



ALTERNATIVES COMMUNAUTAIRES D'HABITATION  
ET D'INTERVENTION DE MILIEU

2018-2019

# RAPPORT ANNUEL



# TABLE DES MATIÈRES

---

Table des matières .....	2
Notre histoire .....	6
Mission et objectifs .....	9
Mission .....	9
Objectifs de l'organisme.....	9
Mot de la présidente .....	10
Mot de la directrice .....	11
Vie démocratique et associative .....	12
Gestion administrative .....	12
Structure organisationnelle.....	12
Équipe de gestion .....	12
Équipe des services communautaires .....	13
Équipe de l'entretien et des réparations.....	13
Équipe de la cuisine .....	14
Réception chez ACHIM .....	15
Demandes faites en personne et au téléphone .....	15
Types de demandes faites à la réception.....	17
Messages ou transferts d'appel .....	17
Information.....	17
Inscription.....	18
Vente .....	18
Autres demandes.....	19
Présences au conseil d'administration.....	19
Ressources humaines .....	20
Conseil d'administration.....	20
Pouvoirs et fonctions.....	20
Administrateurs d'ACHIM.....	21
Subventions .....	22

Assemblée générale annuelle .....	22
Pouvoirs et fonctions.....	22
Assemblée générale d'ACHIM .....	22
Partenariat et représentation .....	23
Partenariat.....	23
Représentation .....	23
Suivi des objectifs 2018-2019 .....	25
Gestion immobilière .....	30
Parc immobilier .....	30
Répartition des locataires par âge.....	30
Comité de sélection.....	31
Soutien au locataire : Aide pour les formulaires .....	31
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés .....	31
Bilan de santé pour les habitations Lévis et l'Annexe .....	31
Réparations et travaux d'entretien .....	32
Travaux et inspections majeurs sur les bâtiments des habitations Lévis et l'Annexe .....	32
Travaux et inspections mineurs sur les bâtiments des habitations Lévis et l'Annexe .....	32
Contrats d'entretien récurrents .....	32
Location des salles.....	33
Sécurité et appels d'urgence .....	34
Service communautaire.....	35
Activités communautaires.....	35
Activités physiques.....	35
Activités spontanées.....	35
Autres activités .....	35
Membership .....	36
Bénévolat.....	37
Fête des bénévoles.....	37
Dîners d'amitié et fêtes spéciales.....	38
Journal: La voix des aînés .....	39
INFO-ACHIM .....	39
Transport à l'épicerie et au Carrefour Angrignon .....	39
Clinique de dépannage : ordinateurs et tablettes.....	39

Foire des artisans.....	40
Atelier des copeaux.....	41
Intervention en soutien communautaire.....	42
Interventions individuelles.....	42
Types d'intervention.....	43
Lieux d'intervention.....	44
Références.....	44
Clinique d'impôt.....	44
Interventions de groupe.....	45
Comité de vie sociale et des loisirs.....	46
Intervention en soutien communautaire dans les HLM de Ville-Émard et de Côte-St-Paul.....	47
Interventions individuelles.....	47
Types d'intervention.....	48
Lieux d'intervention.....	49
Références.....	49
Interventions de groupe.....	50
Travail en partenariat.....	51
Interventions en soutien communautaire dans les HLM de Verdun.....	52
Interventions individuelles.....	52
Lieux d'intervention.....	53
Types d'intervention.....	53
Références.....	54
Interventions de groupe.....	55
Participation aux activités.....	55
Interventions de groupe.....	55
Travail en partenariat.....	56
Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV).....	57
Définition du programme ITMAV.....	57
Interventions individuelles.....	57
Types d'intervention.....	58
Lieux d'intervention.....	58
Références.....	59
Travail en partenariat.....	59

Services alimentaires.....	60
Comité alimentation.....	60
Repas servis .....	60
Popote Maison .....	61
Objectifs 2019-2020 .....	62

# NOTRE HISTOIRE

---

**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.



2008

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 se prépare à souligner les 30 ans d'ACHIM.

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.





# 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.

# MOT DE LA PRÉSIDENTE

---

Chers partenaires, membres, locataires et bénévoles,



Au nom de l'équipe d'ACHIM, des administrateurs et de tous nos bénévoles, je suis fière de vous présenter notre bilan de cette année.

Bien que nous ayons vécu une année remplie de défis avec la fermeture de la Popote maison, nous avons su faire face aux épreuves ensemble et garder le cap sur nos objectifs.

La disparition de ce service nous démontre bien que les organismes communautaires sont souvent sous-financés pour les activités qu'ils offrent à la population.

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

En terminant, je souligne tout ce beau et bon 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 vous présente ce bilan avec une grande satisfaction envers notre équipe.

Nicole Carbonneau

# MOT DE LA DIRECTRICE

---

Bonjour chers locataires, membres et partenaires,



Nous avons vécu une année riche en émotions avec le départ d'employés et la fermeture de la Popote maison. Bien que nous devions faire ce choix, il n'en demeure pas moins qu'il fut difficile pour tous. 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. ACHIM porte en elle toutes ses couleurs grâce à vous.

Je souhaite maintenant qu'ACHIM puisse vivre de nouvelles expériences enrichissantes et pleines de surprises.

Avançons ensemble vers la 30<sup>ème</sup> année d'ACHIM. Déjà 30 ans d'existence, de militantisme et de beaux projets !

Je suis heureuse de faire partie de cette grande famille et je souhaite qu'elle s'agrandisse encore.

Bonne lecture et à bientôt!



Pamela David

# VIE DÉMOCRATIQUE ET ASSOCIATIVE

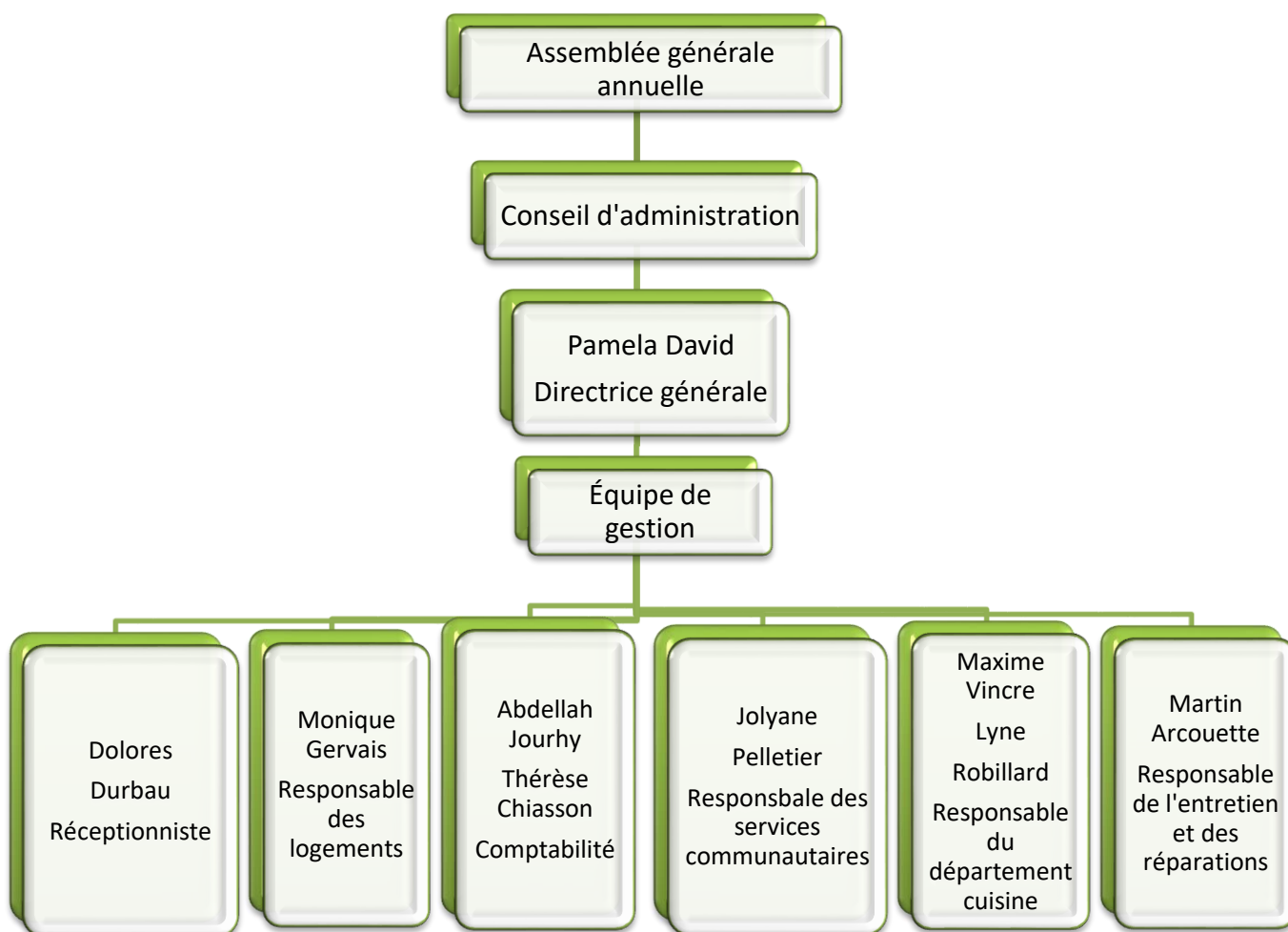
---

## GESTION ADMINISTRATIVE

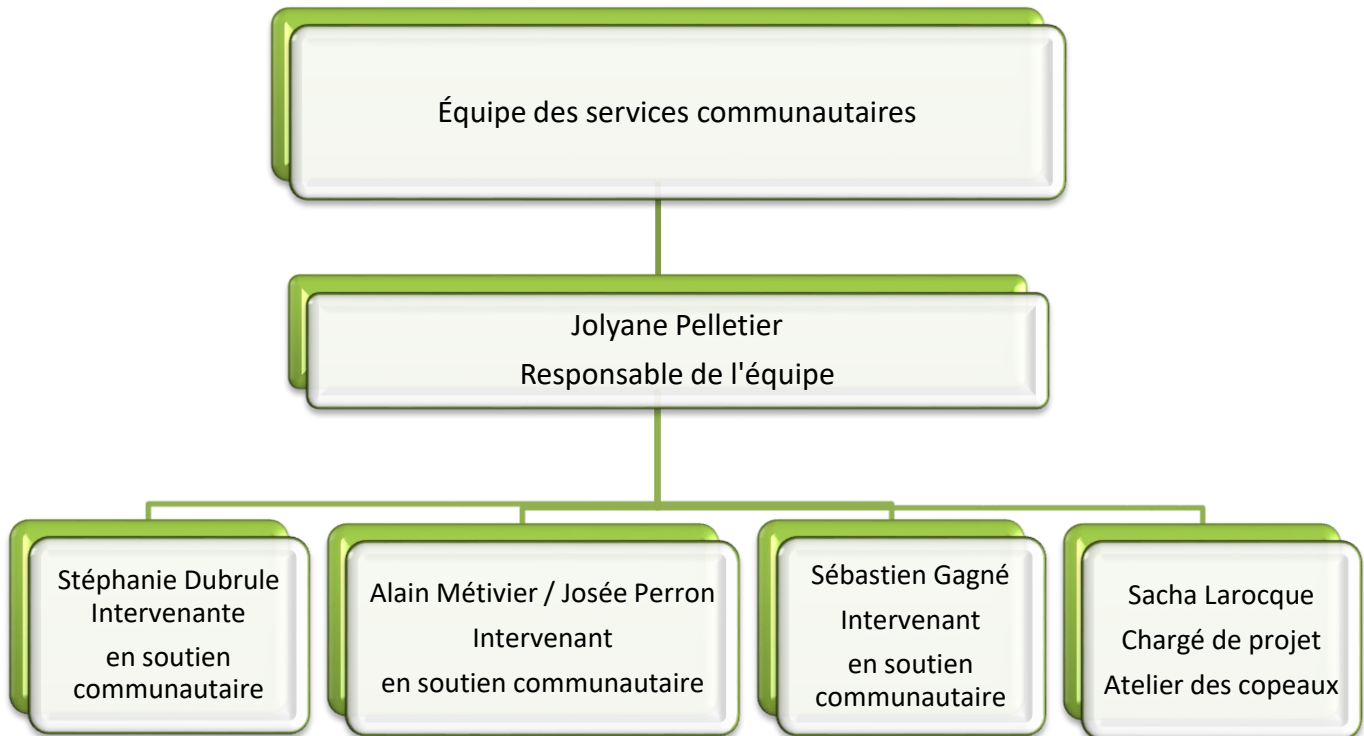
La gestion administrative est assurée par Pamela David, directrice générale. Elle a comme principal mandat de planifier et diriger l'ensemble des activités de l'organisme en plus de voir à la bonne gestion des finances, aux atteintes des objectifs, à la gestion immobilière et aux ressources humaines.

