



Habitation l'Annexe



Habitation Lévis



Habitation Porte de l'Amitié

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020

## ACHIM

# MOT DE LA PRÉSIDENTE



Chers locataires, membres, bénévoles et partenaires,

Au nom de l'équipe d'ACHIM et des administrateurs, je suis fière de vous présenter le rapport annuel de l'année 2019-2020.

Cette 30<sup>ème</sup> année fut remplie de défis au quotidien dont la fusion avec l'organisme du Galt (Groupe actions local terrains), ce qui nous a permis d'accueillir du nouveau personnel.

De plus, nous avons dû terminer l'année en faisant face à une épreuve plus difficile pour nous tous, le coronavirus. Ensemble, les locataires, les bénévoles, les membres et le personnel nous avons su rester forts et unis malgré tous les sacrifices.

En terminant, je souligne tout le travail réalisé et tous les efforts déployés par chacun des membres du personnel ainsi que de nos généreux bénévoles afin d'assurer une qualité de vie des plus agréables aux locataires et une vie associative plus riche pour ACHIM.

Je suis heureuse de constater que nous continuons à travailler sans relâche pour faire valoir nos droits et offrir des services aux personnes de 50 ans et plus.

Je vous présente ce bilan avec une grande satisfaction envers notre équipe.

  
Nicole Carbonneau

## MOT DE LA DIRECTRICE

Chers locataires, membres, bénévoles et partenaires,

Nous avons vécu une année riches en émotions avec la fusion avec l'équipe de GALT ainsi que la pandémie qui nous a durement frappés.

Je suis malgré tout heureuse de constater à quel point dans ces moments difficiles, nous pouvons être une équipe forte et soudée. J'en profite pour remercier ces personnes qui travaillent fort chaque jour.

J'aimerais aussi remercier les membres du conseil d'administration qui ont été présents et à l'écoute.

Bien entendu, merci aux locataires, aux membres et aux bénévoles. Si nous avons pu fêter le 30 anniversaire d'ACHIM c'est grâce à vous et votre générosité.

Je souhaite maintenant qu'ACHIM puisse vivre de nouvelles expériences enrichissantes et pleines de surprises pour un autre 30 ans.

Je suis heureuse de faire partie de cette grande famille et je souhaite qu'elle s'agrandisse encore pour permettre à d'autres d'avoir un milieu de vie où il fait bon y vivre.



# Une fin d'année abrupte, la pandémie

La fin de cette année financière marquera l'histoire du monde entier pour des années à venir. ACHIM a particulièrement souffert ainsi que les locataires et les membres de cette situation. Le 15 mars 2020 entrera dans l'histoire comme la première journée de confinement vécue par tous. Au début, tous croyaient que la situation serait temporairement, mais nous saurons plus tard que cela ne se terminera pas de sitôt.

La souffrance des femmes et des hommes que nos côtoyons chaque jour ce fait rapidement sentir et nous tenons à souligner le courage de tous. Tenir le coup, se soutenir, dans les pires moments.

Nous souhaitons aussi souligner le travail et le courage des employés qui ont continué de travailler malgré la peur et l'inconnu.

Faisons un petit récapitulatif des événements marquants :

- Le 13 mars 2020 :
  - Dernière journée en salle à manger pour les locataires en prévention des consignes de la santé publique
  - fermeture officielle des activités de l'organisme aux membres. L'équipe est toutefois toujours en place afin d'offrir les services de première ligne aux locataires, aux membres et à notre clientèle en habitation.
- 16 mars 2020 :
  - mise en place des mesures sanitaires pour la distribution des repas
  - début de la distribution des repas en porte à porte aux locataires
  - infolettre quotidien aux locataires. en date du 22 octobre 2020, nous avons distribué 45 différents infolettre. c'est plus de 4500 impressions.
  - mise en place des consignes sanitaires pour la désinfection des repas
  - Fin des réparations non-urgente dans les appartements
  - Fin des visites des proches aux locataires
- 1<sup>er</sup> avril 2020 :
  - début des agents de sécurité dans les entrées. Ceux-ci ont comme mandat de s'assurer que les visiteurs et les locataires respectent les consignes sanitaires et tenir un registre des entrées et des sorties en cas d'éclosion.
  - Début de la distribution gratuite des jetons pour les laveuses et sècheuses aux locataires afin d'éviter les contacts avec les bénévoles et pour soutenir les locataires.
  - Difficultés d'approvisionnement des denrées en cuisine.
  - Début des activités des intervenants jeunesse (GALT) avec notre équipe. Des activités à distance sont mises en place afin de soutenir les jeunes.
  - Début des activités à distance avec les membres d'ACHIM afin de soutenir ceux-ci à distance.

- 2 avril 2020 :
  - début de la distribution de denrées gratuitement à tous les locataires chaque semaine (jus, œufs, lait et pain). nous souhaitons soutenir les locataires et offrir des denrées qu'on retrouve aux dépanneurs du coin.
- 27 avril 2020 : resserrement des critères de confinement. les locataires doivent maintenant respecter les consignes des rpa. les locataires sont donc dans l'obligation de rester à domicile sauf pour les urgences.
- 29 avril 2020 : les critères permettent maintenant aux locataires de marcher à l'extérieur. les consignes n'étaient pas claires (marches supervisés), nous demandons aux locataires de partir environ 30 minutes et de revenir voir l'agent de sécurité.
- 1<sup>er</sup> mai 2020 : premier cas déclaré dans une de nos habitations et deux locataires mis en quarantaine préventive par la santé publique. aucune éclosion suite à ce cas. malheureusement, le locataire ayant été déclaré positif décédera quelques jours plus tard.
- 7 mai 2020 : fin de la distribution des denrées aux locataires. les dépanneurs du coin sont prêts à livrer les locataires en toute sécurité.
- 10 mai 2020 : activité pour la fête des mères est mise en place afin que les familles puissent venir rencontrer les locataires en toute sécurité. la température n'est malheureusement pas de notre côté, mais les familles braveront des tempêtes pour leurs proches.
- 11 mai 2020 : nous recevons du gouvernement des consignes afin de permettre aux proches aidants de venir soutenir les familles. c'est aussi un assouplissement des mesures pour les rpa qui est annoncée.
- 14 mai 2020 :
  - nous apprenons le départ comme agente de locataire madame monique gervais qui prendra officiellement sa retraite. bénévole depuis 33 ans, madame gervais est un pilier pour les locataires et l'équipe en place. il est difficile pour les locataires de ne pouvoir lui transmettre leurs bons mots. le poste sera repris temporairement par la direction générale.
  - les déménagements pourront reprendre doucement en juin 2020.
- 22 mai 2020 : rassemblement extérieur permis, maximum de 10 personnes. les locataires peuvent donc se réunir dans la cours.
- 1<sup>er</sup> juin 2020 :
  - bonne nouvelle, nous recommençons à remettre les plats aux locataires à la salle à manger. ce n'est pas encore un repas partagé mais cela permet à tous de se croiser de discuter à 2 mètres de distance.
  - le contrat avec les agents de sécurité sont maintenant terminés. l'argent fut avancé par l'organisme aux habitations. nous attendrons le remboursement du ministère qui arrivera au courant du mois de septembre 2020. pour la porte de l'amitié, l'argent sera remboursé par la shq qui fera le dernier paiement en octobre 2020.
  - une première canicule frappe le québec. les locaux communautaires sont donc mis à disposition des locataires qui n'ont pas de climatisation. les climatiseurs avaient

préalablement été installés tout en respectant les normes sanitaires. même la température se met de la partie.

- 2 juin 2020 :
  - suite aux annonces du gouvernement, les contrats des agents de sécurité sont prolongés et les paiements sont prises en charge par le ministère (à l'exception de la porte de l'amitié).
- 8 juin 2020 :
  - les salles peuvent rouvrir graduellement afin de permettre aux locataires de se réunir en toute sécurité.
- 16 juin 2020 :
  - sentiment d'épuisement, de nervosité et de fatigue se fait sentir chez les employés et les locataires. tous font des efforts pour tenir le coup malgré les contraires et difficultés rencontrées.
- 22 juin 2020 :
  - plan de déconfinement est présentée aux locataires. il n'est malheureusement toujours pas permis de se rassembler dans la salle à manger et lors d'activités. c'est un coup dure pour tous.
- 6 juillet 2020 :
  - fin officielle des agents de sécurité dans les habitations et de la tenue du registre à l'entrée.
  - les familles peuvent maintenant venir visiter les locataires
- 14 août 2020 :
  - nous annonçons aux locataires que nous commandons l'équipement nécessaires pour recevoir ceux-ci dans les salles à manger. nous mettons aussi en place une procédure qui s'inspira des autres établissements.
- 31 août 2020 :
  - les locataires peuvent maintenant organiser des petites activités dans la salle à manger
- 8 septembre 2020 :
  - ouverture des salles à manger et le début des activités communautaires
- 23 septembre 2020 :
  - fermeture temporaire des salles à manger en attendant les nouvelles consignes. le centre communautaire est de nouveau fermé en raison d'une annonce imminente de la zone rouge.
- 29 septembre 2020 :
  - début officiel de la 2<sup>e</sup> vague et Montréal est maintenant en zone rouge. L'équipe, les locataires et les membres ont l'impression de revenir à la case départ...

La suite au prochain rapport annuel...

Conseil d'administration

Nicole Carbonneau, présidente

Monique Gervais, vice-présidente

Jocelyn Vigneaux, trésorier

Jean-Gilbert Brais, secrétaire

Pauline Beaupré, administratrice

Jean-Claude Duclos, administrateur

Lisette Jérôme, administratrice

Christian Lemieux, administrateur

Solange Prud'homme, administratrice



**1<sup>ère</sup> rangée : Lisette Jérôme, Pauline Beaupré, Solange Prud'homme**

**2<sup>ème</sup> rangée : Jean Gilbert Brais, Monique Gervais, Jean-Claude Duclos, Jocelyn Vigneux**

**Absents sur la photo : Nicole Carbonneau, Christian Lemieux**

# L'ÉQUIPE D'ACHIM

<b>Directrice générale :</b>	Pamela David
<b>Responsable des logements :</b>	Monique Gervais
<b>Réceptionniste :</b>	Dolores Durbau
<b>Comptabilité :</b>	Thérèse Chiasson
<b>Responsable des services communautaires :</b>	Stéphanie Dubrulle
<b>Chargé des activités communautaires :</b>	Sébastien Gagné
<b>Travailleur de milieu :</b>	Anaëlle Berardier
<b>Travailleur de milieu (VECSP<sup>1</sup>) :</b>	Asma Bachir
<b>Travailleuse de milieu Verdun :</b>	Émilie Arbour
<b>Responsable des services alimentaires :</b>	Maxime Vincre
<b>Aide alimentaire :</b>	Marie-Claire Duplantis (Remplacement d'Anna Pele Londo)
<b>Aide alimentaire :</b>	Nancy Maltais
<b>Aide alimentaire :</b>	Lucie Messier
<b>Responsable de l'entretien et réparations :</b>	Martin Arcouette
<b>Préposé à l'entretien et aux réparations :</b>	Maxime McMillan
<b>Intervenant de milieu :</b>	Marc-André Thibault
<b>Intervenant Jeunesse &amp; Aide-aux-devoirs :</b>	Ludwig Barlet
<b>Intervenante Jeunesse :</b>	Ingrid Vicary-Décary

---

<sup>1</sup> Ville Émard Côte-Saint-Paul



# NOTRE HISTOIRE

Si ACHIM existe depuis 1989, et qu'il continue de se développer, c'est grâce à la présence de tous nos bénévoles, membres, locataires et employés.

**MERCI** aux hommes et aux femmes qui ont fait d'ACHIM cet endroit qui défend les intérêts des aînés.

## 1988

Notre histoire débute grâce à l'initiative de plusieurs professionnels du réseau de la santé souhaitant offrir un lieu de rencontre et de partage aux 50 ans et plus du quartier qui n'avaient aucun endroit où se réunir à l'époque.

## 4 avril 1989

ACHIM voit officiellement le jour... sans local. Le CLSC sur le boulevard Monk nous prête un petit bureau dans le sous-sol et le centre Monseigneur Pigeon nous accueille le mercredi pour notre première activité, le dîner d'amitié.

## Janvier 1995

Nous réalisons rapidement que le besoin des gens que nous rencontrons ne se limite pas seulement à briser l'isolement. C'est pour cette raison qu'en janvier 1995 l'habitation la Porte de l'Amitié ouvre ses portes. C'est 28 logements qui sont créés sur la rue Hamilton. Nos bureaux sont maintenant sur place, les activités se multiplient comme les sorties, les différentes fêtes, les dîners d'amitié et bien d'autres.



**2000**

Un projet innovateur est développé : la Popote maison.

**2001**

Après plusieurs démarches, ACHIM devient propriétaire de l'école de Lévis, ce qui permet de construire 32 nouveaux logements sociaux et communautaires.



**2003**

Monique Lacroix, directrice générale de l'époque, lance le projet de travailleur de milieu qui était inspiré du travailleur de rue.

**2004**

C'est l'inauguration de la salle Gérard-Loiselle.

**2006**

On construit l'Annexe, 28 logements sociaux et communautaires sont maintenant offerts.



**2006**

La certification et le plan incendie sont mis en place, après un travail énorme pour répondre aux exigences du gouvernement. La certification a duré 4 ans et elle n'a pas été reconduite à cause des nouvelles exigences.

## 2009

Un rêve se réalise : l'inauguration du *Corrid'art*, grâce à un travail qui a débuté par Monique Lacroix et mis en œuvre par Christine Gourgue. Un endroit pour exposer les créations des bénévoles et des artisans du quartier. Le corridor contribue à valoriser le potentiel des aînés du quartier et des bénévoles des *Doigts agiles*.



## 2010

Le projet des aidants et des aidés a été une précieuse collaboration avec le milieu universitaire. La phrase clé : *Le bonheur n'est pas une question de mémoire, mais d'émotions positives ressenties*. Ce projet a permis de créer des liens entre les locataires et les aidants et les aidés, ainsi qu'une sensibilisation des troubles cognitifs.

## 2012

La Popote maison avait besoin d'un agrandissement et d'un rafraîchissement. Elle a maintenant une meilleure visibilité.

## 2018

Le 21 décembre, c'est la fermeture de la Popote maison après 18 ans d'activités.

## 2019

On souligne les 30 ans d'ACHIM.

## 2020

Fusion avec l'équipe GALT

Début de la pandémie...

# MISSION ET OBJECTIFS

## MISSION

Fondées en 1989, Alternatives communautaires d'habitation et intervention de milieu (ACHIM) est un organisme à but non lucratif voué aux aînés des quartiers Ville-Émard et Côte-Saint-Paul et des quartiers avoisinants et de la grande région de Montréal.

ACHIM constitue un réseau pour les aînés autonomes de plus de 50 ans. Il gère trois habitations, un centre communautaire et un service de travail de milieu auprès des aînés.

Le tout ne pouvant constituer un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

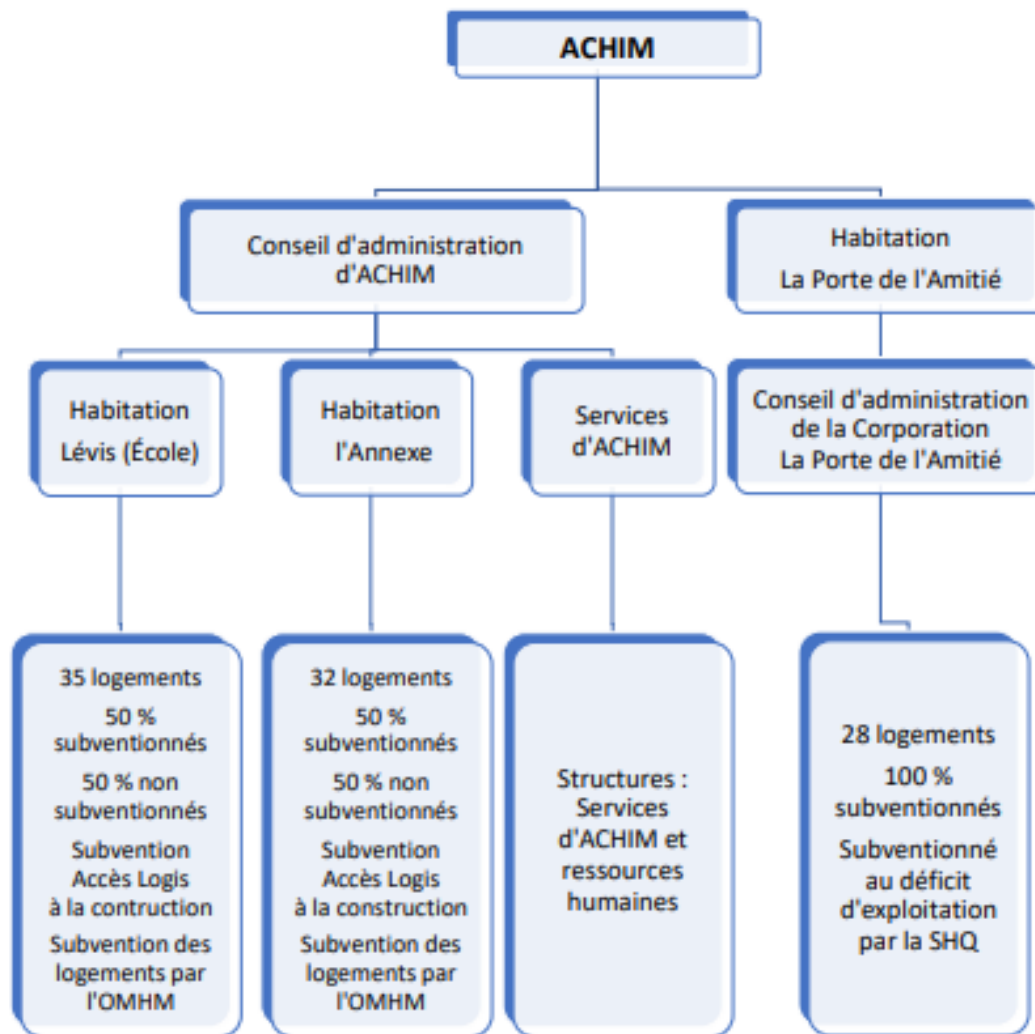
## OBJECTIFS DE L'ORGANISME

- Acquérir, construire, rénover, administrer et offrir une location d'un ou plusieurs bâtiments ayant des logements aux plus bas loyers possibles aux personnes âgées de 60 ans et plus, autonomes ou en légère perte d'autonomie.
- Acquérir, construire, rénover, administrer des locaux de type communautaire dans le but de réaliser les fins de la Corporation.
- Favoriser des activités communautaires d'entraide et de coopération, enrichir la vie communautaire entre les résidents et favoriser le maintien d'un rôle social actif, et ce, dans un objectif d'amélioration de la qualité de vie.
- Susciter la participation de la communauté à l'élaboration et à l'organisation de services de support destinés aux personnes âgées autonomes ou en perte d'autonomie.
- Percevoir et administrer des sommes d'argent provenant de subventions, de donations, de souscriptions ou autres, toujours dans le but de réaliser les fins de la Corporation.

