

RAPPORT ANNUEL

2005-2006



105, rue Ontario Est, bureau 201
Montréal (Québec) H2X 1G9
(514) 878-0847
Courriel : info@acv-montreal.com
Site Internet : acv-montreal.com

Jennie Robertson, présidente
Daniel Léonard, directeur général
Lise Adam, responsable des programmes de bénévolat et du maintien dans la communauté
Françoise Roy, responsable du développement social et communautaire
Martine Chagnon, intervenante de milieu

TABLE DES MATIÈRES

1. Objectifs de la corporation.....	3
2. Présentation du conseil d'administration et du personnel.....	4
3. Mot de la présidente.....	5
4. Rapport du directeur général.....	7
5. Services alimentaires	10
6. Développement social et communautaire	11
7. Services de maintien dans la communauté	13
8. Bénévolat	15
9. Programme d'intervention de milieu	17
10. Statistiques sur les membres	19
11. Action Centre-Ville en chiffres.....	20

1. Objectifs de la corporation

Mission

Action Centre-Ville cherche avant tout à ce que les aînés du Faubourg Saint-Laurent et de ses environs prennent en charge leur propre qualité de vie, ce qui se traduit notamment par :

- ◆ le maintien et, autant que possible, le développement de leur autonomie physique, intellectuelle et psychologique;
- ◆ la création d'un lieu de rassemblement et d'appartenance caractérisé par des liens d'entraide et d'amitié;
- ◆ l'implication des membres dans la gestion du centre;
- ◆ l'élimination de l'isolement et de la solitude des personnes âgées.

Les quatre valeurs de l'organisme :

Respect, intégrité, liberté et engagement

Les partenaires financiers d'Action Centre-Ville

Centraide du Grand-Montréal

Agence de développement de réseaux locaux SSS de Montréal-Centre : PSOC

Fondation Marcelle et Jean Coutu

Fondation Jules et Paul-Émile Léger (Secours aux aînés)

Succession J.A. DeSève

Gouvernement du Québec : Support à l'action bénévole, Insertion sociale

Gouvernement du Canada : Programme Nouveaux Horizons

2. Présentation du conseil d'administration et du personnel

Conseil d'administration

Jennie Robertson	Présidente et trésorière par intérim
Christiane Laferrière	Vice-présidente
Raymonde Lemay	Secrétaire
Anne Marie Louis-Osias	Conseillère
Estelle Lacombe	Conseillère
Renée Maisonneuve	Conseillère
Reynald Labrèche	(juin 2005 à avril 2006)

Membres du personnel

Daniel Léonard	Directeur général
Lise Adam	Responsable des programmes de bénévolat et des services de maintien dans la communauté
Françoise Roy	Responsable du développement social et communautaire
Agnell Roberge	Cuisinière
Martine Chagnon	Intervenante de milieu
Suzanne Laliberté	Comptable (temps partiel)

3. Mot de la présidente

À l'occasion d'une formation que j'ai suivie en mars, j'ai appris que les gens heureux sont des personnes disponibles aux changements. Alors, je me suis demandée si le conseil d'administration d'Action Centre-Ville était disponible aux changements. Et la réponse a été OUI! Le conseil est ouvert : **parfois à accepter le changement, parfois à refuser le changement, parfois aussi à accepter de ne pas pouvoir le refuser...** Mais laissez-moi vous expliquer.

Comment, en tant que membres du conseil, **avons-nous accepté le changement** pendant la dernière année? D'abord, en mettant en œuvre un exercice d'évaluation participative avec une professionnelle du Centre de formation populaire, Selma Vorobief. Cette démarche, qui a débuté en janvier et qui se terminera en novembre prochain, vise à explorer la réalité de l'arrivée des nouveaux retraités au sein de notre organisation, non seulement leur perception, mais aussi celle des anciens membres, dans l'objectif de continuer de répondre le mieux possible aux besoins de nos membres.

Une autre façon d'incarner le changement a été de demander à l'équipe de permanents de clarifier les rôles des comités permanents de l'organisme. L'équipe s'est donc mise au travail dans un esprit d'ouverture afin de standardiser les mandats, tâches et processus de recrutement de ces groupes qui contribuent à la santé démocratique d'Action Centre-Ville. Merci mille fois à l'équipe d'avoir accepté ce défi lancé par le conseil afin que tous les membres puissent prendre connaissance de l'existence de ces comités et démontrer leur intérêt à y participer éventuellement.

Comment nous, le conseil, **avons-nous refusé le changement**? Nous croyons sincèrement dans la pertinence de notre mission qui est de favoriser l'autonomie globale des aînés. Pour nous aider à maintenir le cap, nous avons adopté en mai 2006 un code d'éthique. Cet outil, dont nous avons commencé à faire la promotion, est un guide qui nous permet de consolider notre solidarité autour des valeurs de liberté, de respect, d'intégrité et d'engagement.