## Structure organisationnelle

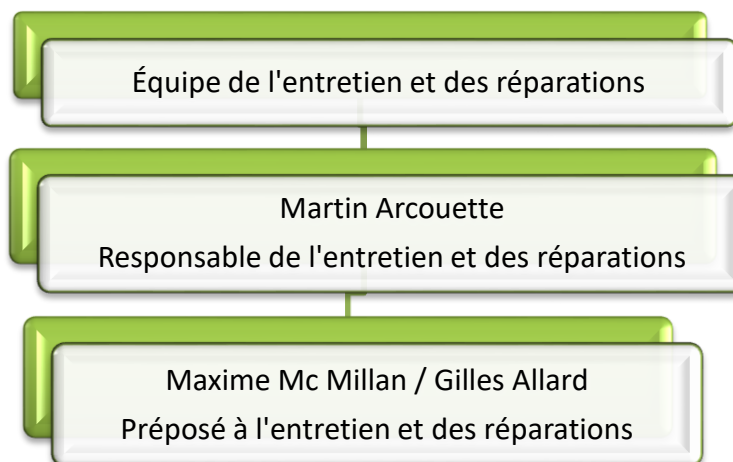
### *Équipe de gestion*



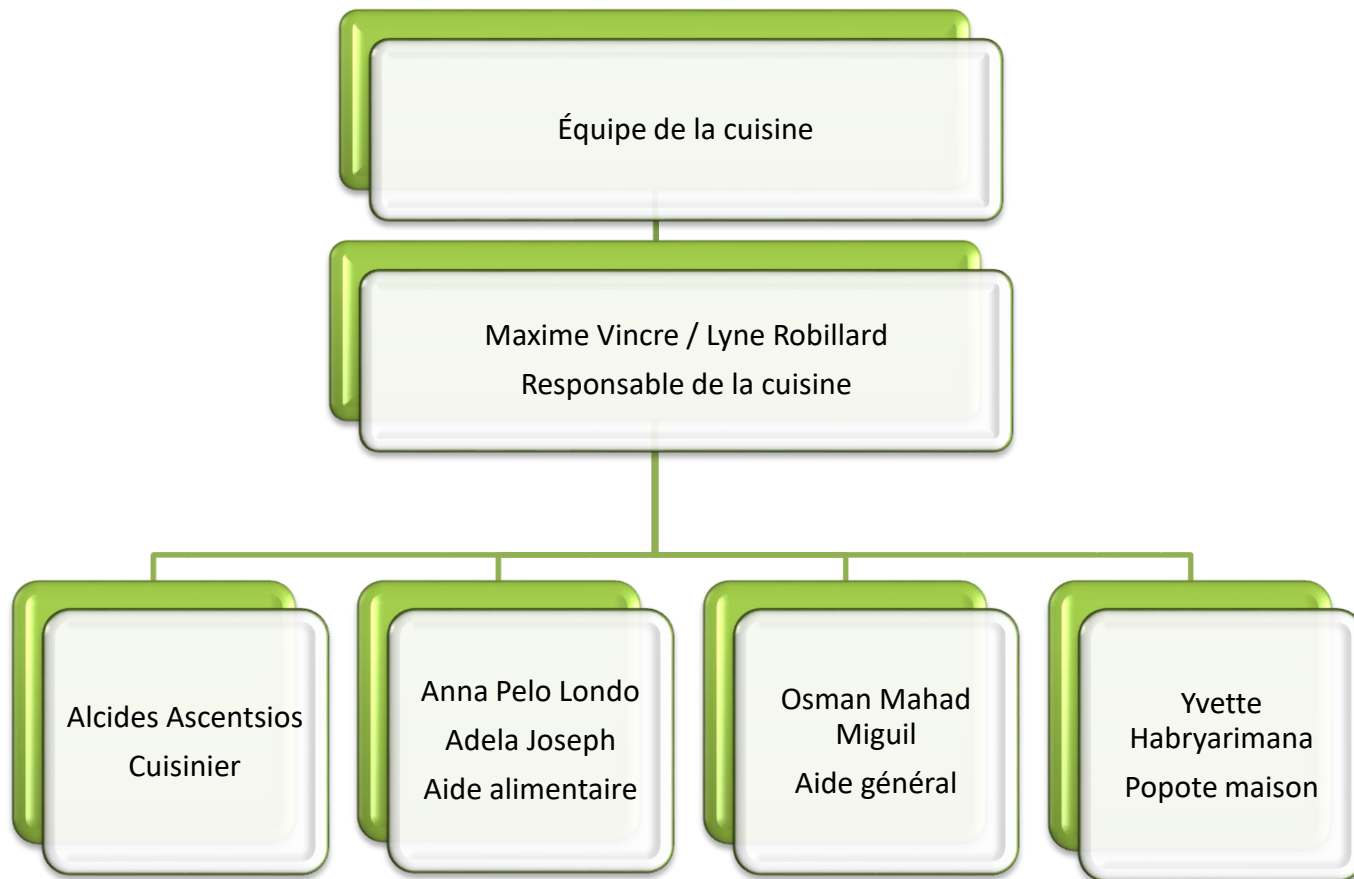
### Équipe des services communautaires



### Équipe de l'entretien et des réparations



*Équipe de la cuisine*



## RÉCEPTION CHEZ ACHIM

Depuis février 2018, un poste de réceptionniste a été créé pour accueillir et répondre aux différentes demandes des locataires, des membres ou des visiteurs. De plus, la réceptionniste apporte son soutien à l'équipe dans différentes tâches. Elle a aussi pour mandat de produire la *Voix des aînés*, *INFO-ACHIM*, le menu mensuel ou différentes affiches et communiqués. De plus, depuis la fermeture de la Popote maison, c'est 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.

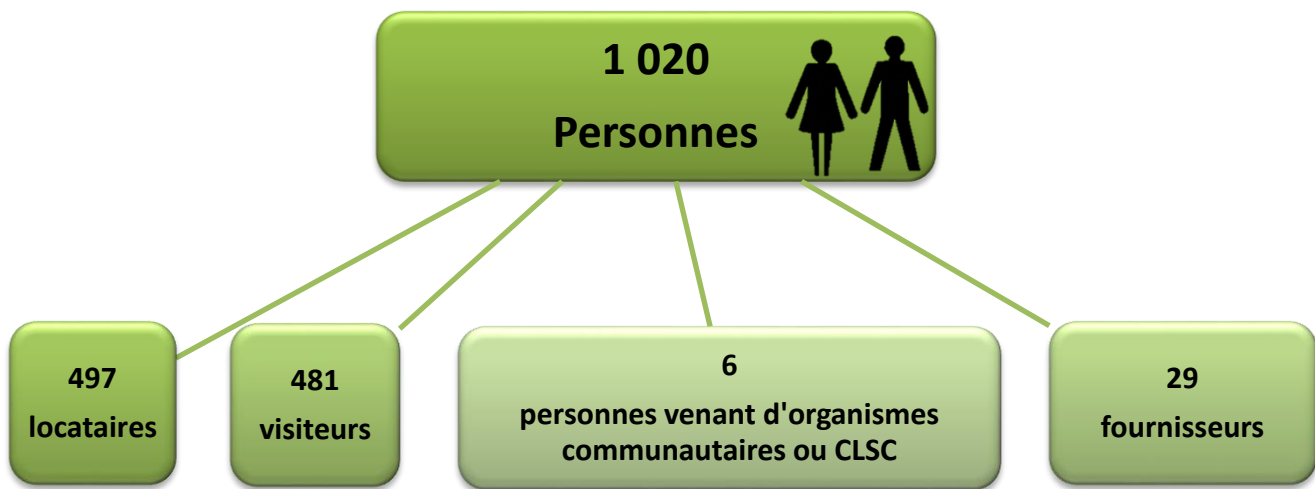
Le travail à la réception se divise en 5 grands volets, soit :

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.)

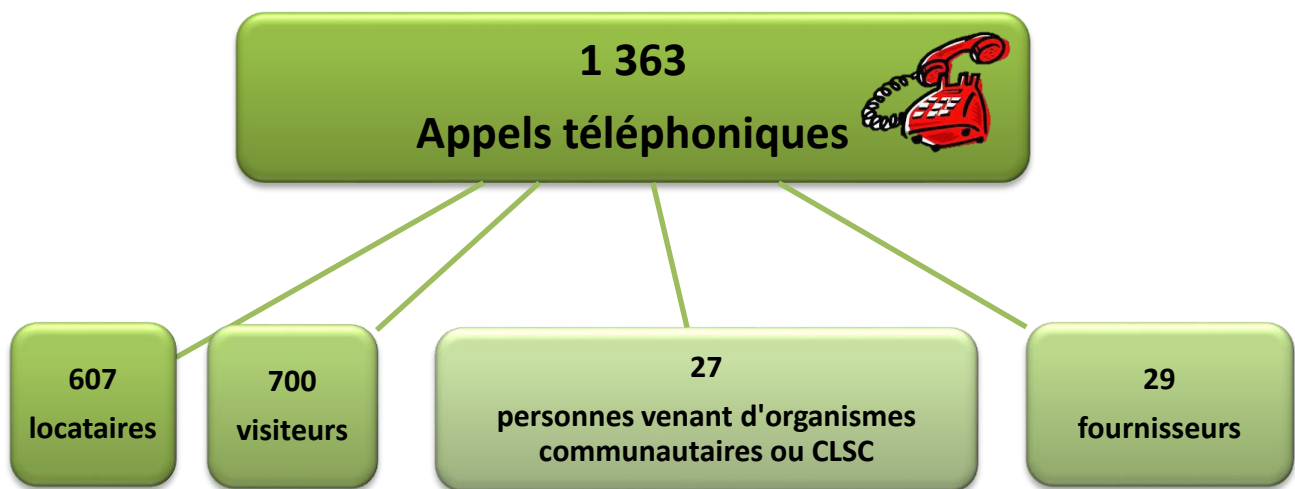
**Au cours des 6 derniers mois de l'année (octobre 2018 - mars 2019), c'est plus de 2 380 demandes** qui ont été faites à la réception. De ce nombre, 1 020 personnes sont allées à la réception, dont 497 locataires. De plus, 1 363 demandes ont été faites par téléphone dont 607 par les locataires. Cela est sans compter l'accueil des membres qui suivent les cours ou qui participent aux activités et les discussions informelles.

### Demands faites en personne et au téléphone

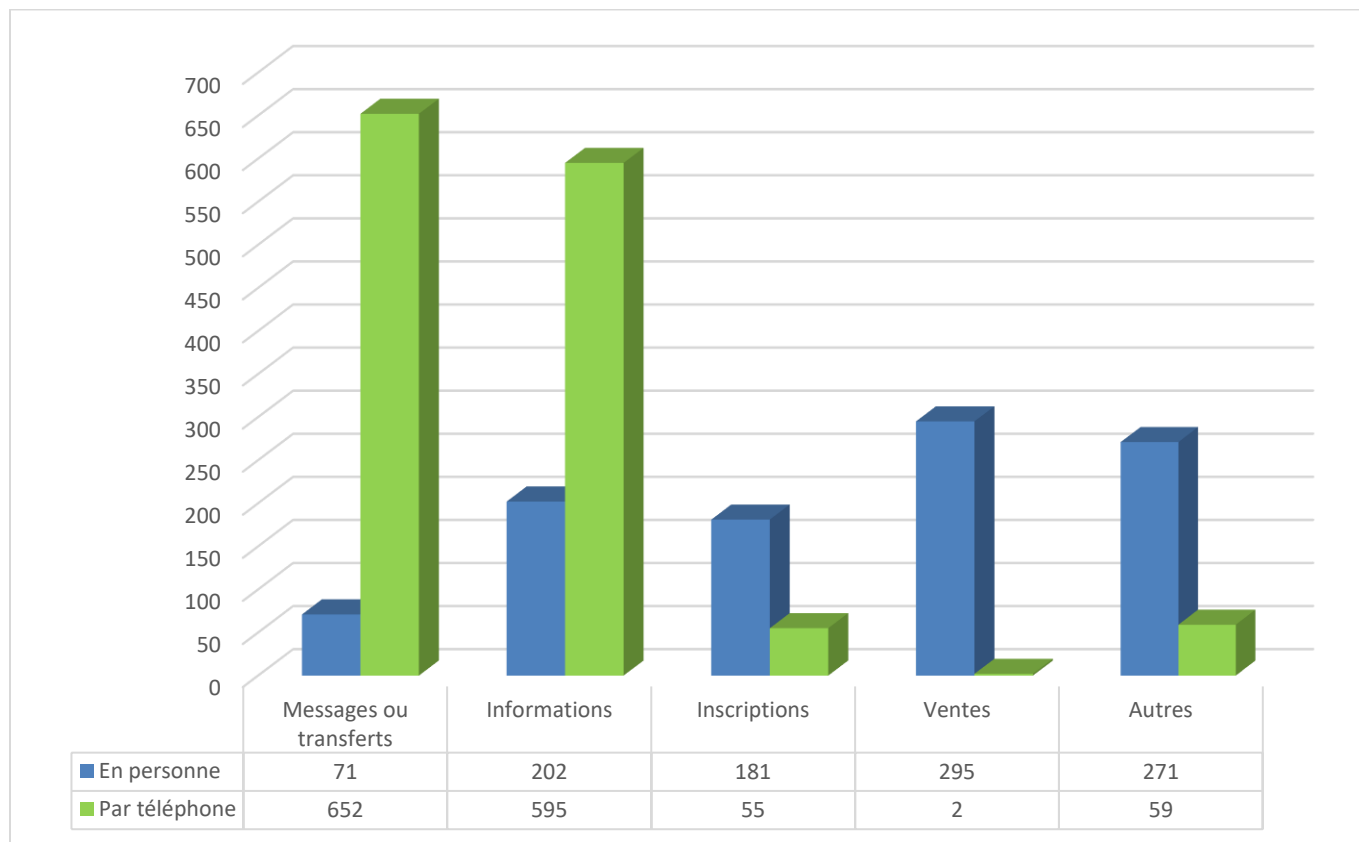
Les graphiques suivants présentent le nombre de personnes qui sont venues à la réception et le type de demande qu'ils ont faite d'octobre 2018 à mars 2019.



Les graphiques suivants présentent le nombre d'appels qui ont été faits à la réception cours de cette période.



Le tableau suivant présente pour chaque volet le nombre de personnes qui sont venues directement à la réception faire leurs démarches versus celles qui l'ont fait par téléphone.





## Types de demandes faites à la réception

### *Messages ou transferts d'appel*

Il y a eu **723 demandes de messages ou de transferts** d'appel pour le personnel ou les travailleurs de milieu qui ont été faites à la réception.

### *Information*

On peut obtenir de l'information à la réception sur la Popote maison, les activités, les cours ou 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. Au cours des 6 derniers mois de l'année 2018-2019, c'est plus de **797 demandes d'information** qui ont été faites, dont 530 sont venues de la part des locataires.

<b>Absences pour le dîner information</b>	En personne : 43 Par téléphone : 351
<b>Popote information</b>	En personne : 37 Par téléphone : 96
<b>Autres informations</b>	En personne : 38 Par téléphone : 43
<b>Activités, cours</b>	En personne : 39 Par téléphone : 28
<b>Références</b>	En personne : 20 Par téléphone : 43
<b>Demande de logement</b>	En personne : 25 Par téléphone : 34

## 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 des 6 derniers mois de l'année 2018-2019, c'est plus de **236 inscriptions** qui ont été faites, dont 166 par les locataires.

Activités diverses	En personne : 72 Par téléphone : 20
Activités ponctuelles	En personne : 63 Par téléphone : 25
Cours	En personne : 27 Par téléphone : 1
Transport à l'épicerie Carrefour Angrignon	En personne : 17 Par téléphone : 8
Dépannage informatique	En personne : 2 Par téléphone : 1

## Vente

Les cartes de membres, les billets pour différentes activités ou évènement 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 **295 ventes** qui ont été faites, 146 l'ont été par des locataires.

Billets divers	En personne : 141
Jetons pour la laveuse	En personne : 96
Cartes de membre	En personne : 39
Corrid'art	En personne : 21

### *Autres demandes*

Ce volet englobe plus de **330 autres demandes**, tel que la réception 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.

<b>Diverses demandes</b>	En personne : 188 Par téléphone : 54
<b>Remises de documents</b>	En personne : 58 Par téléphone : Aucun
<b>Journal <i>La voix des aînés</i></b>	En personne : 12 Par téléphone : 4
<b>Photocopies, fax</b>	En personne : 14 Par téléphone : Aucun

### *Présences 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.

## RESSOURCES HUMAINES

L'année 2018-2019 a été une année de grands changements pour les ressources humaines d'ACHIM. Nous avons assisté au départ de 5 employés et à l'arrivée de 3 nouvelles personnes. Nous souhaitons donc, bonne chance à tous et beaucoup de succès dans leurs nouveaux projets.

### DÉPARTS

Yvette Habryarimana, Popote maison  
Adela Joseph, cuisine  
Abdellah Juhri, comptabilité  
Sacha Larocque, soutien communautaire  
Osman Mahad Miguil, cuisine  
Lyne Robillard, cuisine

### ARRIVÉES

Thérèse Chiasson, comptabilité  
Maxime Mc Millan, entretien  
Anna Pelo Londo, cuisine  
Josée Perron, soutien communautaire

Notons que Monsieur Gilles Allard et Monsieur Alain Métivier sont en congé de maladie. Nous leur souhaitons bon rétablissement.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Pouvoirs et fonctions

Le conseil d'administration :

- 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 président-directeur général, détermine ses conditions de travail et ses fonctions.
- Exerce tout autre pouvoir qui, en vertu de la Loi, lui est expressément réservé.

## Administrateurs d'ACHIM

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. Le conseil d'administration est composé de:

Nicole Carbonneau, présidente  
Monique Gervais, vice-présidente  
Jocelyn Vigneaux, trésorier  
Jean-Gilbert Brais, secrétaire  
Pauline Beaupré, administratrice

Jean-Claude Duclos, administrateur  
Lisette Jérôme, administratrice  
Solange Prud'homme, administratrice  
Christian Lemieux, administrateur  
Pamela David, directrice



*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*

## Subventions

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

- Nouveau horizon
- Subvention à l'action bénévole (Fête des bénévoles)
- Subvention Carrière été
- 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)

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

### Pouvoirs et fonctions

Selon la loi, l'assemblée générale a légalement les pouvoirs suivants :

- 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
- Élire les administrateurs

### Assemblée générale d'ACHIM

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 30 mai 2018. Lors de cette rencontre, 54 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.

