

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

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

Téléphone : 819-771-6609
www.entraideauxaines.ca



MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Après plus de deux ans de pandémie, nous avons ENFIN un aperçu de retour à la normalité. Quelle joie de pouvoir se revoir, se rassembler et poursuivre les activités du Centre d'entraide aux aînés (CEA).

Encore une fois cette année, plusieurs changements et situations se sont présentés à nous. Une détermination commune et une forte solidarité ont été des éléments significatifs pour continuer de répondre aux besoins des aînés et de leurs proches. C'est ensemble que nous avons traversé cette tempête, qui laisse maintenant sa place au beau temps.

L'implication, la générosité et le dévouement des bénévoles, des membres du conseil d'administration ainsi que de l'équipe d'employées méritent d'être soulignés. Il en va de même avec l'appui et la collaboration de nos précieux partenaires. Merci à tous pour tout ce que vous faites pour rendre possible la mission du Centre et la faire rayonner.

Bonne lecture!

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Mission

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

Vision

Vivre heureux chez soi

Valeurs

Respect, empathie et solidarité

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 CEA.

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

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Sylvie Maltais, Jean-Luc Charrette, Paul Pineault, Marc Lemay, Lucie Cardinal, Christiane Charron, Carmen Thibault et Michelle Chartrand (absente sur cette photo)

La dernière année a été marquée par le départ de Christiane Charron, directrice générale depuis les 15 dernières années. Le Conseil d'administration (CA) remercie chaleureusement Christiane pour son professionnalisme et son dévouement tout au long de son parcours au Centre. Elle a su notamment partager son savoir et encadrer notre nouvelle directrice générale; une contribution inestimable aux yeux du CA.

Doté d'une équipe exceptionnelle, le CA a revu plusieurs de ses politiques de saine gestion financière, ressources humaines, etc. Appuyé par une firme spécialisée, le CA et le personnel ont aussi élaboré un nouveau plan stratégique qui trace la voie pour les années à venir.

Dans un contexte d'inflation élevée, le CA a octroyé aux employées des augmentations salariales assurant un environnement concurrentiel dans le milieu des OSBL. De même, afin de reconnaître l'augmentation des frais qu'encourent nos bénévoles effectuant des accompagnements-transports, on a augmenté l'indemnisation qu'on leur verse. Ces décisions n'ont pas eu d'incidence directe sur les frais chargés à nos membres au cours de la dernière année.

Le Conseil d'administration est fébrile en ce début d'année à travailler avec une belle équipe d'employées motivée et engagée à desservir nos aînés tout au long de l'année.

Marc Lemay, président du conseil d'administration CEA

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

| Actions | Nombre de rencontres |
|-------------------------------------|----------------------|
| Réunion régulière | 11 |
| Comité de planification stratégique | 3 |
| Comité de transformation numérique | 2 |
| Comité des ressources humaines | 2 |
| Comité des finances | 3 |

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

Il importe de souligner le départ de madame Sylvie Maltais qui agissait à titre de trésorière au sein du conseil d'administration.

Merci pour ton partage d'expérience et de savoir. Ton implication au sein du CA a été remarquable et enrichissante!

Ce départ a engendré des changements au niveau des rôles de certains administrateurs au sein du CA. Les postes demeurent comblés et les membres qui composent le CA demeurent engagés.

L'ÉQUIPE DE TRAVAIL



Andrée Ann Boisvert, Flavie Deslauriers-Vézina, Nawal Tijini, Luisa Jimenez, Véronic Touchette, Christiane Charron et Alice Fillion

L'équipe a connu de nombreux changements. Plusieurs départs et arrivées ont marqué l'année. Le recrutement et la rétention des ressources humaines a été un défi important au cours de l'année.

L'équipe demeure soudée, motivée et continue de s'adapter au contexte actuel entourant le roulement de personnel. Soulignons le travail de cœur de ses femmes merveilleuses!

Une personne précieuse nous a quittés, Christiane Charron qui a été directrice générale pendant 15 ans. Merci pour toutes ces années passées au Centre. Une femme de cœur et d'ambitions. Tu as su être une excellente capitaine et leader pour amener le Centre là où il est!

Merci à Julie Parent qui occupait le poste d'adjointe administrative depuis près de 3 ans. Merci pour ta générosité et ton rire contagieux.

Cette année, des membres de l'équipe ont offert une formation sur le repérage des pertes d'autonomie. Cette formation était offerte à l'équipe et aux bénévoles du Centre. Les commentaires furent positifs et l'équipe souhaite répéter l'expérience.