Enfin, comment le conseil a-t-il accepté que **nous ne pouvons pas refuser le changement**? Le vieillissement est certainement un processus de changement inexorable qui nous concerne toutes et tous et nous ne pouvons le refuser... Pour avancer en âge dans les meilleures dispositions possibles, il est important de maintenir nos habiletés cognitives, sociales et physiques. Si c'est ce que nous offrons à nos membres au sein de l'organisme, qu'en est-il des aînés qui vivent un isolement plus profond?

C'est pour cette raison que le conseil a décidé de relancer le programme d'intervention de milieu, afin d'être plus actif dans le dépistage et le soutien à donner à ces aînés vulnérables. Puisque ces personnes ne peuvent venir à nous, nous avons opté pour aller vers elles, dans le plus grand des respects.

Pour terminer, je tiens à souligner l'excellent travail des membres du conseil d'administration : Christiane, Raymonde, Estelle, Anne-Marie, Renée et Reynald (jusqu'en avril). Nous avons fait notre possible pour travailler ensemble dans un esprit

constructif et en étroite collaboration avec notre directeur, Daniel, pour le bien-être d'Action Centre-Ville.

Nous avons, au meilleur de nos capacités, travaillé à demeurer disponibles aux changements pour transmettre cette disposition à notre équipe de permanentes : Lise, Françoise, Agnell et Martine, ainsi qu'aux membres.

Vive le bonheur!

Jennie Robertson

4. Rapport du directeur général

En 2005-2006, nous en sommes à la dernière année de notre planification triennale. Nous prévoyons à cet effet procéder à une évaluation globale de nos trois dernières années au cours d'une journée de réflexion qui aura lieu à l'automne 2006.

Lors de l'assemblée générale de juin 2005, nous avons identifié quatre priorités qui s'insèrent, comme vous pourrez le voir, à l'intérieur de nos orientations stratégiques. Ces priorités étaient :

1. l'adoption d'un code d'éthique;
2. la création d'un poste permanent de cuisinière;
3. la mise en place du programme d'intervention de milieu afin d'agir auprès des aînés les plus isolés de notre territoire;
4. la mise en œuvre d'un processus d'évaluation participative.

Enfin, toujours ouvert à travailler en collaboration avec la communauté, le conseil d'administration a accepté d'assumer la fiducie d'un financement de Centraide au bénéfice de la Table CIGAL. Cette table de concertation veille à développer les initiatives locales en terme de sécurité alimentaire.

ORIENTATION 1 : Augmenter la pénétration dans le secteur du Faubourg Saint-Laurent de manière à rejoindre davantage d'aînés de ce secteur; dans les stratégies de communication et d'intervention, être particulièrement attentif aux besoins des personnes plus isolées.

Action Centre-Ville existe essentiellement pour desservir la population qui réside au centre-ville de Montréal. Les Habitations Jeanne-Mance (HJM) constituent donc un milieu d'intervention de prédilection. On ne peut nier cependant que les cinq tours qui composent ces habitations et les cinq cents résidents aînés qui y vivent sont, pour diverses raisons, difficilement accessibles.

Les dernières années ont vu une ouverture se créer grâce notamment à notre participation au Collectif de réflexion et d'intervention auprès des aînés isolés des HJM, le CRII. Grâce à l'apport de notre intervenante de milieu, une avancée très significative a pu être réalisée cette année. D'ailleurs, des projets structurants sont actuellement à l'étude en collaboration avec la Corporation des Habitations Jeanne-Mance.

Cette année, grâce à un financement obtenu dans le cadre du programme Nouveaux Horizons, nous avons participé à une recherche-action sur le thème des pratiques gagnantes d'intervention auprès des aînés vulnérables, ceci en lien avec une vaste concertation locale. Les résultats de cette recherche, réalisée en collaboration avec le Centre de formation populaire (CFP), seront présentés à l'automne 2006 à l'ensemble des partenaires communautaires et institutionnels du quartier.

ORIENTATION 2 : Consolider les activités et les services déjà offerts par l'organisme en misant sur un milieu de vie qui soit le plus convivial possible; faciliter et soutenir l'intégration des personnes au sein de l'organisme.

Le secteur socio-communautaire a pour mandat d'offrir des activités diversifiées afin de réaliser la mission et les objectifs de l'organisme, notamment par la création d'un milieu de vie sain et dynamisant. La personne affectée à ce programme a su, au cours de l'année, favoriser l'implication du comité bénévole assigné à cette tâche et créer des liens concrets avec de nombreux partenaires du quartier.