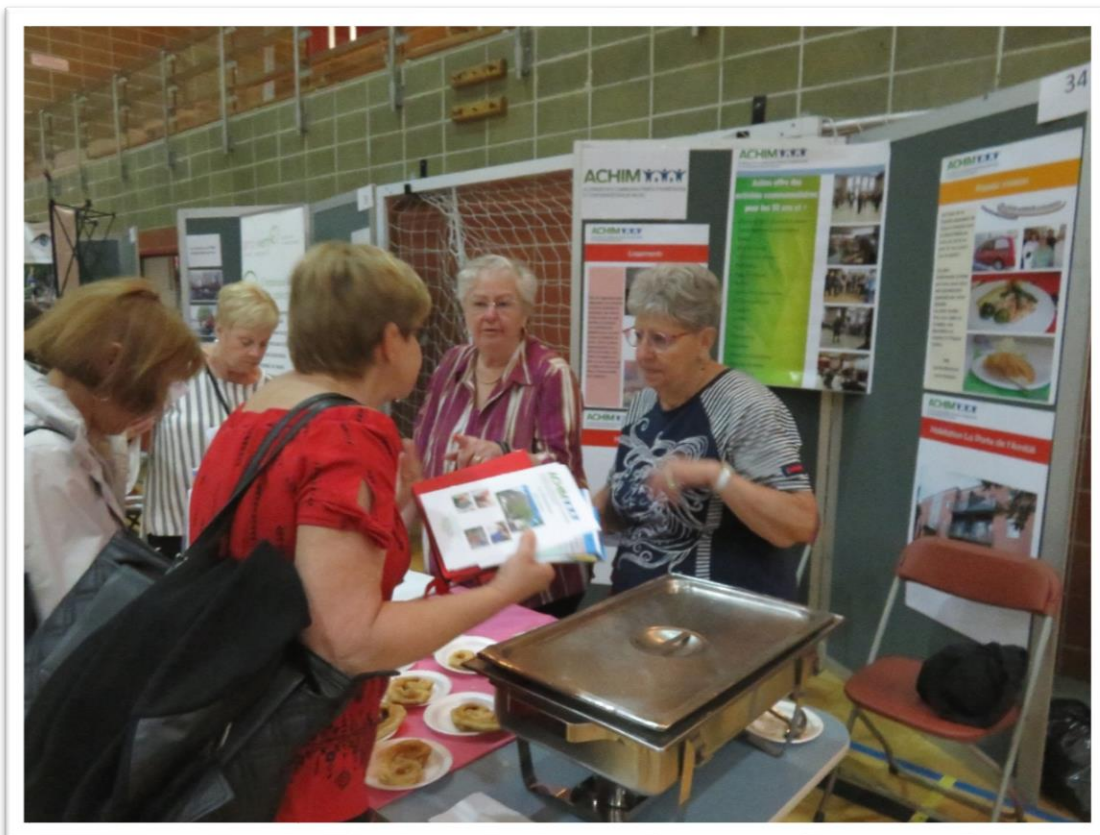
- Agence de santé et des services sociaux
- Association québécoise des Centres Communautaires pour aînés (AQCCA)
- Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)
- Concertation Ville-Émard / Côte-Saint-Paul 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

Les personnes suivantes ont représenté l'organisme en siégeant sur différents conseils d'administration ou en participant aux activités lors d'évènements ponctuels.

- Pamela David a participé au comité habitation de la Table de concertation de Ville-Émard et Côte St-Paul ainsi qu'au colloque du RQOH et des assemblées de la FOHM.
- Stéphanie Dubrule (intervenante de milieu du Sud-Ouest) était présente aux assemblées d'un *Pari pour nous* (projet spécial en partenariat) et au comité Rendez-vous des aînés.
- Sébastien Gagné (intervenant de milieu du Sud-Ouest) a participé aux assemblées régulières de la TCRAV.

- Josée Perron et Alain Métivier (intervenants de milieu du Sud-Ouest) se sont impliqués au comité de l'Initiative de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) et du comité *Pari pour nous*.
- Les intervenantes d'ACHIM et quelques membres du conseil d'administration ont tenu un kiosque au Rendez-vous des aînés organisé par le ROPASOM, ce qui a permis de faire connaître les ressources d'ACHIM auprès des nombreux visiteurs.





# SUIVI DES OBJECTIFS 2018-2019

DÉPARTEMENTS	PROJETS	OBJECTIFS	RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS RÉELS
Accueil	Réception	Développer un outil pour recueillir les statistiques de l'accueil	Tenir à jour les statistiques de l'accueil	<b>Fait</b> Un outil a été développé, ce qui a permis de tenir à jour les statistiques de l'accueil (appels et visiteurs).
	Cuisine	Stabiliser et former l'équipe de la cuisine	Standardiser les recettes	<b>En cours</b> Nous avons retrouvé les recettes utilisées par notre équipe. Nous en sommes maintenant à l'étape d'archiver celles-ci pour les conserver pour le futur.
Offrir la formation du MAPAQ* et du SIMDUT *			<b>En cours</b> L'équipe de la cuisine a reçu la formation du MAPAQ. L'équipe de la cuisine et celle de l'entretien recevront la formation du SIMDUT au cours de l'année 2019.	
Service alimentaire	Popote Maison	Faire la promotion de la Popote maison	Standardiser les pratiques	<b>Annulé</b> En raison de la fermeture de la Popote maison, nous avons abandonné ces objectifs.
			Préparer l'offre de fiduciaire	

\* MAPAQ : Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec

\* SIMDUT : Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail

DÉPARTEMENTS	PROJETS	OBJECTIFS	RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS RÉELS
Service communautaire	Activités communautaires	Augmenter le membership	Recruter de nouveaux membres	<b>En cours</b> Comme à chaque session, l'équipe travaille fort pour aller recruter de nouveaux membres lors de différents événements ou lors des inscriptions.
		Créer de nouveaux partenariats	Offrir de nouvelles activités	<b>Réussi</b> De nouveaux partenariats, entre autres, avec l'équipe des Génies et CSAI* ont été créés afin d'offrir de nouvelles activités.
		Favoriser la participation au journal <i>La voix des aînés</i>	Organiser des rencontres pour impliquer les locataires dans le processus du journal	<b>Réussi</b> Une rencontre a été organisée en début d'année afin d'impliquer davantage les locataires.
	Atelier des copeaux	Recruter des hommes pour répondre aux normes du projet	Augmenter la participation des hommes aux ateliers	<b>Réussi</b> L'atelier a connu un franc succès auprès de plusieurs nouveaux hommes.
		Encadrer les demandes et les projets	Créer des outils pour la gestion des demandes et des projets	<b>Annulé</b> En raison de la fin du financement pour ce projet, cet objectif fut abandonné.

\*CSAI : Centre Social d'Aide Aux Immigrants

DÉPARTEMENTS		PROJETS	OBJECTIFS	RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS RÉELS
Service communautaire	Intervention de milieu Ville-Énard et ACHIM	Créer un projet pilote de soutien à la bonne gestion financière des comités de locataires	Présenter le projet au conseil d'administration et aux bailleurs de fonds	<b>Réussi</b> Le projet fut présenté au conseil d'administration, mais puisque les comités de locataires avaient finalement reçu une autre forme d'aide, le projet n'était plus nécessaire.	
	Intervention de milieu Ville-Énard/Côte-Saint-Paul (ITMAV)*	Rejoindre les aînés qui ne connaissent pas les ressources et les services	Augmenter le nombre d'interventions individuelles	<b>Réussi</b> On a pu constater les efforts des deux travailleurs de milieu afin d'augmenter le nombre d'interventions tout en allant à la rencontre de nouvelles personnes.	
	Intervention de milieu dans les HLM de Verdun	Présenter l'intervenant aux locataires et aux organismes communautaires  Rejoindre les aînés isolés	Augmenter le nombre de références  Développer des outils et des stratégies pour rejoindre les aînés	<b>Réussi</b> On a pu constater les efforts de l'intervenant de milieu à se faire connaître des locataires des habitations et des partenaires du milieu.  <b>Réussi</b> Des affiches ont été réalisées pour sensibiliser et informer les locataires des HLM et des soupers partagés et du porte-à-porte ont aussi été organisés pour rencontrer les locataires.  <b>Réussi</b> Nous avons augmenté le nombre d'interventions.	

\* ITMAV : Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité

DÉPARTEMENTS		PROJETS	OBJECTIFS	RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS RÉELS
Entretien et réparation	Entretien et réparation	Appliquer le bilan de santé Lévis et de l'Annexe	Atteindre les objectifs dans le bilan pour l'année 2018-2019	<b>Réussi</b> L'équipe d'entretien et des réparations aura réussi à mettre à jour les réparations recommandées dans le bilan de santé.	
		Informatiser les outils de l'entretien et des réparations	Créer et informatiser le formulaire de demande de réparation et le calendrier des montages de salle.	<b>En cours</b> Nous avons informatisé les montages de salle. Il reste maintenant à informatiser les formulaires de demandes.	
Administration	Logements	Vérifier l'admissibilité pour la certification	Débuter la démarche avec l'appui du conseil d'administration	<b>En cours</b> Nous sommes toujours en attente du gouvernement afin de recevoir les consignes claires pour ce dossier.	
		Débuter les démarches pour l'ouverture d'une 4 <sup>e</sup> habitation	Rencontrer le groupe de ressources techniques (Bâtir son quartier)	<b>Réussi</b> Nous avons rencontrée et fait connaître nos besoins à l'organisme Bâtir son quartier.	
	Direction générale		Faire connaître la mission d'ACHIM auprès des organismes du quartier	<b>Réussi</b> Par le biais de l'équipe communautaire, nous avons fait connaître l'organisme à travers différents tables et comités lors de notre participation.	



DÉPARTEMENTS	PROJETS	OBJECTIFS	RÉSULTATS ATTENDUS	RÉSULTATS RÉELS
Administration	Direction générale	Mettre à jour nos pratiques en matière de logements social et communautaires	Faire la mise à niveau des pratiques en matière de logements (subventions diverses, SHQ *)	<b>Réussi</b> La mise à niveau des règlements, de lois et de pratiques est maintenant actualisée.
		Revoir les méthodes de gestion	Faire le bilan de tous les postes (évaluations)	<b>En cours</b> Une partie des postes fut évaluée.
		Atteindre les objectifs fixés par tous les départements	Atteindre les objectifs fixés ou le faire en processus continu	<b>En cours</b> La direction générale soutient quotidiennement les différentes équipes afin d'atteindre les objectifs fixés.
	Adjointe à la direction Comptabilité	Standardiser les dossiers	Mettre à niveau les dossiers du personnel	<b>Reporté</b> En raison de différents dossiers plus urgents, ce point sera reporté au cours de l'année 2019.
			Réorganiser les archives	<b>Reporté</b> En raison de différents dossiers plus urgents, ce point sera reporté au cours de l'année 2019.
		Assurer un suivi des contrats de gestion et de service	Produire des documents et des schémas pour les contrats de gestion et de service	<b>En cours</b> Nous avons récupéré et renégocié certains contrats de service. Il faut maintenant les répertorier.

\*SHQ : Société d'habitation du Québec

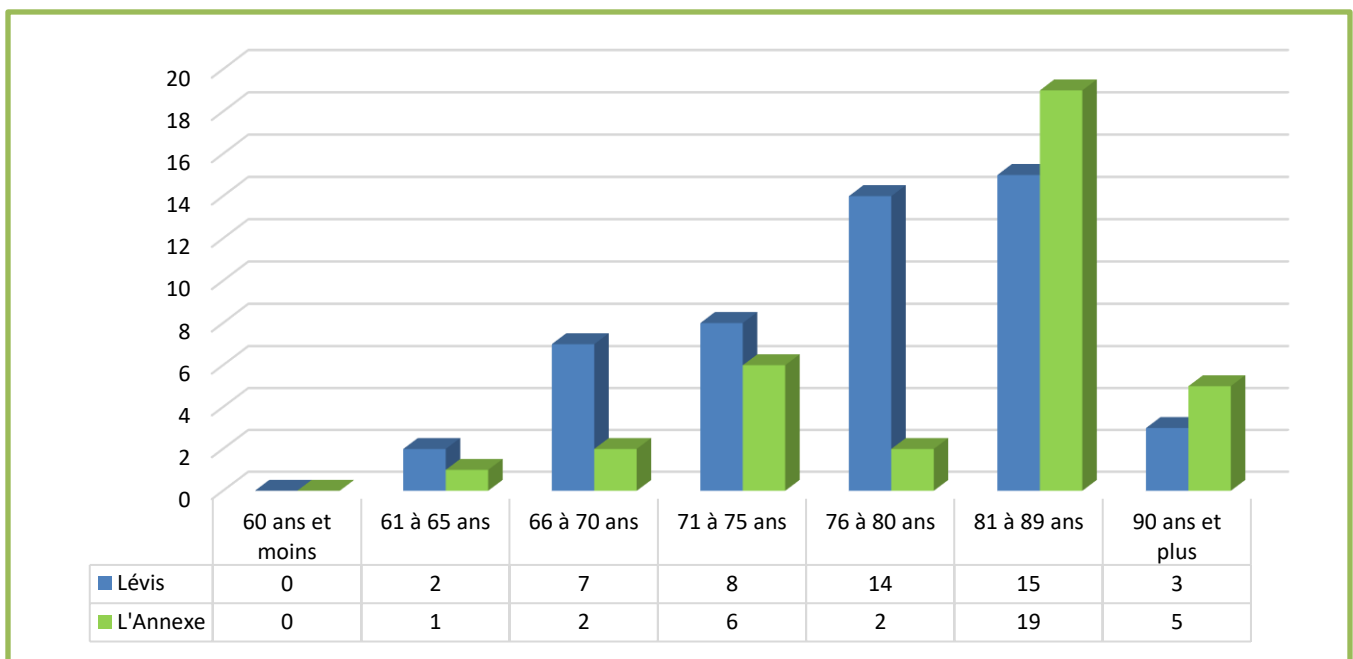
# GESTION IMMOBILIÈRE

## PARC IMMOBILIER

ACHIM gère 3 habitations, soit la corporation La Porte de l’Amitié 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. Les tableaux suivants permettent de voir leur répartition par sexe et par âge.

 <b>FEMMES</b>	Lévis :	30
	L'Annexe :	27
 <b>HOMMES</b>	Lévis :	9
	L'Annexe :	8

## Répartition des locataires par âge



## COMITÉ DE SÉLECTION

Le comité de sélection est composé de 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, 25 dossiers ont été ouverts et 17 entrevues ont eu lieu.

	<b>LÉVIS</b>	Arrivées :	3
		Départs :	4
	<b>L'ANNEXE</b>	Arrivées :	3
		Départs :	2

## SOUTIEN AU LOCATAIRE : AIDE POUR LES FORMULAIRES

### Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés

Les locataires de 70 ans et plus qui le souhaitent peuvent recevoir du soutien pour remplir le formulaire *Crédit d'impôt pour le maintien à domicile des aînés* qu'ils reçoivent du Ministère du Revenu du Québec.

## BILAN DE SANTÉ POUR LES HABITATIONS LÉVIS ET L'ANNEXE

Le bilan de santé donne un aperçu des besoins des bâtiments et des réparations à effectuer pour les 5 prochaines années. Cela permet de mieux planifier les travaux d'entretien en fonction de priorité.

## RÉPARATIONS ET TRAVAUX D'ENTRETIEN

Martin Arcouette et Maxime Mcmillan (en remplacement de Gilles Allard qui est toujours en congé de maladie) 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.