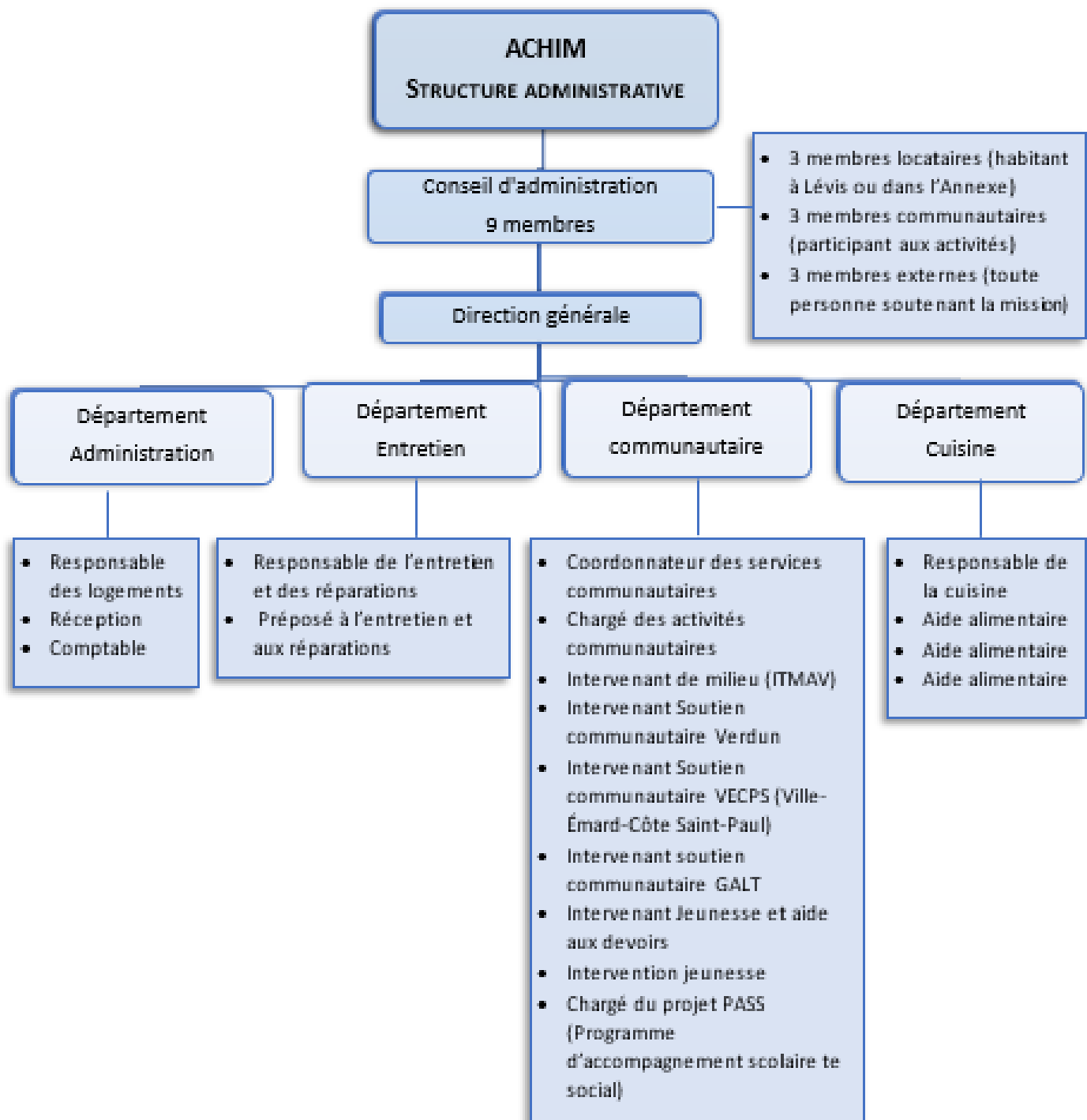
# VIE DÉMOCRATIQUE ET ASSOCIATIVE

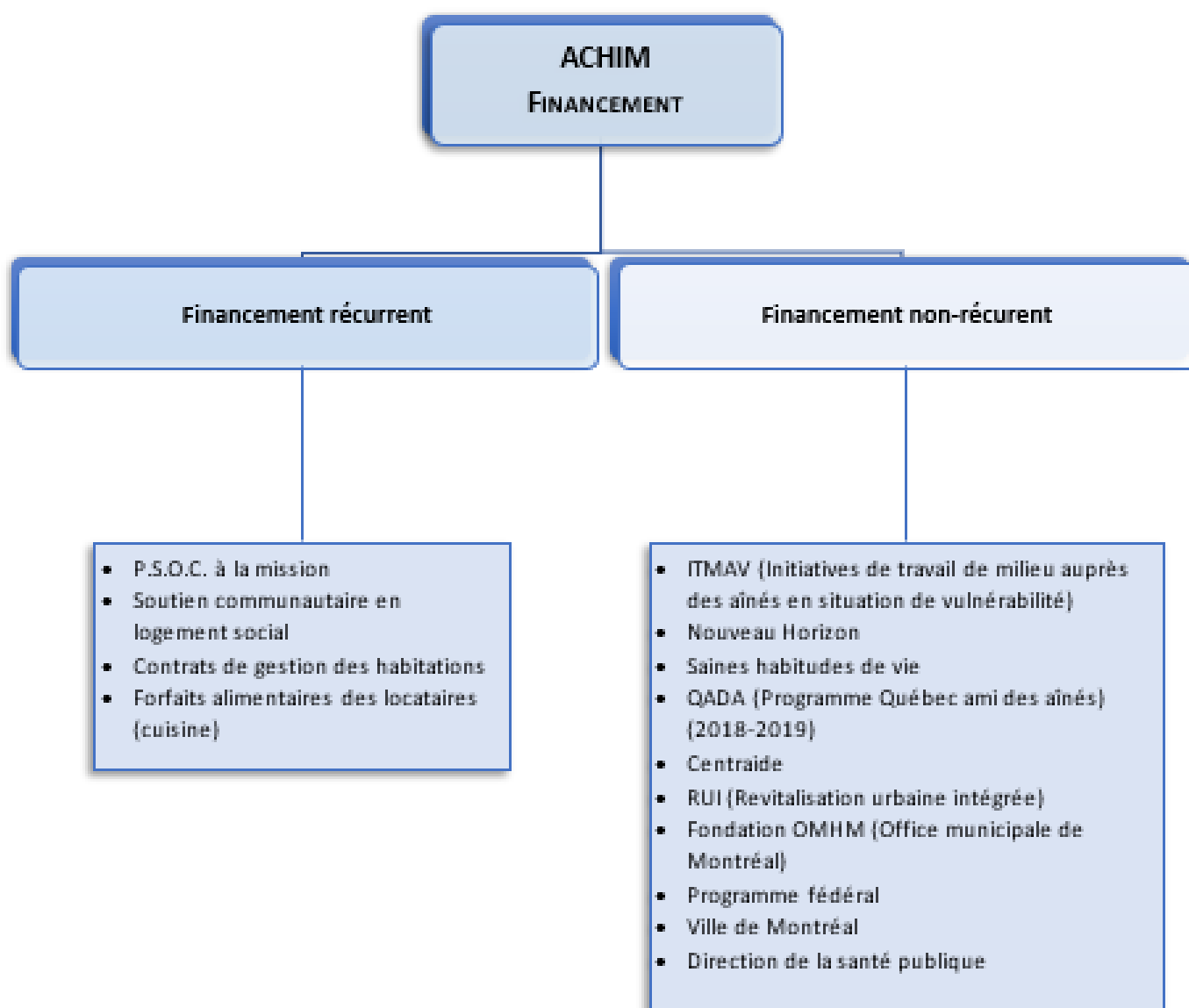
## GESTION ADMINISTRATIVE

La gestion administrative est assurée par Pamela David, directrice générale. Elle a comme principal mandat de planifier et diriger l'ensemble des activités de l'organisme en plus de voir à la bonne gestion des finances, aux atteintes des objectifs, à la gestion immobilière et aux ressources humaines.



- ACHIM compte 4 comptabilités : L'Annexe
  - La Porte de l'Amitié
  - Lévis
  - Les services communautaires et les ressources humaines
- La Porte de l'Amitié est une corporation et ACHIM en assure la gestion immobilière.





# CONSEIL D'ADMINISTRATION

## Pouvoirs et fonctions

- Élabore, propose et interprète la mission de la personne morale et il en interprète les règlements généraux.
- Élabore et propose les grandes orientations de la personne morale; il participe à l'élaboration des plans stratégiques; il approuve le plan d'action, les programmes d'activités et l'affectation des ressources des services.
- Il se dote de politiques et de pratiques de gouvernance efficaces, efficientes et transparentes, il s'assure du suivi de ses décisions et répond de ses résultats.
- Adopte les prévisions budgétaires de la personne morale et l'audit des états financiers.
- Vois à l'engagement du directeur général, détermine ses conditions de travail et ses fonctions.
- Exerce tout autre pouvoir qui, en vertu de la Loi, lui est expressément réservé.

## Rencontres du conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est réuni à 12 reprises cette année afin de faire le suivi de différents sujets touchant l'organisme et des objectifs à atteindre.

## Subventions

Au cours de la dernière année, le conseil d'administration a fait les démarches pour que nous recevions les subventions suivantes :

- Subvention à l'action bénévole (Fête des bénévoles)
- Subvention Carrière été (Service Canada)
- Subvention ITMAV (Initiative de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité)
- Subventions PSOC (Soutien aux organismes communautaires, financement de la mission)
- Subventions PSOC-SCLS (Subvention du soutien communautaire en logement social)
- Société d'Habitation du Québec (SHQ) (programme HLM privé, financement au déficit pour la Porte de l'Amitié.

Service  
Canada 



# ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

## Pouvoirs et fonctions

- Recevoir le rapport annuel des activités
- Recevoir le bilan, le rapport de l'auditeur indépendant ainsi que les états financiers annuels
- Nommer l'auditeur
- Ratifier la cotisation des membres
- Ratifier les modifications aux règlements généraux
- Élire le président de l'assemblée
- Élire les administrateurs du conseil d'administration

## Assemblée générale d'ACHIM

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 19 juin 2019. Lors de cette rencontre, 65 personnes se sont réunies.

Nous avons fait le suivi des objectifs de l'année 2018-2019, par la suite, nous avons répondu aux questions des membres et des non-membres.

Nous avons aussi présenté les états financiers ainsi que les activités de l'équipe d'ACHIM.

# PARTENARIAT ET REPRÉSENTATION

## Partenariat

ACHIM est partenaire des regroupements suivants, cela nous permet de travailler en partenariat pour défendre nos droits, pour promouvoir des causes qui nous tiennent à cœur ou pour avoir du soutien à l'occasion.

- Agence de santé et des services sociaux
- Association québécoise des Centres Communautaires pour aînés (AQCCA)
- Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)
- Concertation Ville-Émard / Côte-Saint-Paul et les organismes affiliés
- Fédération des centres d'action bénévole
- Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
- Regroupement des organismes pour personnes âgées du Sud-Ouest de Montréal (ROPASOM)
- Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM)
- Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH)
- Services Canada
- Société d'habitation du Québec (SHQ)
- Table de concertation des ressources pour aînés de Verdun et les organismes affiliés (TCRAV)

## Représentation

Différents employés de l'organisme ont représenté celui-ci en siégeant sur différents conseils d'administration, comité ou en participant aux activités lors d'évènements ponctuels.

# SUIVI DES OBJECTIFS 2019-2020

DÉPARTEMENT : ADMINISTRATION			
	OBJECTIFS	RÉSULTATS	COMMENTAIRES
<b>Direction générale</b>	Débuter les démarches pour l'ouverture d'une 4 <sup>e</sup> habitation	100 % de réalisés	Les démarches pour l'ouverture d'une nouvelle habitation sont maintenant en cour
	Revoir les méthodes de gestion	75 % de réalisés	
	Standardiser les dossiers	75 % de réalisés	
	Assurer un suivi des contrats de gestion et de service	100 % de réalisés	
<b>Logement</b>	Entamer ou non le processus de certification	0 % de réalisés	Impossible d'entamer le processus puisque le gouvernement n'est pas encore prêt
	Mettre à jour le dossier incendie	100 % de réalisés	
<b>Réception</b>	Maintenir à jour les statistiques de l'accueil	100 % de réalisés	Les statistiques ont été mis à jour tout au long de l'année, sauf au mois mars où la réception a été fermée suite à la pandémie.
	Maintenir à jour les présences et les absences aux repas	98 % de réalisés	Un nouvel outil pour la comptabilisé des présences et des absences a été créée ce qui a permis d'avoir un portrait plus juste de la situation. Malheureusement, suite aux mesures prises dans le cadre de la pandémie, nous n'avons pas pu comptabiliser les données au mois de mars 2020.
	Produire des outils de communication pour les locataires et les membres	100 % de réalisés	Nous avons publié à tous les deux mois, <i>La Voix des aînés</i> , avec la participation des locataires et des membres et mensuellement <i>L'info ACHIM</i> qui est distribué seulement aux locataires.
<b>Comptabilité</b>	Mettre à jour les dossiers comptables	100 % de réalisés	
	Créer un budget pour chaque département	50 % de réalisés	

**DÉPARTEMENT : SERVICE COMMUNAUTAIRE**

	<b>OBJECTIFS</b>	<b>RÉSULTATS</b>	<b>COMMENTAIRES</b>
<b>Activités communautaires</b>	Augmenter le membership	50 % de réalisés	Nous sommes à 304 membres comptabilisés cette année comparativement à 308 l'an passé. Cependant, un bug informatique nous a fait perdre des données, mais nous sommes persuadés que le nombre de membres réels est plus élevé.
	Offrir de nouvelles activités dans le quartier	100 % de réalisés	De septembre 2019 à mars 2020, les activités d'aînés actifs dans les habitations du quartier.
<b>Intervention de milieu Ville-Émard et ACHIM</b>	Augmenter le nombre de personnes rejointes	100 % de réalisés	Globalement, le nombre d'interventions réalisées est passé de 1356 l'année passée à 1674 cette année. La situation du COVID a fait en sorte qu'il y a eu plus d'interventions réalisées à Lévis cette année que dans les HLM. Cette différence s'explique facilement avec l'impossibilité d'aller dans les HLM au mois de mars, seulement des interventions téléphoniques pouvaient être réalisées, ce qui est moins efficace en travail de milieu.
<b>Intervention de milieu Ville-Émard Côte-Saint-Paul (ITMAV)</b>	Rejoindre plus d'aînés qui ne connaissent pas les ressources	75 % de réalisés	155 références ont été faites cette année sur 310 interventions. Il s'agit donc de la moitié des personnes rencontrées qui avaient besoin de ressources et ne les connaissaient pas.
<b>Intervention de milieu dans les HLM de Verdun</b>	Promouvoir l'autonomie des groupes et des comités de locataires dans les HLM	75 % de réalisés	L'intervenant à poste a mis de l'avant les locataires impliqués tout en restant un support pour eux. Dans certaines habitations, le désir de former une association de locataires se fait sentir.

**DÉPARTEMENT : SERVICE ALIMENTAIRE**

<b>Cuisine</b>	Stabiliser et former l'équipe de cuisine	75 % de réalisés	
----------------	--	------------------	--

	Être à l'écoute des locataires	25 % de réalisés	Malheureusement, nous avons opté cette année pour un processus avec la FOMHM et Prévention Sud-Ouest afin de rétablir les ponts avec les locataires et d'aller plus loin dans notre réflexion. Ce fut un très beau processus qui a pris temps et énergie.
--	--------------------------------	------------------	---

#### DÉPARTEMENT : ENTRETIEN ET RÉPARATION

<b>Entretien et réparation Logement</b>	Appliquer le bilan de santé Lévis et de l'Annexe	100 % de réalisés	
	Informatiser les outils de l'entretien et des réparations	25 % de réalisés	

# RÉCEPTION CHEZ ACHIM

La réceptionniste accueille et répond aux différentes demandes des locataires, des membres ou des visiteurs. De plus, elle apporte son soutien à l'équipe dans différentes tâches, dont la production de la *Voix des aînés*, *INFO-ACHIM*, le menu mensuel et différentes affiches ou communiqués. C'est aussi la réceptionniste qui s'assure de prendre les présences à la salle à dîner ainsi que les avis d'absence ou les changements de menu pour le dîner.

Le travail à la réception se divise en 5 grands volets, soit :

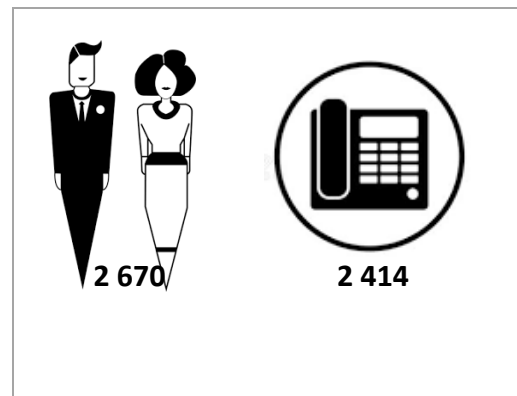
1. Les appels téléphoniques (réponses, transferts et messages) pour le personnel
2. L'information (demande de logement, activités, cours, références, prises des présences et absences pour les dîners, etc.)
3. Les inscriptions (activités, cours, épicerie, autres événements ponctuels)
4. La vente (jetons pour la laveuse, cartes de membre, billets divers, Corrid'art)
5. Les autres tâches ponctuelles (soutien à l'équipe, photocopies, remise de documents, journal, etc.)

Pour l'année 2019-2020, le portrait du travail de la réception a été comme plusieurs départements affectés par la pandémie, puisque la réception a été fermée dès la 2<sup>e</sup> semaine du mois de mars.

## Demandes faites en personne et au téléphone

Au cours de l'année, il y a eu plus de **5 084 DEMANDES** faites à la réception, soient **2 414** appels téléphoniques, dont **1 731 appels** par des **locataires**. Les autres **2 670** demandes ont été faites directement. De ce nombre **1 360** sont des locataires qui sont venus à la réception.

Cela est sans compter l'accueil des membres qui suivent les cours ou qui participent aux activités. En plus, de toutes les discussions informelles avec les locataires ou les membres.



## Types de demandes faites à la réception

### *Messages ou transferts d'appel*

Il y a eu **468 DEMANDES DE MESSAGES OU DE TRANSFERTS** d'appel pour le personnel ou les travailleurs de milieu qui ont été faites à la réception et de ce nombre **91 demandes** provenaient des **locataires**.