De plus, l'équipe a suivi, d'une formatrice du Centre 24/7, une formation sur la façon d'agir en sentinelle pour la prévention du suicide. On y a présenté des pistes concrètes à mettre en application au besoin.

LES ANIMATRICES ET STAGIAIRE



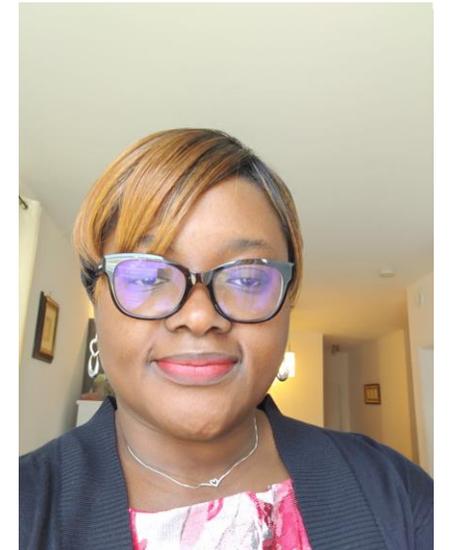
Jocelyne Desjardins, contractuelle au Centre auprès des personnes proches aidantes depuis plus de 20 ans.

Merci pour ta loyauté, ton expérience et ton travail de cœur. Nous apprécions ton apport considérable pour le Centre!



Flavie Deslauriers-Vézina, animatrice sociale aux Journées d'activités.

Merci pour ta grande douceur et ton ouverture d'esprit. Bonne chance dans tes projets futurs!



Mélanie Assamoi, stagiaire en travail social au Collège La Cité.

Félicitations Mélanie pour la réussite de ton stage. Bonne chance pour le prochain chapitre qui débute!

L'ÉQUIPE DES BÉNÉVOLES

Nous tenons à remercier nos précieux et précieuses bénévoles. Votre bienveillance, votre générosité, votre dévouement et votre engagement sont des qualités que vous possédez tous et toutes.

Vous, chers bénévoles, êtes au cœur du Centre d'entraide aux aînés. Vous êtes nos yeux et nos oreilles, toujours fidèles au poste pour donner votre temps aux aînés et à leurs proches. Vous faites la différence et vos actions pour accompagner les membres sont admirables! Cette année, vous avez été **48 bénévoles** à offrir votre temps.

Du fond du cœur, un énorme MERCI pour votre implication remarquable !



L'APPORT DES BÉNÉVOLES AUX ACTIVITÉS

| Activités | Nombre de bénévoles | Nombre d'heures |
|--|---------------------|-----------------|
| Appels et visites d'amitié | 21 | 649 |
| Accompagnement-transport et besoins spéciaux | 20 | 2 095 |
| Journées d'épicerie | 1 | 27 |
| Appels de courtoisie | 10 | 72 |
| Journées d'activités et activités communautaires | 9 | 80 |
| Soutien administratif | 2 | 20 |
| Conseil d'administration (réunions régulières) | 7 | 154 |

À noter que certains bénévoles sont impliqués pour diverses activités.

LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Femmes → 510 (78%) 

Hommes → 146 (22%) 

656 personnes ont été membres de l'organisme au cours de l'année 2022-2023

64 ans et moins → 5%

65 à 70 ans → 13%

71 à 80 ans → 42%

81 à 90 ans → 32%

91 ans et plus → 8%

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

(BBQ, diner de Noël,
Cabane à sucre)



Appels et visites d'amitié

- Appels
- Visites

Appels de courtoisie

- Appels

Programme de soutien aux proches aidants d'aînés

- Soutien individuel
- Groupes (soutien et partage)
- Conférences, ateliers et formations



ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

Transports médicaux



| | |
|--------------------------------|---------------|
| Personnes participantes | 230 |
| Transports effectués | 1314 |
| Kilométrage | 42 216 |

Besoins spéciaux



| | |
|--------------------------------|-------------|
| Personnes participantes | 62 |
| Transports effectués | 180 |
| Kilométrage | 4363 |

Journées d'épicerie

| | |
|--------------------------------|------------|
| Personnes participantes | 16 |
| Transports effectués | 39 |
| Kilométrage | 651 |

Comparativement aux années précédentes avec la pandémie, cette année, nous constatons une hausse des accompagnements-transport, notamment pour les rendez-vous médicaux et les besoins spéciaux. Le Centre remercie les bénévoles dévoués qui se déplacent beau temps, mauvais temps.