### Travaux et inspections majeurs sur les bâtiments des habitations Lévis et l'Annexe

- Inspection de la façade : « *Le propriétaire d'un bâtiment de 5 étages et plus a l'obligation de présenter à la Régie des bâtiments du Québec (RBQ) à chaque 5 ans un rapport de vérification approfondie signé par un ingénieur ou un architecte indiquant que les façades du bâtiment ne présentent pas de condition dangereuse.* »
- Inspection de la structure de l'Habitation Lévis
- Inspection et analyse de la qualité de l'air et de l'amiante de l'habitation Lévis (sous-sol)

### Travaux et inspections mineurs sur les bâtiments des habitations Lévis et l'Annexe

- Réparation du toit de l'Annexe
- Vérification d'éléments de plomberie dans certains logements et dans les espaces communs.
- Mise à niveau de la génératrice
- Mise à niveau des éléments de non-conformité du système d'incendie
- Changement de la cuve de lavage dans la conciergerie (non-conformité, sécurité du travail)

### Contrats d'entretien récurrents

- Déneigement et paysagement
- Inspection des ascenseurs chaque mois
- Prévention d'extermination des espaces communs extérieur et intérieur chaque mois
- Inspection préventive de la génératrice
- Vérification du système d'incendie annuellement
- Lavage des vitres
- Nettoyage de hottes industrielles



Le tableau suivant présente la répartition de certains travaux mineurs selon les habitations.

	<b>ACHIM</b>	Pose des airs climatisés	1
		Travaux et réparations	42
	<b>LÉVIS</b>	Mise à neuf	3
		Pose des airs climatisés	14
		Travaux et réparations	60
	<b>L'ANNEXE</b>	Mise à neuf	3
		Pose des airs climatisés	16
		Travaux et réparations	64

## Location des salles

Au cours de la dernière année, nous avons loué la salle de l'Annexe et la Salle Gérard-Loiselle à nos partenaires et à nos locataires pour qu'ils y tiennent différents évènements. Le centre communautaire tient tout au long de l'année ses activités dans l'une ou l'autre de ces salles.

Le tableau suivant représente les statistiques des demandes de montage des salles et selon les différents types d'activités, qui ont eu lieu au cours de la dernière année.

Activités du centre communautaire	1 368
Activités des locataires	252
Conseils d'administration et comités	48
Locations de salle (partenaires, locations, activités spéciales)	30
<b>Total des montages pour la salle de l'Annexe et la salle Gérard-Loiselle</b>	<b>1 698</b>

## SÉCURITÉ ET APPELS D'URGENCE

Chaque logement est muni de 2 tirettes d'alarme reliées à une centrale et le bâtiment compte un système de caméras de surveillance. Une personne-ressource de l'organisme ACHIM répond en tout temps (24 heures sur 7 jours) aux urgences transmises par le Service central d'urgence téléphonique.

Nous tenons à remercier Bernadette Boudreau, Rolland Gamelin, ainsi que Jolyane Pelletier, Pamela David et Martin Arcouette pour répondre au service de sécurité et d'appels d'urgence.

Cette année, nous avons comptabilisé **44 appels**. Le tableau suivant présente les différents motifs d'appels d'urgence. Les vérifications de logement ne sont maintenant plus comptabilisées dans les appels d'urgence.

Quant au graphique suivant, il représente les différents types d'alarmes qui ont été déclenchées au cours de l'année.

Réparations majeures	19
Urgences (soutien aux locataires)	17
Fausse alarmes	4
Évacuations	3
Espaces communs (activités / location)	1

# SERVICE COMMUNAUTAIRE

---

Le centre communautaire compte une programmation saisonnière à faible coût, qui offre diverses activités sportives et artistiques. Nous tentons continuellement de bonifier celles-ci en ajoutant des nouveautés sans toutefois délaissier nos classiques afin de répondre aux besoins de nos membres et des aînés du quartier. Certains participants suivent le calendrier saisonnier des activités tandis que d'autres se présentent plutôt à la carte.

## ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES

Aussi, tout au long de l'année des activités spontanées sont mises en place toujours dans l'optique d'offrir une programmation diversifiée à nos membres.

**MERCI** à tous nos professeurs, nos bénévoles et aux membres d'ACHIM.

### *Activités physiques*

- Cardio latino
- Danse en ligne (plusieurs niveaux)
- En forme en douceur
- Étirements
- Exercices et accessoires
- Méditation
- Mise en forme
- Moins de douleurs, plus d'énergie
- Pilates / Stretching
- Pratiques de danse
- Tai-chi
- Yoga sur chaise
- Zumba gold et Sentao

### *Activités spontanées*

- Bingos musical
- Bingo spécial à Monique
- Conférence sur les Iles de la Madeleine
- Danse en ligne au Parc Garneau
- Exposition et conférence :  
*Pour que vieillir soit gai*
- Soirées cinéma
- Zumba au parc Garneau

### *Autres activités*

- Ateliers créatifs
- Baseball poche
- Bingo
- Chorale
- Cours d'anglais
- Cours d'espagnol
- Doigts agiles
- Écriture d'optimiste
- Pétanque
- Scrabble
-

## MEMBERSHIP

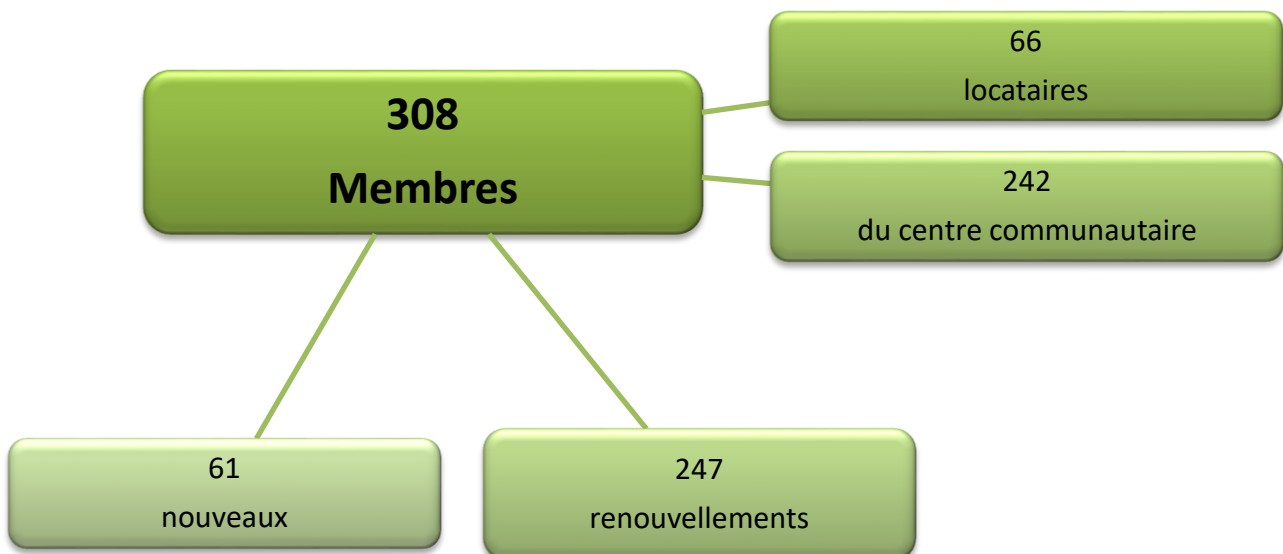
La carte de membre est en vente à la réception au coût de 10 \$ et elle est valide du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars. Au cours de l'année 2018-2019, nous avons beaucoup parlé du membership. Si nous l'avons fait, c'est que cette carte sert beaucoup plus d'objectifs, que ceux non négligeables de faire bénéficier aux membres des offres telles que des rabais exclusifs et des activités gratuites. L'achat d'une carte de membre s'avère être un moyen de financer l'organisme. Lorsque vous devenez membre de l'organisme cela permet :

- de conserver les cours, les activités et les fêtes du centre communautaire au plus bas prix possible
- de contribuer à faire rayonner nos services, notre mission et nos valeurs
- d'y ajouter votre couleur et d'avoir une influence sur l'évolution de celui-ci, entre autres lors des votes à l'assemblée générale annuelle
- de participer à rendre accessible des logements sociaux pour aînés.

Bref, prendre sa carte de membre est un geste engagé.

Pour l'année 2018-2019, nous avons accueilli 61 nouveaux membres, ce qui fait un total de **308 membres**. Parmi eux 66 sont des membres locataires, soit des habitations Lévis, l'Annexe ou de La Porte de l'Amitié et 242 sont des membres du centre communautaire et des membres externes.

**MERCI** à tous les membres pour leur contribution et nous invitons ceux qui ne le sont pas à s'informer davantage pour savoir comment le devenir.



## BÉNÉVOLAT

Nous avons la chance de pouvoir compter sur l'apport quotidien de plusieurs bénévoles qui offrent leur aide dans différents départements soit la cuisine, l'entretien ménager, le centre communautaire, Les doigts agiles, le comité de vie sociale et loisir et le conseil d'administration.

Cette implication est grandement appréciée. De vous faire connaître le nombre d'heures effectué de cette façon, est une manière de vous démontrer l'importance qu'a cette implication au sein de notre organisme.

Cette année, **21 523 heures** de bénévolat ont été inscrites. De ces heures, **18 488** ont été faites uniquement par les bénévoles des *Doigts agiles*.

Que ce soit quotidiennement ou de façon plus spontanée, nous pouvons nous estimer chanceux de compter parmi la grande famille d'ACHIM des bénévoles d'une aussi grande qualité.



---

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

---

## 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, mais 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 tirer 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.

## Dîners d'amitié et fêtes spéciales

Depuis plusieurs années, les mercredis sont dédiés aux dîners d'amitié et aux fêtes spéciales. C'est l'occasion de se rencontrer et de tisser des liens en partageant un bon repas.

Des dîners thématiques en partenariat avec le CSAI ont également eu lieu à quelques reprises, les mercredis. Lors de ceux-ci, un pays était mis de l'avant et les participants pouvaient alors goûter à des aliments provenant de ce dernier.

Pour faire suite à ceux-ci, des locataires ont manifesté leur intérêt à s'allier à la cuisine pour l'organisation de menus spéciaux. Il y a ainsi eu un repas cabane à sucre et un repas sur le thème du Pérou.

Lors des fêtes annuelles telles que l'Halloween, Noël, la Saint-Valentin et Pâques, la salle est décorée pour l'événement et un menu spécial élaboré par l'équipe de la cuisine est servi. Ce sont les employés d'ACHIM qui assurent le service et il y a aussi toujours de l'animation suivie de danse.

Les dîners d'amitié ont su accueillir **384 personnes** durant l'année et les fêtes quant à elles ont réuni **471 personnes**.

Nous souhaitons donc vous remercier pour votre grande participation à celles-ci.



## JOURNAL: LA VOIX DES AÎNÉS

Le journal, *La voix des aînés*, est un outil pertinent pour rejoindre la clientèle et pour diffuser de l'information. Deux rencontres ont été organisées pour mobiliser les locataires à participer à leur journal. Un sondage a été aussi réalisé pour mieux connaître l'opinion des membres et des locataires vis-à-vis *La voix des aînés*. Ces deux activités avaient pour but de susciter la participation de tous.

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 près de la porte de la salle Gérard-Loiselle et dans la salle à dîner de la Porte de l'Amitié. Le journal est aussi disponible à la réception d'ACHIM. Une boîte pour les dons volontaires a été ajoutée, ce qui nous a permis de recevoir quelques dons. Plus de 100 copies sont ainsi distribuées pour chaque publication. De plus, nous envoyons maintenant *La voix des aînés* par courriel à 46 membres et à deux organismes communautaires.

**MERCI** à ces donateurs, qui soutiennent la publication de la Voix des aînés.

## INFO-ACHIM

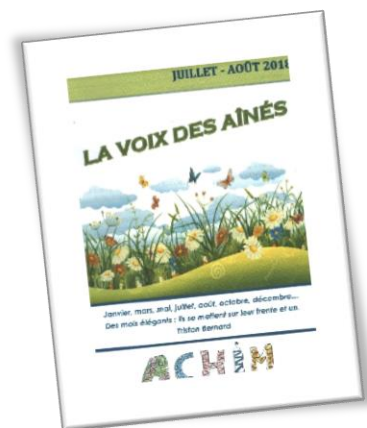
INFO-ACHIM est un nouvel outil de communication mensuel qui a été créé pour diffuser les informations qui concernent seulement les locataires de Lévis, de l'Annexe et de la Porte de l'Amitié. Il a été publié 4 fois cette année et il est distribué porte à porte à tous les locataires.

## 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. C'est plus de 35 personnes qui ont bénéficié de ce service au cours de la dernière année.

## CLINIQUE DE DÉPANNAGE : ORDINATEURS ET TABLETTES

Des ateliers de dépannage informatique sont offerts deux fois par mois. Ils ont permis à une quinzaine de personnes d'avoir des conseils ou de trouver des solutions à leur problème informatique.



## FOIRE DES ARTISANS

Cette activité est incontournable pour ACHIM depuis plus de 16 ans. 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 34 bénévoles d'ACHIM qui, chaque année, 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 aînées 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 1<sup>er</sup> et dimanche 2 décembre de 10 h à 16 h et elle a permis à 19 exposants de présenter leur travail.

Malheureusement, vu le nouveau règlement de la ville concernant la présence de calèches sur son territoire, et le financement à la baisse de l'arrondissement, il ne nous a pas été possible de renouveler l'expérience de la voiture hippomobile. Malgré le peu de temps devant nous, nous avons entamé des démarches afin de trouver du financement et de trouver de nouvelles alternatives.

Nous avons ainsi eu lors de l'événement :

- Un igloo géant pour se protéger du froid et/ou se faire photographier
- Une mascotte
- Un kiosque emballage à cadeaux.
- Un kiosque à pop-corn et barbe à papa
- Un kiosque à maquillage
- Une animation par station famille
- 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 courtepointe 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 **362 visiteurs**, mais le dimanche a été moins achalandé avec ses **75 visiteurs**. Cette baisse de fréquentation pour la deuxième journée de la fin de semaine s'explique surtout par la température, puisque du verglas avait été annoncé dès le début de la journée.

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



## ATELIER DES COPEAUX

Nous avons reçu du financement du gouvernement du Québec dans le cadre du programme Québec, *Ami des aînés* (QADA), ce qui nous a permis d'avoir le projet atelier des copeaux pour deux années. Ce financement a pris fin le 31 mars 2019.

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.

Ils ont d'ailleurs manifesté leur intérêt à ce que l'atelier se poursuive suite à l'arrêt de la subvention.

Pour la prochaine année, nous souhaitons poursuivre les activités de l'atelier. Tous les participants nous ont, chacun à leur tour, téléphoné afin de nous signifier l'importance que celui-ci avait pour eux et à quel point ils souhaitaient le conserver. Certains, grâce à leur expertise, souhaitaient même participer à la recherche de solution et de financement afin de ne pas perdre ce beau projet. Lorsque nous l'avons écrit, nous avons rencontré des hommes qui ne se reconnaissaient pas dans nos activités, ne souhaitaient pas être associé à un centre communautaire. Aujourd'hui. Ils se sentent concernés par l'organisme et ont envie d'y faire leur part.

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.