### *Information*

On peut obtenir de l'information à la réception sur les activités, les cours ou pour avoir des références. On peut aussi venir chercher la demande de logements et avoir du soutien pour la remplir. C'est aussi à la réception que les locataires d'ACHIM ou de la Porte de l'Amitié doivent signaler leur absence pour le dîner ou demander un changement de menu. C'est plus de **2 230 DEMANDES D'INFORMATION** qui ont été faites, dont **1 845** sont venues de la part des **locataires**.

### *Inscription*

À la réception, on peut s'inscrire aux activités, aux cours, aux activités ponctuelles, au dépannage informatique, au transport pour aller à l'épicerie au Carrefour Angrignon. Au cours de l'année 2019-2020, c'est plus de **487 INSCRIPTIONS** qui ont été faites, dont **208 par les locataires**.

Les cartes de membres, les billets pour différentes activités ou évènements ainsi que les objets du Corrid'art sont en vente à la réception. C'est aussi à la réception que les locataires d'ACHIM peuvent se procurer des jetons pour la laveuse. Sur les **739 VENTES** qui ont été faites, **68** ont été faites par les **locataires**.

### *Autres tâches connexes*

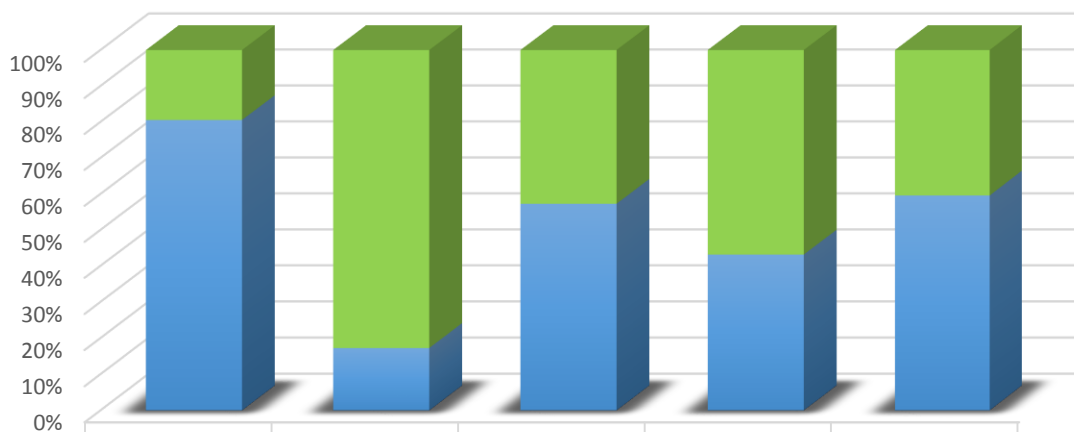
Ce volet englobe plus de **1 160 AUTRES DEMANDES**, dont **469** provenaient des locataires. Par autres tâches connexes on entend l'accueil des visiteurs, la réception des colis, les demandes de photocopies, la remise de document ou de lettres, tout ce qui concerne le journal (textes, etc.), faire des appels pour un taxi ou toutes autres demandes que la réceptionniste soit en mesure de répondre.

### *Soutien au conseil d'administration*

La réceptionniste soutient la directrice générale en préparant l'envoi des convocations pour les réunions du conseil d'administration, en contactant les administrateurs. De plus, elle soutient le conseil d'administration en prenant les notes et en rédigeant les procès-verbaux des rencontres.

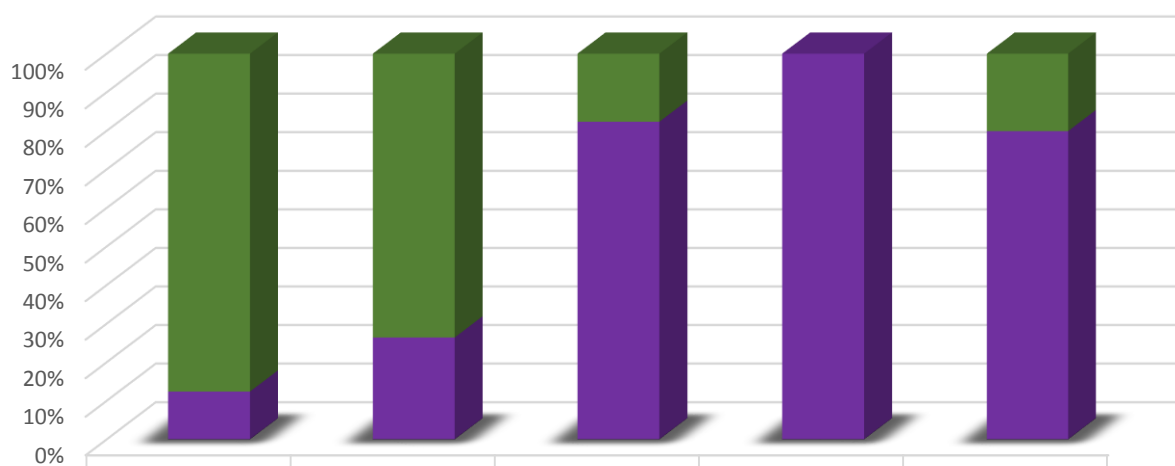
Les tableaux suivants permettent d'illustrer les renseignements fournis plus haut.

### Personnes utilisant les services de la réception



	Messages ou transferts d'appel	Information	Inscriptions	Ventes	Autres demandes
Locataires	91	1845	208	395	469
Membres ou visiteurs	377	385	279	300	691

### Catégorie de demandes



	Messages ou transferts d'appel	Information	Inscriptions	Ventes	Autres demandes
Par téléphone	410	1641	86		233
En personne	58	589	401	695	927



# GESTION IMMOBILIÈRE

Monique Gervais, responsable des logements et Pamela David, directrice générale d'ACHIM s'occupent de la gestion immobilière, c'est-à-dire la gestion des baux, les réparations, le suivi des plaintes, les politiques et les règlements d'immeuble ainsi que la gestion financière de l'habitation. ACHIM est aussi le gestionnaire ayant un contrat de service avec la corporation la Porte de l'Amitié.

## VISION D'ENSEMBLE DE L'HABITATION

ACHIM gère 3 habitations, soit la corporation La Porte de l'Amitié (28 logements) ouverte en 1996, l'habitation Lévis ouverte en 2001 et l'Annexe ouverte en 2006. L'Habitation Lévis et L'Annexe compte 67 logements, dont 10 « studios », 53 « 3 ½ » et 4 « 4 ½ », pour un total de **74 locataires**.

## COMITÉ DE SÉLECTION

Le comité de sélection est composé de trois (3) personnes, soit un membre du conseil d'administration, une bénévole et une locataire. Ensemble, ils évaluent les critères d'admissibilité de chaque demande de logement. Cette année, seize (16) dossiers ont été ouverts et 16 entrevues ont eu lieu.

## AIDE AU CRÉDIT D'IMPÔT

Pendant toute la l'année, la responsable des logements aide tous les locataires âgés de 70 ans et plus à mettre à jour leurs demandes de crédit d'impôt.

## SÉCURITÉ

Chaque logement est muni de deux (2) tirettes d'alarme reliées à une centrale. Un employé (personne-ressource) de l'organisme ACHIM répond en tout temps (24 heures / 7 jours) aux urgences transmises par le service central d'urgence téléphonique. En dehors des heures de bureau, un responsable des urgences répond aux appels à la demande de la personne-ressource.

ACHIM remercie les responsables des urgences qui répondent aux appels le soir et les fins de semaine. C'est avec dévouement et professionnalisme que ce locataire et ces employés interviennent lors des différents appels. Merci à Gladys Berrios, , Roland Gamelin, Sébastien Gagné, Pamela David, Stéphanie Dubrûle, Maxime McMillan et Martin Arcouette.

## ENTRETIENS ET RÉPARATIONS

Martin Arcouette et Maxime Mcmillan s'occupent des réparations et des travaux d'entretien des bâtiments, des espaces intérieurs et extérieurs de l'organisme ainsi que des montages des salles (activités communautaires, activités des locataires et locations de salle). Ils font aussi la supervision des contrats de service et bien plus encore.

Au cours de l'année 2019-2020, la responsable des logements a reçu 206 appels des locataires de Lévis et de l'Annexe concernant des demandes pour des réparations et l'entretien de leurs logements.

## BILAN DE SANTÉ DE L'IMMEUBLE

Ce bilan permet de déceler les réparations mineures et majeures à faire sur l'habitation sur 5 ans. Un inspecteur en bâtiment fait donc une inspection et produit ensuite un rapport qui détermine le financement des travaux à faire.

### Info-ACHIM

INFO-ACHIM est un nouvel outil de communication mensuel qui a été créé pour diffuser les informations qui concernent seulement les locataires de Lévis, de l'Annexe et de la Porte de l'Amitié. Il a été publié 5 fois cette année et il est distribué porte à porte à tous les locataires.

# SERVICES ALIMENTAIRES

L'équipe du service alimentaire dessert les habitations Lévis, l'Annexe et la Porte de l'Amitié. Ce service est offert du lundi au vendredi pour le dîner. Souhaitant être à l'écoute des locataires, ACHIM a fait appel à la FOHM et à une médiatrice de l'organisme Prévention Sud-Ouest afin de déterminer les ajustements à faire entre les locataires et le service offert. Les employés de la FOHM ont rencontré anonymement les locataires afin de recenser les bons coups et les défis rencontrés. Par la suite, la médiatrice de Prévention Sud-Ouest a organisé une rencontre avec les locataires et l'équipe d'ACHIM.

Ce fut une belle rencontre, chargée d'idées nouvelles à essayer. Nous devons appliquer les résolutions prises et reprendre les réunions avec les locataires.

Nous en profitons pour remercier tous les locataires et les employés ayant participé à ce processus.

Nous souhaitons aussi souligner le travail exceptionnel de la FOHM et de Prévention Sud-Ouest. Leurs travaux, leur professionnalisme et leur objectivité nous a permis de travailler positivement avec tous les acteurs présents.

## PRÉSENCES ET ABSENCES À LA SALLE DÎNER POUR LE REPAS DU MIDI

Pour des raisons de sécurité, les locataires doivent signaler leurs absences s'ils ne peuvent pas dîner à la salle à manger. Lorsqu'ils ne le font pas, nous devons nous assurer de l'état de santé du locataire absent en faisant une vérification. Dans un premier temps, nous téléphonons au locataire pour nous assurer que tout va bien et s'il ne répond pas deux (2) intervenants doivent se rendre sur place pour visiter le logement. En 2019-2020, c'est la première année où nous comptabilisons les vérifications des logements pour des absences non signalées.

À la suite des mesures imposées dans le cadre de la pandémie, les repas offerts à la salle à dîner ont été interrompu à partir du mois de mars.

Un service de distribution des repas aux portes de chaque logement a été mis en place pour continuer d'offrir le repas du midi aux locataires à partir de la 2<sup>e</sup> semaine du mois de mars. \*

## REMISE DE PLATS CUISINÉS

Au cours de l'année 2019-2020, avant la pandémie, il y a eu environ quarantaine de jours où le service de repas n'a pas eu lieu à la salle à manger d'ACHIM. Cela est dû, en autres, aux différents congés fériés et pour d'autres situations. Lors de ces fermetures, les repas prévus au menu sont mis sous vide et remis aux locataires dans les jours suivants. Cette année, c'est **1290 REPAS** qui ont été ainsi remis aux locataires.

L'arrivée de la pandémie et les mesures sanitaires qui ont été imposées ont fait en sorte que dès le mois de mars 2019, les repas à la salle à manger ont été annulés. Pour continuer d'offrir aux locataires le repas du midi, un service de distribution des repas aux portes de chaque logement a été mis en place pour continuer d'offrir le repas du midi aux locataires. Une initiative qui a plu aux locataires, qui ont pu ainsi continuer de recevoir le service de repas.

Bien évidemment, les statistiques ne tiennent pas compte de cette nouvelle réalité, qui a fait en sorte qu'environ plus de **1 500 DE REPAS** ont dû être mis sous-vide en mars.

Le tableau suivant trace un portrait des présences, des absences, des hospitalisations, des visites de vérification ainsi que le nombre de repas remis sous-vide.

MOIS	PRÉSENCES	ABSENCES			PC
		SIGNALÉES	HOSPITALISATIONS	VISITES	
<b>Avril</b>	1 039	527	30	2	175
<b>Mai</b>	926	331	51	1	63
<b>Juin</b>	889	403	43	4	0
<b>Juillet</b>	903	422	17	1	291
<b>Août</b>	983	366	10	3	57
<b>Septembre</b>	848	346	27	10	105
<b>Octobre</b>	620	234	27	4	134
<b>Novembre</b>	901	399	58	4	104
<b>Décembre</b>	840	431	72	8	307
<b>Janvier</b>	928	421	92	2	0
<b>Février</b>	913	387	77	1	54
<b>Mars *</b>	232	97	28	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8 883</b>	<b>4 364</b>	<b>532</b>	<b>40</b>	<b>1 290</b>

# SERVICE COMMUNAUTAIRE

## INTRODUCTION

Bonjour à tous,

Lorsque je pense aux services communautaires pour 2019-2020, ce qui me vient en tête, c'est : **Un vent de changement**. Effectivement, cette année, plusieurs changements de postes se sont vécus à l'interne ainsi que quelques départs, mais surtout beaucoup d'arrivées.

Tout d'abord, dans une continuité de service, tout au long de l'année, nous avons eu trois **intervenants de milieu** œuvrant dans le quartier auprès des personnes de 50 ans et plus afin de les soutenir dans diverses situations.

Dès avril 2020, nous ajouterons une corde à notre arc avec de nouveaux projets, faisant modifier la structure du communautaire. Effectivement, en novembre 2019, ACHIM a gagné l'appel d'offres pour reprendre les services de **l'organisme le GALT** (groupe d'action local terrain). Le GALT offre des services principalement aux familles du secteur via du travail de milieu et de l'intervention jeunesse. Il s'agit donc de nouveaux défis pour ACHIM qui accueillera trois nouveaux employés dès le 1<sup>er</sup> avril 2020. Plus de détails sur la reprise de services du GALT se trouvent plus dans le présent rapport.

Ensuite, au niveau des activités du **centre communautaire**, elles sont demeurées plutôt stables, mais la structure interne a un peu changé. Avec l'accueil de l'équipe du GALT, le poste de responsable des services communautaire a été scindé en deux : coordonnateur des services communautaire et chargé des activités communautaires. Avec ce nouveau poste, nous visons à faire rayonner davantage les services du centre.

L'équipe des services communautaires comportait donc quatre employés cette année et ce nombre doublera l'année prochaine. En prévision de ce changement, le poste de **coordonnateur des services communautaires** a été créé. Son mandat est de superviser les départements communautaires ainsi que ses employés. Ce changement nous permet donc de planifier davantage de réunions d'équipe et d'offrir également plus de soutien clinique à nos intervenants.

Ouf... Ça a bougé beaucoup, mais nous sommes très heureux de ces changements qui sont pour le mieux. Nous avons très hâte d'accueillir nos nouveaux collègues et de former une grande équipe. Je tiens à remercier tous les membres de l'équipe pour votre ouverture, votre débrouillardise ainsi que vos personnalités colorées.

*Stéphanie Dubrulle*

Coordonnatrice des services communautaires

## CENTRE COMMUNAUTAIRE

Le centre communautaire offre une multitude d'activités. Il y a les activités saisonnières avec une programmation complète de cours à chaque saison (printemps, été, automne et hiver), les activités spontanées qui surviennent une fois par session ou une fois par année et les autres activités du centre, tel que le BINGO, le base-ball poche, l'atelier des copeaux, les doigts agiles et plus encore.

Nous tenons sincèrement à remercier nos professeurs, nos bénévoles, nos membres et nos partenaires pour cette belle année.

### Des petits changements de responsable

Tel que mentionné précédemment, cette année chez ACHIM, il y a eu quelques changements au niveau de la personne responsables des services communautaires. Jusqu'en septembre 2019, Jolyane Pelletier a occupé ce poste. Suite à son départ pour de nouveau défi, Stéphanie Dubrulle a occupé ce poste jusqu'en décembre 2019. En janvier 2020, le poste de chargé des activités communautaires voit le jour et Sébastien Gagné l'occupe. Avec ce nouveau poste, nous espérons pouvoir faire rayonner encore plus les services du centre communautaire.

### Les cartes de membres (membership)

Les gens qui désirent se procurer une carte de membre pour le centre communautaire de chez ACHIM peuvent tout simplement se présenter à la réception et acheter une carte de membre 10\$. Celle-ci est valide du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars et donne droit à divers avantages. Par exemple :

- Conserver les cours, les activités et les fêtes du centre communautaire au plus bas prix possible
- Des activités gratuites
- Contribuer à faire rayonner nos services, notre mission et nos valeurs
- Ajouter votre couleur et d'avoir une influence sur l'évolution de celui-ci, entre autres lors des votes à l'assemblée générale annuelle
- Participer à rendre accessible des logements sociaux pour aînés.
- Soutenir la mission de l'organisme

Pour nous, il ne s'agit pas seulement d'un petit geste, c'est un geste qui démontre l'appartenance à l'organisme et permet de continuer d'offrir des services. Se procurer une carte de membre, c'est faire partie intégrante de chez ACHIM.

Pour l'année 2019-2020, nous avons accueilli 86 nouveaux membres, ce qui fait un total de **304 membres**. Parmi eux 65 sont des membres locataires, soit des habitations Lévis, l'Annexe ou de La Porte de l'Amitié, 126 sont des membres du centre communautaire et 111 sont des membres externes. Cependant, nous avons eu un bug informatique cette année nous faisant perdre des données. Nous savons que le nombre réel de membre est plus élevé, mais les données ne sont pas récupérables. Nous sommes désolés pour les inconvénients que cela aurait pu occasionner à nos membres.

**MERCI** à tous les membres pour leur contribution et leur participation. Nous invitons ceux qui ne le sont pas à s'informer davantage pour savoir comment le devenir et à passer chercher une carte de membre à la réception dès maintenant.

# BÉNÉVOLAT

---

« *Le bénévolat, c'est l'art de la gratuité du cœur, du geste et du temps.* » Jean Yves Mouret

---

Que serait un organisme communautaire sans précieux bénévoles ? Chez ACHIM, les bénévoles occupent une place importante dans les différents secteurs de l'organisme. Que ce soit auprès du département de la cuisine, de l'entretien ménagé, pour le centre communautaire, les doigts agiles, le comité de vie sociale et loisir et le conseil d'administration.

Jour après jour, nos bénévoles donnent de leurs précieux temps pour faire rayonner notre organisme. Nous leur devons mille mercis pour toutes les heures de bénévolats qui ont été réalisés cette année.

Pour l'année 2019- 2020, nous avons compté 21 468 heures de bénévolat donc 18 457 heures chez les *doigts agiles*. Nous avons quelques heures en moins que l'année passée parce que la pandémie de COVID-19 a commencé à affecter nos services dès le début du mois de mars.