En mai 2005, le conseil d'administration a adopté un code d'éthique dont l'objectif est de favoriser la reconnaissance des rapports entre les différentes personnes et les instances de l'organisme (conseil d'administration, employés, bénévoles, comités, etc.), en précisant les valeurs et les objectifs qui doivent inspirer notre contribution à l'organisme. Des activités de sensibilisation auprès des bénévoles et des membres sont aussi au menu pour l'année 2006-2007.

ORIENTATION 3 : Développer davantage le bénévolat au sein de ses membres et à l'extérieur de l'organisme par des activités de promotion, de recrutement, de formation et de ressourcement.

Bon an mal an, Action Centre-Ville maintient le nombre de bénévoles actifs au même niveau. Cependant, le renouvellement de ces ressources humaines demeure un enjeu actuel, ici comme pour plusieurs autres organismes. Un volet de notre démarche d'évaluation participative se penche d'ailleurs sur cette question, à savoir ce qui motivera les nouveaux retraités à s'impliquer de façon continue au sein de nos équipes existantes.

Nous avons procédé cette année à une mise à jour de notre guide d'accueil des comités permanents, qui sont au nombre de trois : comité cuisine, comité bénévolat et comité socio-communautaire, et ceci dans le but de standardiser les mandats, les rôles et la composition tout en favorisant leur visibilité et leur accessibilité.

ORIENTATION 4 : Explorer de nouvelles avenues visant à renforcer le partenariat avec les organismes du milieu en portant une attention particulière aux activités axées sur l'interculturel et sur l'intergénérationnel.

Le processus d'évaluation participative est rendu possible grâce à un appui de Centraide. Nous comptons sur une ressource externe du Centre de formation populaire (CFP) qui nous accompagne dans cette démarche dont l'objectif principal est de jeter un regard objectif sur la réalité de l'arrivée des nouveaux retraités au sein de notre organisation. En effet, si on perçoit généralement la notion d'intergénérationnel comme la réalisation d'activités réunissant les enfants ou les adolescents avec les aînés, notre réalité actuelle consiste davantage à favoriser un maillage réussi entre nos membres de longue date et la nouvelle cohorte des 50-60 ans qui est en progression.

La question des nouveaux retraités est dorénavant un incontournable dans le paysage des organismes pour aînés. Quels sont leurs besoins, comment assurer une mixité saine entre les divers groupes d'âges, comment s'ajuster à l'intérieur de notre mission actuelle? Des activités (*focus groups*, sondages) nous permettront cette année de tirer des conclusions qui ne manqueront pas de se traduire en actions concrètes au cours des années à venir. La démarche entamée en janvier 2006 devrait se clore en novembre de cette année.

Sur le plan interculturel, l'organisme termine l'année avec un membership d'environ 25 % de membres provenant de communautés culturelles diverses. Ce nombre est à la baisse par rapport aux années précédentes parce qu'il est difficile, avec les ressources actuelles, de donner toute l'attention nécessaire à ces membres qui ont parfois besoin d'un meilleur encadrement pour s'intégrer.

ORIENTATION 5 : Réviser l'organisation des tâches de l'équipe permanente de travail en prévoyant trois postes d'intervenants réguliers à temps plein, en plus du poste de directeur général; s'assurer financièrement de la récurrence de ces postes.

En 2004-2005, l'équipe d'employés permanents était composée de trois postes : le développement social et communautaire, l'entraide bénévolat et la direction générale. Suite à la confirmation du financement à la hausse de la part de Centraide du Grand-Montréal pour l'année 2005-2006 nous avons enrichi l'équipe de deux nouveaux postes : un poste permanent à la cuisine ainsi qu'un poste contractuel à temps partiel d'intervenante de milieu dont la fonction principale était, à compter d'octobre 2005, de réactiver notre programme de dépistage des aînés isolés.

Le poste d'intervention de milieu s'est avéré, en l'espace de quelques mois, comme un atout essentiel afin de poursuivre notre percée au sein des Habitations Jeanne-Mance ainsi que dans le développement à venir de nos services de maintien dans la communauté. De plus, l'intervenante est appelée à travailler en étroite solidarité avec de nombreux partenaires du quartier, ce qui multiplie l'impact des différents acteurs dans cette lutte à finir à l'isolement.