Le Centre est toujours à la recherche de nouveaux bénévoles afin de continuer de répondre à la demande des aînés de se déplacer à leur rendez-vous ou autres lieux.

Pour la prochaine année, le Centre souhaite réévaluer la mobilité de ses membres et trouver des solutions pour continuer d'offrir de l'accompagnement-transport aux personnes aînées en légère perte d'autonomie.

L'accompagnement-transport en petits groupes pour les Journées d'épicerie sera de retour pour l'année à venir. Plusieurs membres ont témoigné leur intérêt pour cette activité.

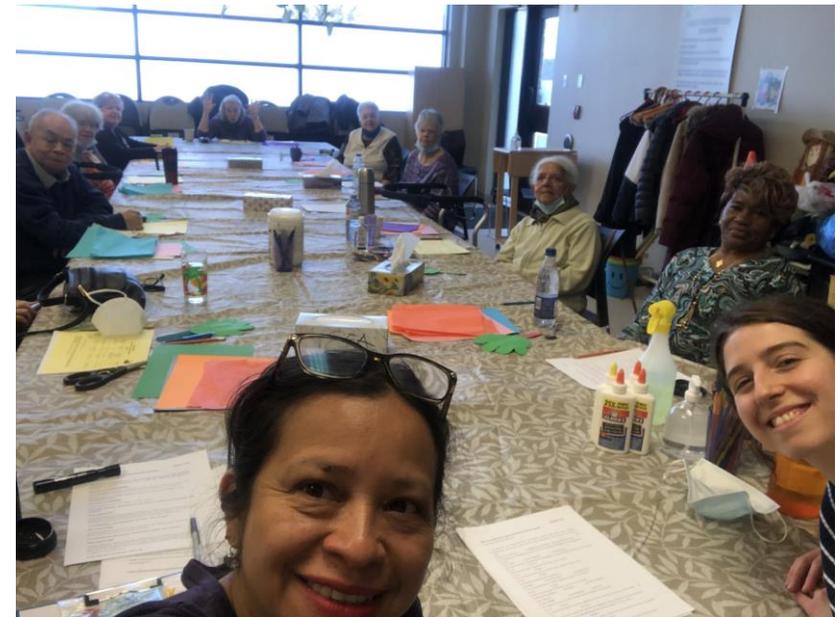
JOURNÉES D'ACTIVITÉS

Les Journées d'activités ont pu reprendre en présentiel. Quel bonheur de pouvoir se rassembler, retrouver ce contact humain et ce sentiment d'appartenance. Plusieurs membres ont souligné qu'ils étaient contents de reprendre les activités, d'avoir un contact avec leurs amis et avec les animatrices.

Les Journées d'activités connaissent un grand succès, notamment avec l'offre d'une deuxième journée, possible grâce à une subvention du Programme Action Aînés du Québec (PAAQ). Avec la demande grandissante, le Centre souhaite maintenir l'offre d'une deuxième journée d'activités et sécuriser le poste d'animateur social/animatrice sociale afin d'offrir un soutien à la coordonnatrice.

Cette année, les membres participant aux Journées d'activités ont fait face à de nombreux changements: plusieurs déménagements de lieux, le départ de l'animatrice sociale et l'arrivée d'une stagiaire. Malgré ces nouveautés, les membres continuent de participer régulièrement, s'adaptent et apprécient la diversité des activités.

Un constat intéressant: cette année, de nombreux hommes (13) se sont joints aux Journées d'activités, un chiffre record!



| | |
|--|------------|
| Personnes participantes | 47 |
| Participation totale | 731 |
| Participation moyenne par semaine | 17 |

APPELS ET VISITES D'AMITIÉ



| | | | |
|-------------------------|------------|-----------------------------|------------|
| Visites d'amitié | 287 | Appels téléphoniques | 344 |
| Total d'heures | 476 | Total d'heures | 173 |

Cette année, moins de jumelage ont été effectués entre les bénévoles et les personnes âgées. Quelques éléments peuvent expliquer cette baisse. D'abord, avec le retour vers un mode de vie post-Covid, plusieurs bénévoles ont repris le travail et ont délaissé le bénévolat. De plus, de nombreux aînés ont repris leurs activités, leurs sorties et ont donc divers moyens pour briser l'isolement. Aussi, plusieurs aînés sont déménagés à l'extérieur du secteur Hull et d'autres en CHSLD.