## Fête des bénévoles

Chaque année, l'équipe d'ACHIM remercie ses bénévoles en les invitant à une soirée de reconnaissance. La fête des bénévoles, c'est spécial. Chaque fête l'est un peu à sa façon seulement, cette dernière nous donne l'occasion de nous concerter en équipe, tous secteurs confondus et d'assembler nos énergies dans l'objectif de remercier nos bénévoles tout en leur faisant vivre un moment magique. Pour cet événement c'est **80 bénévoles** qui ont répondu de par leur présence à notre invitation.

Cette année, le souper était organisé sous le thème *Les mille et une nuits*. À leur arrivée, les bénévoles étaient invités à se faire servir un cocktail aux couleurs de la soirée. Ensuite ils avaient la possibilité de se faire lire la bonne aventure aux cartes par la mystérieuse Esméralda. On leur demandait aussi de partir à la recherche de nos deux grenouilles en origami et de les échanger contre des prix. Un buffet avec plusieurs bouchées, un repas typiquement libanais et une table de desserts étaient offerts aux participants.

Durant le dessert une danseuse professionnelle de *Baladi* est venue présenter un spectacle interactif. À la fin de la soirée, ceux qui le désiraient pouvaient participer et chanter lors de notre karaoké maison. Celle-ci fut grandement appréciée de tous. **MERCI** à tous nos bénévoles.

Note : Veuillez noter que dans notre rapport de l'année précédente, ce même événement était présent. Une erreur s'est glissée dans le rapport de l'an passé. Toutes nos excuses pour cette coquille.

## Diners de l'amitié et fêtes spéciales

Depuis plus de 10 ans, les diners de l'amitié chaque mercredi dans la salle à manger de chez Achim. Les gens qui ne résident pas chez ACHIM sont les bienvenus à ses repas. Cela permet aux gens de rencontrer des nouvelles personnes et d'échanger avec de nouvelles personnes. En effet, le meilleur moyen de rapprocher les gens est souvent avec un bon dîner partagé.



Cette année encore, nous avons eu droit aux fêtes de l'Halloween, Noël, la Saint-Valentin et Pâques comme festivités annuelles. La grande salle était décorée selon le thème de la fête et un menu spécial fête était confectionné pour l'évènement. L'équipe d'ACHIM se fait toujours un grand plaisir de servir la nourriture aux tables pour les participants. De l'animation, des tirages, des mots de reconnaissances et de la danse concluent bien ses fêtes.

Les diners d'amitié ont accueilli 380 personnes durant l'année et les fêtes ont accueilli 465 personnes.

L'équipe d'ACHIM souhaite remercier tous les membres, locataires et autres d'être venus participer en si grand nombre à nos fêtes et diners de l'amitié.

## **Journal: La voix des aînés**

Le journal, *La voix des aînés*, est un outil pertinent pour rejoindre les locataires et les membres et pour diffuser de l'information. Régulièrement des locataires et des membres s'impliquent en remettant des textes pour qu'ils soient publiés dans le journal. C'est également l'occasion de faire la promotion d'activités se déroulant chez ACHIM ou de sensibiliser sur divers sujets. C'est également un outil de divertissement où on y retrouve des blagues et des jeux.

Cette année, nous avons aussi pris la décision de diminuer le nombre de publications, c'est-à-dire que le journal est maintenant publié tous les 2 mois et qu'il n'est plus distribué porte à porte à tous les locataires. Des présentoirs fabriqués par l'Atelier des copeaux ont été installés dans la salle à dîner de la Porte de l'Amitié. Le journal est aussi disponible à la réception d'ACHIM. Plus de 100 copies sont ainsi distribuées pour chaque publication. Notre boîte pour les dons volontaires nous a permis de recevoir quelques dons. De plus, nous envoyons maintenant *La voix des aînés* par courriel à quarante-six (46) membres et à deux organismes communautaires.

**MERCI** à tous les locataires et les membres qui contribuent en remettant des textes, mais surtout en le lisant à chaque publication.

## **Clinique de dépannage ordinateur et tablette**

Un atelier de dépannage informatique est gracieusement offert deux fois par mois par une bénévole. Les personnes désirant un soutien prennent rendez-vous et reçoivent un coup de main par la suite.

## **Foire des artisans**

Depuis 17 ans maintenant, ACHIM organise une foire des artisans que les gens attendent avec impatience. Elle permet de vous faire découvrir des artisans locaux et des entreprises d'ici, afin de promouvoir la créativité de tous. Nous sommes particulièrement fiers des 27 bénévoles d'ACHIM qui, investissent de leur temps dans cette fin de semaine. Nous souhaitons également souligner le travail tout au long de l'année en préparation à cette

fin de semaine du groupe *Les Doigts agiles* et de l'*Atelier des copeaux*.

Cet événement s'est transformé au cours des années et a su intéresser non pas seulement les aînés du quartier, mais également les familles. Nous avons ainsi adapté ce que nous y offrons pour répondre à la diversité de la clientèle qui nous rend visite lors de ces deux journées. Cette année, la foire des artisans a eu lieu le samedi 30 novembre et dimanche 1er décembre de 10 h à 16 h et elle a permis à 19 exposants de présenter leur travail.

Nous avons aussi eu lors de l'événement :

- Une mascotte (Olaf)
- Un kiosque emballage à cadeaux.
- Un kiosque à pop-corn et barbe à papa
- Un kiosque à maquillage
- Un sculpteur de ballons
- Un casse-croûte, où sont servis des mets du temps des fêtes.
- Un espace café à l'intérieur ainsi qu'à l'extérieur (dans la cabane en bois). Nous avons servi des cafés Bailey's, du vin chaud et du chocolat chaud.
- Un kiosque tirage où il était possible de gagner une courtepoinette faite par les *Doigts agiles*, plusieurs objets confectionnés par les artisans ou des billets pour une partie des Canadiens de Montréal

Le samedi, c'est déroulé sensiblement comme l'année dernière au terme du nombre de visiteurs présents, soit 297 visiteurs, mais le dimanche, comme d'habitude, a été moins achalandé avec ses 215 visiteurs. Faute de financement, cela fait maintenant deux ans que nous ne pouvons offrir d'animation extérieure pour les familles et cela nuit malheureusement à la participation des citoyens.

**MERCI** à tous les locataires, les membres et les visiteurs qui sont venus encourager les artisans locaux.

**Merci** également à nos artisans qui étaient présents.

Et finalement, **merci** à nos commanditaires et nos partenaires qui ont rendu cet événement possible!

## **Atelier des copeaux**

Malgré que le financement de cette activité financé par *Québec ami des aînés (QADA)* ait pris fin en mars 2019, le projet a perduré grâce au travail de notre professeur Jean-Luc et des efforts qu'ACHIM a fourni pour assurer la pérennité du projet.

Rappelons que le but des ateliers était d'offrir un milieu rassembleur aux hommes. Un milieu où ils pouvaient s'exprimer ou échanger avec leurs pairs tout en apprenant les bases de l'ébénisterie. Le projet qui a connu des débuts difficiles s'est vu rapidement grandir en popularité auprès des hommes. Les trois journées durant lesquelles se tenaient les activités atteignaient régulièrement le maximum de participants et une chimie s'est créée au sein du groupe.

C'est pour cela que nous avons eu l'idée de le mettre à l'horaire lors de la programmation d'automne du centre communautaire les ateliers comme un cours payant. Nous engagerons le responsable de l'atelier au même titre que les autres professeurs du centre communautaire. Les hommes et les femmes pourront alors défrayer les coûts des cours et aussi faire leur part en fabriquant et vendant les objets afin de financer le matériel des activités.

Cette année, c'est **2 femmes** et **10 hommes** qui sont venus aux ateliers.

### **Projet : Aînés actif de la maison**

Grâce au financement du *Programme de soutien aux actions favorisant les saines habitudes de vie*, nous avons mis sur pied un projet sportif dans les habitations pour aînés du quartier. Le but de ce projet était d'offrir des activités physiques a même les salles communautaires afin de rendre l'activité sportives accessible. Huit habitations ont été rejointes par le projet, dont plusieurs HLM et OSBL d'habitations. Rencontre avec les locataires, horaires de cours, publicités, présences des intervenants ... nous avons mis tous les efforts possibles en place pour que ce projet soit un succès.

Bien que le projet ait eu un peu de difficulté à s'implanter dans certains lieux, il a quand même connu un beau succès! Le concept était simple, un professeur venait dans la salle communautaire donner un cours gratuitement (Bouger doucement, Danse en ligne, Étirement, Yoga sur chaise) et les aînés pouvaient en profiter pour venir se dégourdir, bouger à leurs rythmes et créer des liens entre eux. Bien que dans certaines habitations, la participation fut moindre, dans celles où la participation était grande, les aînés ont vite pris goût à venir bouger chaque semaine. Étant donné que le projet a pris son essor majoritairement à la fin, suite à de petits ajustements, nous n'avons pas demandé à nouveau le financement. Cependant, pour une prochaine édition, nous avons pleins de nouvelles idées!

Merci aux professeurs, les intervenants de milieu et les participants pour ce projet.

# INTERVENTION EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE : HABITATION LÉVIS

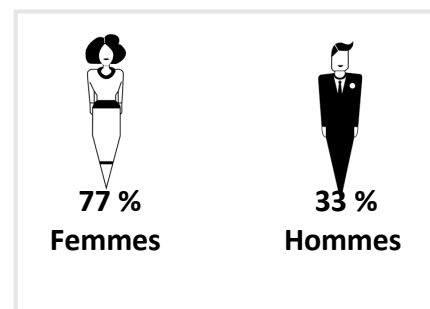
Cette année, l'intervention en soutien communautaire a été mouvementée du fait de plusieurs changements d'intervenants de milieu. Deux changements ont eu lieu, un en septembre 2019 et un en janvier 2020. Les employés qui étaient en poste ont eu une promotion expliquant leur changement de poste dans l'organisme.

Avril à août 2019 : Stéphanie Dubrulle  
Septembre à décembre 2019 : Sébastien Gagné  
Janvier à mars 2020 : Anaëlle Berardier

L'intervenant a été présent à raison d'une journée par semaine, soit régulièrement les vendredis dans les habitations de Lévis pour soutenir individuellement et collectivement les locataires.

## Interventions individuelles

Pour l'année 2019-2020, **700 INTERVENTIONS** individuelles ont été réalisées. La majorité sont des **FEMMES (77 %)** et sont âgés de **70 ANS ET PLUS (67 %)**. Ils parlent pour la **MAJORITÉ LE FRANÇAIS**.



### Types d'intervention

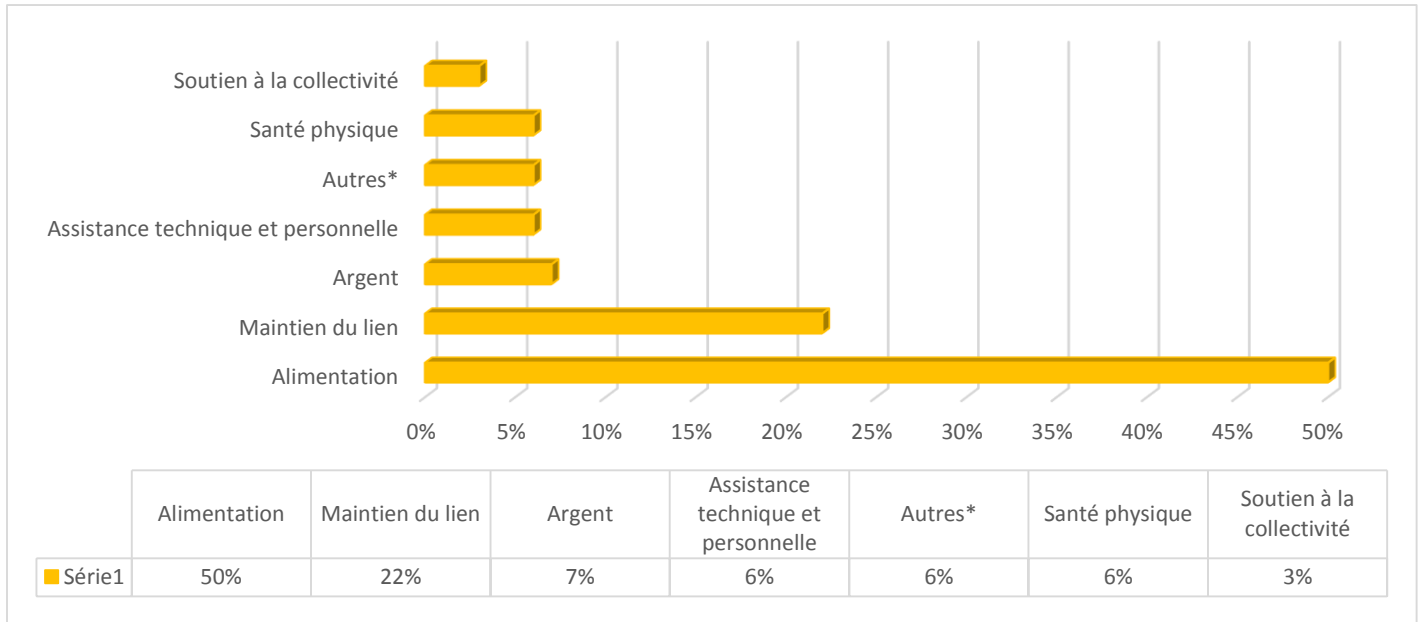
Le type d'intervention qui revient le plus souvent est **L'ALIMENTATION (50 %)**. Cela peut s'expliquer par la pandémie du covid-19 qui a débuté en mars. L'équipe a dû mettre en place la distribution des repas aux portes pour tous les jours de la semaine et l'intervenant de milieu a été mis à contribution. Cela a permis de s'assurer de la bonne santé des locataires, de leur apporter un soutien et une présence au quotidien. Plusieurs locataires ont ainsi eu du soutien régulier venant de l'intervenant de milieu. De plus, d'avril 2019 à février 2020, l'intervenant a participé aux dîners des locataires en moyenne une fois par semaine.

Le **MAINTIEN DU LIEN** est une intervention qui revient régulièrement (**22 %**). L'intervenant de milieu rencontre les locataires dans différents contextes (espaces communs, salle à manger, rencontres informelles) et prend le temps d'échanger avec eux afin de maintenir un lien de confiance, de briser l'isolement et de parfois déceler d'autres difficultés. Cette intervention est importante, car le lien de confiance est la base de l'intervention de milieu.

La santé physique, l'assistance personnelle et technique et l'argent sont des thématiques importantes car ce sont des problématiques en lien avec l'âge des aînées et qui demande parfois l'aide de l'intervenant de milieu pour de l'aide ponctuelle ou pour des références vers d'autres ressources.

En ce qui concerne l'argent, cela correspond à la clinique d'impôt qui est organisé une fois par an (en mars) et qui suscite de l'inquiétude et des questionnements de la part des locataires.

Le tableau suivant représente les différents types d'intervention.

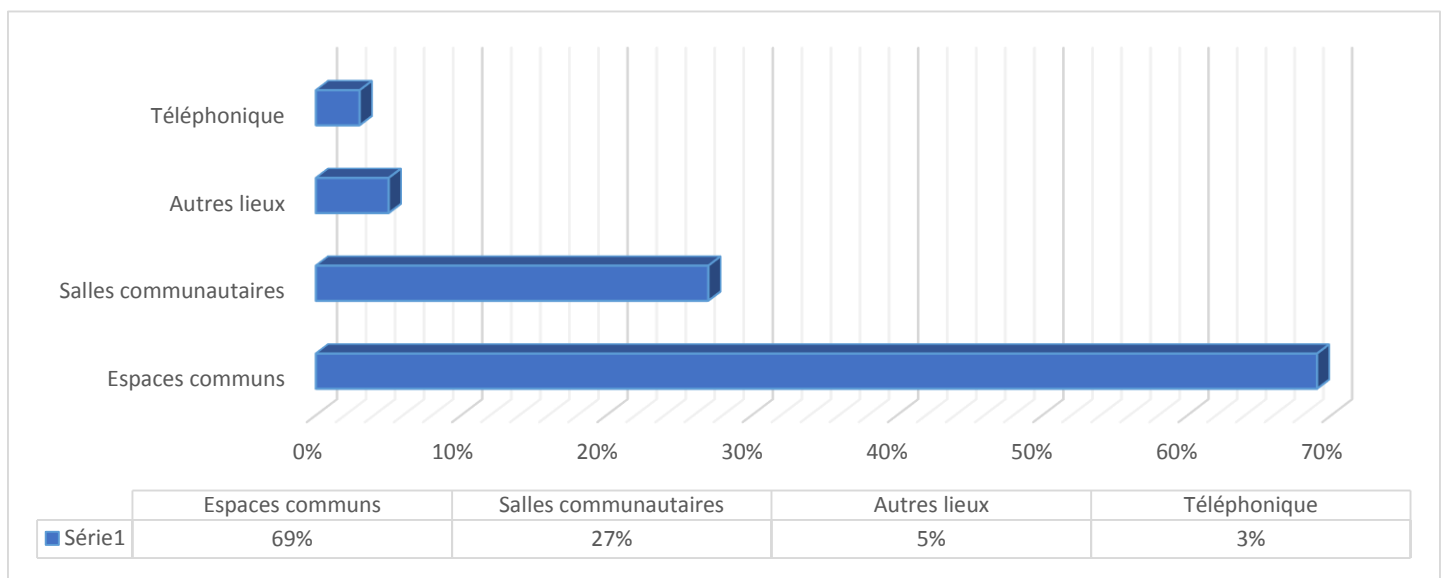


\*Autres : logement, santé psychologique, voisinage, etc.

### Lieux d'intervention

Selon le contexte et la situation de la personne, le lieu de l'intervention peut varier. Habituellement, la majorité, les interventions se font dans la salle à manger ou dans les **SALLES COMMUNAUTAIRES (27 %)**. De plus, cette année, **70 % DES INTERVENTIONS ONT ÉTÉ RÉALISÉS DANS LES ESPACES COMMUNS**.

En effet, avec la pandémie qui nous a affectés en mars, le fait d'aller livrer les repas aux portes a permis à l'intervenant de milieu de faire des interventions diverses dans le corridor et parfois par téléphone.

