



Centre  
d'entraide  
aux aînés



# Rapport annuel 2023-2024

## 45 ans d'échanges et de partages

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 du conseil d'administration

Chers membres, bénévoles et équipe du Centre d'entraide aux aînés,

Je souhaite prendre un moment pour exprimer ma profonde gratitude envers chacun d'entre vous pour votre engagement et votre dévouement qui ont fait de la dernière année une véritable réussite pour notre centre.

Tout d'abord, je tiens à remercier nos formidables bénévoles. Votre générosité et votre énergie ont permis à notre centre de fournir un soutien essentiel à nos aînés.

Je souhaite également saluer le travail exceptionnel de notre équipe administrative et de nos employés. Votre professionnalisme, votre créativité et votre passion ont été le moteur de nombreuses initiatives qui ont permis de surmonter certaines épreuves tout en maintenant un haut niveau de qualité dans les activités offertes.

Nos partenaires et donateurs méritent également une mention spéciale. Grâce à votre soutien financier et logistique, nous avons pu assurer notre portée et maintenir des programmes de qualité qui font une réelle différence dans la vie des aînés. Votre confiance en notre mission est une source de motivation inestimable.

Ensemble, nous avons accompli beaucoup cette année. Nous avons touché des vies, créé des souvenirs et bâti une communauté plus solidaire et bienveillante. Alors que nous nous tournons vers l'année à venir, je suis convaincu que, grâce à notre engagement collectif, nous continuerons à faire une différence significative.

Marc Lemay, Président du conseil d'administration

# Message de la directrice générale

Une autre année complétée et le moment du bilan est arrivé. L'année 2023-2024 fut marquée de réussites, de changements, mais aussi de festivités déjà entamées pour souligner le 45<sup>e</sup> anniversaire du Centre d'entraide aux aînés. Quarante-cinq (45) ans d'échanges et de partages avec vous, inestimables bénévoles et précieux membres et partenaires!

Au quotidien, nous avons la chance de pouvoir échanger avec vous, ce qui laisse place au partage d'histoires, de vécus et d'expériences! Ces échanges et ces partages qui nous permettent de nous comprendre, de tenter de bien cerner les besoins et faire rayonner notre mission dans votre quotidien.

À la lecture de ce rapport, vous constaterez les bons coups et les défis rencontrés au cours de l'année, et vous constaterez surtout que l'équipe de travail, les bénévoles et les membres du conseil d'administration ont à cœur l'humain derrière chacune des activités réalisées. Un énorme merci à tous ceux et celles qui ont contribué au succès d'une année bien spéciale pour le Centre!

Bonne lecture!

Véronic Touchette



# Présentation du Centre d'entraide aux aînés

## **Mission**

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

## **Vision**

Vivre heureux chez soi

## **Valeurs**

Respect, empathie, solidarité et ouverture

## **Objectifs**

- Offrir des services et de l'accompagnement qui répondent aux besoins des aînés et 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 Centre d'entraide aux aînés.

Nos heures d'ouverture sont  
du lundi au vendredi de  
8h30 à 12h et de 13h à 16h30



# Le conseil d'administration

Marc Lemay, président

Carmen Thibault, vice-présidente

Lucie Cardinal, trésorière

Michel Gagné, secrétaire

Jean-Luc Charette,  
administrateur

Paul Pineault, administrateur

Soulignons le départ de Madame Michelle Chartrand, administratrice, au cours de l'année.

Merci pour ton implication au sein du CA!

Le Conseil d'administration (CA) offre une vision stratégique, des conseils avisés et un engagement continu qui sont essentiels pour guider le Centre vers de nouveaux sommets.

Les membres du CA sont grandement investis dans la mission du Centre. À titre de bénévoles, plusieurs d'entre eux participent aussi aux services et activités que le Centre offre aux aînés.

