



Les Habitations partagées de l'Outaouais

RAPPORT ANNUEL
2019-20

Plus de 30 ans au sein de la région de l'Outaouais



En 1987, l'organisatrice communautaire au CLSC le Moulin dans l'équipe du Maintien à domicile avait à concevoir et organiser des ressources pour répondre aux besoins des personnes âgées en perte d'autonomie. Une stagiaire en travail social qui faisait des recherches sur des formes nouvelles de maintien à domicile a identifié en Ontario une formule d'habitations partagées. C'était à notre connaissance la seule ressource de jumelage existant au pays, dans les villes d'Ottawa, Kitchener et dans d'autres villes populeuses du sud de l'Ontario.

C'est suite à une visite au Home Sharing d'Ottawa, qu'est né en Outaouais le concept de jumelage sous le même toit de deux personnes dont l'une a plus de 55 ans. Quelques mois plus tard, un comité d'implantation des Habitations partagées de l'Outaouais urbain prenait forme et tentait de trouver les ressources financières pour développer l'organisme en même temps qu'il préparait sa requête en incorporation.

Vers la fin de 1987, le comité d'implantation commençait ses activités avec l'aide de bénévoles et d'une employée à temps partiel. Ces personnes ont recruté des pourvoyeurs et chercheurs et ont mis au point les outils d'entrevues en s'inspirant de ce qui avait été développé à Ottawa. La charte de l'organisme est octroyée le 5 janvier 1988. C'est en février 1988 que les premiers jumelages ont été réalisés.

Une demande de subvention a été déposée au secrétariat des aînés pour le projet d'un service d'accompagnement pour les personnes âgées à la recherche d'un nouveau chez-soi ou d'un hébergement en résidence dans la région de l'Outaouais. En 2006, le projet du service d'accompagnement a vu le jour grâce à ce financement.

En 2007, l'équipe des Habitations partagées de l'Outaouais a eu l'idée de mettre sur pied une journée juste pour les aînés. Nous avons comme objectif d'informer les aînés des services offerts dans la région de l'Outaouais. Cette journée est devenue une tradition annuelle.

Depuis 2013, nous avons mis en place un plan stratégique dont nous avons atteint les objectifs avant la date butoir. Cela nous a permis de faire notre place en tant que dispensateur de services de maintien à domicile afin d'améliorer la qualité de vie tant au niveau des personnes âgées que d'adultes par la cohabitation en offrant l'arrimage des besoins de la nouvelle clientèle vieillissante.

En 2015-16, nous avons commencé à prendre notre place en tant que partenaire en maintien à domicile. De plus, nous avons débuté la phase d'implantation d'un nouveau service au sein de notre organisme par l'entremise du projet « Les bons compagnons » qui nous amènera à l'affût du besoin de la population vieillissant.

Au cours de l'année 2016-17, nous avons continué la mise en place du nouveau projet innovateur « Les bons compagnons » qui a comme objectif d'aider les personnes âgées qui doivent déménager vers un milieu mieux adapté à leurs besoins. Cette ressource les

accompagne dans cette étape difficile à vivre lorsqu'ils n'ont pas de personne ressource (Famille et amis) pour leur venir en aide. Ce nouveau service s'intègre bien aux autres services de l'organisme et de sa raison d'être.

En septembre 2017, nous avons adopté le plan stratégique pour les trois prochaines années (2017-2020) qui sera un outil de travail tant au niveau du comité de développement que des membres du conseil et du personnel comme suivi des actions proposées afin que les habitations jouent un rôle prépondérant au soutien à la population vieillissante. De plus, mars 2018 a vu la fin du projet les Bons Compagnons financé par le Ministère de la Famille dans le cadre du programme Québec Amis des aînés (QADA). Celui-ci est bien implanté dans le secteur urbain. En plus, nous avons entrepris les démarches nécessaires pour en assurer la prise en charge de façon durable par une réorganisation des effectifs déjà en place.

Au cours de l'année 2017-18, nous avons eu des pourparlers pour une entente de service probable avec la Table des aînés de Gatineau TAG en tant qu'organisme intermédiaire pour le projet Entoure-Toit qui consiste à réaliser des visites du milieu de vie des aînés selon deux volets. Le premier volet, inspiré du projet RAPPID+OR mis en place par plusieurs municipalités, vise à vérifier la sécurité des logements, à apporter des correctifs aux problèmes identifiés, à sensibiliser les aînés aux risques de blessures accidentelles spécifiques à leur âge et à accroître leur sentiment de sécurité à domicile. Nous sommes encore en pourparlers avec les organismes porteurs dans la prochaine année.

Pour 2018-19, nous avons mis en place un comité provisoire avec le Centre d'action bénévole de Hull, Connexion, Centre d'entraide aux aînés, Appuis Outaouais et nous-mêmes afin d'explorer un projet de rapatriement des partenaires sous un même toit offrant des services de proximité en soutien à domicile pour les personnes âgées en perte d'autonomie et leurs familles, tout en leur facilitant l'accès aux services. Nous avons pris des actions à la mise en place d'une coopérative de solidarité qui pour notre part pourrait optimiser nos résultats par la concertation et la mise en collaboration de nos ressources principales, soit nos employés et nos locaux.