Que nous réserve l'année 2006-2007? Cinq grandes priorités orienteront nos actions au cours de la prochaine année :

1. terminer le processus d'évaluation participative et mettre en œuvre les recommandations qui en découleront afin de favoriser l'intégration harmonieuse des différentes générations d'aînés qui fréquentent le centre ;
2. évaluer les résultats atteints au cours des trois dernières années et assurer la mise en œuvre d'un autre exercice de planification triennale pour 2007-2010 ;
3. poursuivre le programme d'intervention de milieu afin d'intervenir auprès des aînés les plus vulnérables; en accroître le financement afin d'augmenter l'offre de service à cinq jours par semaine, tout au long de l'année ;
4. poursuivre des activités de promotion du code d'éthique auprès des membres ;
5. développer de nouveaux services de maintien dans la communauté.

Daniel Léonard

5. Services alimentaires

Les dîners que nous offrons cinq jours par semaine sont considérés comme une activité importante à Action Centre-Ville. Pour la cinquième année consécutive, nous avons recours aux services d'une entreprise d'économie sociale, Part Entreprises.

Cette année, nous avons servi dans notre salle « Aux quatre saisons » 7 343 dîners, tandis que 2 306 repas ont été livrés à nos membres en perte d'autonomie et 1 125 repas ont été achetés au comptoir.

La création d'un poste permanent de cuisinière, à temps plein

En mai 2005, nous avons procédé à l'embauche d'une cuisinière que nous avons connue lors de sa participation au programme d'employabilité au cours de l'année précédente. Sa connaissance du milieu et des membres lui a permis de prendre rapidement une place dynamique au sein de l'équipe. Le fait de créer un poste permanent apporte à l'équipe bénévole de la cuisine une stabilité significative, compte tenu de l'importance de ce programme et de la qualité des services que nous tenons à offrir.

Des projets de formation et de sensibilisation pour les membres sont actuellement à l'étude. Qu'il s'agisse de la conservation des aliments ou du meilleur usage à faire d'un outil comme le micro-onde, notre cuisinière et son comité bénévole demeurent à l'affût pour répondre aux besoins de nos membres.

L'implication bénévole

Depuis plusieurs années, la cuisine fonctionne avec l'apport d'un poste provenant du programme d'insertion sociale (INSO). La présence de bénévoles fiables et efficaces vient compléter l'équipe des personnes de la cuisine. Pour avoir un service alimentaire de qualité, nous profitons aussi de l'expertise de deux bénévoles qui participent aux rencontres du « Comité cuisine ». Ce comité, composé aussi de la responsable du secteur et d'un cuisinier, se rencontre pour traiter principalement du choix des menus saisonniers. Il garde aussi l'oreille bien ouverte pour prendre en note les commentaires et procède chaque année à un sondage de satisfaction auprès des membres.

FAITS SAILLANTS

Repas consommés sur place :	7 343
Soupers emportés :	1 125
Repas livrés à domicile :	2 306
TOTAL DES REPAS :	10 774

6. Développement social et communautaire

Les activités et sorties effectuées au fil de l'année sont en harmonie avec les trois objectifs de la vie d'Action Centre-Ville :

- offrir un milieu de vie chaleureux et accueillant aux membres ;
- proposer une programmation d'activités variées, correspondant aux intérêts des membres et favorisant leur développement, la détente et la socialisation ;
- impliquer le plus possible les membres dans l'actualisation de la mission, qui est de favoriser le plein développement des aînés.

Les membres

Nous comptons actuellement 364 membres en règle. De ce nombre, 263 sont des femmes, soit 72 %; 231 des membres vivent seuls, soit 63 %, et 73 sont dans la cohorte des 50-60 ans, ceux que l'on appelle les nouveaux retraités actifs, formant un pourcentage de 20 %. La répartition selon l'origine demeure en grande majorité québécoise. En effet, nous observons une légère baisse de notre membership interculturel qui compose tout de même 25 % de l'ensemble de nos membres.

Les activités

Les activités originales et dynamiques foisonnent au cœur de notre grille de cours. Nous avons implanté un atelier de scrapbooking, un autre d'initiation à l'informatique et à l'Internet. D'autre part, de concert avec l'organisme Synergie 50+, trois de nos bénévoles ont été formées pour animer des ateliers sur le mieux-être des aînés. Portant sur la mémoire et sur la gestion du stress, ces ateliers interactifs furent très appréciés par notre clientèle. D'autres cours bien implantés continuent de desservir un grand nombre de membres à chaque session. Les plus populaires sont la musculation et la gymnastique douce; les cours de langues sont également très prisés.

Toujours dans le but d'améliorer les services et d'offrir des activités et sorties à moindre coût, l'activité d'autofinancement **VINS ET FROMAGES** tenue en octobre a permis d'amasser près de deux mille dollars. Ces fonds serviront au volet voyages de notre programmation été 2006.

Une rencontre avec nos animateurs et professeurs responsables d'ateliers a été réalisée au printemps 2005. Nous avons reçu ces derniers dans le cadre d'un déjeuner-causerie afin de leur permettre de se connaître, de partager leurs idées et d'améliorer les activités. L'expérience sera renouvelée à chaque année.