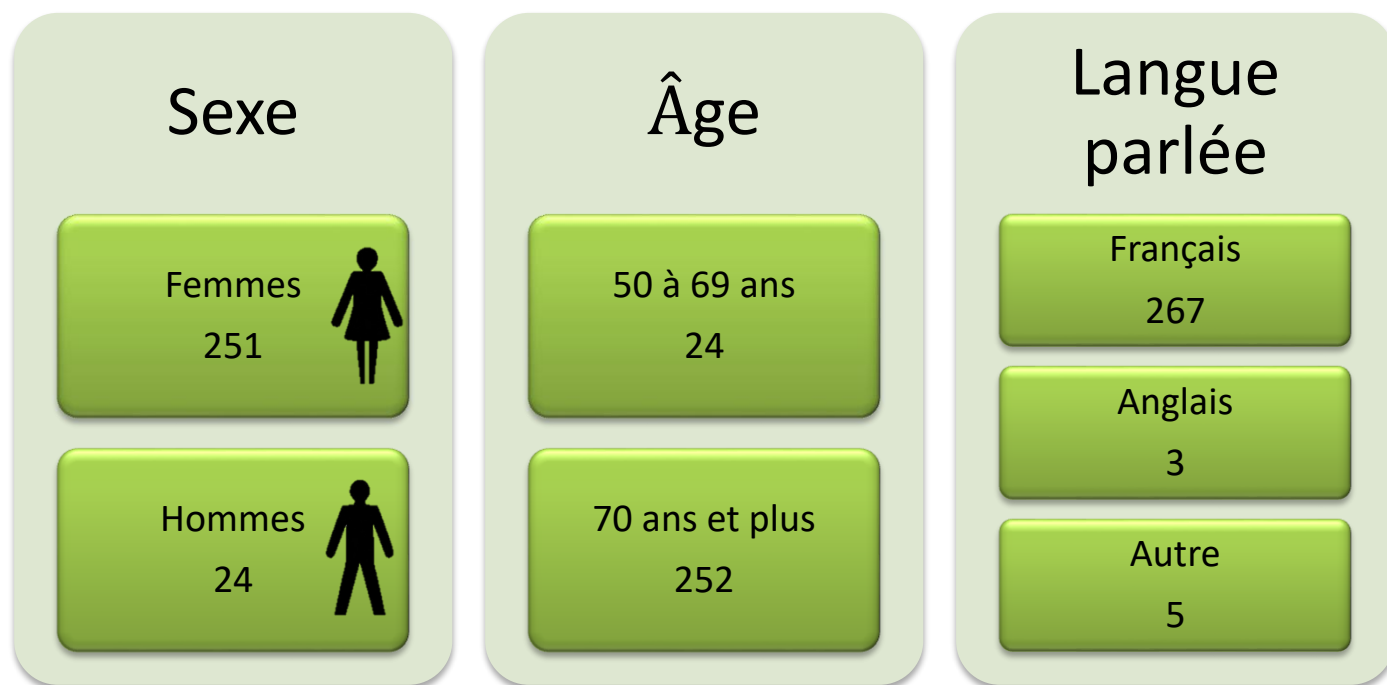
Cette année, c'est **3 femmes** et **28 hommes** qui sont venus aux ateliers.

## INTERVENTION EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Pour une deuxième année consécutive, l'intervenante en soutien communautaire a fait l'intervention à l'habitation de Lévis. Elle était présente les vendredis pour soutenir individuellement et collectivement les locataires.

### Interventions individuelles

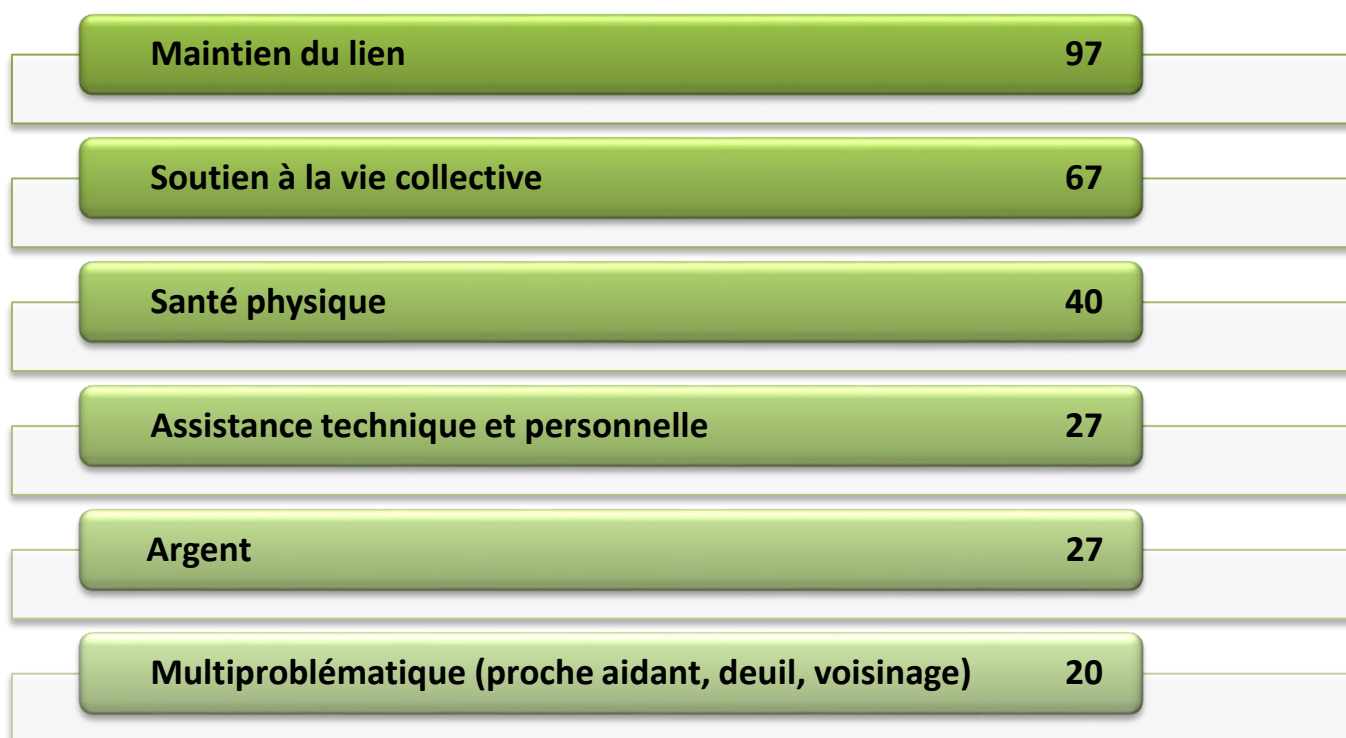
Pour l'année 2018-2019, **268 interventions individuelles** ont été réalisées. Les personnes rejointes sont majoritairement femmes (91 %), de 70 ans et plus (91 %) et parlent français (97 %). Les nouvelles personnes rejointes (3) sont des nouveaux locataires qui sont arrivés au courant de l'année. Les tableaux suivants permettent de voir leur répartition par sexe, par âge et par langue parlée lors de ces interventions.



## Types d'intervention

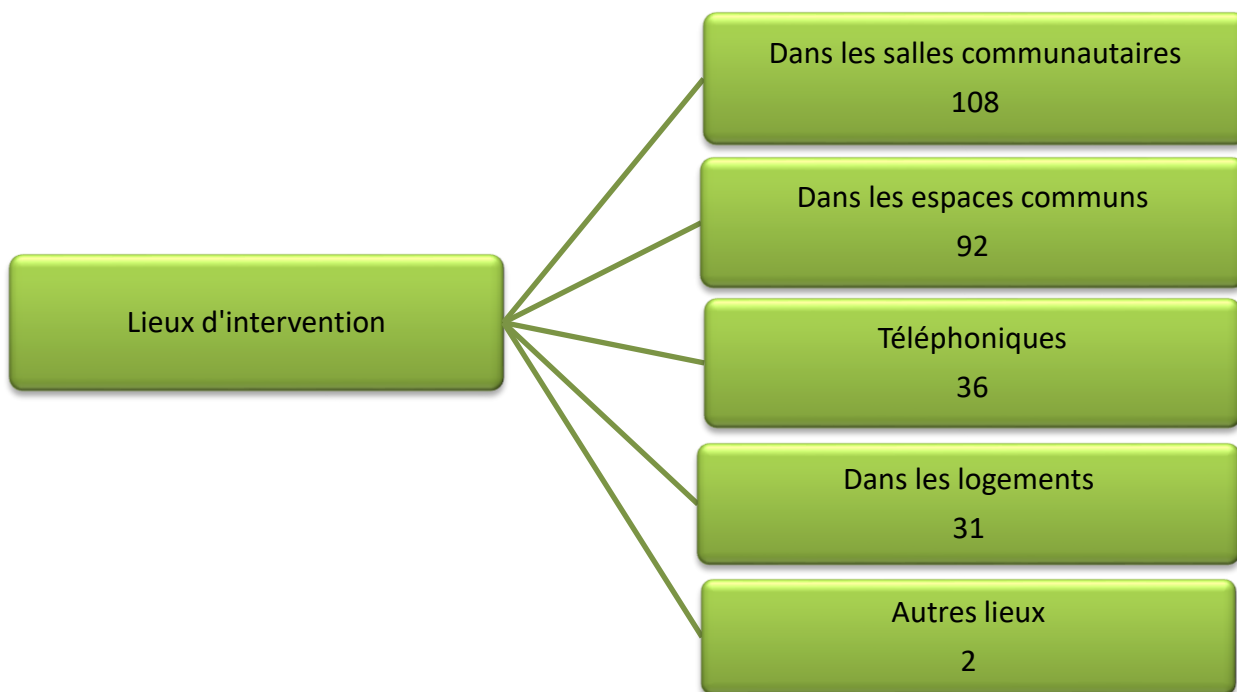
L'intervention qui revient le plus régulièrement est le maintien du lien (35 %). Notre intervenante rencontre régulièrement les locataires dans divers contextes et prend le temps de maintenir un lien positif avec eux pour favoriser une relation de confiance. Le soutien à la vie collective (24 %) est une intervention importante qui revient régulièrement.

La santé physique (14 %) revient régulièrement comme thème d'intervention, étant donné que la clientèle desservie a plus de 70 ans. Plusieurs personnes ont besoin d'être référées vers des ressources. Plusieurs locataires viennent également rencontrer l'intervenante pour avoir de l'aide pour remplir des documents (assistance technique et personnelle 10 %). Vous trouverez ici-bas les détails des interventions réalisées.



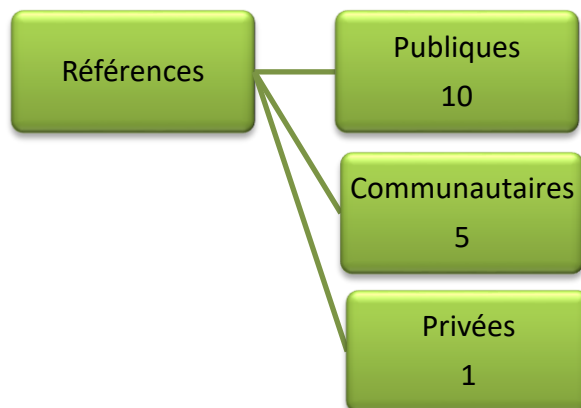
### Lieux d'intervention

Les interventions de l'intervenante en soutien communautaire peuvent se faire dans différents lieux selon les circonstances comme le démontre le tableau suivant.



### Références

Il arrive à l'intervenante de référer les locataires vers des ressources du quartier, qu'ils soient communautaires, publiques ou privées. Les références faites au **CLSC représentent 80%** de celles faites durant l'année 2018-2019.



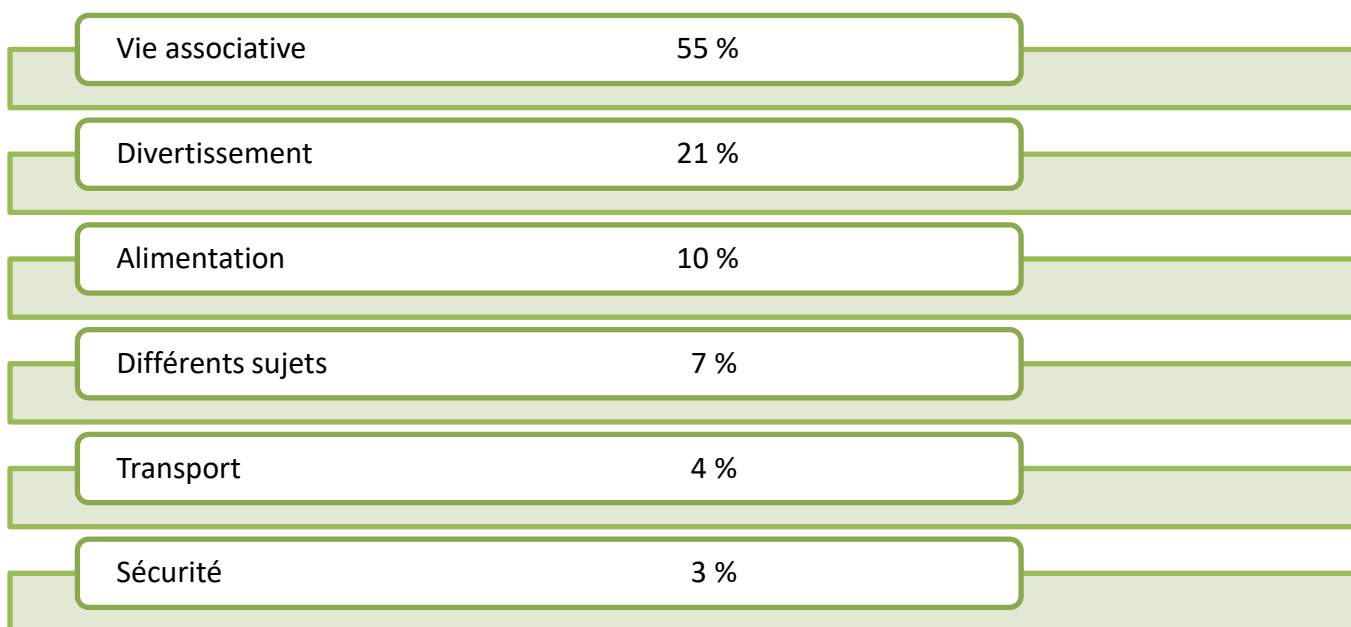
### Clinique d'impôt

En mars 2019, l'intervenante en soutien communautaire a soutenu plusieurs locataires à préparer leurs papiers d'impôt pour pouvoir bénéficier du service de la clinique d'impôt organisée par l'organisme en partenariat avec *Le Programme des bénévoles de Revenu Québec*.

## Interventions de groupe

Cette année, **46 interventions de groupe** ont été réalisées auprès des locataires de l'habitation, ce qui représente **574 interventions**. La moyenne est de 12 participants par activités. Les interventions de groupe sont un bon moyen de faire du repérage pour ensuite faire des interventions individuelles. De plus, l'intervenante dîne environ une fois par semaine avec les locataires dans la salle à manger, car cela lui permet de prendre contact avec certains locataires qu'elle a moins souvent l'occasion de rencontrer.

La majorité des interventions sont en lien avec la vie associative (55 %). Le divertissement et l'alimentation (10 %) sont aussi des thèmes d'intervention qui reviennent régulièrement. Le tableau suivant présente les thèmes abordés lors des interventions de groupe.



## Comité de vie sociale et des loisirs

Puisque l'entraide et la participation sont des valeurs importantes chez ACHIM, un comité de vie sociale et des loisirs a été formé de 7 membres qui sont élus lors de leur assemblée générale annuelle. Le comité de vie sociale et des loisirs a pour objectif d'organiser des activités afin de rendre le milieu de vie actif. Plusieurs activités sont organisées par le comité : du bingo une semaine sur deux, des après-midis de jeux, du karaoké et des fêtes thématiques dont le souper de Noël et un brunch pour la St-Valentin.