Avec son intérêt constant à assurer une gouvernance solide, le CA a révisé ses règlements généraux au cours de l'année. Les membres du CA ont aussi participé à des formations sur divers sujets dont : L'Action communautaire autonome, la politique salariale en milieu communautaire, et les rôles et responsabilités d'un conseil d'administration. Le CA remercie la Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO) et Centraide pour ces formations qui leur ont permis de parfaire leurs connaissances liées à leur rôle.



# Principales actions menées par le conseil d'administration

Cette année, le conseil d'administration a révisé les règlements généraux du Centre et a entamé la révision de l'ensemble de ses politiques.

Le conseil d'administration a amorcé des démarches dans le but d'accroître le rayonnement du Centre. Il s'est aussi mobilisé pour faciliter l'embauche de nouvelles personnes au sein de l'équipe.

Par l'entremise de son comité de transformation numérique, le Conseil a assuré la poursuite de cet important projet.

Plusieurs autres rencontres et discussions ont aussi eu lieu avec divers membres du CA sans que celles-ci prennent place au sein d'un comité.

Actions	Nombre de rencontres
Réunion régulière	8
Planification stratégique et opérationnelle	2
Comité de transformation numérique	3
Comité des ressources humaines	5
Comité de déménagement	1
Comité de révision des politiques	3
Comité de communication, visibilité et rayonnement du Centre	2
Comité des finances (groupe de travail)	Rencontres mensuelles

# L'équipe de travail



Un grand merci à tous ceux et celles qui ont fait partie de l'équipe de travail cette année.

Un merci tout spécial à Nawal Tijini qui occupait le poste de coordonnatrice de l'accompagnement-transport et du bénévolat depuis près de 2 ans. Bonne chance dans tes nouveaux projets!

L'équipe a connu des changements considérables au cours de l'année. Effectivement, cette année a été marquée par plusieurs départs ainsi que l'intégration de nouvelles personnes dans divers postes. Ces défis liés à la rétention et au recrutement ont eu des impacts au sein de l'équipe, et aussi chez les bénévoles et nos membres qui ont aussi dû s'adapter.

Heureusement, avec le soutien des bénévoles, des membres du CA et la forte motivation de l'équipe, la continuité des activités a été assurée. Il importe de souligner le travail **exceptionnel** de l'équipe qui a su, avec sa créativité et sa flexibilité, répondre aux besoins des personnes âgées et leurs proches! À vous, précieuse équipe, un énorme **MERCI!**

Malgré ses nombreux défis, l'équipe a continué d'investir dans son perfectionnement. Cette année, l'équipe a suivi une formation de secourisme en milieu de travail ainsi qu'une formation sur l'Action communautaire autonome offerte par la TROCAO.

Nos souhaits pour la prochaine année...  
permanence et stabilité au sein de l'équipe de travail.



## Les animateurs et animatrices



Jocelyne Desjardins, contractuelle au Centre auprès des personnes proches aidantes depuis plus de vingt (20) ans.

Merci pour ton dévouement, ta grande sagesse et toute ton expérience que tu nous transmets. Quelle chance de te compter parmi nous depuis si longtemps!

---

Au cours de l'année, Adam Landou a co-animé, auprès de Luisa, les Journées d'activités. Adam nous a quittés afin d'acquérir une autre expérience professionnelle.

Merci Adam pour ton passage et bonne chance dans ton nouvel emploi!

# L'équipe de bénévoles

Bienveillante, empathique, disponible et généreuse...Voilà les qualités qui décrivent notre équipe de bénévoles! Cette année, vous avez été cinquante-sept (57) bénévoles (y compris des personnes étudiantes) à offrir votre temps à accompagner des aînés dans leur quotidien.

Vous avez été témoins et avez pris part aux échanges et aux partages avec nos membres par votre écoute et votre grand souci de veiller à l'amélioration de leur qualité de vie. Des confidences lors des visites d'amitié aux discussions lors d'un accompagnement-transport, vous êtes soucieux du bien-être de nos membres. Sachez que vous faites une belle différence dans la vie de plusieurs aînés.