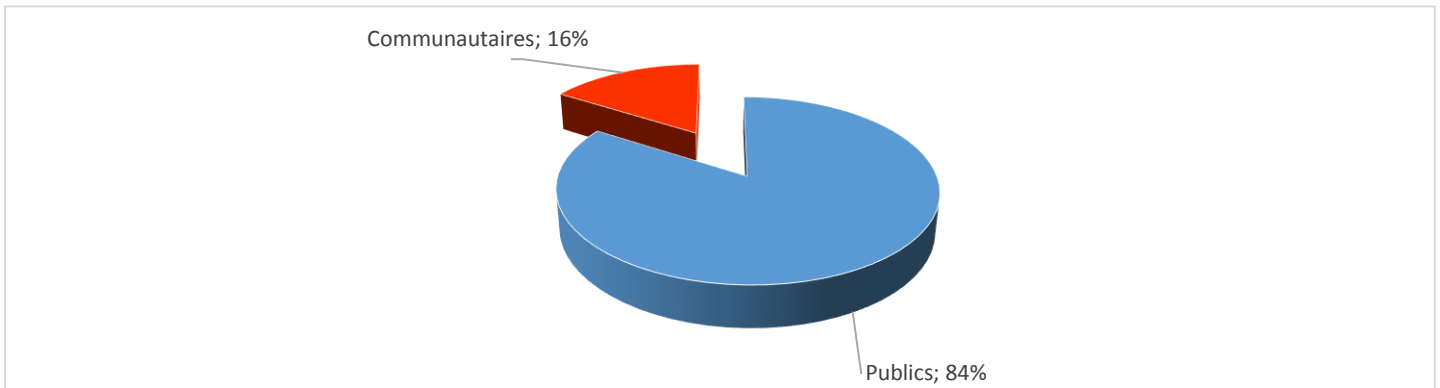


## Références

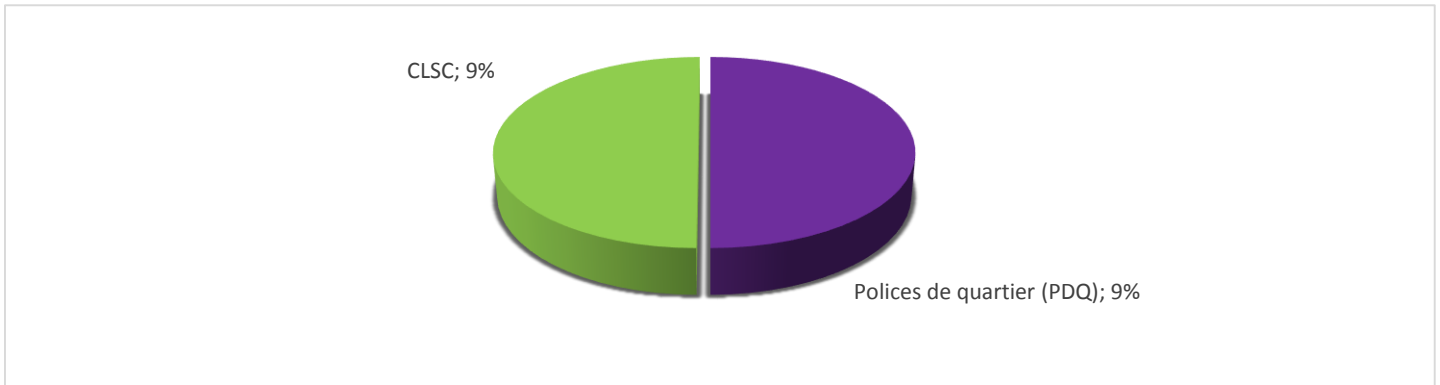
Lors de ses interventions, l'intervenant de milieu peut être amené à référer les locataires vers d'autres ressources pour un accompagnement adapté à ses besoins. Cette année l'intervenant a majoritairement référé les locataires de Lévis vers des **RESSOURCES PUBLIQUES (70 %)** particulièrement auprès du CLSC.

L'intervenant réfère aussi régulièrement à des ressources communautaires du quartier comme par exemple des ressources alimentaires.

Le tableau suivant représente les différentes références offertes.



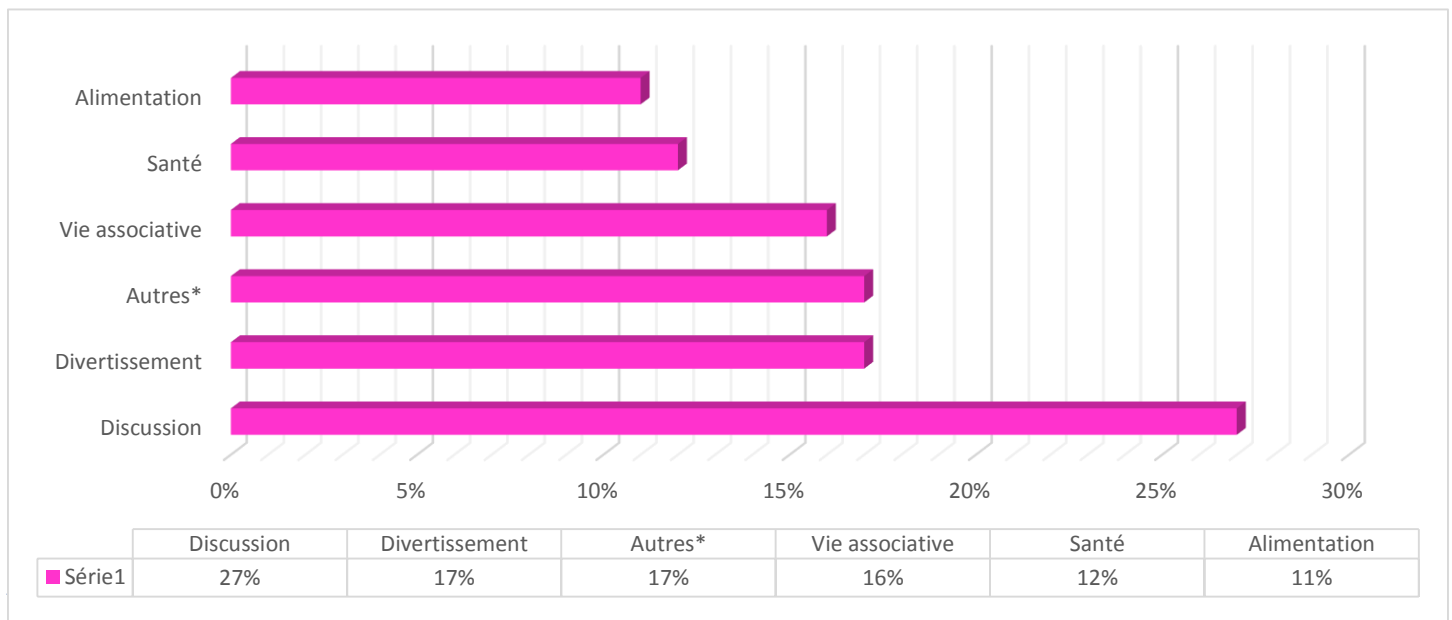
## Détails des références publiques



## Interventions de groupe

L'intervenant de milieu a fait **52 INTERVENTIONS** de groupes auprès des locataires de l'habitation Lévis, ce qui représente **580 INTERVENTIONS**. La **MOYENNE EST DE 8 PARTICIPANTS** par activité. Ce mode d'intervention est pertinent pour soutenir les personnes aidées d'une autre manière et ainsi s'adapter à chacun et analyser les besoins éventuels pour une démarche individuelle. Il s'agit pour lui d'être attentif aux messages, situations et climat qui peuvent régnaient entre locataires. L'intervenant de milieu dîne une fois par semaine à l'habitation de Lévis. Ce sont des temps conviviaux et importants afin de porter un regard professionnel nécessaire pour certaines situations lors de temps informels.

La thématique majoritaire est la **DISCUSSION (32 %)**. Cela s'explique par le fait des plusieurs changements d'intervenant de milieu. En effet, à chaque changement il est important que l'intervenant de milieu puisse se faire connaître, créer des liens et pouvoir ainsi établir une nouvelle relation de confiance. Pour cela, l'intervenant de milieu aborde plusieurs sujets variés. Le **DIVERTISSEMENT (17 %)**, **L'ALIMENTATION (15 %)** ET LE **SOUTIEN À LA VIE COLLECTIVE (15 %)** sont également des thématiques récurrentes.



### Rencontres intergénérationnelles

En octobre 2019, plusieurs élèves sont venus rencontrés les aînés de l'habitation pour échanger sur comment était l'école à leur époque et actuellement. Cela a été apprécié par les locataires. En février 2020, un partenariat a été créé avec l'école Notre-Dame-du-Perpétuel-Secours.

Le but étant de faire parvenir aux aînés volontaires des cartes d'anniversaire fabriquées par les élèves de 7/8 ans. **UNE DIZAINE DE PERSONNES** se sont portées volontaires pour recevoir ces cartes. A cause de la pandémie, les cartes n'ont pu être envoyées à temps mais seront transmises ultérieurement.

### Médiation locataires-cuisine

Durant l'automne 2019, à la suite de plusieurs revendications de la part des locataires vis-à-vis leur appréciation des repas, plusieurs rencontres ont été organisées pour y travailler. Nous avons fait affaire à notre partenaire Prévention Sud-Ouest (PSO) afin de faire de la médiation. Des sondages ont été réalisés pour avoir l'avis des résidents. À l'issue de ses rencontres, des solutions ont pu être apportées par les locataires et un contrat a été signé par les différents partis.

### *Clinique d'impôt*

En mars 2020, l'intervenant de milieu a soutenu certains locataires à préparer leurs documents pour

leurs rapports d'impôts dans le cadre de notre partenariat du Programme des bénévoles avec le service Revenu Canada. Cette année, environ **20 PERSONNES** ont pu y participer.

## **Comité de vie sociale et des loisirs**

Un comité de vie sociale et des loisirs est composé d'aînés élus lors de leur assemblée générale annuelle et leur objectif est de briser l'isolement des locataires en organisant des activités rassembleuses. Cette année le comité est composé de 6 membres.

Le comité de vie sociale et des loisirs favorise la participation et offre des activités afin de rendre la vie sociale des locataires épanouissante et en leur permettant de jouer un rôle actif dans leur milieu de vie. Pour ce faire, chaque année, les membres se mobilisent et organisent diverses activités régulières telles que le Bingo, après-midi jeux de société, OKO. Ils organisent aussi ponctuellement des fêtes spéciales comme une soirée karaoké ou encore un souper de la saint-Valentin.

L'intervenant de milieu est présente lors des rencontres entre membres du comité. Au quotidien, elle tient un rôle de soutien dans leurs différents projets. Cela peut se traduire par aider à lister tous les détails importants pour l'organisation d'une activité pour qu'ils n'oublient rien (exemple : leur rappeler de réserver la salle), d'animer les réunions si besoin, apporter un soutien ou une assistance dans leur comptes financiers.

## **Transport à l'épicerie et au Carrefour Angrignon**

Nous offrons un service d'accompagnement de transport à l'épicerie ainsi qu'au Carrefour Angrignon aux locataires. Cette année, c'est plus de 60 locataires ont bénéficié de ce service.



# INTERVENTION EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE DANS LES HLM DE VILLE-ÉMARD ET DE CÔTE-ST-PAUL

L'intervention en soutien communautaire est réalisée dans 3 habitations de Ville-Émard et de Côte-St-Paul par deux intervenants de milieu. Cette année, l'intervention en soutien communautaire a été mouvementée du fait de plusieurs changements d'intervenants de milieu.

Les employés qui étaient en poste ont eu une promotion expliquant leur changement de poste dans l'organisme.

	MONTMAGNY	ANGRIGNON	ANGERS
Printemps 2019	Sébastien Gagné	Stéphanie Dubrule	Stéphanie Dubrule
Été 2019			
Automne 2019	Anaëlle Berardier	Émilie Arbour	Sébastien Gagné
Hiver 2020			

## Habitations où ont réalisées des interventions

Les interventions ont été réalisées dans les habitations suivantes :

- Habitation Angrignon (3055, boul. des Trinitaires)

- De Montmagny (6245, rue Jogues)
- Angers (1625, rue Galt).

## Interventions individuelles

Cette année, il y a eu **974 INTERVENTIONS** individuelles dont **152 NOUVELLES PERSONNES**. Ce grand nombre de nouvelles personnes s'explique par le fait que les deux intervenants actuelles sont nouvelles depuis octobre et janvier et ont alors dû trouver des stratégies pour se faire connaître et ainsi créer du lien avec les locataires comme par exemple distribuer des dépliants ou encore organiser un café-rencontre.

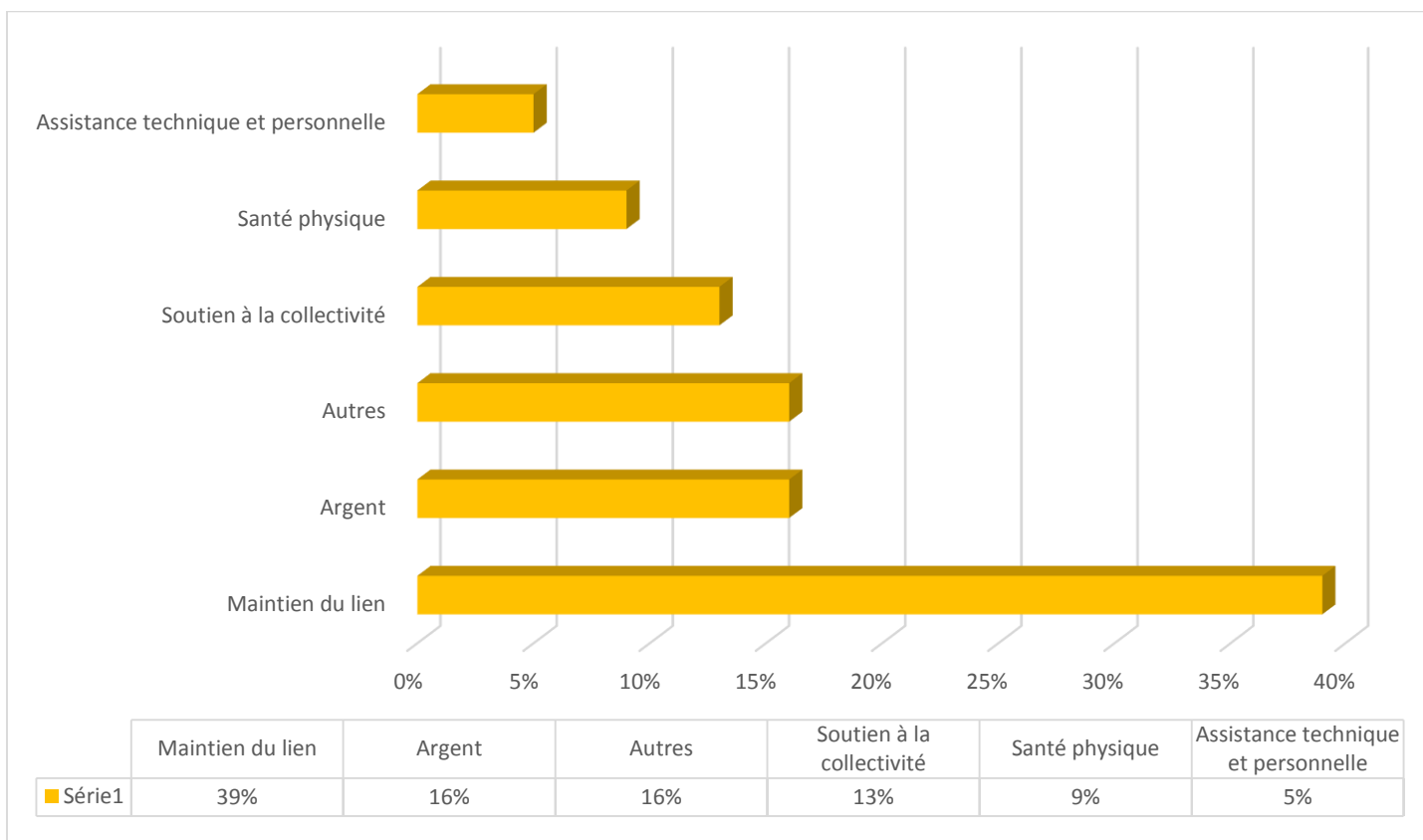
De plus, le nombre d'interventions est moins élevé que la dernière car du fait du changement d'intervenant à deux reprises, il y a eu des périodes de transitions où l'intervention se faisait par téléphone et non sur le terrain. L'intervenant de milieu rencontre pratiquement **AUTANT D'HOMMES QUE DE FEMMES** et **AUTANT DE PERSONNES DE 50 À 70 ANS QUE DE PERSONNES DE PLUS DE 70 ANS**. La majorité des personnes parlent **FRANÇAIS (94 %)** et 44 personnes rencontrées parlaient anglais.

## Types d'intervention

L'intervention qui revient le plus souvent et qui est importante est le **MAINTIEN DU LIEN (40 %)**. Ce type d'intervention est apprécié par les locataires qui y perçoivent le confort d'être écouté et d'être soutenu. Cela peut également avoir un impact sur du long terme car ils peuvent davantage se confier à l'intervenant de milieu pour des situations plus complexes. Le lien de confiance est à la base de travail de milieu.

Une autre intervention importante est **L'ARGENT (16%)**. Cela correspond majoritairement à la période des cliniques d'impôts (mars 2020) qui suscitent des interrogations et des inquiétudes de la part des locataires. Le **SOUTIEN À LA VIE COLLECTIVE (13 %)** est une intervention qui revient régulièrement.

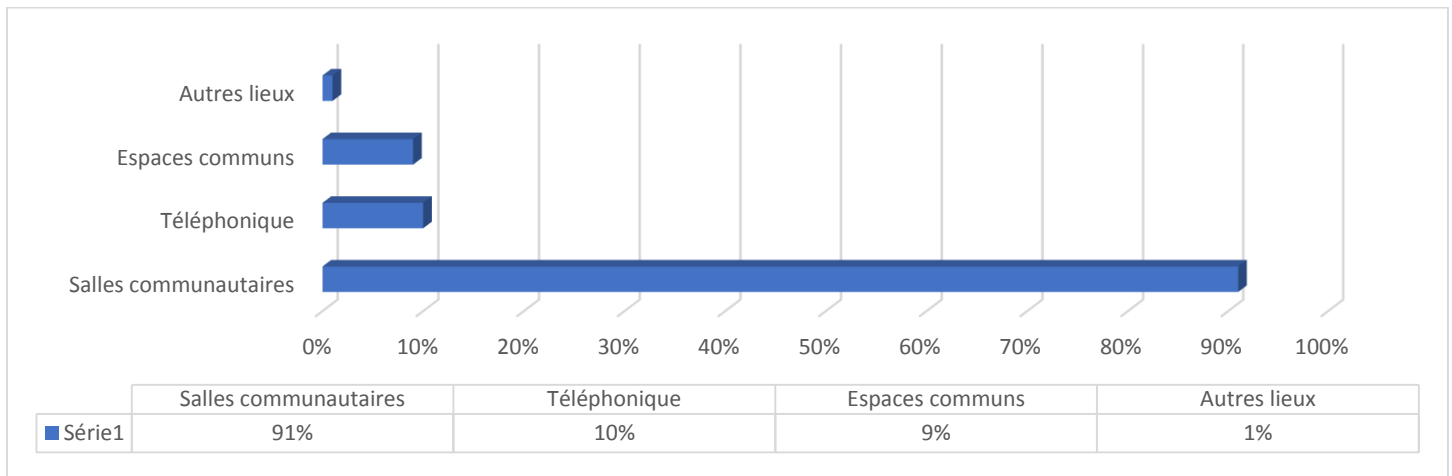
Il s'agit de soutenir individuellement, par exemple le comité de locataires, dans la réalisation de leurs tâches personnelles dans le but de faire une activité collective, encore dans le maintien de relations cordiales entre membres du comité et avec les locataires. **La santé physique (9%)** est un sujet qui est régulièrement abordés avec les locataires. Certains peuvent avoir besoin d'être écouté ou certains peuvent avoir besoin d'information ou d'être référés.