Plusieurs petites sorties, axées essentiellement sur la socialisation, ont favorisé la création de liens forts de convivialité entre les participants. Notons, par exemple, les repas de groupes pris à l'Institut d'hôtellerie, les dîners des fêtes du mois, les concerts de notre chorale « Les voix du Faubourg », les visites au Musée des beaux-arts de Montréal, la partie de sucre et enfin la grande sortie à la Cité de l'Énergie de Shawinigan.

Équipes, comités et collaborateurs

Mentionnons d'abord l'agrandissement de l'équipe des membres et de celle du bingo. De deux, l'équipe des membres est passée à quatre personnes, et l'équipe bingo s'est enrichie d'une nouvelle collaboratrice, passant de sept à huit. Il y a eu trois rencontres avec l'équipe des membres, deux avec l'équipe bingo, le comité socio-communautaire a tenu neuf rencontres. Tous les membres bénévoles engagés dans ces secteurs sont stimulés par le désir d'aider dans la réussite des projets mis de l'avant. Fait important à souligner, la chaîne téléphonique du comité socio-communautaire qui travaille à la promotion continue des sorties auprès des membres moins présents.

Les collaborations sont nombreuses avec différents partenaires du milieu. Notons l'implication de la conseillère de l'arrondissement dans la réalisation de l'activité de financement, le CLSC des Faubourgs avec sa généreuse participation à la tenue des conférences sur la santé des aînés, des échanges de bons procédés avec le Projet Changement, ainsi que le groupe Synergie 50+, précédemment cité, impliqué dans la formation de bénévoles. Une de ces bénévoles nous raconte son expérience dans un article de l'édition de décembre 2005 du journal **Au fil des quatre saisons**. Nous avons eu aussi la collaboration de la maison Jean Lapointe, du Centre Saint-Pierre, de la Société d'Alzheimer de Montréal ainsi que de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal, lors de l'animation de dîners causeries.

Objectifs 2006-2007

Au cours de la prochaine année, le secteur du développement social et communautaire mettra en marche le programme PIED (Projet intégré équilibre dynamique), qui s'adresse aux 65 ans et plus, en vue de prévenir les chutes, la réalisation de la deuxième activité de levée de fonds ainsi que la relance des activités dites artisanales à l'automne 2006. Nous mettrons en œuvre les nouvelles dispositions liées au fonctionnement des comités permanents de l'organisme, nous réaliserons quelques activités de sensibilisation sur le code d'éthique et nous tiendrons certainement compte des résultats de la démarche d'évaluation participative sur le thème de l'arrivée des nouveaux retraités au sein de notre organisme.

FAITS SAILLANTS

Présences aux activités physiques :	2 924
Présences aux activités de croissance :	1 504
Présences aux activités de loisirs :	2 644
Activités de fonctionnement et services:	2 355
Activités administratives :	338
TOTAL DES PRÉSENCES AUX ACTIVITÉS :	9 765

Françoise Roy

7. Services de maintien dans la communauté

Les aînés sont désireux de demeurer chez eux le plus longtemps possible. Action Centre-Ville leur offre donc une gamme de services pour répondre à leurs besoins : livraison de dîners à domicile, visites d'amitié, accompagnements sociaux, soins des pieds, clinique de vaccination et cliniques d'impôt. Durant la période 2005-2006, nous avons desservi jusqu'à 40 bénéficiaires différents par mois. Nous avons augmenté de plus de 6 % le nombre de services annuels pour un grand total de 6 985.

Repas à domicile

Les repas à domicile ont connu une hausse de 5 % depuis un an. La livraison des dîners est bien plus qu'un service. Le livreur devient les yeux d'Action Centre-Ville. En effet, ces quelques minutes par jour passées avec nos bénéficiaires nous permettent de suivre de près les modifications de leur état psychologique et physique. Le bénévole est souvent le seul contact que nos membres externes aient durant la semaine.

Visites d'amitié

Les visites d'amitié brisent l'isolement et servent au maintien de la santé psychologique des bénéficiaires. Durant la période visée, nos bénévoles ont rendu 166 visites.

La majorité de notre clientèle réside aux Habitations Jeanne-Mance. Ces personnes sont référées en grande partie par le CSSS Jeanne-Mance (regroupement des trois CLSC Plateau Mont-Royal, des Faubourgs et Saint-Louis-du-Parc). Cette année, nous avons pu profiter d'une nouvelle source de référence, notre intervenante de milieu. En effet, la responsable du secteur de maintien dans la communauté et l'intervenante de milieu travaillent en étroite collaboration depuis déjà six mois.