L'intervenante assiste à la majorité des réunions du comité de vie sociale et des loisirs. De plus, les locataires impliqués dans le comité de vie sociale et des loisirs viennent régulièrement voir l'intervenante pour recevoir un soutien dans leurs tâches pour réaliser des activités. Il s'agit principalement de s'assurer du bon fonctionnement du comité et de proposer des pistes de solutions au besoin.



*1<sup>ère</sup> rangée : Pauline Beaupré, Ginette Brais, Lise Savage, Solange Prud'homme, Lina Blain*

*2<sup>ème</sup> rangée : Jean Lalonde, Lise Bernier*

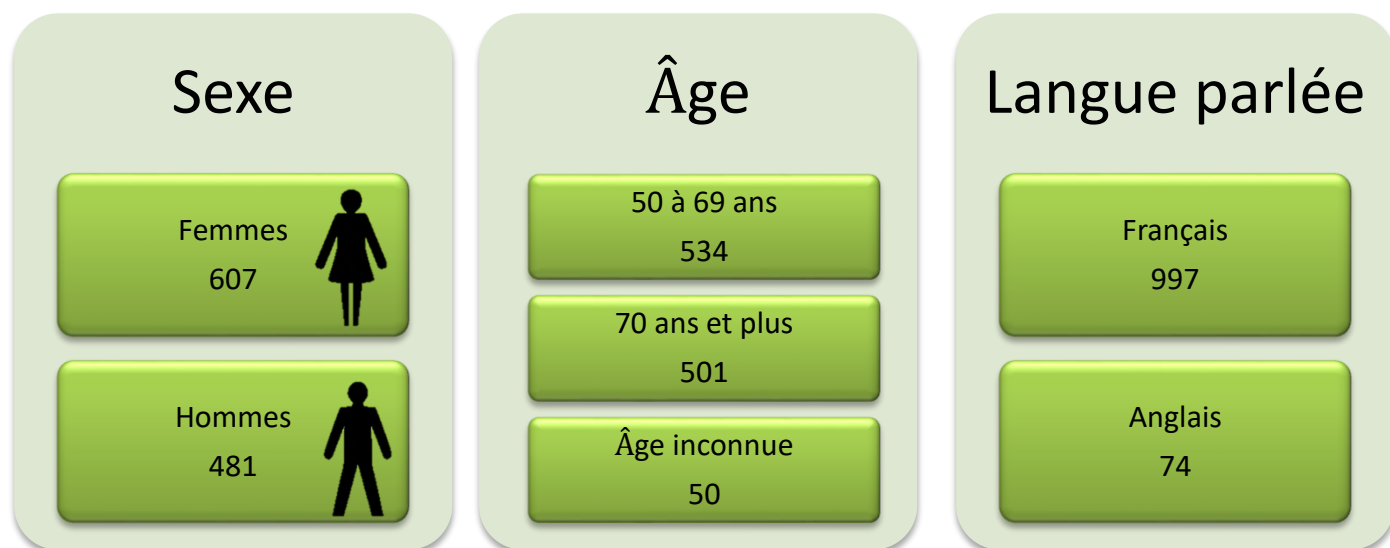
# INTERVENTION EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE DANS LES HLM DE VILLE-ÉMARD ET DE CÔTE-ST-PAUL

L'intervention en soutien communautaire est réalisée dans 3 habitations de Ville-Émard et de Côte-St-Paul, soit l'habitation Angrignon (3055, boul. des Trinitaires), De Montmagny (6245, rue Jogues) et Angers (1625, rue Galt). Deux intervenants ont travaillé dans ces habitations au cours de l'année.

## Interventions individuelles

En tout, **1 088 interventions** ont été réalisées au courant de l'année. Il s'agissait de la première année d'intervention pour un des travailleurs en soutien communautaire dans le HLM Montmagny, ce qui explique le grand nombre de nouvelles personnes rejointes (66). Fait intéressant, l'intervention de milieu rejoint pratiquement autant d'hommes que de femmes. L'intervention qui revient le plus souvent est le maintien du lien (37 %). Une des forces de nos interventions est justement le lien fort entre l'intervenant et son milieu. Il est important de favoriser le maintien des liens significatifs avec les locataires des habitations.

Une autre intervention qui revient régulièrement est le soutien à la vie collective (24 %). Plusieurs locataires se sont mobilisés pour organiser des activités dans leur habitation et deux des trois habitations ont un comité de locataires. Les intervenants jouent un rôle important de support aux comités et aux locataires mobilisés. Ils les soutiennent, entre autres, dans l'organisation d'activités, dans la gestion des finances, dans le maintien de contacts harmonieux entre les membres et plus encore. Plusieurs autres interventions ont été réalisées sur plusieurs thèmes. Vous trouverez ici-bas les statistiques détaillées des interventions réalisées pour les trois habitations.



## Types d'intervention

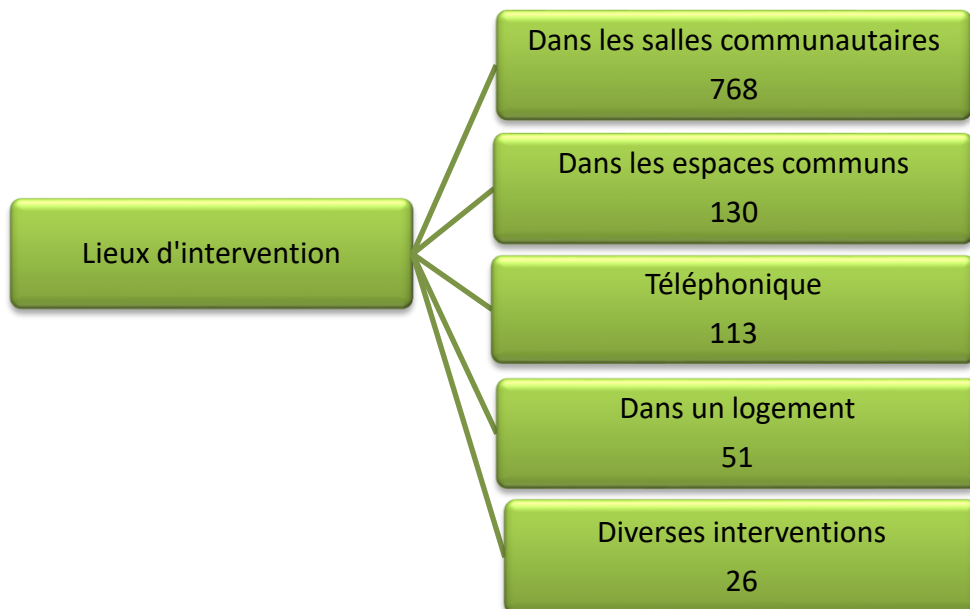
Afin de créer un lien de confiance, plusieurs interventions pour maintenir le lien (37 %) ont été faites. Une fois le lien de confiance établi, les locataires sont plus enclins à aller voir l'intervenante en soutien communautaire pour des problématiques plus complexes. En HLM, le soutien à la vie collective (24 %) se fait en soutenant les locataires dans leurs projets collectifs ou en soutenant les associations de locataires pour organiser des activités. Le tableau suivant présente les différents types d'interventions qui ont eu lieu au cours de la dernière année.

Maintien du lien	399
Soutien à la vie collective	256
Santé physique	91
Multiproblématique	78
Assistance technique et personnelle	64
Voisinage	43
Santé psychologique	35
Logement	42
Argent	39
Sécurité	31



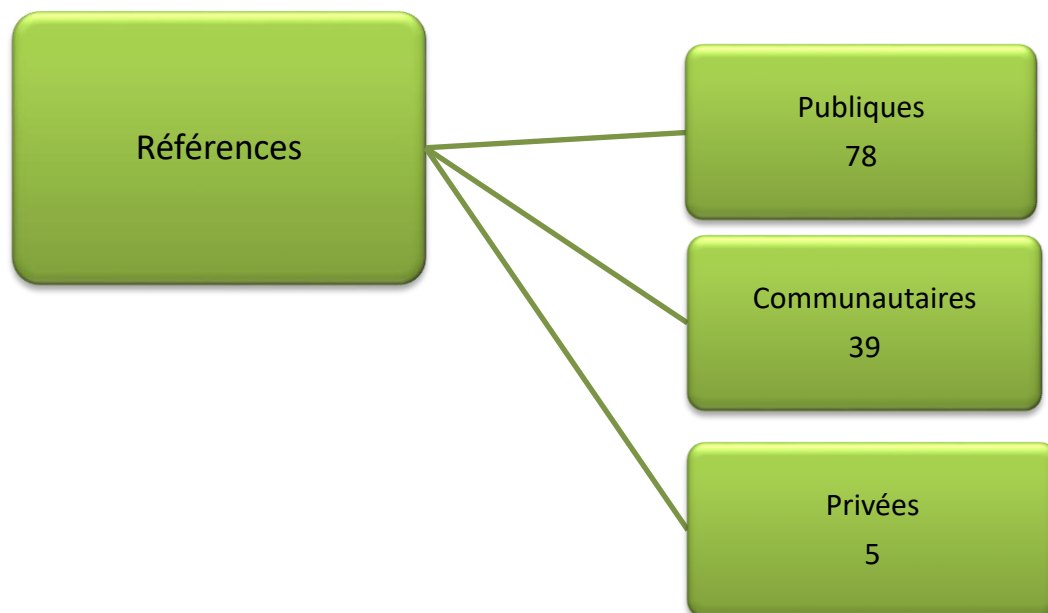
### Lieux d'intervention

L'intervenante en soutien communautaire peut intervenir dans différents lieux, selon les besoins des locataires ou des activités.



### Références

Selon les demandes des locataires, l'intervenante fait aussi des références pour des organismes communautaires, des ressources publiques ou privées. Le graphique suivant présente les différents types de références qui ont été faites cours de l'année 2018-2019.

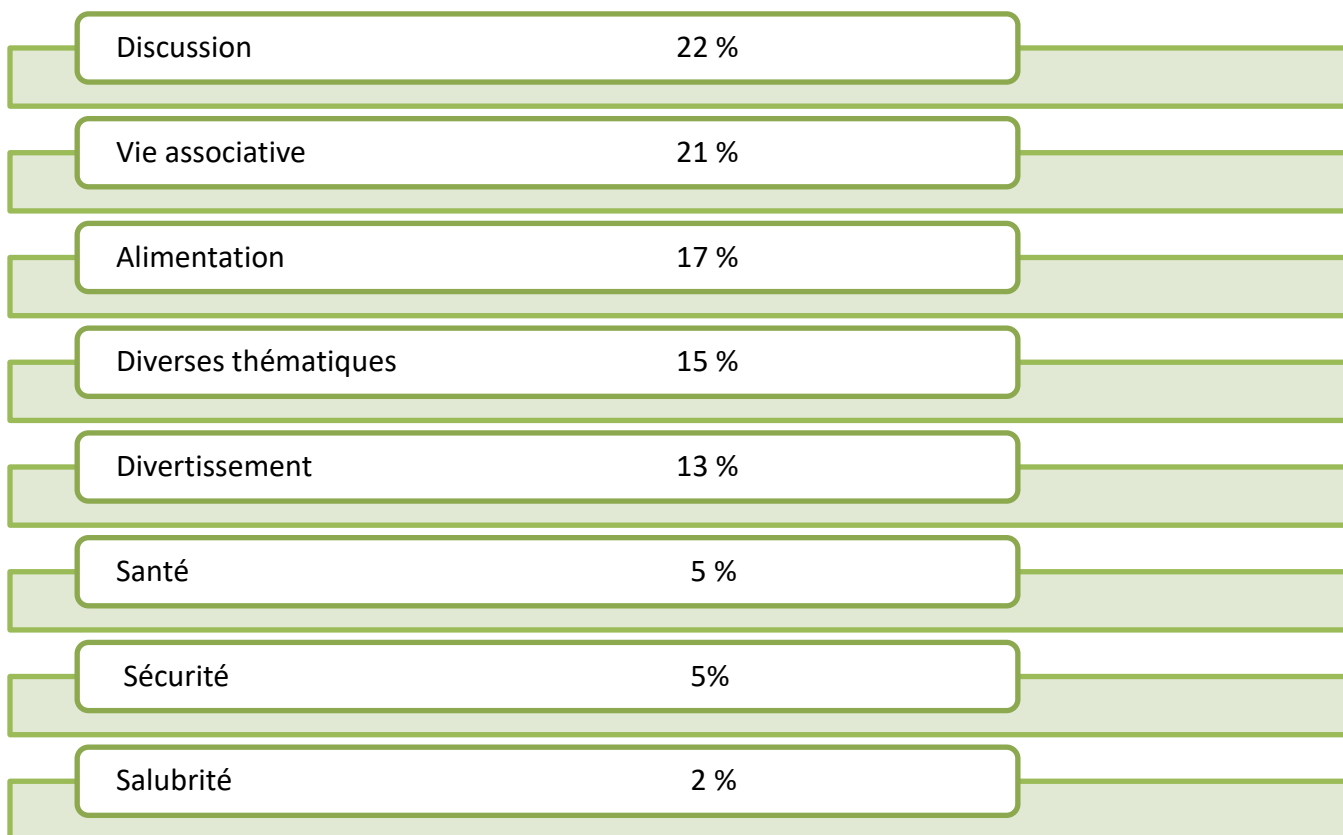


## Interventions de groupe

Les interventions de groupe sont également importantes dans le travail des intervenants en soutien communautaire. Cette année, **135 interventions de groupe** ont été réalisées ce qui a permis **d'intervenir 696** fois auprès des locataires. Les interventions de groupe peuvent se faire de façon formelle et informelle.