### Lieux d'intervention

L'intervenant de milieu en HLM intervient principalement dans **LA SALLE COMMUNAUTAIRE (91 %)**. Selon la situation il peut être possible qu'il intervienne dans le logement, mais ce cas reste exceptionnel et essaiera de privilégier **LES ESPACES COMMUNS (10 %) ET LE TÉLÉPHONE (10 %)** si la salle communautaire n'est pas possible.

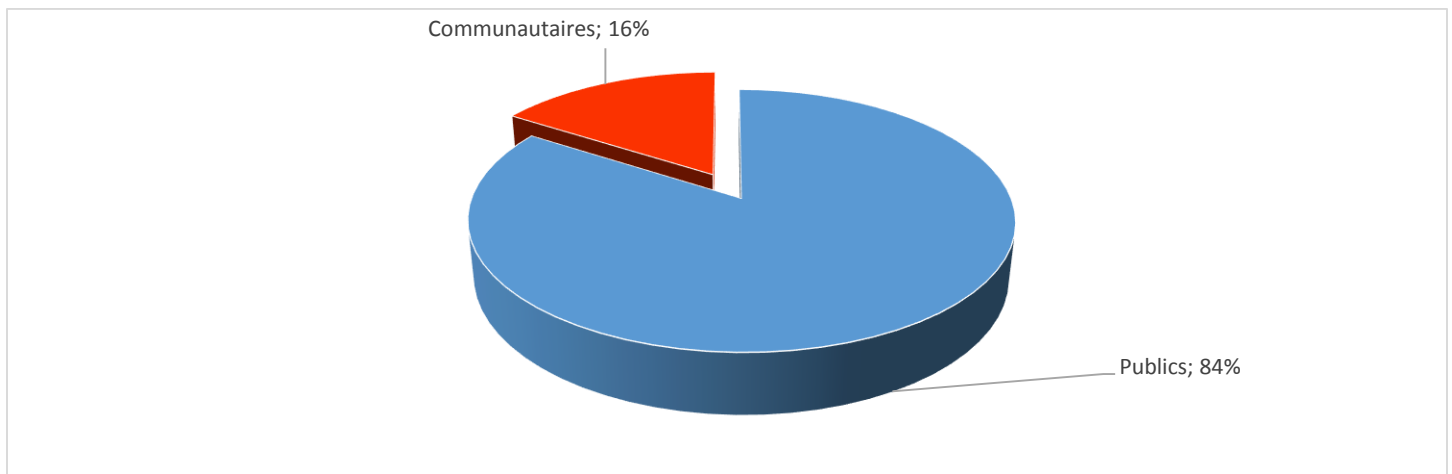
Le tableau suivant présente les différents lieux d'intervention.

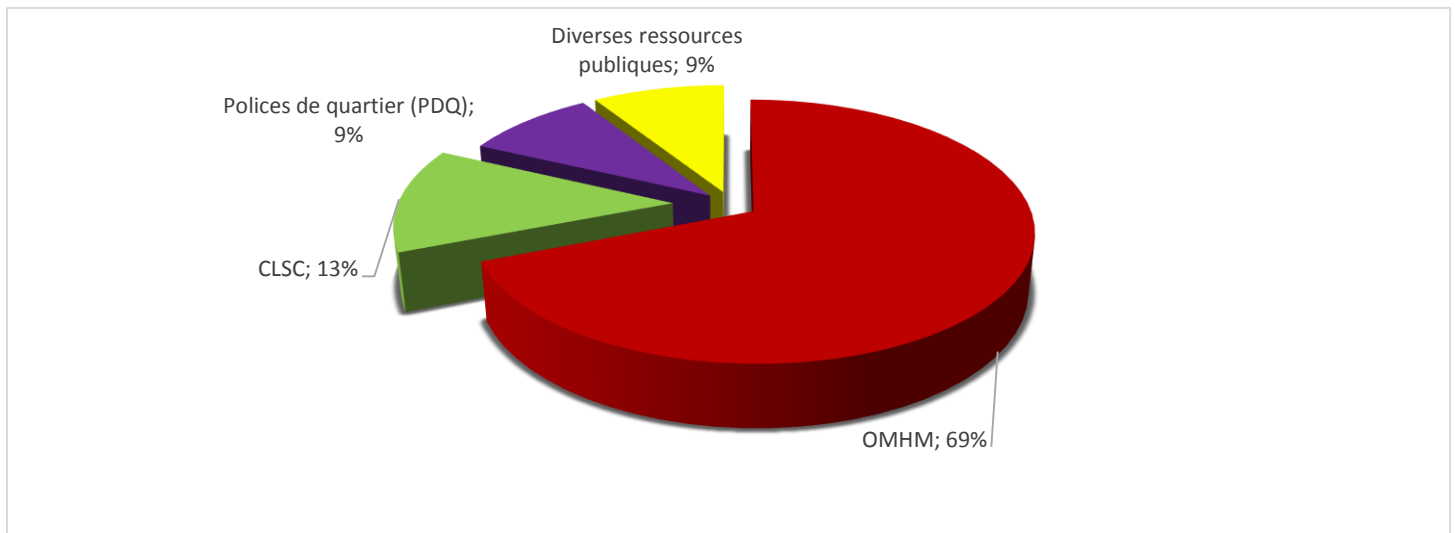


### Références

Selon les besoins des locataires, l'intervenant de milieu en HLM a comme mission de faire connaître les ressources du quartier et de référer les personnes auprès des organismes adaptés. Ces organismes peuvent être communautaires, publics ou privés.

L'intervenant de milieu réfère majoritairement vers **DES ORGANISMES PUBLICS (84 %)** notamment l'OMHM pour 70% des cas, mais cela peut être également le CLSC.





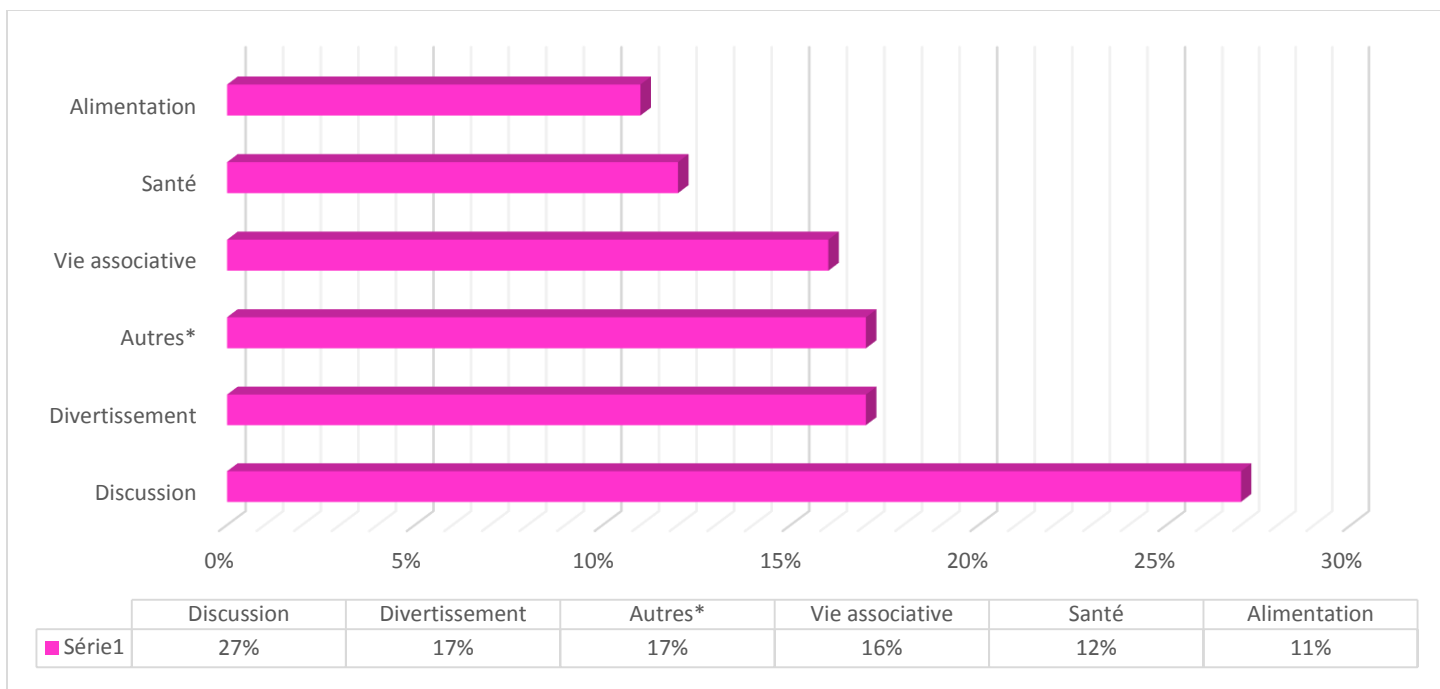
## Interventions de groupe

L'intervention de groupe est un type d'intervention tout aussi important qui permet d'intervenir autrement auprès des personnes vivant en HLM. Cette année **104 ACTIVITÉS** ont été réalisées, ce qui correspond à **532 PARTICIPANTS**. En moyenne il y a **5 PARTICIPANTS** par activité. Les interventions de groupe peuvent être formelles lorsque cela est planifié mais peut aussi être informelle. Les interventions de groupe sont souvent des **DISCUSSIONS (27 %)**. Cela permet de pouvoir créer des liens avec les locataires, échanger sur des sujets variés qui permettent de déceler d'autres problématiques, se montrer comme étant une personne ressource, y voir une opportunité de faire intervenir des partenaires extérieures sur certaines problématiques. Le **SOUTIEN À LA VIE ASSOCIATIVE ET LE DIVERTISSEMENT (17 %)** ont également une place importante dans les interventions.

Le soutien communautaire vise à soutenir les initiatives des locataires dans leur habitation et permet de créer des liens individuels pour des interventions individuelles futures.

**L'alimentation (11 %)** est un thème important qui rejoint les locataires. Par exemple, dans l'habitation Angers, des petits déjeuners hebdomadaires sont organisés pour rassembler les locataires. À Angrignon des ateliers cuisine et des repas sont organisés ou encore à l'habitation Montmagny des repas sont organisés.

De plus, dans deux des habitations des marchés mobiles ont été organisés avec la présence de l'intervenant de milieu. **LA SANTÉ (12 %)** est aussi un thème abordé pendant les interventions collectives car c'est un sujet qui concerne tous les locataires et qui peut susciter de l'inquiétude ou des questionnements collectifs.



\*Autres : transport, salubrité, sécurité, etc.

### Activités soutenues par le soutien communautaire

- Café rencontres avec les nouveaux intervenants
- Aînés actifs (activités sportives offertes par ACHIM) + rencontres de préparation
- Plusieurs repas communautaires
- Plusieurs fêtes spéciales (Ex : Noël)
- Clinique d'impôt
- Rencontres de soutien avec les différents comités de locataires ou groupe de locataires
- Rencontres de soutien avec les comités en lien avec leurs finances
- Jardinage
- Marché mobile
- Préparation de l'AGA
- Porte à porte ciblé
- Vaccination
- Participation aux activités dans le but de soutenir les locataires : Bingo par exemple
- Pratique de préparation à l'évacuation en cas d'incendie avec les pompiers et l'OMHM

### Travail en partenariat

Les intervenants sont amenés à collaborer avec différents partenaires afin de pouvoir approfondir leurs connaissances du quartier au profit des locataires.

Cette année il y a eu **302 RENCONTRES** diverses avec les organismes extérieurs.

Par exemple, les intervenants de milieu ont pu participer à des marchés mobiles organisés dans les habitations par la maison d'entraide. Aussi, l'intervenant de milieu est régulièrement en contact avec l'organisatrice communautaire de l'OMHM pour divers sujets (salubrité, sécurité, relations avec locataires, voisinage...).

# INTERVENTIONS EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE DANS LES HLM DE VERDUN

La présence récurrente de l'intervenant de milieu dans leurs habitations est indispensable pour créer et maintenir des liens avec les locataires. Au fil du temps, en termes de relation d'aide, les liens deviennent évidemment plus significatifs et efficaces pour intervenir. Au cours de l'année 2019-2020, il y a eu un changement d'intervenant, ce moment de transition illustre donc une différence dans les interventions, particulièrement celles qui portent sur le maintien du lien (donne l'opportunité d'établir un nouveau lien de confiance).

Au total, c'est **1 129 INTERVENTIONS** qui ont été faites au cours de l'année. Sébastien Gagné réalisa le travail de milieu d'avril 2019 à septembre 2019 et Émilie Arbour prit la relève d'octobre 2019 à mars 2020.

## *Habitations où ont réalisées des interventions*

Les interventions ont été réalisées dans les habitations suivantes :

- Fernande Rochon de Gronge (1 050, rue Galt)
- Marie-Laure Porcheron (5 600, boulevard LaSalle)

- Simone Léveillé (5 630, boulevard LaSalle)
- Clothilde d'Amico (4 000, Av Bannantyne)

## Interventions individuelles

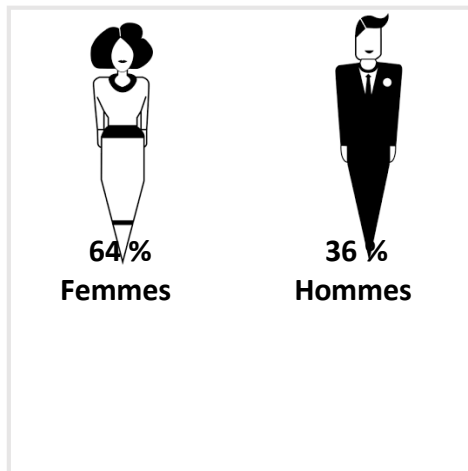
Comme nous l'avons vu ci-haut, le maintien du lien est primordial afin de créer un bon climat de confiance avec les locataires, cela explique le nombre élevé de **MAINTIENS DU LIEN EFFECTUÉS (44 %)** puisqu'il y a eu un changement d'intervenant.

Pour poursuivre, le **SOUTIEN À LA VIE COLLECTIVE (10 %)** est essentiel en intervention HLM, puisqu'il est nécessaire pour que les résidents de se sentent soutenus par leur intervenant de milieu. En outre, cela accentue le sentiment d'appartenance des locataires à leur communauté et permet de lutter contre leur isolement.

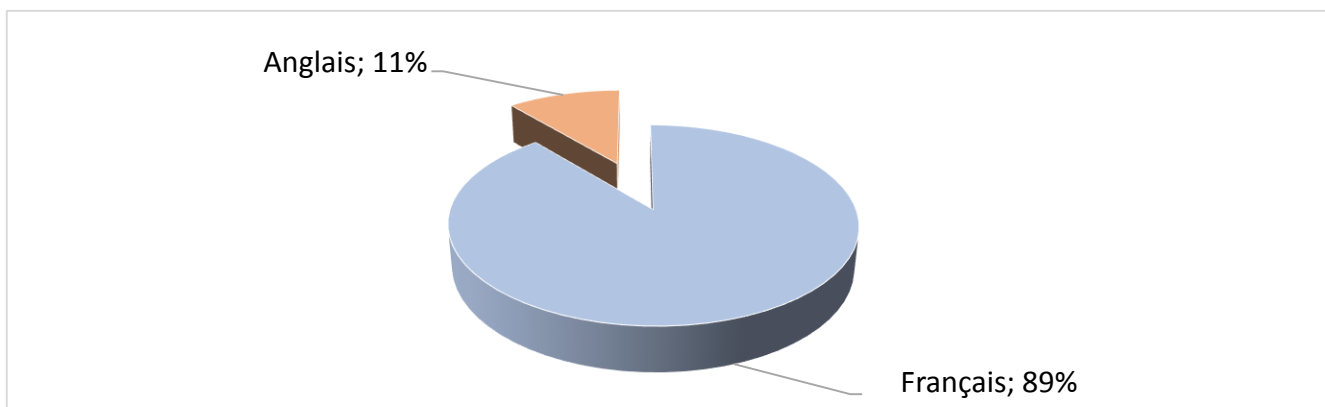
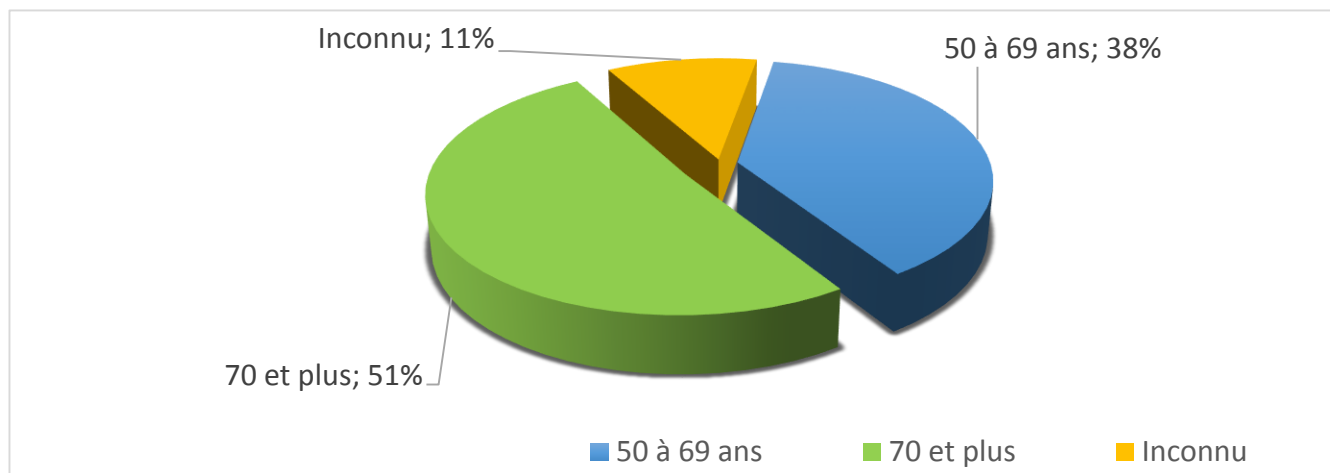
La **SANTÉ PHYSIQUE (11 %)**, LE VOISINAGE ET LES RAPPORTS AUX VOISINS (**7 %**) AINSI QUE L'ASSISTANCE TECHNIQUE ET PERSONNELLE (**7 %**) (Par exemple : de l'aide pour des démarches comme des appels ou du support à lire ou écrire) sont des thèmes d'interventions très présents dans les HLM.