Prenons l'exemple d'une dame, référée par le CSSS, qui ne sortait plus seule depuis des mois, suite à une opération au genou. Maintenant, elle attend avec hâte sa visiteuse, sac à main au bras et petit chapeau sur la tête. Elle en profite à chaque semaine, quand la température est clémente, pour faire des courses. Occasionnellement, elle invite même sa bénévole à aller prendre un café dans un petit bistro. Son intervenante pivot du CSSS nous a confirmé que le moral de cette dame s'est considérablement amélioré depuis que nous lui offrons ce service.

Accompagnements sociaux

Depuis 2004, nos accompagnements sociaux visent à permettre aux bénéficiaires d'assister à nos dîners communautaires et, pourquoi pas, à nos activités. Bien que nous ayons publicisé nos accompagnements auprès des résidents, ce service n'a toutefois pas encore pris son envol. En 2005-2006, nous n'avons eu en effet que 39 demandes. Nous nous efforcerons donc, en 2006-2007, d'augmenter cette fréquence car nos bénévoles sont prêts à répondre à plus d'accompagnements.

Coopérations

Nous sommes en lien avec l'**École des métiers des Faubourgs** par l'apport de leurs étudiants en assistance familiale et sociale aux personnes à domicile. Ce sont eux qui, majoritairement, rendent les visites d'amitié. Il est intéressant de savoir qu'avec l'arrivée de notre intervenante de milieu, qui peut se joindre à la responsable du secteur pour faire la supervision de stagiaires, nous pourrions augmenter substantiellement le nombre de visites.

Comme nous le mentionnions ci-haut, le **CSSS** demeure notre source de référence première. Il nous met en contact avec des personnes seules, que ce soit pour les livraisons de dîners, les visites d'amitié ou les accompagnements sociaux. Nous travaillons principalement en collaboration avec leurs travailleurs sociaux, leurs infirmières et leurs ergothérapeutes.

Le **CRII** (Collectif de réflexion sur l'isolement des aînés résidant aux Habitations Jeanne-Mance) a pour mandat de réfléchir à la question de l'isolement des aînés afin de mettre en place des pratiques et des interventions concertées. Cette équipe est composée d'une employée du CSSS, de deux employées de la Corporation des HJM, d'une résidente des HJM et de la responsable du maintien dans la communauté et de l'intervenante de milieu d'Action Centre-Ville. Durant la dernière année, notre principal dossier traitait d'un projet visant à créer un service d'intervention de milieu 24/7 pour les Habitations Jeanne-Mance.

Objectifs 2006-2007

En plus de promouvoir notre service d'accompagnements sociaux, nous visons pour cette période à développer le service de maintien dans la communauté. Nous étudions actuellement diverses possibilités afin de mettre en œuvre dès l'automne 2006 une nouvelle offre de services.

FAITS SAILLANTS

Accompagnements :	39
Repas livrés à domicile :	2 306
Repas emportés :	1 125
Visites d'amitié :	166
Écoute active :	1 860
Suivi bénévoles / bénéficiaires :	1 325
Soin des pieds :	102
Clinique de vaccination :	30
Cliniques d'impôt :	32
TOTAL DE SERVICES RENDUS :	6 985
NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES :	156

Lise Adam

8. Bénévolat

Le bénévolat est la base même d'Action Centre-Ville. C'est grâce à l'action concertée de tous nos bénévoles que le centre peut offrir autant d'activités, de sorties, de fêtes et de services. Cette année, ce sont une soixantaine de bénévoles qui nous ont fait profiter de leurs nombreux talents pour totaliser 7 479 heures de générosité.

Évaluation des besoins en bénévolat

Action Centre-Ville s'est doté d'outils pour mieux évaluer ses besoins de bénévoles par secteur d'activité. Ce document permet de constater que nos membres peuvent s'impliquer d'une trentaine de manières différentes, que ce soit en animation, dans l'offre directe de services ou en administration.

Le comité bénévolat

Ce comité est formé de la responsable du secteur, d'une représentante du conseil d'administration et de trois bénévoles. Ces personnes ont travaillé à la mise sur pied des activités de reconnaissance. Elles ont aussi eu le mandat de préparer la rencontre de promotion du code d'éthique qui s'est tenue en avril 2006.

La reconnaissance du travail bénévole

Nous sommes quarante bénévoles à nous souvenir de notre sortie au Casino de Montréal en avril 2006. Le très beau spectacle « Sous les ponts de Paris », dans un décor de pavés mouillés et de petits bistros, rendait hommage aux plus grands compositeurs et interprètes de la chanson française.