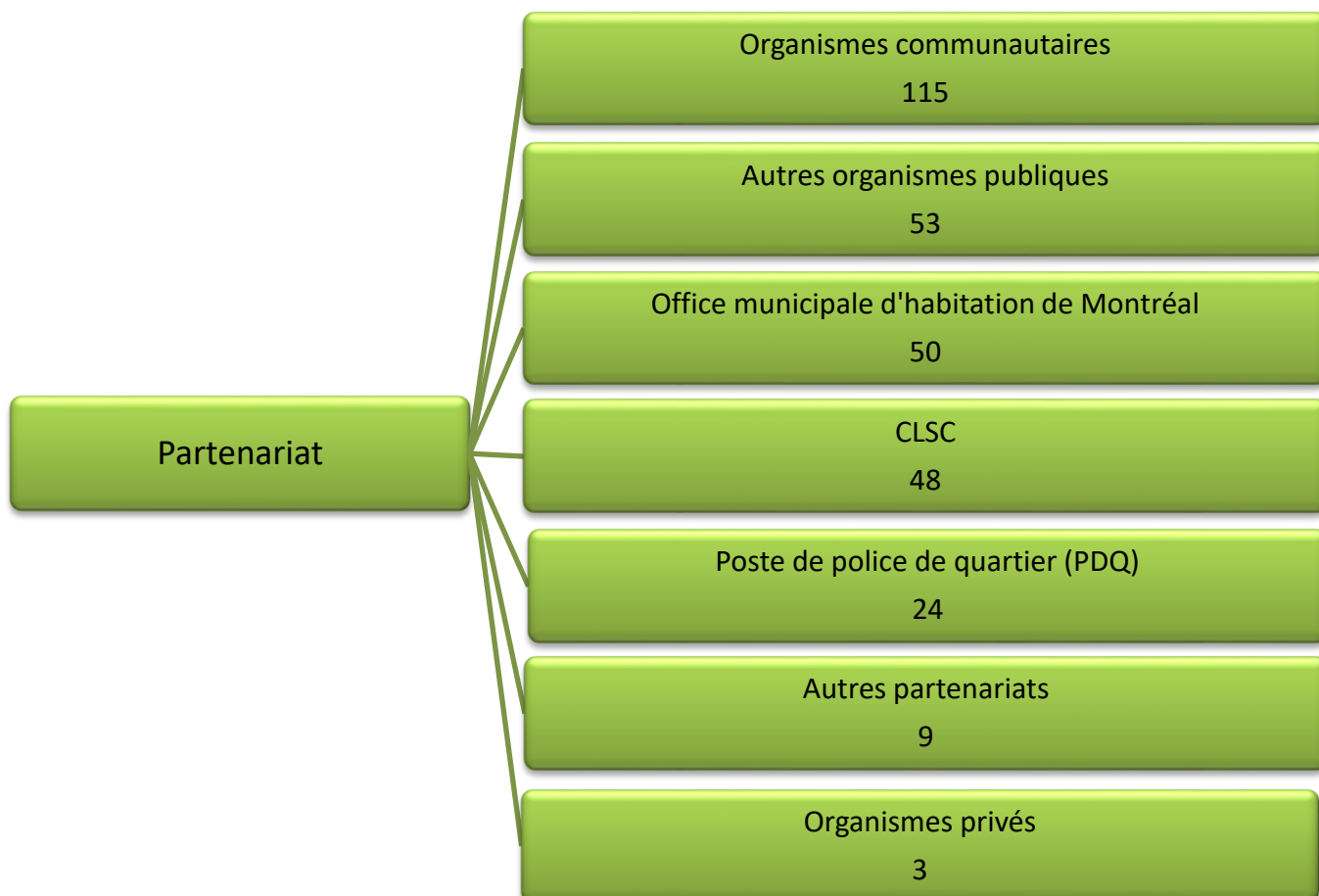
L'intervenant participe, entre autres à des discussions (22 %) avec les locataires qui permettent d'identifier des problématiques de groupe ou des besoins qui pourront devenir des futures rencontres avec des partenaires sur des sujets précis. Les discussions permettent également à l'intervenant de créer des liens significatifs avec les locataires qui pourront ensuite venir le rencontrer en individuel pour des problématiques personnelles. Le soutien à la vie associative (21 %) a également une place importante dans l'intervention comme il a été mentionné précédemment, l'intervenant joue un rôle clé dans le support à l'organisation d'activités en offrant un soutien aux associations de locataires. Pour ce faire, l'intervenant assiste régulièrement aux réunions des comités. L'alimentation (17 %) rejoint également beaucoup les gens. Dans toutes les habitations, plusieurs repas ont eu lieu et le nombre de participants lors de ces activités est considérable.

Le tableau suivant présente les différents types d'interventions qui ont eu lieu au cours de la dernière année.



## Travail en partenariat

Les intervenants travaillent aussi en partenariat avec les différents organismes du quartier afin de mieux connaître les ressources, pour intervenir sur différentes problématiques touchant les aînés du quartier. C'est à plus de **351 rencontres** que les intervenants ont participé au cours de la dernière année.



## INTERVENTIONS EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE DANS LES HLM DE VERDUN

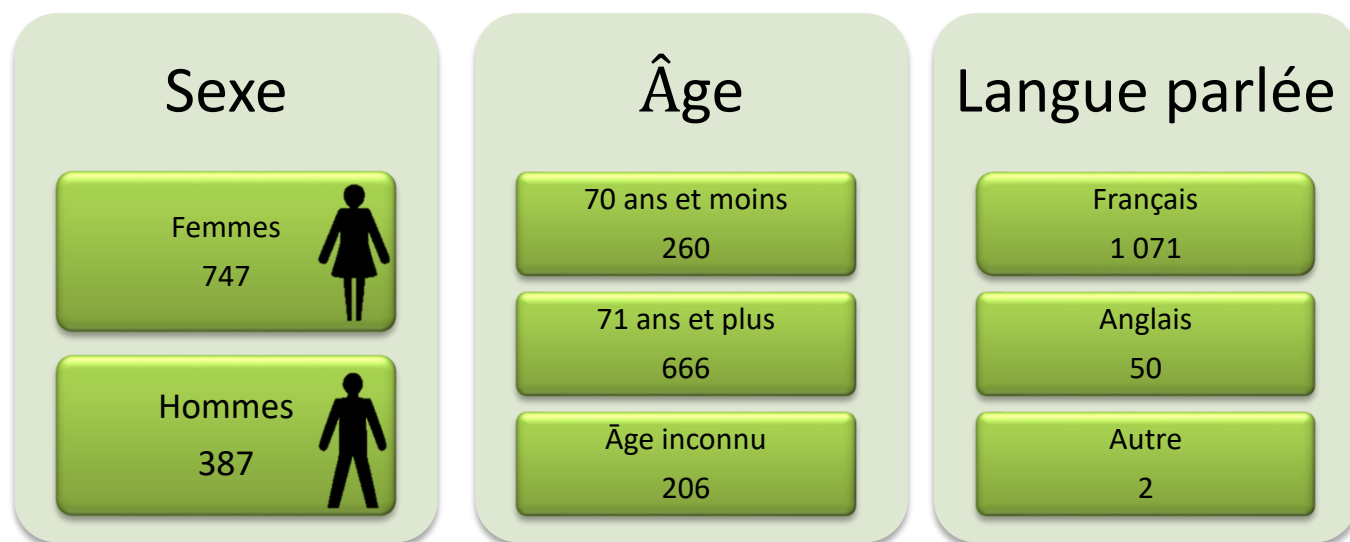
Nous ne sommes pas sans savoir que seul le temps tisse les liens avec les locataires et qu'ainsi la présence du travailleur de milieu devient, par la force des choses, plus significative et aidante. Le recours auprès des ressources du réseau est primordial afin de répondre aux besoins ainsi qu'aux intérêts des locataires.

Durant l'année 2018-2019, il y a eu un changement d'intervenant, ce qui explique les différences dans les interventions dont entre autre le maintien du lien qui permet d'établir une nouvelle relation de confiance. Les interventions ont été réalisées dans les habitations Fernande Rochon de Gongre, Marie-Laure Porcheron, Simone Léveillé et Clotilde d'Amico. Au total, c'est **1 143 interventions** qui ont été réalisées au cours de l'année.

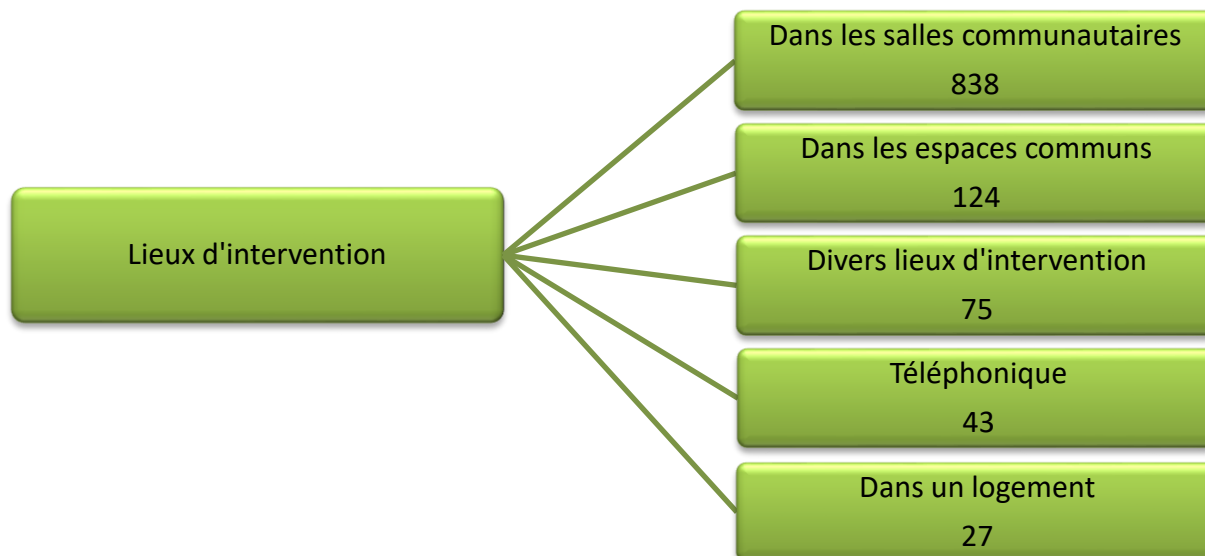
### Interventions individuelles

Le maintien du lien permet de créer un bon lien de confiance avec les locataires, ce qui explique le nombre élevé de maintiens de lien (42 %), puisque comme on l'a mentionné plus haut, il y a eu un nouvel intervenant. Ensuite, le soutien à la vie collective est primordial en intervention HLM, car les locataires ont besoin de se sentir soutenus par l'intervenant de milieu. De plus, cela renforce le sentiment d'appartenance des locataires et permet de briser leur isolement. La santé physique, le voisinage et les conflits entre voisins font partie des thèmes d'interventions courant dans les HLM.

Une grande partie des interventions se produit dans la salle communautaire des HLM (79 %), car les locataires passent beaucoup de temps dans leur salle commune pour discuter ou faire des activités. Pour terminer, il est important de souligner que l'intervenant de milieu est intervenu auprès des locataires concernant la problématique de vermine. Les tableaux suivants permettent de voir leur répartition par sexe, par âge et par langue parlée lors des échanges et des rencontres.



## Lieux d'intervention



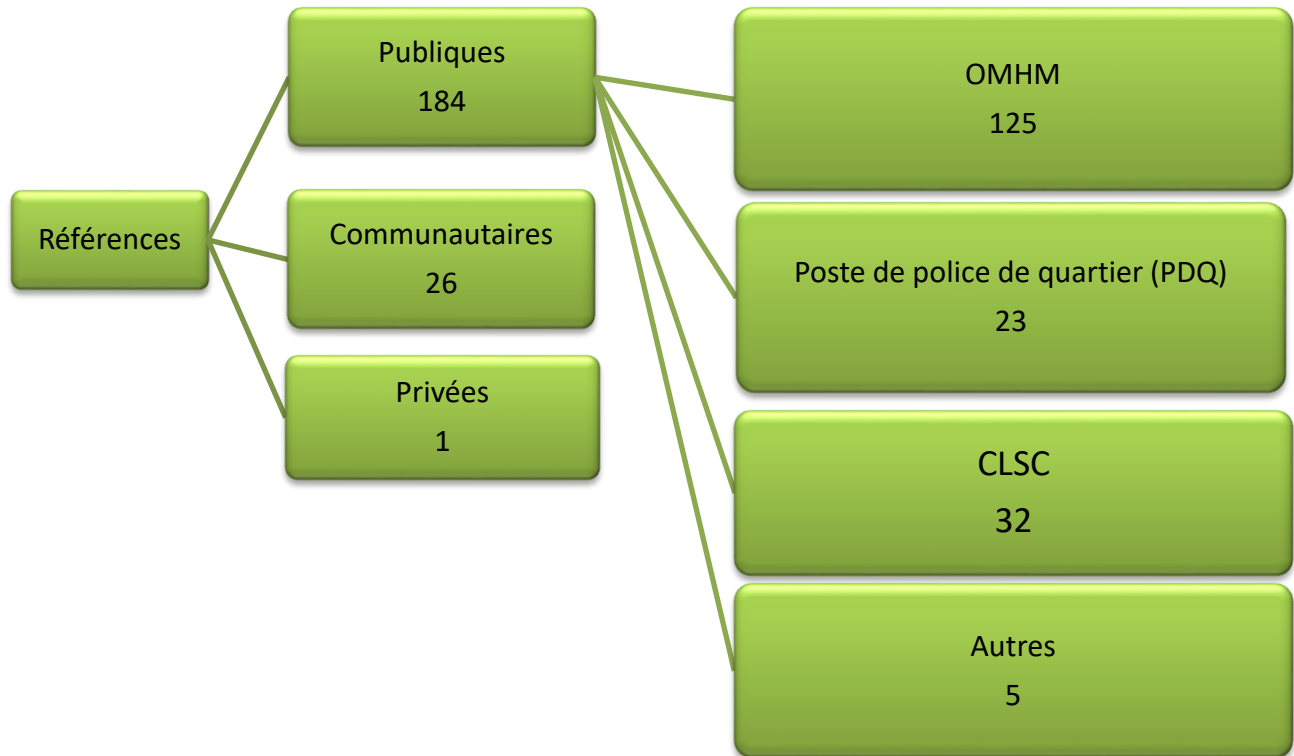
## Types d'intervention

Les tableaux suivants présentent les différents types d'intervention.

Maintien du lien	917
Soutien à la vie collective	366
Santé physique	205
Voisinage	201
Vermine	150
Sécurité	73
Logement	65
Assistance technique et personnelle	44
Santé psychologique	44
Deuil	39
Alimentation	38
Multiproblématique	24
Argent	10
Proche aidant	8

## Références

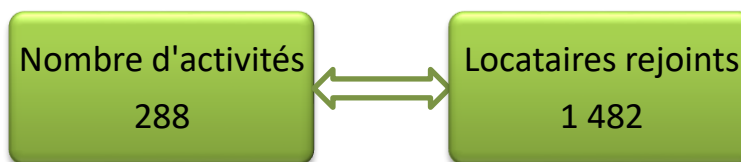
La grande majorité des référencements ont été faits auprès de l'Office Municipale d'habitation de Montréal (OMHM) (68 %). Que ce soit au niveau d'une question sur la salubrité d'un logement, d'une question sur l'augmentation de loyer ou sur les réparations de logement.



## Interventions de groupe

### Participation aux activités

L'intervenant de milieu a aussi participé à de nombreux événements qui se sont déroulés dans les HLM de Verdun. Au total, il a participé à plus de **288 activités**, ce qui lui a permis de rejoindre **1 482 locataires**. Deux vaccinations contre la grippe, une sortie méchoui, une fête des voisins, des ateliers en tout genre (ébénisterie, réaction aux conflits, la bienveillance, etc.), le BBQ de l'organisme Mamies immigrantes pour le développement et l'intégration (MIDI) qui est situé dans un HLM famille à Verdun. Il y a eu une fête de la Saint-Valentin à l'HLM Marie-Laure Porcheron, des repas de type Potlock à l'HLM Clotilde d'Amico, les repas du vendredi dans le HLM Fernande Rochon de Gongre, des soupes distribuées aux locataires (Soupe-partage), des cafés-rencontres avec la Police de quartier (PDQ) et plus encore.



### Interventions de groupe

Cette année, les interventions auprès des groupes ont tourné autour de discussion (25 %) et de vie associative en HLM (16 %). Pendant le déroulement des activités, les locataires profitent aussi de l'occasion pour parler de leur sortie, le plaisir est alors au rendez-vous (14 %). Pour les autres thèmes (18 %) ils varient beaucoup, du beau temps en passant par la famille. Lors des repas du vendredi, qui réunit plusieurs personnes, l'alimentation devient un sujet (8 %) qui de faire une intervention de groupe.

Discussion	250
Activités diverses	174
Vie associative	154
Divertissement	140
Alimentation	82
Santé	58
Salubrité	57
Sécurité	55
Deuil	39
Art	15
Transport	8

## Travail en partenariat

L'intervenant de milieu a collaboré étroitement avec les autres partenaires tout au long de l'année. L'OMHM (34 %) était présent à plusieurs activités pour offrir un visage plus sympathique auprès des locataires, plutôt qu'un chapeau de propriétaire. Les agents sociocommunautaires du PDQ (23 %) ont aussi été très présents dans les HLM de Verdun. Les organismes communautaires de Verdun (30 %) ont répondu présents de nombreuses fois lorsque les locataires aînées de Verdun ont eu besoin d'animation ou d'aide lors de leur activité.