**Merci**, du fond du cœur, à vous précieux bénévoles pour votre implication inestimable!



# L'apport des bénévoles aux activités

Activités	Nombre de bénévoles	Nombre d'heures
Appels et visites d'amitié (y compris un 5 à 7 des bénévoles)	22	944
Accompagnement-transport et besoins spéciaux	22	2008
Journées d'épicerie	2	114
Journées d'activités et activités communautaires	18	405
Soutien administratif	3	10
Conseil d'administration (réunions régulières, réunions des comités et autres projets)	7	400

À noter que certains bénévoles sont impliqués dans plus d'une activité.

**Grand total de  
3881 heures**



# Portrait des membres du Centre

---



- Femmes : 513 (79%)
- Hommes : 135 (21%)
- 648 personnes ont été inscrites comme membres du Centre au cours de l'année 2023-2024



# Les activités du Centre

---



## Accompagnement-transport

- Rendez-vous médicaux
- Journées d'épicerie
- Besoins spéciaux
- Journées d'activités

## Journées d'activités (mardi et jeudi)

Activités communautaires (cabane à sucre, BBQ et dîner de Noël)

## Appels et visites d'amitié

## Programme de soutien aux personnes proches aidantes d'aînés

- Soutien individuel
- Groupe (soutien, partage et deuil)
- Conférences, ateliers et formations
- Café-rencontre



# Accompagnement-transport

## Transports médicaux

Personnes participantes	209
Transports effectués	871
Kilométrage	49 802

Nous constatons une baisse des accompagnements-transport pour les rendez-vous médicaux et les besoins spéciaux comparativement à l'an passé. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette baisse: l'annulation de nombreux rendez-vous (par les membres, par les cliniques, etc.), le manque de bénévoles et le roulement de personnel dans des postes clés pour assurer le bon déroulement de ce service. Nous remarquons une augmentation du kilométrage pour les accompagnements-transport pour rendez-vous médicaux en raison notamment de plusieurs déplacements à Montréal et à Sherbrooke.

## Besoins spéciaux

Personnes participantes	39
Transports effectués	113
Kilométrage	3080

Un bon coup à souligner : la reprise des Journées d'épicerie en groupe. Cette activité avait été mise sur pause en raison des restrictions liées à la pandémie. Quelle chance de pouvoir l'offrir à nouveau!

## Journées d'épicerie

Personnes participantes	17
Transports effectués	112
Kilométrage	2128

Un appel à tous: Le Centre est à la recherche de bénévoles afin de continuer de répondre à la demande des aînés liée à l'accompagnement-transport, plus particulièrement durant la période hivernale alors que la demande est en hausse.

# Journées d'activités



Les Journées d'activités ont connu un réel succès encore cette année. L'appréciation de ces journées est grande, la participation est régulière et assidue. Nous constatons une augmentation du taux de participation au cours de la dernière année. Les personnes participantes mentionnent apprécier grandement ces journées puisqu'elles contribuent au maintien de leurs capacités et leur permettent de s'amuser et de créer de nouvelles amitiés.

Lors des Journées d'activités, on constate beaucoup d'entraide et d'implication de la part des personnes participantes. Leur participation au déroulement de ces journées est fortement encouragée que ce soit par l'animation des séances de Viactive, la distribution du matériel, aider à faciliter l'intégration de nouvelles personnes, le lavage de la vaisselle, et bien plus.

Quelques défis ont été rencontrés pour la tenue de ces journées, notamment : la disponibilité d'une salle pouvant accueillir un bon nombre de personnes et qui offre un espace de circulation répondant aux besoins de nos membres, et le recrutement de nouveaux bénévoles pour assurer le transport à ces journées d'activités.

Merci à l'Espace DEP Sylvestre d'avoir accueilli les Journées d'activités. Nous avons grandement apprécié cette belle collaboration!

Aussi, merci au Programme Action Aînés du Québec (PAAQ) pour la subvention qui a permis de tenir une deuxième Journées d'activités. Il est à souhaiter qu'une prochaine subvention soit au rendez-vous pour permettre le maintien de cette deuxième journée et possiblement l'ajout d'une troisième.