Cette année 2019-20, notre demande de financement auprès du Ministère de la santé et des services sociaux du secrétariat des aînés dans le cadre du programme Québec ami des aînés (QADA) pour notre projet « Cohabitation à juste mesure » a été accepté. Ce projet qui consiste à revoir le service de jumelage (cohabitation) dans son ensemble en prenant en considération la cohabitation intergénérationnelle qui est nécessaire pour faire valoir l'interaction entre génération tout en participant au bien-être de nos aînés. Nous pourrions faire connaître les derniers développements lors du prochain rapport annuel.

TABLE DE MATIÈRE

Rétrospective historique.....	2-3
Table de matière.....	4
Mission.....	5
Membres du conseil d'administration.....	6
Membres du personnel.....	7
Mot du présidente.....	8
Mot du directeur général.....	9 -14
Services.....	14 -22
Jumelage.....	14 - 16
Accompagnement.....	17 - 19
Bons compagnons.....	20 - 22
Activités réalisées pour la visibilité de l'organisme.....	23
Implications.....	23 - 27
Apports dans le milieu.....	28 - 29
Objectif pour la prochaine année.....	30
Annexes et -Statistiques.....	31 - 34
Annexe I -Services de jumelage.....	32
Annexe II-Service d'accompagnement.....	33
Annexe III-Projet Bons Compagnons.....	34



MISSION

Les Habitations partagées de l'Outaouais œuvrent au sein de la communauté Outaouaise. Notre mission est d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées et en besoins en lien avec l'habitation et favoriser ainsi le maintien à domicile. Nous offrons le service de jumelage qui s'adresse aux personnes qui désirent cohabiter, le service d'accompagnement qui s'adresse aux personnes désirant quitter leur domicile vers un milieu plus adapté à leurs besoins et le service des bons compagnons, un soutien au déménagement pour le tri et emballage des biens.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019 - 2020

Diane Gagnon, présidente

Nicole Desforges, vice-présidente

Ghislaine Maurice, secrétaire

Bella Rasmata, trésorière

Louise Côté, administratrice

Gérard Boutin, administrateur

David Vaillant, administrateur

MEMBRE DU PERSONNEL

Directeur général

Pierre Gendron

Intervenantes au jumelage /accompagnement
(Septembre 2007 à août 2019)

Nicole Lachapelle

Coordonnateur service de déménagement (*juin 2019*)

Luciane Leme

Coordonnateur service d'accompagnement
et jumelage (cohabitation)

Karine Parreira Kosienski

Chargée de projet « Cohabitation à juste mesure »

Aude Flora Malouangou

Mot de la présidente

C'est un plaisir et un honneur de vous présenter le rapport annuel de l'année 2019-2020. Ce bilan est toujours un moment privilégié qui permet de partager avec vous le travail accompli par l'équipe des Habitations Partagées durant l'année.

La pandémie qui nous a frappée en début d'année 2020 aura changé la façon de travailler, avec les mesures recommandées de la Santé publique, le télétravail a été privilégié pendant quelques semaines. En parallèle, plusieurs beaux projets ont vu le jour aux Habitations Partagées, dont la mise en place d'un cartable qui regroupe les possibilités de jumelage.

Je voudrais féliciter Monsieur Pierre Gendron pour son implication sur les différents Conseil d'administration et d'être devenu une référence en matière de jumelage.

J'offre mes félicitations à Karine, Luciane et Aude qui mettent tout en œuvre pour développer le plein potentiel des Habitations Partagées.

Merci à tous les bénévoles qui offrent de leur temps, nous vous en sommes très reconnaissants.

En terminant, permettez-moi de remercier très sincèrement le Conseil d'administration, en particulier ceux qui terminent leur mandat, merci pour toutes ces heures et le partage de vos idées.

Longue vie aux Habitations Partagées.

Diane Gagnon

Mot du directeur général

L'année 2019-20 fut encore très mouvementée au niveau des tables de concertation ainsi qu'à la mise sur pied d'un projet intergénérationnel pour notre organisme et la poursuite de la table des aînés de Gatineau (TAG) pour la reconnaissance par la Ville de Gatineau avec un financement. De plus, nous poursuivons notre participation de manière assidue aux tables de concertation afin de prendre des actions concrètes et ainsi répondre à notre mission d'améliorer la qualité de vie de la population vieillissante.

Pour ma part, il est important de demeurer membre de la table des aînés de Gatineau (TAG) dont leur mission est d'offrir un lieu d'échange et de concertation, sur notre territoire respectif et ce, tout en construisant une solidarité avec les autres groupes tant au niveau communautaire, public que municipal. Notre croyance à l'existence d'une telle table ainsi que nos partenaires communautaires impliqués, nous a permis d'avoir un interlocuteur privilégié reconnu par la ville.

Nous sommes en préparation d'un lac-à-l'épaule au cours de l'année 2020-21 à l'élaboration d'un plan stratégique triennal (2021-2024), nous croyons que cela est un bon outil de travail tant au niveau du comité de développement que des membres du conseil et du personnel pour les trois prochaines années. Notre expérience avec notre plan stratégique antérieur, nous avons pu observer l'évolution de notre organisme d'atteindre les objectifs escomptés dans le temps prescrit par la reconnaissance comme interlocuteur pour ce qui est le volet habitation auprès de nos bailleurs de fond ainsi que nos partenaires de par leur collaboration continue. Pour ma part, le plan stratégique est un outil incontournable pour faire le suivi des actions prescrites qui sera grandement apprécié par les gens impliqués qui favorisera la poursuite de notre mission soit en demeurant en constante arrimage des besoins.