L'objectif pour la prochaine année sera de faire connaître davantage notre programme de jumelage auprès des partenaires et de la communauté, en faire la promotion et ainsi recruter davantage de bénévoles pour effectuer des jumelages le plus rapidement possible, toujours selon les intérêts de la personne âgée et du bénévole.

Les personnes âgées qui bénéficient des appels et visites d'amitié disent souvent se sentir écoutés, compris et respectés par les bénévoles avec qui elles sont jumelées. Au total, 23 jumelages ont été effectués au cours de l'année.

Merci aux bénévoles pour votre bienveillance à l'égard des personnes que vous appelez et visitez !

APPELS DE COURTOISIE

Cette année, **deux vagues d'appels** de courtoisie ont été réalisées, ce qui représente **860 appels**. Il s'agit d'un service très apprécié par les membres puisque ces appels permettent d'échanger avec les bénévoles. Grâce à ces appels de bienveillance, il est possible de repérer des aînés en perte d'autonomie et de les aiguiller vers d'autres ressources selon leurs besoins. De plus, les comptes-rendus des bénévoles permettent de tenir à jour les dossiers des membres pour y refléter les changements d'adresses, de situations concernant la mobilité, etc.

Nous avons constaté qu'avec le retour à une vie plus normale, les membres ont repris leurs activités et certains ont donc mentionné ne plus avoir autant besoin de ces appels. Le Centre souhaite poursuivre les appels de courtoisie au moins une fois par année.

L'objectif principal des appels de courtoisie est de prendre des nouvelles des membres. Lors de la deuxième vague d'appels, nous avons profité de l'occasion pour sonder nos membres sur les activités offertes par le CEA. Ce sondage anonyme, mené dans le cadre de la planification stratégique a permis de mettre en lumière les activités appréciées par nos membres et nous donner des pistes de réflexion concernant le développement d'autres activités.

Merci aux bénévoles pour votre écoute et merci aux membres d'avoir participé au sondage.



PROGRAMME DE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

| Activité | Participation |
|--|---------------|
| Soutien individuel | 103 |
| Groupe de soutien | 55 |
| Groupe de partage | 36 |
| Conférences, ateliers et formations | 253 |

Au total, 128 personnes proches aidantes ont été rejointes par le programme de soutien.



Cette année, le programme de soutien aux proches aidants d'aînés a connu de nombreuses réussites. D'abord, un de nos plus grands succès est d'avoir offert de nouvelles conférences et formations: 12 des 22 conférences traitaient de nouveaux sujets entourant la proche aidance et une nouvelle série de 3 conférences a été développée sur l'hébergement. Or, il est possible d'affirmer que les coordonnatrices sont toujours à la recherche de diversité concernant les sujets abordés et ont à cœur l'objectif de répondre aux besoins d'un plus grand nombre de personnes proches aidantes d'aînés qui sont consultées dans le choix des thèmes abordés.

Aussi, un projet pilote a été mis sur pied. Ce projet a permis d'accompagner deux personnes proches aidantes endeuillées au cours de quelques rencontres. Malgré le petit nombre de personnes rejointes, ce projet a connu un réel succès et a su répondre aux besoins de ces personnes qui participaient autrefois à d'autres activités pour les proches aidants.

Soulignons que deux des trois groupes de soutien offerts cette année se sont déroulés en soirée afin de permettre aux personnes proches aidantes sur le marché du travail de pouvoir participer aux rencontres. Cette plage horaire permet à un plus grand nombre de personnes de participer aux rencontres.

Une coordonnatrice a quitté et nous avons accueilli avec grand plaisir une nouvelle employée pour combler ce poste.

Les objectifs de la prochaine année seront d'augmenter le taux de participation au groupe de partage et d'offrir plus d'activités en mode hybride, c'est-à-dire simultanément en mode virtuel et en présentiel.



Visibilité du Centre et vie associative



Tout au long de l'année, l'équipe a participé à de nombreux événements afin de faire connaître le Centre, de faire la promotion de ses activités et de recruter des bénévoles: kiosque au salon Fadoq, participation au Rendez-vous des aînés, présentations auprès d'équipes du CISSSO et dans des résidences pour personnes âgées du secteur Hull.

De plus, une édition du journal l'Entr'aidant a été réalisée et distribuée à l'ensemble des membres du CEA.