La formation

Pour mieux connaître les besoins de formation de nos bénévoles, la responsable du bénévolat a débuté des rencontres individuelles, ainsi que la tenue de réunions de comités et d'équipes. Ce travail se continuera en 2006 afin de prendre le pouls de la majorité des bénévoles qui œuvrent dans tous les secteurs.

Pour nous, la formation est aussi une façon de signifier notre reconnaissance à nos bénévoles. C'est pour cela qu'en décembre 2005, nous avons tenu pour eux l'activité « Non à la fraude ». Cet atelier amusant et interactif nous a été offert par le CLSC René Cassin. Il nous invitait à prendre quelques minutes pour nous aider à nous protéger contre plusieurs fraudes à domicile, par téléphone, par usurpation d'identité et par Internet. Ensuite, tous les bénévoles présents étaient invités à partager un dîner au centre.

Le 15 mars 2006, nous avons offert à quatre bénévoles une journée de ressourcement. Sous le thème « Pour vivre une vie pleine de sens », les présentations permettaient, entre autres, d'explorer une démarche pour ajouter du sens à leurs projets de vie à l'intérieur de leur engagement bénévole.

Objectifs 2006-2007

Nous prévoyons continuer à vérifier les besoins de formation des bénévoles, stabiliser l'équipe de la cuisine et mettre en œuvre les nouvelles dispositions liées au fonctionnement des comités permanents de l'organisme.

FAITS SAILLANTS

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Secteur socio-communautaire :	6 146
Secteur maintien dans la communauté :	1 333
TOTAL :	7 479

BÉNÉVOLES ACTIFS DE FAÇON RÉGULIÈRE :	50
NOMBRE TOTAL DE BÉNÉVOLES DANS L'ANNÉE :	60

Lise Adam

9. Programme d'intervention de milieu

L'isolement des personnes âgées est une problématique qui préoccupe de plus en plus les divers organismes qui offrent des services dans la communauté. Action Centre-Ville (ACV), avec la création, en octobre 2005, de son poste d'intervenante de milieu auprès des personnes âgées isolées, s'inscrit directement dans la foulée de ces organismes qui tentent de trouver des solutions concrètes à cette question.

Projet : Intervention de milieu auprès des personnes âgées isolées

Dès la mise en œuvre du projet, une réflexion intensive sur ses orientations est entamée. L'élaboration d'un plan d'action réaliste et la création d'outils d'évaluation spécifiques sont les premières étapes de la démarche. Parallèlement, l'intervenante se familiarise avec le centre et participe aux rencontres des deux principaux regroupements du quartier : le CRII (le Collectif de Réflexion et d'intervention sur l'isolement des aînés) et le comité isolement du Regroupement des organismes pour aînés des Faubourgs (CI du ROAF).

À partir de novembre, le CI du ROAF sollicite l'aide d'ACV dans le cadre de l'étude sur les personnes âgées isolées. La mise sur pied de *focus groups* pour cette étude implique le recrutement de personnes isolées directement sur le terrain. L'intervenante, Martine Chagnon, et la travailleuse de terrain, Berthe Marcotte, saisiront l'opportunité donnée par ce démarchage pour opérer une réelle percée aux Habitations Jeanne-Mance. Ainsi, le démarchage aux Habitations Jeanne-Mance a-t-il été effectué avec « la conscience des lendemains », c'est-à-dire avec le souci de créer des liens et d'effectuer, le cas échéant, des suivis personnalisés.

Points saillants

L'incalculable connaissance du milieu (150 personnes approchées, 97 faisant l'objet d'un contact suffisamment long pour s'assurer que tout allait bien, ou qu'il y avait de l'aide ou des informations à apporter) a donné le coup d'envoi au travail d'intervention de milieu qui s'est poursuivi après le démarchage, soit dès le mois de février 2006. La collaboration entre Berthe Marcotte et Martine Chagnon s'est donc poursuivie. Aujourd'hui, les démarches en solo et en duo font toutes l'objet d'échanges et de discussions entre les deux intervenantes dans le but de maximiser les interventions. Les effets du démarchage sur l'intervention de milieu ont été importants. Les nombreux échanges avec les personnes ont permis de cerner, à partir de propos recueillis à la source, les besoins des personnes et d'orienter les interventions dans le sens des attentes.

Avec le temps, une collaboration significative s'est aussi développée à ACV avec la responsable du maintien à domicile. En effet, de nouvelles personnes âgées, découvertes lors du démarchage, ont pu bénéficier des visites d'amitié des stagiaires de l'École des Métiers supervisées par ACV. Cette nouvelle collaboration avec le secteur du maintien à domicile devrait déboucher sur de nouveaux projets pour l'année 2006-2007, dont la mise sur pied d'un groupe d'entre-aidants. L'intervenante de milieu est une *facilitatrice*, elle est la personne qui vient donner un coup de main là où perdure une situation qui pourrait éventuellement se détériorer. Elle vise le renforcement de l'autonomie des personnes

âgées : tout en leur fournissant les outils nécessaires, elle encourage celles-ci à poser les gestes qui vont faire évoluer leur situation. La pratique nous confirme que, bien souvent, cette aide arrive au bon moment.