<b>Personnes participantes</b>	<b>55</b>
<b>Participation totale</b>	<b>924</b>
<b>Participation moyenne par semaine</b>	<b>22</b>

24 nouvelles personnes ont assisté au moins une fois durant l'année.

# Appels et Visites d'amitié

<b>Visites d'amitié</b>	<b>378</b>	<b>Appels téléphoniques</b>	<b>332</b>
<b>Total d'heures</b>	<b>780</b>	<b>Total d'heures</b>	<b>150</b>

Au cours de l'année, vingt-quatre (24) membres ont bénéficié d'un jumelage avec des bénévoles dévoués, généreux et à l'écoute. Des liens profonds et de réelles amitiés se sont développés entre la personne âgée et le bénévole. Ces appels et visites d'amitié sont effectués avec tellement de bienveillance de la part des bénévoles. Merci aux vingt-deux (22) bénévoles de contribuer à briser l'isolement que peuvent ressentir les personnes âgées que vous appelez et visitez!

Le nombre d'appels et de visites a augmenté cette année, et ce qui compte davantage est la qualité de ces jumelages. Chacun de ces jumelages est effectué en tenant compte des intérêts à la fois de l'aîné et du bénévole afin de faciliter la création d'une relation significative et durable.



# Programme de soutien aux personnes proches aidantes d'aînés

Le programme de soutien aux personnes proches aidantes a connu de nombreuses réussites. Le Centre cherche toujours à se réinventer pour demeurer pertinent dans son offre d'activités aux personnes proches aidantes. Les rétroactions sont prises en considération et contribuent au développement et à la mise sur pied d'activités diversifiées qui répondent aux besoins. Par exemple, on a constaté que les personnes proches aidantes participent en plus grand nombre lorsque le contexte est plus informel et que les activités ont des impacts directs et concrets sur leur mieux-être. Les ateliers de yoga et les cafés-rencontres ont ainsi connu un franc succès. De plus, les activités offertes virtuellement ont attiré un plus grand nombre de personnes.

En ce qui concerne les conférences, ateliers et formations, le Centre a tenu vingt-deux (22) événements cette année, dont onze (11) étaient des nouveautés. En voici quelques exemples : *L'aide médicale à mourir, J'ai le pouvoir de ne pas tout contrôler, Naître et grandir comme personnes proches aidantes, L'humanité jusqu'au bout : le deuil de la personne accompagnée, La valse à trois temps.*

Plusieurs personnes proches aidantes qui bénéficiaient des activités du Centre ont malheureusement vécu le décès de leur proche aidé. Afin de soutenir ces personnes dans leur transition vers la "post-aidance", un groupe de deuil a été mis sur pied. L'approche narrative est préconisée dans le cadre de ces rencontres puisque le fait de se « raconter » aide au processus de deuil.

**Au total, le programme de soutien a rejoint cent trente-deux (132) personnes proches aidantes**

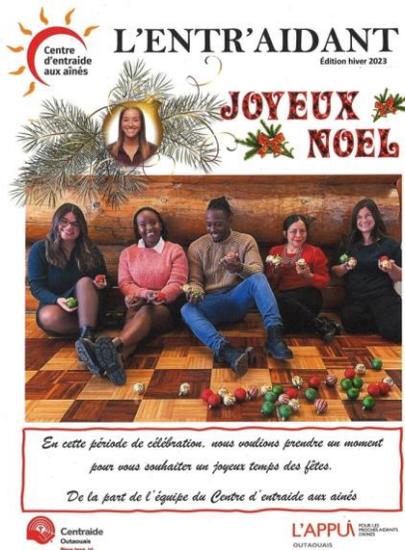
Activité	Participation
Soutien individuel	149
Groupe de soutien	41
Groupe de partage	31
Conférences, ateliers et formations	313
Café-rencontre et groupe de deuil (nouveautés)	40

# Visibilité du Centre et vie associative

Au cours de l'année, de nombreux efforts ont été déployés afin d'accroître la visibilité du Centre.