Les activités communautaires ont pu reprendre après plus de deux ans de règles et de distanciation entourant la Covid. Au cours de l'année, trois événements ont eu lieu: le BBQ, le dîner de Noël et la sortie à la cabane à sucre. Il s'agit d'occasions de se rassembler, socialiser, tisser des liens et créer un réel sentiment d'appartenance pour les bénévoles et les membres qui y participent.

La vie associative prend forme dans le quotidien avec l'Accompagnement-transport, les Journées d'activités, les appels et visites d'amitié et, cette année, avec la reprise des activités communautaires. Quel bonheur de vous retrouver lors de ces moments d'échanges, de plaisir et de rires!

Témoignages

« Ce service me facilite mes sorties et me permet de répondre à mes besoins avec un petit prix. »

Membre de
l'accompagnement-transport
(besoins spéciaux)

« J'ai apprécié le travail de la bénévole, j'ai trouvé quelqu'un qui m'aide. Elle est une personne très facile à lui parler également facile à avoir une réponse. »

Membre des appels et visites
d'amitié

« Je viens ici pour rencontrer du monde, pour me divertir, pour apprendre, pour briser ma routine, pour me changer des idées, changer de mal de place, pour trouver une famille que je n'ai pas. »

Membre des Journées d'activités

« Les éléments partagés dans ce groupe sont très pertinents pour notre parcours de proche aidant et pour notre bien-être. J'ai bien apprécié les questionnements et les échanges verbaux entre les participants et les animatrices. Cela me permet de mieux comprendre et de mieux digérer ce que je vis. Merci à vous toutes. »

Participante au groupe de soutien

« Avec tous mes traitements, je ne sais pas comment j'aurais fait sans le Centre d'entraide aux aînés. »

Membre de
l'accompagnement-transport

IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

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

- Table des aînés de Gatineau (TAG)
 - Comité SAPA
(soutien à l'autonomie des personnes âgées)
- Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO)
- Proche aideance Québec
- Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)



Comité SAPA
Gatineau



LES SOURCES DE FINANCEMENT DE L'ORGANISME EN 2022-23

| | |
|---------------------------|-------------------|
| CISSSO: | 259 894 \$ |
| L'Appui Outaouais: | 86 256 \$ |
| Emploi Québec : | 26 440 \$ |
| Centraide: | 17 910 \$ |
| QADA: | 13 072 \$ |
| PAAQ : | 401 \$ |
| Membres : | 37 610\$ |
| Dons : | 14 810 \$ |
| Autres : | 3 286 \$ |
| <u>Total :</u> | 459 679 \$ |

Nous remercions l'ensemble de nos partenaires et les membres du CEA 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
- Québec ami des aînés (QADA)
- Programme Action Aînés Québec (PAAQ)
- Nos membres
- Nos donateurs

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2023-2028

Merci à nos membres, nos bénévoles, nos partenaires, aux membres du CA et aux membres de l'équipe de travail d'avoir répondu au sondage. Au total, **260 personnes** ont participé à la consultation dans le cadre de cette démarche.

Axes d'intervention

Services



Relations externes
et représentation



Développement
interne



Résultat stratégique

L'accessibilité et la consolidation des services du CEA assurent une meilleure réponse aux besoins des membres.

La présence et la visibilité du CEA permet aux aînés et aux décideurs de mieux connaître les services offerts.

Le CEA a les ressources et les capacités organisationnelles pour réaliser sa mission.

CONCLUSION



Cette année en fut une d'espoir, de dévouement, de solidarité et d'adaptation. Malgré les défis rencontrés, notamment au niveau des ressources humaines, le Centre a continué d'offrir des activités qui répondent aux besoins des aînés et de leurs proches. Il s'agit d'une priorité commune que de bien cerner et répondre aux besoins de nos membres. Nous avons à cœur votre bien-être et souhaitons que vous puissiez vivre heureux le plus longtemps possible dans votre chez-vous.

Le Centre s'investit à entretenir un sentiment d'appartenance et une collaboration entre les membres du CEA, les membres du CA, les bénévoles, les partenaires, les collaborateurs et les employées. C'est grâce au dévouement de tous et chacun que le Centre a connu une année remplie de succès. Quelle joie nous avons eue de pouvoir enfin se rassembler et rétablir nos liens sociaux autour de plusieurs événements et occasions.

Dans un vent de changement et dans un contexte où nos capacités d'adaptation sont constamment sollicitées, la réalisation d'une planification stratégique arrive à point. Cette planification permettra de déterminer les priorités du Centre pour les prochaines années.

Plus que tout, nous souhaitons une autre année remplie d'accomplissements et de rayonnement pour le CEA!