Depuis mon embauche, j'ai toujours priorisé la promotion des Habitations partagées en tant que dispensateur de services de maintien à domicile afin d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées et en besoins en lien avec l'habitation en offrant l'arrimage des besoins de ces nouvelles clientèles dans la population vieillissante. Depuis mes dernières années à ce poste, j'ai entrepris des actions au cours de cette année en participant aux tables de concertation qui m'a permis de prendre connaissance des besoins de notre clientèle afin de mettre en place des projets innovateurs tels que le projet « *Les bons compagnons* » pour aider notre clientèle qui devra déménager vers un milieu mieux adapté à leurs besoins. Cette année, nous sommes dans la phase d'implantation d'un nouveau projet innovateur soit la « **Cohabitation à juste mesure** » qui vise à revoir le service de jumelage (cohabitation) dans son ensemble en prenant en considération la cohabitation intergénérationnelle qui est nécessaire pour faire valoir l'interaction entre génération tout en participant au bien-être de nos aînés.

Je tiens à vous souligner que *Nicole Lachapelle* nous a quitté au cour de l'année (juillet 2019), elle était intervenante depuis 2007. Elle trouvait que le travail ne répondait plus à ses aspirations professionnelles. De plus, je tiens à souhaiter la bienvenue à *Luciane Leme* dans sa nouvelle aventure en tant que coordonnatrice du service des Bons compagnons. J'aimerais la remercier d'avoir pris la relève au cours de la période estivale dans un délai très court. En terminant, je tiens à souhaiter la bienvenue à **Aude Flora Malouangou** en tant que chargée de projet « **Cohabitation à juste mesure** » qui aura comme mandat de revoir l'ensemble du service de jumelage pour assurer l'arrimage entre l'offre et la demande pour que le service soit à la fine pointe des besoins des personnes âgées.

La raison de la mise en place d'un tel projet, nous fait remarquer qu'il n'y a plus interaction entre grands-parents ou même des personnes âgées suite à l'éclatement du milieu familial où la personne âgée n'est plus omniprésente. Nous avons soumis notre projet auprès du *Ministère de la Santé et des services sociaux du Québec* dans le cadre de financement *Québec amis des aînés (QADA)*, nous croyons que le projet pourrait donner un nouveau

souffle en favorisant l'interaction entre deux générations tout en brisant la solitude. Je vous ferai un compte rendu lors de mon prochain rapport.

Suite aux changements au sein de l'équipe, j'étais dans l'obligation de revoir notre structure organisationnelle. Nous avons donc consolidé le poste de coordonnateur du service d'accompagnement avec celui de jumelage (cohabitation) et une coordonnatrice au service de déménagement « *Les Bons compagnons* ». Il ne faut pas oublier que nous avons une nouvelle au sein de l'équipe soit une chargée de projet qui sera un atout pour l'équipe pour ce qui est de la promotion et du soutien etc. qui nous permettra de rejoindre la clientèle cible pour ce qui est du maintien à domicile toujours en lien avec l'habitation.

De plus, nous poursuivons notre recrutement de la ressource bénévole soit pour la relève au sein du conseil d'administration ainsi que le soutien au projet « *Les bons compagnons* ». Aussi, nous poursuivons l'utilisation du site *Indeed* ainsi *Jebenevole.ca* pour favoriser le recrutement et pallier à nos besoins qui sont de plus en plus nécessaire à la réalisation de notre mission. Nous sommes donc dans l'obligation d'adhérer à deux sites de recrutement pour satisfaire nos besoins, il demeure que la ressource bénévole devienne de plus en plus une denrée rare.

Pour ce qui est de la promotion des Habitations, nous avons participé à différentes tables rondes qui ont eu lieu au cours de l'année afin de faire valoir nos services et notre expertise en la matière. De plus, nous avons refait la mise en page du dépliant en insérant la nouvelle image des Habitations partagées et la mise à jour du site internet tant au niveau de la mise en page, et de l'image toute en insérant le nouveau service offert. En début avril 2019, nous avons donné un atelier pour les proches aidants intitulé *Logement & vieillissement : comment s'y retrouver ?* en collaboration avec le Centre d'entraide des aînés.

J'ai terminé mon mandat au sein du conseil d'administration de la Table des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO) en tant que vice-président cette année. Il demeure que nous poursuivrons notre adhésion à cette table en tant que membre actif en participant aux rencontres. De plus, je préconise la poursuite de notre adhésion comme membre de la table des aînés de Gatineau (TAG) afin que la table poursuive ses actions. De plus, je poursuis ma participation à la table de soutien aux personnes âgées (SAPA) qui favorise l'autonomie chez nos aînés par des services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux et communautaires. En terminant, depuis mon retrait progressif au cours de l'année, cela m'a permis d'être plus présent au sein de l'équipe.