Anecdote

Irène semble bien aller et n'avoir besoin de rien. Malgré cela, l'intervenante sollicite une rencontre pour s'en assurer. Après un moment, il s'avère qu'Irène est privée de service d'aide ménagère depuis des mois pour une facture non payée qu'elle ne comprend pas et qu'en plus elle souffre d'anémie. Dès le lendemain, Irène reçoit des repas à domicile et une démarche est entreprise auprès de l'organisme d'économie familiale pour régler le différent financier.

Formations

Dès son entrée en poste, l'intervenante a participé à divers séminaires et formations : un séminaire de l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés; une formation pour contrer la fraude, donnée par le CLSC René-Cassin; une formation sur le jeu pathologique, donnée par la Maison Jean Lapointe; un séminaire de pratiques d'intervention auprès des personnes âgées vulnérables, donné par l'organisme Plaidoyer-Victimes; une réunion d'information sur les outils de dépistage de l'épuisement chez les aidants naturels, organisée par Projet changement; finalement, une formation sur les droits des personnes âgées, offerte par la Commission des droits de la personne.

Conclusion

Le travail de l'intervenante de milieu a des effets positifs visibles sur la qualité de vie des personnes. Une grande part des bénéfices vient de la force du rapport de *personne à personne*. Celui-ci permet des échanges qui ouvrent la voie à des gestes concrets. Tisser des liens, signaler sa présence, écouter, découvrir de nouvelles personnes seules à aider, collaborer avec des collègues de l'intérieur et de l'extérieur, favoriser le maintien à domicile, voilà quelques-unes des facettes de ce travail utile et passionnant. Mais... il reste tant à faire! Pour le moment, le poste d'intervenante est à temps partiel et cela ne suffit pas à répondre à la demande. La direction générale d'Action Centre-Ville travaille au développement de ce secteur et fait les démarches nécessaires pour rendre le poste permanent et à temps plein.

FAITS SAILLANTS

Visites à domicile :	71
Personnes rencontrées phase de démarchage :	97
Suivis divers et écoute :	<u>144</u>
TOTAL DES INTERVENTIONS (6 mois) :	312

Martine Chagnon

10. Statistiques sur les membres

Répartition par groupe d'âge

Âge	Nombre	Pourcentage
50-60	73	20 %
61-70	131	36 %
71-80	118	32 %
81+	42	12 %
Total	364	100 %

Répartition selon le sexe

Sexe	Nombre	Pourcentage
Femmes	263	72 %
Hommes	101	28 %
Total	364	100 %

Répartition selon l'origine

Origine	Nombre	Pourcentage
Afrique subsaharienne	15	4 %
Amérique latine/Caraïbes	18	5 %
Asie-Pacifique	41	11 %
Canada	270	75 %
Europe	16	4 %
Moyen-orient/Afrique du Nord	4	1 %
Total	364	100 %

Répartition selon le statut résidentiel

Statut résidentiel	Nombre	Pourcentage
Vit seul(e)	231	63 %
Ne vit pas seul(e)	133	37 %
Total	364	100 %

**ACTION CENTRE-VILLE EN CHIFFRES
D'AVRIL 2005 À MARS 2006**

SERVICES DE MAINTIEN DANS LA COMMUNAUTÉ

Activités d'entraide	Service relié à l'alimentation	Suivi des bénévoles et des bénéficiaires	Total
Accompagnements : 39 Visites d'amitié : 166 Écoute active : 1 860 Services : 164 Sous-total : 2 229	Repas à domicile : 2 306 Repas emportés : 1 125 Sous-total : 3 431	 Sous-total : 1325	 6 985

PRÉSENCE AUX ACTIVITÉS DU CENTRE

Activités physiques	Activités de croissance	Activités de loisirs	Fonctionnement et services	Administration	Total
2 924	1 504	2 644	2 355	338	9 765

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Socio-communautaire	Maintien dans la communauté	Total
6 146	1 333	7 479

REPAS

Membres	Bénévoles	Soupers emportés à domicile	Repas livrés à domicile	Total
4 876	2 467	1 125	2 306	10 774

PROGRAMME D'INTERVENTION DE MILIEU

Visites à domicile	Personnes rencontrées durant phase de démarchage	Suivis divers et écoute	Total des interventions (6 mois)
71	97	144	312