La majorité des interventions sont réalisées dans **LA SALLE COMMUNAUTAIRE DES HLM (78 %)**, car la clientèle passe une grande partie de son temps à y discuter ou à réaliser des repas ou des activités diverses. Les tableaux ci-dessous témoignent de l'âge, du sexe et de la langue des locataires touchés par ces interventions.

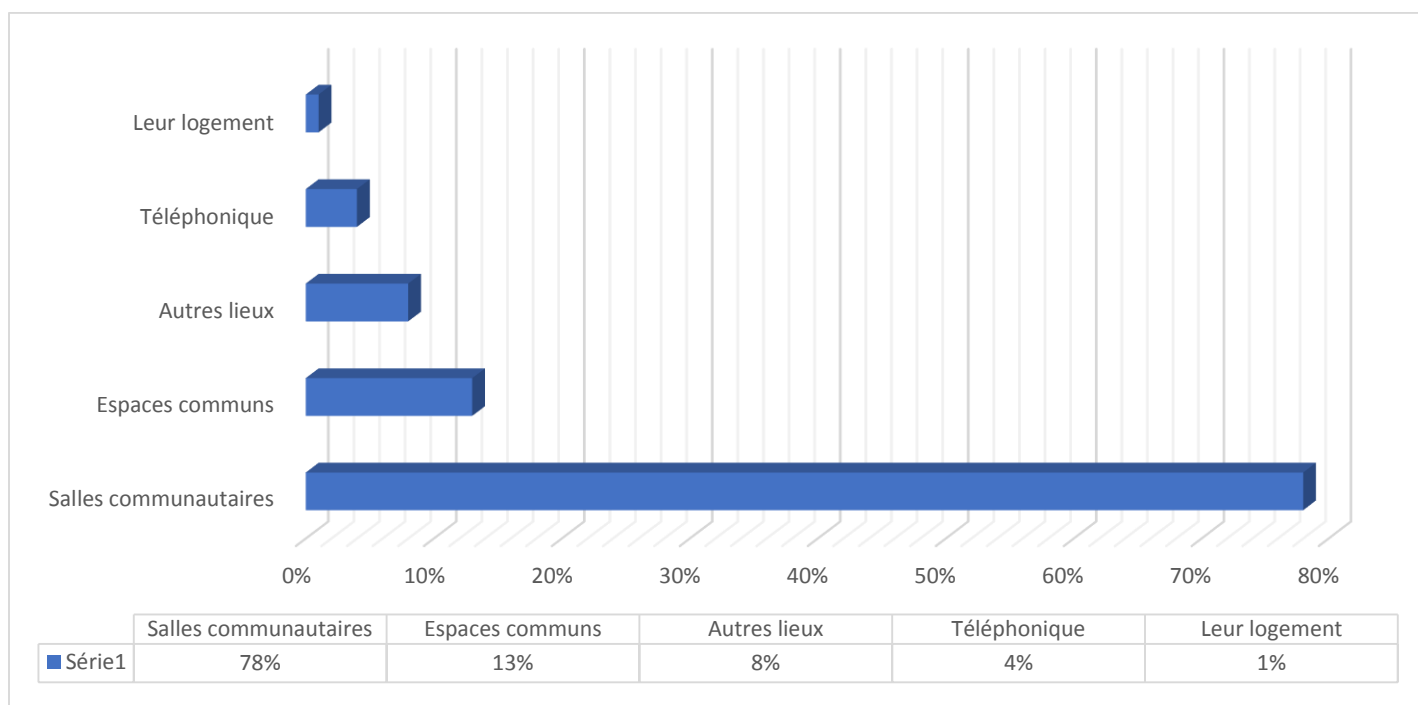
PAR SEXE



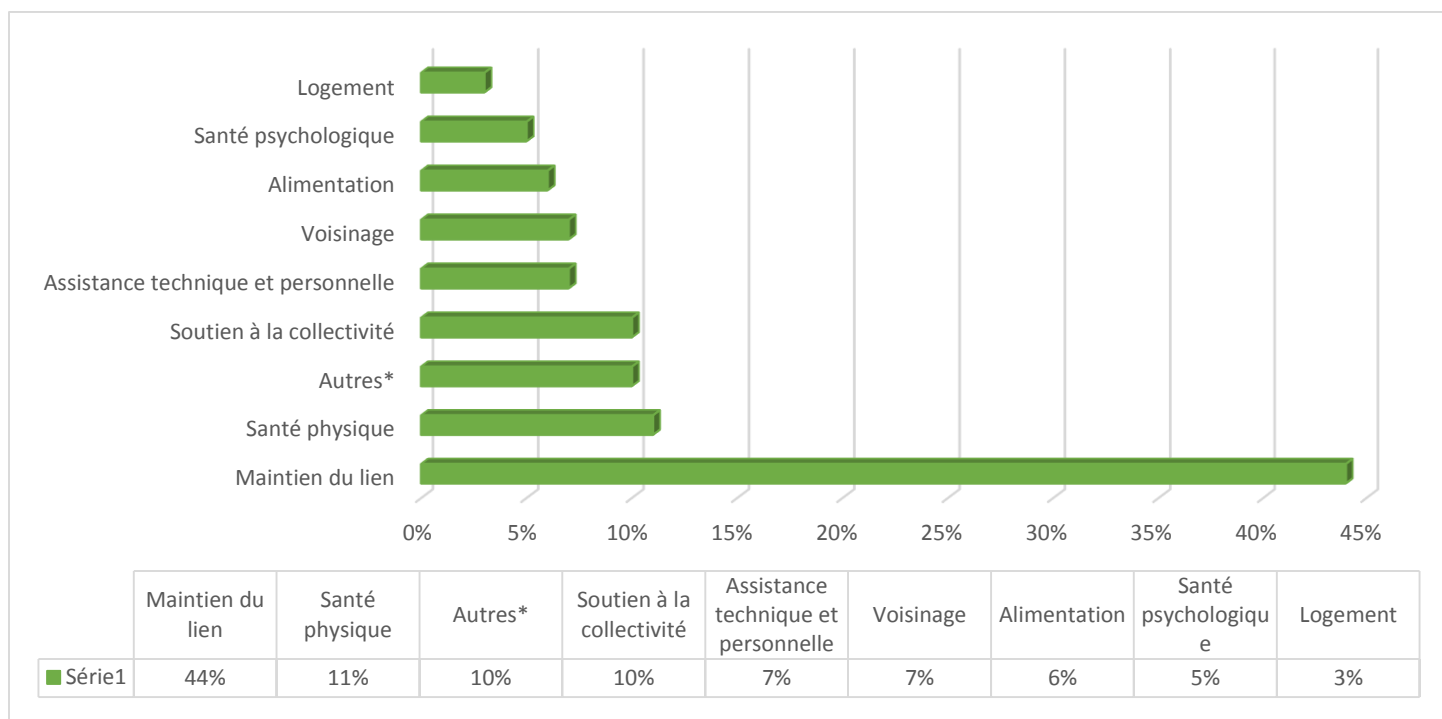
PAR ÂGE



## Lieux d'intervention



## Types d'intervention



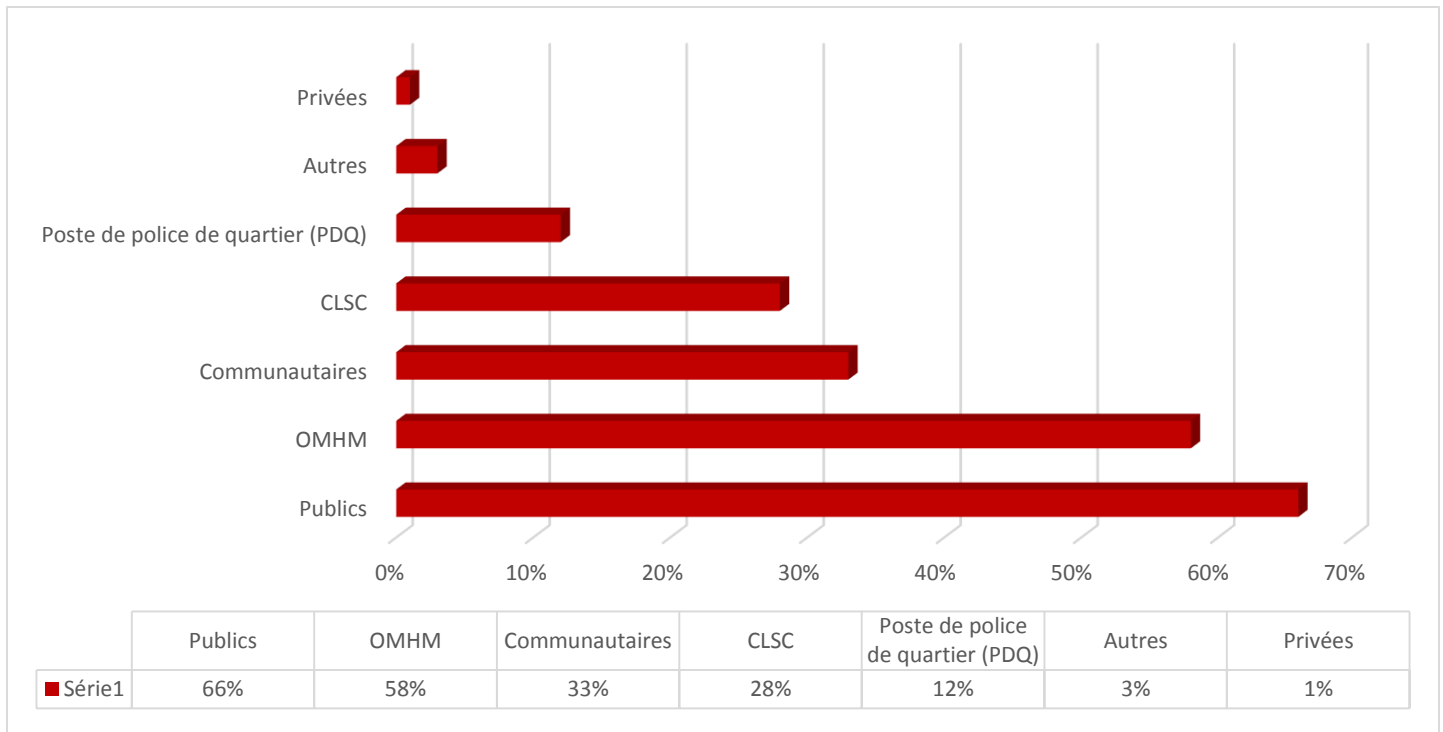
\*Autres : Logement, vermine, sécurité, argent, proche aidant, etc.



## Références

Le travailleur de milieu œuvre à référer les locataires à des ressources pouvant les aider. Particulièrement, il réfère sa clientèle au **CENTRE D'APPEL DE L'OFFICE MUNICIPALE D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMHM) (58 %)**.

Principalement, les interventions sont faites sur différents sujets, par exemple : au niveau des problématiques lié à la salubrité du logement, d'une question sur les droits et recours du locataire face à son propriétaire ou bien des réparations à effectuer dans son logement.



## Interventions de groupe

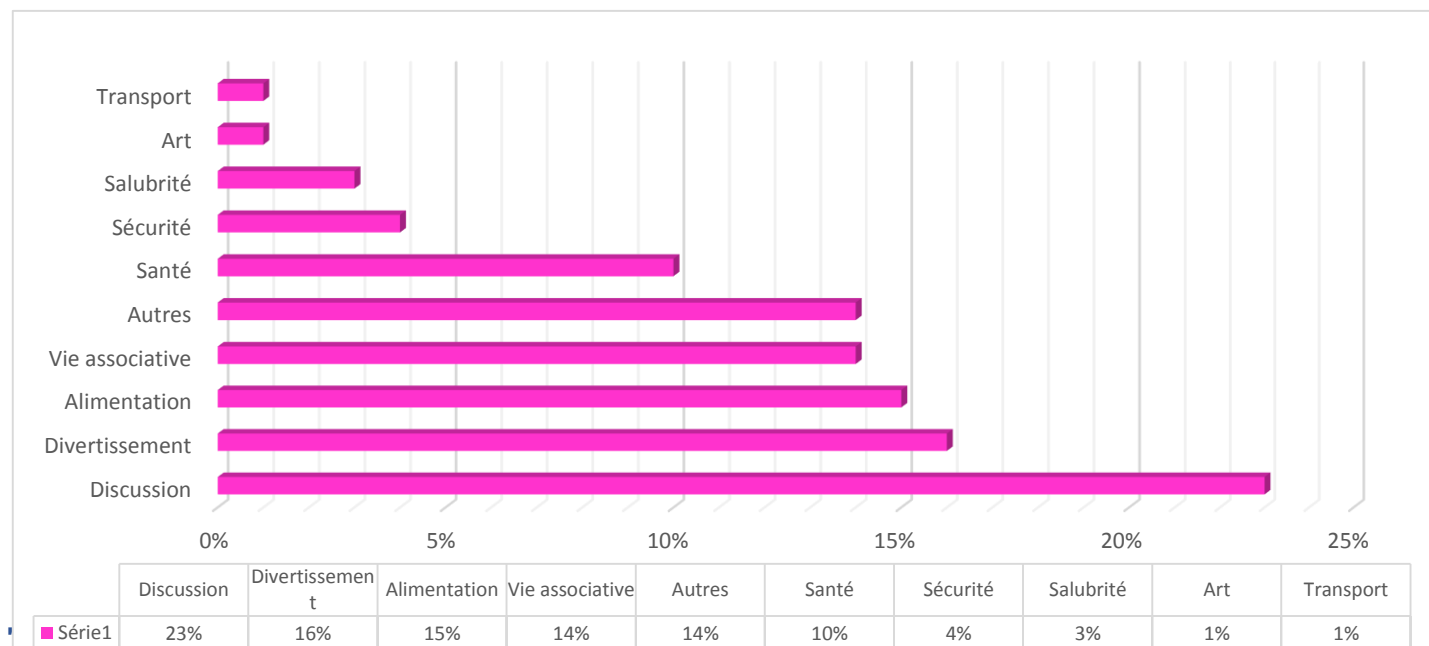
L'intervenant de milieu a également participé à de nombreux événements organisés dans les HLM de Verdun. En tout, **166 ACTIVITÉS** ont eu lieu, ce qui a permis de rejoindre **1 710 RÉSIDENTS**. Cette année, les interventions au sein des groupes étaient principalement faites lors des simples **DISCUSSIONS (23 %)** et de sujets en rapport au **DIVERTISSEMENT (16 %)**. Lors de ces événements, les locataires profitaient aussi de la présence de leurs pairs et de l'intervenant pour discuter de leur **VIE ASSOCIATIVE (14 %)** ET **D'AUTRES SUJETS (14 %)**. Lors des repas communautaires, **L'ALIMENTATION (15 %)** devient un sujet très présent en lien dans l'intervention de groupe.

Il y a une légère disparité entre le nombre d'activités réalisées et le nombre de participants de l'année précédente (288 activités pour 1482 locataires rejoints en 2018-2019). On pourrait expliquer ce phénomène par le fait que deux associations de locataires se sont dissoutes depuis ce temps et que beaucoup d'activités organisées par ceux-ci ont été remplacées par des repas communautaires occasionnels (provoquant un nombre plus élevé de personnes dans le même événement simultanément et augmentant ainsi le nombre de participants).

*Activités auxquelles l'intervenant a participé*

- Plusieurs repas et déjeuners communautaires
- Cliniques de vaccinations
- Marchés mobiles hebdomadaires de fruits et légumes à prix modiques
- Ateliers de cuisines divers
- Cours de remise en forme offerts gratuitement
- Activité de dons de livres gratuits
- Ateliers pour sonder le sentiment de sécurité des locataires dans leur quartier
- Dîners gratuits de fève au lard annuel
- Médiation de groupe

### Interventions de groupe



Nous ne sommes pas sans savoir que la collaboration avec nos nombreux partenaires est essentielle pour que le travailleur de milieu puisse bien assurer l'efficacité de son poste. Malgré quelques obstacles d'arrimage, grâce à l'amélioration de la communication et de la qualité de notre travail d'équipe par divers moyens, cette année encore, la coopération était au rendez-vous. Plusieurs **RENCONTRES AVEC L'OMHM (16 %)** ont été réalisées afin d'arrimer nos interventions dans les habitations.

Évidemment, les **ORGANISMES COMMUNAUTAIRES** de Verdun sont aussi indispensables et donc très présents dans la vie des locataires en HLM (**64 %**). Ils répondent présents rapidement aux divers besoins des locataires, autant en termes d'alimentation qu'en soutien à leurs activités. De plus, les agents sociocommunautaires du **PDQ (10 %)** sont un allié important dans les activités organisées dans les

habitations, particulièrement en lien avec la sécurité du quartier et la bienveillance des aînés.

Que ce soit des comités de suivi de situation en HLM aînés de Verdun, des réunions d'équipe, des réunions de la table de partenaires de lutte à l'insalubrité complexe dans les habitations ou des rassemblements de tables sectorielles de quartier, le temps alloué aux réunions avec les partenaires est primordial.