Cette année, nous avons eu un rehaussement (récurrent) de **11,449\$** pour ce qui est du **Programme de soutien aux organismes communautaires du MSSSQ** pour la mission globale et **24 500\$** pour un financement ponctuel de la part de la **Société d'habitation du Québec**. Cette hausse de financement est le fruit de nos efforts depuis les dernières années où nous avons fait valoir le maintien à domicile en lien avec l'habitation.

J'aimerais aussi remercier chacun des membres du conseil d'administration pour la confiance qu'ils m'ont manifesté ainsi que leur soutien au cours de l'année assez tumultueuse. De plus, j'aimerais prendre l'opportunité de remercier **Madame Diane Gagnon** de sa disponibilité, son soutien, sans oublier sa présence malgré ses engagements professionnels. En terminant, je tiens à remercier nos bailleurs de fonds dont le **Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)** par son programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), la Société d'habitation du Québec et le **Ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS)** dans le cadre du programme Québec ami des aînés, volet Soutien aux actions locales et régionales pour leurs supports financiers.

Cette année, nous avons mise en place la *Coopérative de solidarité aux aînés et aux aidants* qui a comme objectif de loger sous un seul toit les organismes du secteur Hull, offrant des services de proximité en soutien à domicile pour les personnes âgées en perte d'autonomie et leurs familles, tout en leur facilitant l'accès aux services et optimisant nos résultats par la concertation et la mise en collaboration de nos ressources principales, soit nos employés et nos locaux. Nous sommes et nous poursuivons des actions préliminaires soit de trouver un local adéquat pouvant loger l'ensemble des partenaires impliqués. J'ai confiance que nous allons concrétiser cette *Coopérative* dans un avenir approché.

Pour conclure, je peux dire que la persévérance l'implication de l'équipe ainsi que les nouvelles recrues s'annoncent favorable à la poursuite des actions proactives pour répondre aux besoins tant au niveau des services offerts à nos membres que la collaboration avec les partenaires du milieu. Pour ma part, la motivation de l'équipe assure la continuité pour ce qui est reconnaissance de notre expertise et de la qualité de nos services offerts sans oublier la possibilité de la mise en place de projets innovateurs dont les personnes âgées pourraient bénéficier.

Pierre Gendron

SERVICE DE JUMELAGE :

Notre service de cohabitation par le biais des besoins en matière de jumelage est demeuré axé sur l'échange de services (troc), d'intérêts, d'activités culturelles ou autres. De plus, nous avons fait les changements nécessaires tant au niveau de la promotion que de l'approche de la clientèle cible.

Il est important de poursuivre cette formule en favorisant d'autres outils de promotion afin, de cibler toutes générations confondues, car nous sommes convaincus du bien-fondé de nos actions pour créer un arrimage intergénérationnel devenu une nouvelle tendance.

Comme vous avez pu le constater, la population est vieillissante et des adaptations sont nécessaires quant à de multiples phénomènes, quant à la perte d'autonomie de plusieurs aînés, lesquels souhaitent continuer à habiter chez eux. Il était important de répondre aux défis démographiques et aux besoins des populations aînées vulnérables dont une des problématiques est l'isolement social. Nous avons entrepris des actions concrètes tant au niveau de la promotion que de la réorganisation de la formule, sans oublier l'élaboration d'un projet qui pourrait améliorer notre service.

Une mise à jour a été faite pour la promotion du service de jumelage. Nous avons favorisé l'utilisation de MATV pour la promotion en faisant paraître de la publicité sur trois (3) volets, soit la définition générale du service en faisant valoir la cohabitation comme une solution pour améliorer la qualité de vie des aînés, tant au niveau de briser l'isolement que d'en diminuer le coût de logement. Pour ce qui est du deuxième volet soit les chercheurs, nous valorisons les personnes qui désirent cohabiter toujours en respectant le secteur recherché, le montant qu'ils sont prêts à déboursier ainsi que leurs particularités pour faire de la cohabitation viable. Enfin, pour le dernier volet soit l'accueillant, nous faisons valoir la disponibilité d'espaces disponibles meublés ou non, le secteur urbain ou rural, le genre masculin ou féminin. Toutes des particularités que nous respectons en toute confidentialité.

Nous avons fait une mise à jour importante du service de jumelage (cohabitation). Nous avons maintenant un portfolio pour les accueillants qui inclut les photos des espaces à partager avec une brève description des lieux, cela permet aux chercheurs de voir les disponibilités des espaces à partager sans devoir se déplacer. De plus, nous faisons deux visites chez les accueillants, la première visite a pour but de remplir les formalités exigées par le service et la deuxième pour prendre des photos pour faire valoir l'emplacement. D'ailleurs, les accueillants et les chercheurs n'hésitent pas de souligner cela comme une amélioration remarquable au niveau de notre professionnalisme.

En février dernier, nous avons mis en place par l'entremise du financement dans le programme Québec ami des aînés (QADA) notre projet « *Cohabitation à juste mesure* » qui consiste à revoir le service de jumelage (cohabitation) dans son ensemble en prenant en considération la cohabitation intergénérationnelle qui est nécessaire pour faire valoir l'interaction entre générations tout en participant au bien-être de nos aînés. Nous croyons ainsi améliorer les conditions de vie de nos aînés et sans oublier les autres générations.