Des réunions d'équipe en passant par des comités de suivi de situation en HLM aînés de Verdun ou encore par des rencontres de partenaires. Une participation active à la Table de concertation des ressources aînées de Verdun (TCRAV) a permis aux locataires aînés vivants en HLM de prendre part à la journée de bienveillance organisée par la TCRAV. Plusieurs organismes étaient présents pendant l'évènement pour présenter leurs services, une pièce de théâtre interactive a été offerte gratuitement aux aînés présents. Des cartes de bienveillance et des rubans mauves ont été remis aux aînés.

De plus, une collaboration étroite entre l'intervenant de milieu et la préposée à la salubrité de l'OMHM s'est créée. Ensemble, ils ont pu intervenir sur différentes problématiques de salubrité dans les HLM de Verdun. La collaboration avec le SPVM et le CLSC était très importante. De belles interventions ont été réalisées grâce à ces collaborations.





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

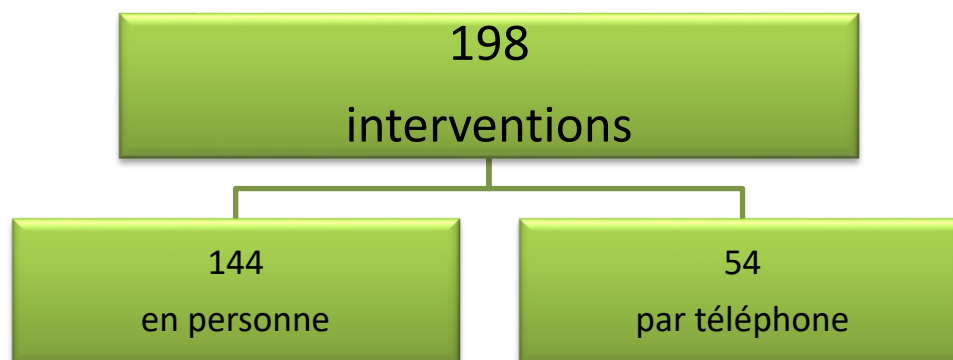
## Définition du programme ITMAV

Ce programme du ministère de la Famille permet la mise en place ou le maintien de travailleurs rejoignant les personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation, en vue de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté, tout en laissant ou en redonnant à la personne âgée le pouvoir de faire des choix (empowerment).

Les résultats des interventions individuelles présentées dans ce document ont été effectués dans la période du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019, selon les 15 catégories de problématiques choisies par ITMAV.

## Interventions individuelles

Durant cette période, **198 interventions individuelles** ont été réalisées, dont 144 en personne et 54 par téléphone. Ces rencontres ont été réalisées auprès de personnes repérées dans des endroits publics, qui ont fait la demande directement à la travailleuse de milieu. Par la suite, 54 interventions téléphoniques ont été réalisées auprès de personnes référées par des partenaires communautaires, par le bouche-à-oreille ou parce qu'elles ont trouvé le dépliant de la travailleuse de milieu dans un lieu public.



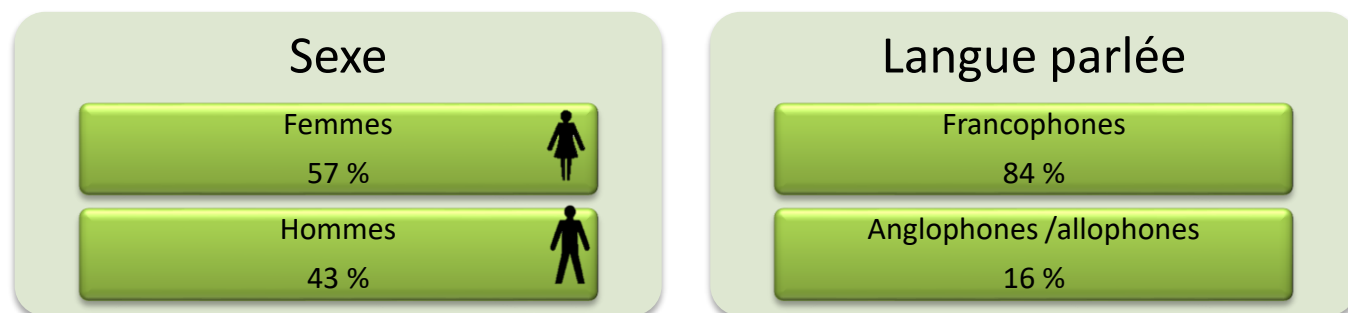
## Types d'intervention

Des 15 catégories de problématiques soulignées par le projet ITMAV, la principale rencontrée est le besoin de parler et de se confier (48 %), ce qui fait ressortir la particularité de l'isolement chez les aînés. Durant cette période, les interventions de la travailleuse de milieu se sont concentrées à créer et à maintenir des liens de confiance.

Nous remarquons que la majorité des interventions effectuées se sont faites auprès des femmes (57 %) par rapport à 43 % auprès des hommes. La majorité des personnes rencontrées vivent seules (61 %) et que 26 % vivent avec leurs enfants. Ces chiffres décrivent bien la problématique de l'isolement chez les aînés. De plus, plusieurs personnes rencontrées admettent préférer discuter de leur vie émotionnelle avec une personne éloignée de leur entourage immédiat.

La majorité des interventions se sont déroulées en français (84 %) par rapport à (16 %) en anglais. Ces chiffres peuvent être expliqués par deux facteurs principaux; la travailleuse de milieu qui est en poste depuis janvier, ne parlait que deux langues soit le français et l'anglais, et de plus, la majorité des ateliers/activités se déroulent en français ce qui rend très difficile l'entrée en contact avec les allophones du quartier. La majorité des contacts avec ceux-ci se sont faits avec le travailleur ITMAV qui était en poste avant janvier puisque celui-ci parle l'italien et l'espagnol.

Comme il a été décrit plus haut, la majorité des demandes faites, concernent un besoin de parler et de se confier (48 %). En plus, les demandes auprès de la travailleuse de milieu concernaient la méconnaissance ou la difficulté à trouver des ressources appropriées dans les quartiers Ville Émard/Côte St-Paul (52 %) et 3 % ont demandé un accompagnement vers ces dites ressources. Il est important de souligner que 10 % des demandes se situaient au niveau d'information, d'explication supplémentaire et de vulgarisation des notions plus théoriques ou de l'aide pour remplir divers formulaires.



## Lieux d'intervention

Une partie du mandat de la travailleuse de milieu ITMAV est de repérer les personnes aînées dans les endroits publics. Malheureusement, les mauvaises conditions météorologiques ont empêché les aînés d'aller à l'extérieur de leur domicile. La travailleuse de milieu a donc procédé à du repérage à travers les diverses activités existantes organisées par deux résidences appartenant à la SHDM (Ulrich Lanthier et Rodolphe Clément). Par la suite, la travailleuse de milieu a effectué des suivis individuels avec les personnes qui lui en exprimaient le besoin.

## Références

Le rôle majeur de la travailleuse de milieu est d'orienter les gens vers les ressources les plus adaptées à leur besoin. Les demandes les plus courantes sont pour de l'accompagnement aux rendez-vous médicaux, la recherche de soins particuliers, la recherche de transport, la recherche d'activités dans le quartier, un besoin d'appui afin de faire des démarches pour l'obtention de documents légaux, la sécurité alimentaire, la recherche de logement et de l'aide pour l'entretien de leur domicile. Durant cette période, les endroits les plus cités sont le CIUSSS, le Service Bénévole aux Aînés, le Groupe des Aidants du Sud-Ouest, la popote roulante et La Maisonnée.

## Travail en partenariat

En plus des interventions individuelles, la travailleuse de milieu a participé à divers comités tels qu'« *un pari pour nous* » et « *Communauté d'apprentissage ITMAV* ». Afin d'en apprendre davantage sur les différentes stratégies mises de l'avant par chacun afin de se faire connaître et d'entrer en contact rapidement avec les aînés qui pourraient en avoir besoin. Elle a participé à plusieurs activités organisées par des comités locataires et des ressources communautaires.

Dans une optique de rejoindre un plus grand nombre d'aînés isolés, l'intervenant ITMAV a fait du porte-à-porte avec l'intervenant en soutien communautaire (carrière été). Il donnait ainsi son dépliant aux adresses où les gens répondaient et il expliquait les services qu'il pouvait offrir et à qui ceux-ci s'adressaient. Même si les gens où il cognait n'étaient pas nécessairement dans la bonne catégorie d'âge, il les invitait s'ils connaissaient un aîné, à leur donner le dépliant. Plusieurs appels sont advenus suite à cette démarche.

L'intervenant étant en contact avec la concertation du quartier a pu connaître l'arrivée de certains événements ou sa présence lui a permis de faire des rencontres et de se faire connaître

Il a ainsi assisté à des fêtes de quartier, une rencontre sur la sécurité dans les déplacements, un souper de la communauté italienne et des rassemblements organisés par des paroisses, ce qui lui a permis de se rendre rapidement très visible auprès de la population du quartier, mais aussi auprès des divers intervenants du Sud-Ouest.

De plus, lors des fêtes ou des événements organisés au centre communautaire d'ACHIM, outre la présence des locataires, il y a également une grande participation de nos membres qui sont des citoyens du quartier. L'intervenant a donc été invité à aider lors du déroulement de celles-ci avec le service, les tirages et autres animation afin de profiter de l'occasion pour discuter avec les gens présents, pour créer des liens et tout simplement pour se faire connaître davantage.

# SERVICES ALIMENTAIRES

---

Le service alimentaire d'ACHIM se divisait en deux volets. Le premier ce sont les repas offerts aux locataires ainsi qu'au personnel, bénévoles, stagiaires, visiteurs et partenaires. Le second, c'est la Popote maison où sont vendus des repas sous vide à la population du quartier ainsi que le service de livraison de repas aux personnes qui en font la demande. Malheureusement, faute de financement nous avons dû fermer la Popote maison.

## COMITÉ ALIMENTATION

Depuis janvier 2019, l'intervenante en soutien communautaire s'occupe de réaliser des rencontres qui ont pour but de recueillir les commentaires et les suggestions des locataires en lien avec nos services alimentaires. Les locataires travaillent en équipe d'environ 6 ou 7 locataires afin qu'ils puissent en venir à une conclusion de groupe. Un rapport est ensuite rédigé et remis aux locataires et à l'équipe de la cuisine. Cette dernière peut alors faire des modifications en fonction des commentaires constructifs recueillis.

## REPAS SERVIS

Du lundi au vendredi, ACHIM offre des repas cuisinés sur place par le personnel de la cuisine. Une équipe de plus de 25 bénévoles soutiennent l'équipe pour différentes tâches, par exemple l'affichage du menu, le montage des tables, etc. Les repas du jour sont aussi livrés à la Porte de l'Amitié par du personnel de la cuisine qui sert les repas du midi sur place. Cette année, c'est **18 247 repas** qui ont été servis à Lévis et l'Annexe.

Lors du repas du midi, les présences sont prises pour s'assurer de la sécurité de nos locataires. S'ils n'ont pas informé la réception de leur absence, nous devons faire des vérifications de logement. Cette année, c'est plus d'une cinquantaine de visites qui ont été faites par les deux intervenantes. Lorsque les locaux d'ACHIM sont fermés les repas sont mis sous vide par l'équipe de la cuisine et sont remis aux locataires la veille du congé.

Présences	Absences	Hospitalisation	Plats sous vide	Total des repas
11 390	5 810	498	549	18 247

## POPOTE MAISON

Malheureusement, nous avons dû abandonner ce service puisque le financement de celui-ci n'était pas suffisant. Ce fut avec émotion que le 21 décembre 2018, la popote maison aura fait sa dernière journée.

La Popote maison vendait des repas sous vide à la population du quartier. Un service de livraison de repas était aussi offert aux personnes des quartiers Côte Saint-Paul, Ville-Émard, de Verdun, de Pointe-Saint-Charles, de Saint-Henri et de la Petite-Bourgogne qui en faisaient la demande. C'est plus **691 livraisons** qui ont été faites par un bénévole.

C'était aussi à la Popote que les locataires absents pouvaient récupérer leur repas du midi, qui était mis sous vide. Nous avons ainsi vendu plus de **7 800 repas** du 1<sup>er</sup> avril au 21 décembre 2018.

# OBJECTIFS 2019-2020

DÉPARTEMENTS	PROJETS	OBJECTIFS	RÉSULTATS ATTENDUS 2019-2020
Administration	Direction générale	Débuter les démarches pour l'ouverture d'une 4 <sup>e</sup> habitation	Participer au comité habitation de la Table de concertation Ville-Énard et Côte-Saint-Paul
		Revoir les méthodes de gestion	Faire le bilan de tous les postes : évaluations et création d'échelles salariales
		Standardiser les dossiers	Mettre à niveau les dossiers du personnel
		Assurer un suivi des contrats de gestion et de service	Produire des documents et des schémas pour les contrats de gestion et de service
	Logements	Entamer ou non le processus de certification.	Rester informé des avancés auprès de la FOHM *
		Mettre à jour le dossier incendie	Présenter le dossier final aux locataires et aux employés
	Réception	Maintenir à jour les statistiques de l'accueil	Tenir à jour les statistiques des activités de la réception
		Maintenir à jour les statistiques pour les présences et les absences aux repas	Tenir à jour les statistiques des présences des locataires lors des repas
		Produire des outils de communications pour les locataires et les membres	Produire et publier aux deux mois <i>La voix des aînés</i> (5 publications)
		Mettre à jour les dossiers comptables	Produire et publier mensuellement <i>L'Info-ACHIM</i> Réorganiser les archives
Comptabilité	Créer un budget pour chaque département	Mettre en application la gestion du budget de chaque département	

DÉPARTEMENTS		PROJETS	OBJECTIFS	RÉSULTATS ATTENDUS 2019-2020
Service communautaire	Activités communautaires		Augmenter le membership Offrir de nouvelles activités dans le quartier	Recruter de nouveaux membres Offrir des activités du centre communautaire dans les habitations du secteur
	Intervention de milieu Ville-Émard et ACHIM		Augmenter le nombre de personnes rejointes	Faire du porte à porte dans le quartier pour présenter nos services
	Intervention de milieu Ville-Émard/Côte-Saint- Paul (ITMAV)*		Rejoindre plus d'aînés qui ne connaissent pas les ressources	Participer au projet : <i>Pari pour nous</i>
Service alimentaire	Intervention de milieu dans les HLM de Verdun		Promouvoir l'autonomie des groupes et des comités de locataires dans les HLM	Soutenir la création d'un comité de locataires Soutenir la réalisation d'activités par un groupe ou un comité de locataires
	Cuisine		Stabiliser et former l'équipe de la cuisine Être à l'écoute des locataires	Terminer la standardisation des recettes Offrir la formation du SIMDUT * Organiser et animer 4 rencontres avec les locataires
Entretien et réparation	Entretien et réparation Logements		Appliquer le bilan de santé Lévis et de l'Annexe	Atteindre les objectifs dans le bilan pour l'année 2019-2020
			Informatiser les outils de l'entretien et des réparations	Créer et informatiser le formulaire de demande de réparation

\* FOHM : Fédération des OSBL d'habitation de Montréal

\* MAPAC : Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

\* SHQ : Société d'habitation du Québec

\* SIMDUT : Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail

\* ITMAV : Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité



*Habitation Lévis*



*Habitation l'Annexe*



*Habitation Porte de l'Amitié*



ALTERNATIVES COMMUNAUTAIRES D'HABITATION  
ET D'INTERVENTION DE MILIEU

5940, boulevard Monk  
Montréal (Québec) H4E 3H4

514 362-7221

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