaine année. Suivront, grâce à l'exemple de la proche aidance, de nouvelles activités de visibilité pour l'ensemble du Centre.

Implication dans la communauté



Comité SAPA Gatineau



Nous tenons à remercier les regroupements, la TROCAO, le RANQ et la FCABQ ainsi que le groupe régional « Entraide organismes soutien aînés Outaouais », mis en place par le CISSSO, qui nous ont guidés à bien des égards au cours de cette année difficile et parsemée de virements de caps exigeants.

La qualité de l'information, la vulgarisation et parfois le décodage des consignes et des directions émises par le gouvernement nous ont considérablement soutenus.

Nous tenons à saluer nos indéfectibles partenaires qui collaborent comité SAPA, votre soutien formel et informel est inestimable.

De plus, nous pouvons dire que la communauté s'est rapprochée et soutenue...

Des rencontres d'échanges furent organisées par l'Appui. Le RANQ a offert gratuitement des formations adaptées à la situation en pandémie en plus de rencontres de soutien. Un baume afin de poursuivre le travail.

Nous sommes membres de différents regroupements locaux, régionaux et provinciaux suivant :

- Table des aînés de Gatineau (TAG)
 - Comité SAPA (soutien à l'autonomie des personnes aînées)
 - Membre du comité transport-aîné
- •Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO)
- Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)
- Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)







Les principales sources de financement de l'organisme sont:

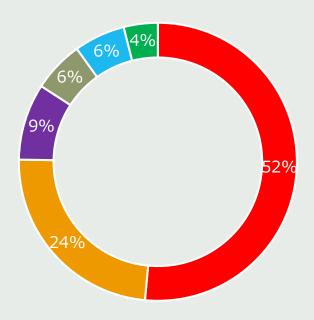
Cette année, 76% de nos revenus proviennent de deux bailleurs de fonds : CISSS de l'Outaouais et L'Appui Outaouais.

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

- Le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais(CISSSO
- Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
- L'Appui Outaouais
- Centraide Outaouais
- QADA (Québec ami des aînés)
- Nos membres
- · Nos donateurs

Financement



CISSSO:	233 749 \$
L'Appui Outaouais:	105 999 \$
Centraide:	40 500 \$
Québec ami des aînés	27 499 \$
Membres:	26 048 \$
Autres:	<u>13 951 \$</u>

Total: 447 696 \$

Conclusion

Année exigeante et remplie de défis certes. L'année 2020-2021 a également mis en lumière nos aptitudes de mobilisation, notre empathie et toute la solidarité que demandent les moments de crise. Nous connaissons mieux certaines de nos forces : la créativité, le leadership, la persévérance et notre grande capacité d'adaptation. Nous avons ajusté nos activités et apporté des solutions à de multiples contraintes. Le téléphone nous a servis plus que jamais. Nous avons déployé des efforts considérables pour adopter le « virtuel » en équipe et avec l'ensemble des personnes qui composent le CEA : membres, bénévoles et conseil d'administration. Soyons fiers des accomplissements réalisés.

Nous avons atteint des objectifs importants que nous nous étions fixés cette année: un plan numérique nous guidera pour quelques années; des procédures touchant les conditions salariales des employées sont en place; des stratégies de visibilité pour rejoindre les proches aidants ont été élaborées; les journées d'activités Halte Vitalité ont été mises en œuvre. Avec le départ d'une employée d'expérience, les projets de transport des aînés et la révision du service de l'accompagnement-transport et du bénévolat n'ont pu être menés à terme.

Nous terminerons un cycle de planification quinquennal dans la prochaine année et avons amorcé la réflexion sur les défis des années à venir. D'ores et déjà, des enjeux se pointent: la relève, la communication et la transition vers l'ère technologique. Cette année nous l'a démontré, nous poursuivrons le travail avec le désir profond que les aînés et leurs proches aidants « Vivent heureux chez eux ».