Le projet vise à revoir le service de jumelage (cohabitation) dans son ensemble, en prenant en considération la cohabitation intergénérationnelle. Nous croyons que le projet pourrait donner un nouveau souffle en favorisant l'interaction entre deux générations tout en brisant la solitude.

Il demeure important de vous informer que nous allons poursuivre cette nouvelle formule pour le service de cohabitation qui pourra pour ma part démystifier certaines réticences de la part des participants. Nous maintenons notre croyance en cette alternative qui est très intéressante pour sécuriser la personne voulant demeurer dans son milieu et briser l'isolement qui est un facteur très important pour leur qualité de vie. Nous croyons que la promotion des services offerts ainsi que l'approche pourra mieux répondre aux besoins de la clientèle, en sachant que le sentiment de confiance de la part de l'accueillant et du chercheur commence à prendre forme. En terminant, le projet « *Cohabitation à juste mesure* » sera un ajout complémentaire afin de faire du service de jumelage un arrimage entre l'offre et la demande pour que le service soit à la fine pointe des besoins des personnes aînées.

Au cours de l'année *2019-2020*, nous avons effectué 15 jumelages. Il est à noter que nous avons eu un total de 135 inscriptions à notre service de jumelage pour 130 entrevues. Nous avons remarqué qu'il y a une légère diminution comparativement à l'année dernière. Cela dénote que la nouvelle formule n'a pas trop déstabilisé le nombre de jumelages. Ce qui est bien pour la poursuite de nos actions. (Voir à l'annexe I les statistiques pour le service de jumelage)

Cette année, nous avons répondu à 251 demandes d'information concernant nos services de jumelage. Il demeure que les demandes d'information en matière de logement et d'hébergement proviennent de toutes les clientèles confondues.

Il demeure que la plupart des aînés qui font appel à notre service sont des femmes comme la réalité de l'ensemble des organismes communautaires dispensateurs de services en maintien à domicile. Cette population fait d'ailleurs davantage appel à des services de soutien à domicile que la population masculine malgré le nombre d'efforts pour les sensibiliser davantage.

Il est important de vous signaler que le pourcentage de la clientèle aînée utilisant nos services demeure très élevé pour la tranche des revenus inférieurs à la moyenne et souffrant d'isolement social, d'insécurité ainsi que d'anxiété. En conclusion, nous croyons que la promotion, la nouvelle formule et sans oublier le projet « *Cohabitation à juste mesure* » pourront donner un nouveau souffle au service en favorisant l'interaction à toute génération confondue tout en brisant leur isolement social.

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT :

Nos services d'accompagnement s'adressent à la population vieillissante qui souhaite quitter sa résidence actuelle. Nous desservons une clientèle qui n'est plus apte à vivre seule par sa condition de santé et qui désire quitter son domicile vers un milieu mieux adapté à ses besoins ou qui souhaiterait adapter son domicile actuel.

Il est important de vous signaler que de plus en plus de personnes âgées demeurent plus longtemps à domicile et leur santé s'aggrave davantage, ce qui occasionne une plus grande perte d'autonomie. Il est donc demandé à notre service d'accompagnement, d'aider ces personnes à trouver un milieu mieux adapté à leurs besoins. De plus, il est à noter que les personnes référées sont de plus en plus démunies physiquement et financièrement, ce qui n'est pas une tâche facile pour trouver un milieu adapté à leurs besoins en sachant que les milieux disponibles sont très onéreux.

Depuis la réorganisation tant au niveau du fonctionnement que de l'image, nous avons remarqué que les proches aidants demeurent une partie intégrante de la personne âgée et demandent un soutien afin, de jouer pleinement leur rôle sans nuire à leur état de santé. En sus, le soutien à domicile est plus lourd et le réseau supporte difficilement la croissance des besoins. Puisqu'on ne peut pas répondre aux carences lourdes pour maintenir la personne à domicile, il faut alors opter pour une autre avenue, soit le placement dans un milieu plus adapté. C'est à ce moment-là que notre expertise du service d'accompagnement est essentielle pour trouver une autre alternative.

Pour ce qui est des milieux de vie, nous avons mis en place cette année un portfolio des milieux disponibles (RTF, résidence subventionnée ou privée) pour répondre aux besoins physiques, financiers et personnels. Ceci permet à la famille impliquée et à la personne elle-même de voir les disponibilités pour ce qui est des unités ainsi que des coûts sans avoir à se déplacer, ce qui permet de prendre des décisions réfléchies. Il demeure que nous accompagnons la clientèle dans sa démarche en respectant son rythme de changement. En amorce, nous tenons à soulever que la plupart de cette clientèle référée par les différentes instances du réseau a un revenu plutôt modeste, une absence de soutien familial, etc.

En dernier lieu, nous demeurons une ressource d'information pour toutes les clientèles confondues pour connaître les logements disponibles dans la région, ainsi qu'un support pour remplir les formulaires, si nécessaire. Les différents partenaires du réseau nous réfèrent ces personnes dès que cela concerne l'habitation. Vous pourrez d'ailleurs le constater dans l'annexe du rapport annuel, nous avons compté 410 demandes d'information.