L'équipe a participé à plusieurs événements pour promouvoir les activités offertes par le Centre et tenter de recruter du personnel et des bénévoles : kiosque au salon FADOQ, participation au Rendez-vous des aînés, participation à plusieurs journées santé et présentations, notamment, dans les résidences pour personnes âgées.

Le Centre a aussi rédigé et distribué à tous ses membres, une édition de son journal l'Entr'aidant.



La vie associative prend forme dans le quotidien avec l'accompagnement-transport, les journées d'activités et les appels et visites d'amitié. S'y ajoutent les activités communautaires qui sont de belles occasions où l'équipe de travail, les membres et les bénévoles se rencontrent, échangent et partagent entre eux. Il en ressort un réel sentiment d'appartenance. Cette année encore, à la demande populaire, une sortie "cabane à sucre", un BBQ et un diner de Noël ont eu lieu.

La prochaine année s'annonce festive avec le 45<sup>e</sup> anniversaire du Centre!



# Témoignages

J'y ai rencontré des gens de cœur dans un endroit où l'on ne se sent pas jugé et où chaque personne peut progresser à son propre rythme. Des intervenant(e)s dévoué(e)s qui nous aident à établir de saines limites, qui nous offrent un soutien individuel ou de groupe au besoin, des informations utiles afin de mieux prendre soin de soi comme proche aidant et afin d'être en mesure d'être plus présent à l'autre !

Participante au groupe de soutien pour les personnes proches aidantes d'aînés

Beaucoup d'entre nous vivent seuls, alors cette journée nous permet de briser la solitude et de créer de nouvelles amitiés.

Membre des Journées d'activités

Des activités qui nous permettent sortir et de nous amuser.

Membre des Journées d'activités

Les deux fois que tu m'as jumelé, c'était de bons jumelages. Les bénévoles étaient gentils et surtout à mon écoute. Leur présence m'aide à surmonter des moments très difficiles que j'ai vécus à des moments précis de ma vie.

Membre des appels et visites d'amitié

# Implication dans la communauté



Nous sommes membres des regroupements locaux, régionaux et provinciaux suivants :

- Table des aînés de Gatineau (TAG)
- Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO)
- Proche aideance Québec
- Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)



# Les sources de financement du Centre en 2023-2024

Nous remercions l'ensemble de nos partenaires et tous nos membres qui nous permettent d'offrir des services de qualité aux aînés et à leurs proches :

- 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
- Emploi Québec
- Programme Action Aînés Québec (PAAQ)
- Nos membres, y compris les bénévoles
- Nos donateurs

CISSSO :	282 364 \$
L'Appui Outaouais :	76 695 \$
Emploi Québec :	10 625 \$
Centraide :	17 910 \$
PAAQ :	25 029 \$
Membres :	33 765 \$
Dons :	12 082 \$
Intérêts :	8373 \$
<b>Total :</b>	<b>466 843 \$</b>

# Conclusion

À la lecture de ce rapport, il est possible de constater que toutes les personnes qui gravitent autour du Centre, y compris l'équipe de travail, les bénévoles ainsi que les membres du CA partagent cet élément commun qui est au cœur même de la mission du Centre, soit de contribuer à *Améliorer la qualité de vie des aînés et leurs proches*. Merci à vous tous, chers membres pour votre confiance.

Encore cette année, nous nous sommes investis, avec ardeur et passion, à bien répondre à vos besoins avec des activités pertinentes et propices aux partages et aux échanges.

Malgré les défis rencontrés, entre autres, en ressources humaines, l'entraide et la solidarité règnent. Le Centre a su rayonner et mettre en lumière les réussites et succès de l'année! Nous souhaitons un autre quarante-cinq (45) ans et plus d'existence au Centre d'entraide aux aînés afin que les échanges et les partages se poursuivent!