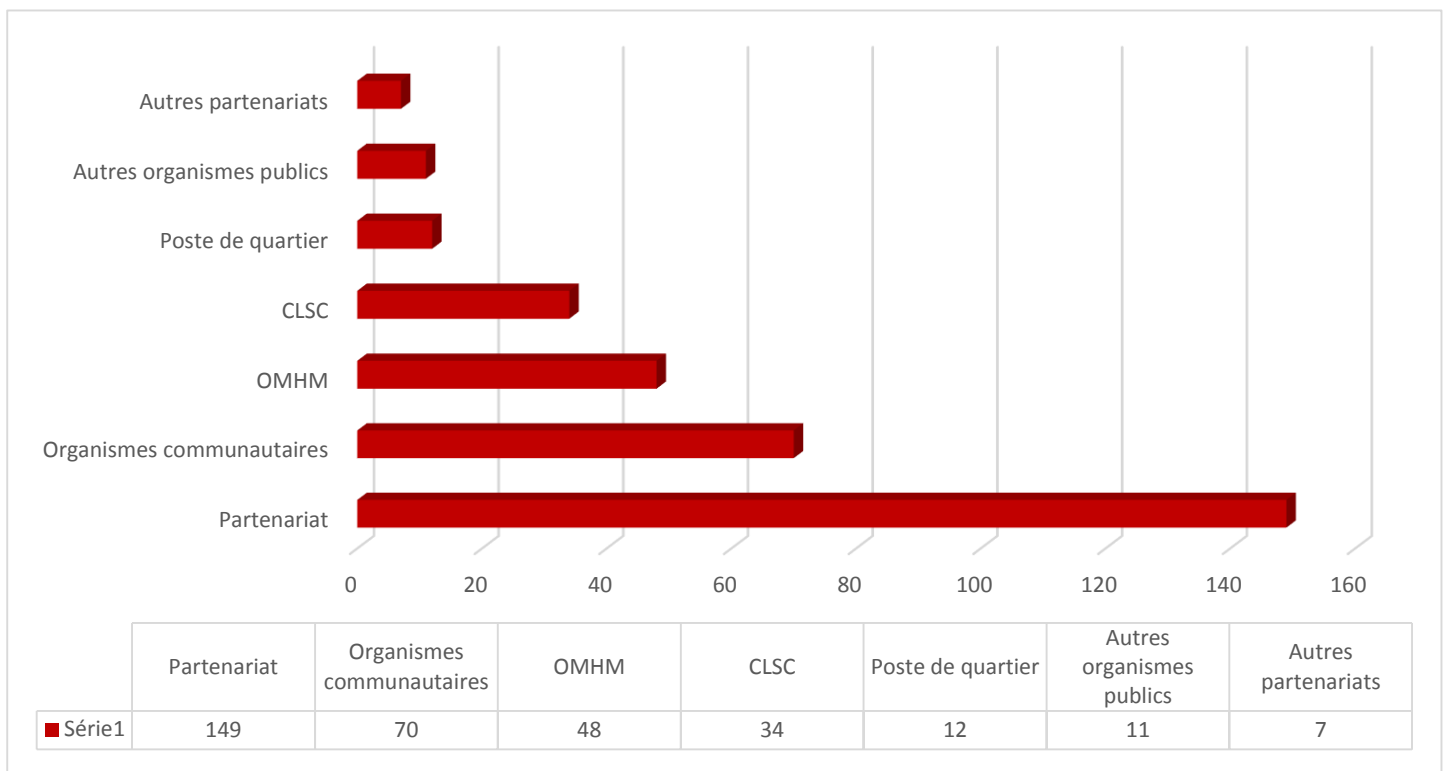
Par exemple, une participation active à la Table de concertation de ressources aînées de Verdun (TCRAV) a aidé plusieurs locataires à faire entendre leur voix en termes de salubrité et de transport collectif. De plus, cette table a permis une concertation importante au niveau des conditions de vie des aînés de Verdun par ses différents rendez-vous thématiques. Par exemple : la sécurité et le

civisme, la mobilité des aînés, les personnes aînées immigrantes, etc.

En outre, une collaboration étroite avec la préposée à la salubrité et l'organisatrice communautaire de l'OMHM s'est renforcée. Ensemble nous avons pu poursuivre le processus d'extermination. La présence du travailleur de milieu, de manière générale, a permis de réduire autant que possible les tensions provoquées par le niveau d'infestation de plusieurs logements. De plus, la collaboration

entre le travailleur de milieu, les locataires et le centre d'appel de l'OMHM ont permis de rapporter plusieurs problèmes dus au service de déneigement des trottoirs et des stationnements.

Dans un autre ordre d'idées, une collaboration exemplaire avec le SPVM et le CLSC ont été primordiales pour régler plusieurs situations liées à la sécurité, à l'intimidation entre locataires et aux problèmes de mobilité ainsi qu'à l'autonomie des aînés vivant en HLM à Verdun.



# INITIATIVES DE TRAVAIL DE MILIEU AUPRÈS DES ÂÎNÉS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (ITMAV)

## Définition du programme ITMAV

Le travail de milieu auprès des aînés vulnérables est un domaine large qui comporte plusieurs aspects. Avant de l'analyser, il est important de prendre un moment pour le définir le rôle de l'intervenant de milieu. Effectivement, ce dernier offre un soutien personnalisé aux personnes de 50 ans et plus, basé sur l'écoute, le support et le référencement vers divers ressources et services disponibles dans la communauté. L'intervenant agit pour aider les aînés ayant des problématiques diverses qui, bien souvent, sont délicates. Par conséquent, il lui est primordial de bâtir un lien de confiance avec l'aîné. Cette relation de confiance, qui passe entre autres par la garantie à l'anonymat permet aux personnes aidées de se confier sans craintes et par le fait même, d'optimiser les retombées positives.

Les résultats des interventions individuelles qui seront présentés dans ce document ont été effectués du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020, selon les 15 catégories de problématiques choisies par ITMAV.

Notre travailleur de milieu (Alain Métivier) étant en arrêt maladie depuis octobre 2018, il a été remplacé au courant de l'année par deux intervenants. La première (Josée Perron) nous a quitté au début de l'année financière pour un autre poste offrant de meilleures conditions de salariales et la seconde est toujours en poste (Asma Bashir). Il y a donc eu une période de battement entre les deux intervenants où le reste de l'équipe d'intervention a soutenu le poste ITMAV en réalisant les interventions plus pressantes. Avoir un intervenant stable est un atout indispensable pour réaliser un travail de repérage efficace. Avoir un intervenant tout au long de l'année aurait permis de rejoindre d'avantages de personnes et réaliser plus d'intervention.

## Interventions individuelles

Pour avoir un meilleur regard sur les interventions effectuées par l'intervenant, il importe de se pencher sur différentes composantes, afin de bien comprendre d'où viennent les personnes aidées, de même que les réalités qui les entourent. En tout, c'est 310 interventions individuelles qui ont été réalisées cette année.

### *Portrait des personnes rencontrées*

Au niveau du sexe des personnes rencontrées, l'intervenant de milieu a majoritairement travaillé auprès des **FEMMES (81 %)**, en rapport à **19 % AUPRÈS DES HOMMES**. Ce pourcentage pourrait être expliqué en partie parce que la majorité des hommes sont moins souvent portés à se confier et demander de l'aide que les femmes.

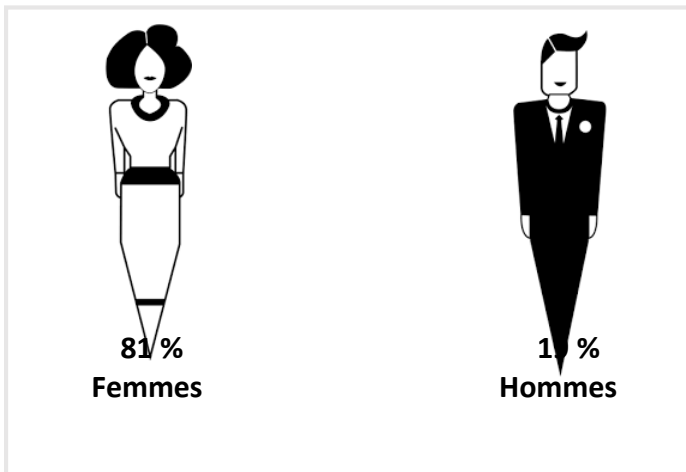
Aussi, la plupart d'entre eux vivent généralement **SEULS (56)**, alors que seulement **18 % VIVENT SOIT AVEC LEUR(S) ENFANT(S) OU PETIT(S)-ENFANT(S) OU EN COUPLE**. Ces données nous montrent l'importance d'avoir

des intervenants de milieu pour soutenir les personnes âgées, car souvent, elles se retrouvent seules à affronter diverses problématiques.

Ensuite, au niveau de la langue parlée lors les échanges entre l'intervenant et les personnes aidées, la plupart de ceux-ci ont principalement été faits en français. Effectivement, la clientèle était principalement **FRANCOPHONE (90 %)**. Seulement **8 % SONT ANGLOPHONES** et une infime partie, soit **2 % SONT ALLOPHONES**.

Ces résultats peuvent être expliqués parce que, bien que le travailleur de milieu qui est en poste depuis janvier parle le français et l'anglais, la majorité des événements et activités qui ont eu lieu se déroulent en français seulement, donc il est plus difficile de

#### PAR SEXE



#### Lieux d'intervention

Une grande partie du mandat du travailleur de milieu ITMAV est de repérer les personnes âgées dans des lieux publics. Ceci étant dit, **49 % DES PERSONNES RENCONTRÉES ONT ÉTÉ REPÉRÉES** de cette façon. Que ce soit dans la rue, dans les restaurants et cafés, dans les transports, etc.

#### Modes d'intervention

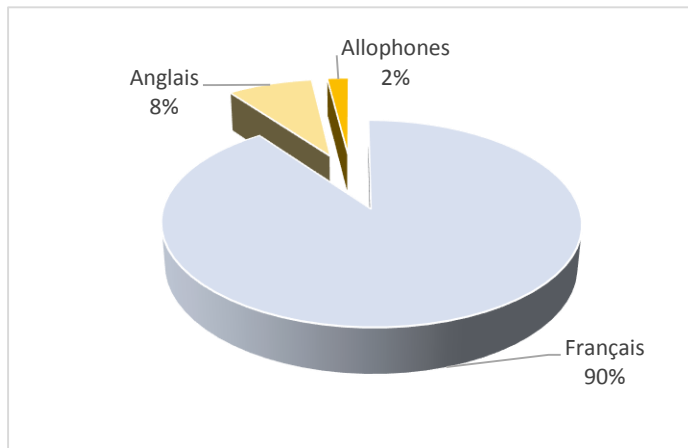
Ces rencontres ont été réalisées grâce au repérage effectué dans les lieux publics, comme les parcs, les cafés, les événements ou activités dans les habitations et bien plus encore, auprès de personnes qui ont fait la demande directement avec l'intervenant de milieu.

Premièrement, comme l'illustre le graphique ci-dessous, pour l'année 2019-2020, un total de 310 interventions ont été effectuées, dont **185 EN PERSONNE (FACE À FACE)** ET **125 AU TÉLÉPHONE**.

## Références

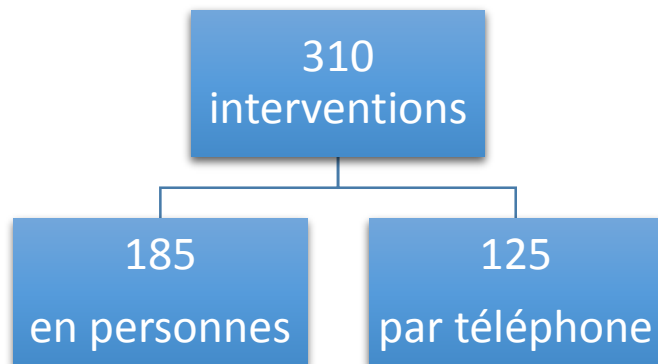
faire participer les anglophones et encore plus difficile de faire participer les allophones du quartier.

#### LANGUE PARLÉES



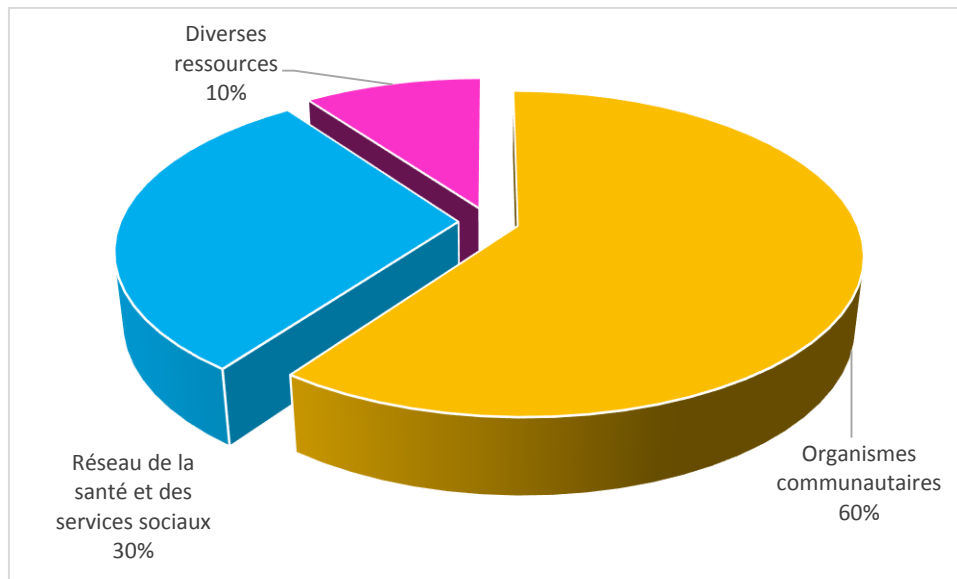
De plus, l'intervenant de milieu a aussi procédé à du repérage à travers diverses activités organisées par trois résidences pour personnes âgées : Ulrich Lanthier, Ernest Michaud et Curé Vianney-Savaria. Par la suite, l'intervenant de milieu a effectué des suivis individuels avec les personnes qui lui en exprimaient le besoin.

Ensuite, 125 interventions téléphoniques ont été effectuées auprès de personnes qui ont été référées par les différents partenaires communautaires, mais aussi, par le biais du bouche-à-oreille ou même de la promotion du service de l'intervenant de milieu.



Le rôle principal du travailleur de milieu est d'orienter les gens vers les ressources adaptées à leur(s) besoin(s). Les demandes les plus courantes sont les suivantes : la recherche de soins particuliers, la recherche d'activités dans le quartier, l'accompagnement aux rendez-vous médicaux, la recherche de transport, l'aide pour trouver un logement ou bien pour l'entretenir, un besoin d'appui afin de remplir des documents

gouvernementaux ou pour une aide alimentaire, etc. Les endroits les plus cités sont le CIUSSS, plusieurs organismes tels que : le Service Bénévole aux Aînés, Prévention Sud-Ouest, Madame prend congé, la Maison d'entraide et plusieurs autres. De même que le PDQ 15, l'OMHM, la Maisonnnette, etc. En tout, c'est 155 références qui ont été faites cette année.



## Travail en partenariat

En plus des interventions individuelles, le travailleur de milieu a participé à plusieurs tables de concertation et à plusieurs comités. Il a, entre autres, participé au comité aîné « *un pari pour nous* ». Cette initiative permet aux intervenants d'aller rencontrer les aînés en faisant du porte-à-porte en binôme et devait commencer au printemps 2020. Malheureusement, la pandémie liée au covid-19 est survenue et a retardé ce projet puisque toutes les rencontres ont été interdites. Aussi, à plusieurs reprises l'intervenant a participé à la « *Communauté d'apprentissage ITMAV* », dans le but de se faire connaître par les intervenants ITMAV de Montréal, de tisser des liens avec eux mais aussi, d'apprendre différentes stratégies mises de l'avant par chaque intervenant et ainsi, d'entrer en contact rapidement avec les aînés qui pourraient en avoir besoin. L'intervenant a assisté à plusieurs activités organisées par des comités locataires et par des ressources communautaires.

Par exemple, à la soupe populaire dans l'habitation Ulrich-Lanthier où les locataires se rassemblent à chaque mercredi pour manger ensemble et discuter, ce qui permet de briser l'isolement. Ou encore, le projet « *Aînés actifs* » qui visent à motiver les aînés dans les habitations à participer à des activités physiques.

De plus, lors des fêtes et des événements organisés au centre communautaire d'ACHIM, en plus de la participation des locataires, il y a également celle de nos membres qui sont des citoyens du quartier. L'intervenant avait pour objectif d'aider au bon déroulement des événements, mais également de faire du repérage. Cette occasion lui permet donc d'entrer en contact avec les gens présents, de se faire connaître davantage et parfois même, de créer des liens avec certains d'entre eux.

L'intervenant a également participé à plusieurs autres projets concertés, entre autres avec le regroupement des organismes pour aîné du Sud-Ouest de Montréal (ROPASOM), tel que le Rendez-Vous des Aînés

## Reprise des services du projet GALT

Tel que mentionné précédemment, en décembre 2019, ACHIM a été choisi pour reprendre les services de l'organisme le GALT. Le GALT travaille principalement auprès des familles du secteur via de l'intervention de milieu et de l'intervention jeunesse (aide aux devoirs et animation). Voici la mission de l'organisme :

*Le GALT est un organisme sans but lucratif actif dans le quartier Ville-Émard/Côte St-Paul depuis 2008. Nous avons pour mission de lutter contre l'isolement social et la pauvreté tout en prévenant certaines difficultés et problématiques avec lesquelles les familles, les enfants et les adultes que nous rejoignons doivent trop souvent conjuguer. Nos interventions favorisent le développement des compétences et des habiletés sociales selon une approche qui vise l'auto-habilitation des individus et de la collectivité.*

### Pourquoi la reprise des services?

«Comme pour tout autre organisme qui reçoit le financement de *Centraide*, le GALT avait l'obligation incontournable d'obtenir un numéro de bienfaisance. Depuis son incorporation, le GALT n'est pas parvenu à remplir cette obligation.

Après plusieurs appels à la conformité, *Centraide* en est venu à la conclusion que le GALT n'avait pas fait la démonstration qu'il avait pris toutes les mesures nécessaires et dans des délais raisonnables, pour obtenir un numéro

de bienfaisance. Néanmoins, il n'y a jamais eu de remises en question de l'intervention que fait l'organisme dans son milieu. Au contraire, cette intervention est jugée efficace, nécessaire, voire indispensable.<sup>1</sup>»

Étant donné l'expertise d'ACHIM en intervention de milieu, nous avons postulé et nous sommes très heureux de pouvoir accueillir ses nouveaux projets ainsi que nos nouveaux collègues.

## **Les projets**

### **Intervention de milieu**

L'intervenant de milieu offre du soutien individuel et collectif. Son rôle est de favoriser l'autonomie de la personne et de la collectivité. Il est aussi un pont, un facilitateur entre l'individu, les familles, la collectivité et les ressources du milieu. Il intervient aux habitations de l'Église ainsi que dans le secteur GALT.

### **Intervention jeunesse**

«La programmation vise principalement le développement d'habiletés sociales au niveau éducationnel, culturel, économique, environnemental, etc. L'ensemble de notre plan d'action souhaite favoriser la persévérance scolaire, l'adaptation sociale, la créativité, l'estime de soi, la confiance en soi et le développement d'habiletés sociales et des compétences citoyennes. De manière moins formelle, nous favorisons les liens de solidarité entre les jeunes et un meilleur climat dans l'HLM de l'Église.<sup>2</sup>»

Pour ce faire, de l'aide aux devoirs est offerte aux enfants d'âge primaire ainsi qu'une programmation d'activités pour les jeunes les vendredis et les samedis.

### **Projet salubrité : PASS**

Ce projet a pour but d'agir sur la problématique liée à l'insalubrité dans les logements du secteur privé dans un périmètre délimité, réalisant des activités d'éducation, de sensibilisation et de soutien. Pour ce faire, du porte-à-porte a été réalisé et des liens avec les différentes instances concernant la salubrité ont été créés afin de référer les citoyens aux prises avec des problèmes de salubrité aux bonnes ressources.

- 1) *Frédéric Boisrond*, APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊTS, Reprise des services du Groupe d'Actions Locales Terrain (GALT), Montréal (Québec), 2019, p.1
- 2) *GALT*, Rapport d'activités 2019-2020, p.13





ALTERNATIVES COMMUNAUTAIRES D'HABITATION  
ET D'INTERVENTION DE MILIEU

ACHIM

2381, rue de Biencourt  
Montréal (Québec) H4E 3B9

Téléphone : 514 362-7221

Fax : 514 362-7076

Site Internet : [www.achim.ca](http://www.achim.ca)

Adresse postale

5940, boulevard Monk  
Montréal (Québec) H4E 3H4