Nous avons remarqué une tendance à la hausse pour ce qui est du nombre de demandes au cours de l'année, soit 82 inscriptions et 70 entrevues. Il est entendu que nous poursuivons à faire valoir notre expertise auprès des intervenants provenant du module de maintien à domicile et d'hébergement, ce qui permet de faciliter leur tâche en accompagnant ces personnes pour trouver un milieu mieux adapté à leurs besoins. Nous pouvons donc confirmer que notre service est véritablement complémentaire aux partenaires du réseau. Nous pouvons donc voir que le nombre de relocalisations a augmenté considérablement, soit de 68 comparativement à 21 l'année dernière démontrant bien le lien de confiance. *(Voir annexe II-Statistiques service d'accompagnement)*

Pour finir, nous tenons à souligner qu'une grande partie de la clientèle provient du Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais (CISSSO), plus spécifiquement du Centre local des services communautaires (CLSC) des différents secteurs de la région.

SERVICE « LES BONS COMPAGNONS » :

Nous offrons toujours le service des Bons Compagnons, un service innovateur et incontournable pour venir en aide au déménagement des aînés impliquant des bénévoles. Nous accompagnons les aînés dans les préparatifs et l'organisation de la logistique du déménagement, incluant l'aide à l'emballage ou au déballage, offrant ainsi un soutien tout au long du processus. Il est de plus en plus difficile de recruter des bénévoles pour ce service, nous poursuivrons des actions concrètes soit par les sites de recrutement ou encore au niveau collégial ou universitaire dont l'implication est recommandée au curriculum du département.

Cette année, nous avons eu des étudiants provenant du secteur collégial soit *La Cité collégiale* au Programme d'administration dans le cadre du cours d'analyse des parties prenantes d'un projet qui exigeait de s'impliquer au bien-être auprès de la population vulnérable et d'en faire un rapport de leur expérience vécue. Ils ont participé au service des bons compagnons pour venir en aide d'une septuagénaire qui devait quitter les lieux pour un milieu mieux adapté à ses besoins. Cette situation exigeait de faire le désencombrement tout en faisant l'emballage vers un logement répondant mieux à la situation tant au niveau physique qu'économique de cette septuagénaire. Les étudiants ont trouvé que cette expérience enrichissante pouvant venir en aide à cette dame. Ils ont communiqué avec nous après leur expérience terrain pour nous remercier de leur avoir permis de vivre cette expérience et d'avoir pu le véhiculer auprès de leurs collègues de classe sans oublier le professeur.

Encore cette année, nous étions dans l'obligation de faire la réorganisation du service suite au départ impromptu d'un membre de l'équipe, ce qui nous a amenés à faire la restructuration des responsabilités qui n'a pas été une tâche facile. De plus, il était primordial de trouver une ressource pour combler le membre manquant de l'équipe pour ne pas brimer le service d'accompagnement et du déménagement. Suite à cette réorganisation, **Madame Luciane Leme** a pris la relève et maintenant coordonnatrice depuis le 13 janvier 2020.

Cette année, nous avons encore entrepris des démarches pour trouver un service de déménageur abordable pour notre clientèle qui est démunie financièrement. Nous avons relancé **Entraide familiale** suite aux changements administratifs afin de rencontrer les nouveaux responsables du dossier et savoir si notre entente était encore active. Cette entente permettait à cet organisme de faire l'acquisition de meubles excédentaires, d'appareils ménagers, etc. de la part de notre clientèle requérant leurs services, toujours en leur offrant un tarif raisonnable. Nous tenons à vous informer que notre rencontre a permis de faire des rapprochements pour permettre à notre clientèle de bénéficier des avantages au niveau financier pour notre clientèle, et en acquisition de meubles pour leur clientèle, le tout dans l'optique d'améliorer leur qualité de vie.

Depuis janvier dernier, je fais partie de l'équipe en tant que coordonnatrice au service d'aide au déménagement « **Les bons compagnons** ». Je poursuis le travail d'aider les gens dans l'emballage, car j'ai pu constater que nous avons encore beaucoup de demandes pour ce qui est du désencombrement, en particulier pour les personnes isolées sans proches, sans entourage et avec une perte d'autonomie assez avancée.

Dès le début de mes fonctions, j'ai commencé à revoir l'ensemble des besoins du service afin, de mettre en place un plan d'action par mes expériences et mes idées des stratégies innovatrices pour promouvoir le bien-être de nos aînés, sans oublier le recrutement de bénévoles qui sont une ressource pour la continuité du service. Ce plan d'action est attendu pour la prochaine année.

Je vais mettre en application le plan d'action pour faire de ce service un arrimage des besoins de la clientèle desservie et des bénévoles.

Pendant mon adaptation en tant que coordonnatrice, j'ai pu remarquer que mes prédécesseurs ont voulu mettre en place une liste de déménageurs abordables pour notre clientèle, dont la plupart ont un revenu modeste. Pour la prochaine année, je serai en pleine action pour trouver des partenaires privés ou communautaires pouvant desservir notre clientèle aînée.

Cette année, nous avons accompagné 35 personnes dont une large majorité de femmes âgées de tous âges, habitant surtout le secteur de Gatineau et de Hull. Comparativement à l'année dernière, nous enregistrons une légère augmentation du service. Au cours de l'année, nos bénévoles et la permanence au projet ont investi plus de 470 heures à aider des personnes âgées dans leurs démarches de déménagement ou de désencombrement. En terminant, nous tenons à vous souligner que ces personnes sont majoritairement référées par les travailleuses sociales du CISSS de l'Outaouais.

ACTIVITÉS RÉALISÉES POUR PROMOUVOIR L'ORGANISME :

- Publication d'annonces dans les journaux de la région (Le Droit, infolettres locales, MATV, etc.) ;
- Distribution du dépliant auprès des différents partenaires du réseau de la santé et des services sociaux (organismes communautaires, C.I.S.S.S. de l'Outaouais, cliniques privées, etc.) ;
- Distribution de dépliants dans les milieux commerciaux (supermarché, dépanneurs, etc.) ;
- Publication d'annonces sur les sites web : Facebook, mise à jour continuuel du site internet ;
- Présentation de l'organisme auprès des différentes tables de concertation, différents comités, etc. ;
- Tenir un kiosque lors d'une foire organisée par les partenaires du milieu.

IMPLICATIONS :

Les *Habitations partagées* continuent de participer aux tables de concertation comme organisme communautaire régional. Cela nous permet de promouvoir nos services, de prendre connaissance des services offerts par les autres partenaires du milieu et même d'entreprendre des actions communes pour répondre à une problématique soulevée par notre clientèle. Nous tenons à vous souligner que ces rencontres sont une ressource incontournable pour être à la fine pointe des services offerts.

La *Table de Concertation des Aînés et Retraités de l'Outaouais* (T.C.A.R.O.) consiste à rassembler les différentes instances desservant les aînés. Les rencontres ont lieu une fois par mois pour discuter des enjeux touchant cette clientèle et nous permettre d'être à l'affût des différents développements dans le réseau. Nous tenons à vous signaler que nous gardons un lien étroit avec cette table comme ressource essentiel pour connaître les orientations régionales que ministérielles. Au cours de l'année, nous avons participé au forum dont la thématique était sur les priorités d'action des personnes âgées et retraités dans la région de l'Outaouais.

La *Table régionale mise en place pour tous les organismes communautaires de l'Outaouais* (T.R.O.C.A.O.) est une table dont la mission est de mobiliser les organismes communautaires autonomes de l'Outaouais afin de promouvoir l'action communautaire autonome et défendre les droits et intérêts communs de ses membres. Au cours de l'année 2019-2020, il y a eu une assemblée générale annuelle où il y a eu une recommandation de poursuivre le moratoire pour ce qui est de la reconnaissance des nouveaux organismes au sein du programme de soutien aux organismes communautaire (PSOC) due à la révision du cadre de référence, de relation et de soutien financier pour les organismes communautaires de l'Outaouais. De plus, je tiens à vous informer que j'ai complété mon dernier mandat à cette table. Les membres ont demandé lors l'assemblée d'augmenter la fréquence des rencontres soit deux fois par année plutôt qu'une seule. Cette demande a été acceptée.

Pour ce qui est du comité de revoir le cadre avec la participation des responsables du PSOC au sein du CISSSO afin d'arriver à un cadre de référence reflétant mieux la réalité des organismes communautaires autonomes (OCA) de l'Outaouais ainsi que les orientations ministérielles au niveau du programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), ils sont encore dans un cadre préliminaire et toujours en attente des orientations ministérielles.

Comité de concertation Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) préconise le respect des missions respectives et de l'autonomie de chaque organisme membre. Il y a eu quelques rencontres des partenaires tant au niveau public que communautaire œuvrant auprès des aînés et de leurs proches sur le territoire Gatineau. Au cours de l'année, il y a eu une rencontre de la part de la direction du maintien à domicile au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais à la poursuite d'une Table régionale de soutien à l'autonomie des personnes avec les représentants de différents milieux dont les organismes communautaires locales et régionales en maintien à domicile, les résidences privées, entreprise d'économie sociale, etc. qui demandait la poursuite du mandat soit de mettre en place un plan stratégique afin de prioriser des actions pour les prochaines années. Suite à cette rencontre, les partenaires présents ont donné leur aval de poursuivre de mettre en place un plan stratégique par l'entremise des sous-comités. Nous poursuivons notre participation au sous-comité de repérage et pour ce qui est du logement qui a été intégré à celui de promotion et prévention due au manque de participation. Nous tenons à vous informer que nous n'avons pas eu de rencontre à ce jour.

La table des aînés de Gatineau (TAG) a un mandat de mobilisation et de concertation des différents partenaires du milieu œuvrant auprès des aînés de Gatineau. Nous maintenons notre membership au sein de la table pour s'assurer que notre organisme puisse prendre connaissance des enjeux actuels et futurs concernant les aînés. Au cours de la période 2019-2020, la TAG a poursuivi ses démarches auprès de l'instance municipale pour la reconnaître comme interlocuteur privilégié des aînés ainsi qu'un financement à la poursuite de leur mission. Je tiens à vous informer que la table a obtenu un financement donc reconnu comme interlocuteur privilégié. Les démarches des prédécesseurs depuis l'existence de cette table ont porté fruit.

Le Conseil des Aînés avait comme mandat la concertation de plusieurs groupes d'aînés du comté Hull/Aylmer initié par le député de la circonscription de Hull-Aylmer (Fédéral) pour mettre en place des recommandations sur les questions qui touchent les aînés, telles que les suppléments de pensions publics, les soins à domicile, la maltraitance des personnes âgées, etc. Pour ma part cela a été une instance privilégiée avant les élections fédérales pour faire valoir les priorités de nos aînés pour les années à venir sur la scène fédérale. Il est entendu que la promotion de la mission des Habitations partagées était soulevée lors de ces rencontres.

Le comité de la Cabane des aînés rassemble tous les partenaires occupant des locaux de la Cabane des Aînés. Ce comité permet d'échanger nos préoccupations, de promouvoir nos services et même de créer un lien d'entraide et de soutien entre partenaires. Au cours de l'année, il a eu la fusion de la *Fondation pour les aînés de l'Outaouais* et de la *Cabane des aînés de l'Outaouais* qui est maintenant une seule entité à la gestion de la Cabane. Je tiens à vous informer que je suis membre du conseil d'administration de la nouvelle entité en tant qu'administrateur. De plus, nous avons participé aux rencontres des partenaires de la cabane ainsi qu'à leur activité de financement tel que la soirée de reconnaissance des bénévoles en offrant un sac cadeau en guise de reconnaissance de leur bénévolat. En terminant, je tiens à vous informer que dès le début de ma participation à cette table, j'avais demandé la possibilité de mettre une enseigne annonçant les différents partenaires qui partagent les lieux. Une enseigne a bien été installée à l'automne dernier.

Nous tenons à offrir un service en arrimage des besoins de nos membres en poursuivant notre participation aux différentes tables (TAG, TCARO, TROCAO, etc.) en prenant un rôle moins important qui exige moins de charges de travail. Il demeure prioritaire de garder une visibilité afin d'être à la fine pointe des services offerts actuels ou futurs. La présence constante des *Habitations partagées de l'Outaouais* à la concertation entre les différentes instances tant au niveau communautaire, public, privé et municipal favorise une meilleure connaissance des besoins de la clientèle sans oublier nos échanges vis-à-vis nos expertises respectives. En terminant, nous allons organiser un lac-à-l'épaule pour élaborer une planification stratégique triennal (2021-2024) dont l'objectif serai de prendre notre place et y demeurer sur le territoire desservi et de poursuivre nos actions innovatrices par nos implications continues pour promouvoir notre apport au sein du milieu et notre expertise afin qu'on demeure un partenaire incontournable au bien-être de la population vieillissante pour ce qui est de l'habitation.

APPORTS DANS LE MILIEU :

Nous tenons à offrir un service en arrimage des besoins de nos membres en poursuivant notre participation aux différentes tables (TAG, TCARO, TROCAO, etc.). Il demeure prioritaire de garder une visibilité afin d'être à la fine pointe des services offerts actuels ou futurs. La présence constante des *Habitations partagées de l'Outaouais* à la concertation entre les différentes instances tant au niveau communautaire, public, privé et municipal favorise une meilleure connaissance des besoins de la clientèle sans oublier nos échanges vis-à-vis nos expertises respectives.

En terminant, nous allons organiser un lac-à-l'épaule pour élaborer une planification stratégique triennal (2021-2024) dont l'objectif serait de prendre notre place et y demeurer sur le territoire desservi et de poursuivre nos actions innovatrices par nos implications continues pour promouvoir notre apport au sein du milieu et notre expertise afin qu'on demeure un partenaire incontournable au bien-être de la population vieillissante pour ce qui est de l'habitation.

Collaborateurs au sein du réseau de la santé et services sociaux :

- *Centre intégré de santé et des services sociaux de Gatineau (CISSSO)*

- *Organismes communautaires :*
 - *Pour les personnes âgées* : Centre d'entraide des aînés, Centre d'action bénévole de Gatineau, Centre d'action bénévole Accès, Centre d'action bénévole de Hull, résidences privées pour personnes âgées, Centre Action Générations des Aînés Vallée-de-la-Lièvre, Campus 3.

 - *Pour le logement* : Les Œuvres Isidore-Ostiguy, Office municipal d'habitation Gatineau, Fédération des coopératives d'habitation de l'Outaouais, Logement Outaouais, Intergénérationnel Québec, Pavillon Larocque.

 - *Pour les personnes vivant des problématiques sociales (violence, santé mentale, toxicomanie, itinérance...)* : Gîte ami, Maisons d'hébergement pour femme, Centre d'aide 24/7, Centre d'intervention et de prévention en toxicomanie, Droit Accès.

 - *Pour l'aide à l'emploi* : Carrefour jeunesse emploi, Compétence Outaouais, R.E.S. de l'Outaouais, Emploi-Québec, L'envol SRT

 - *Pour le soutien (alimentation, vêtements)* : Soupe populaire, Entraide familiale.

OBJECTIF POUR LA PROCHAINE ANNÉE :

Pour la prochaine année, il est entendu que nous allons poursuivre nos actions pour favoriser la rétention de notre ressource humaine expérimentée, car elle est de plus en plus difficile en étant incapable d'offrir un salaire compétitif avec le réseau public et même privé.

Le *COVID-19* va être notre défi incontournable pour la prochaine année et même pour les années à venir pour la dispensation des services tant au niveau du type de services que la façon d'intervenir auprès de notre clientèle vulnérable. La concertation va être cruciale par notre participation assidue aux tables avec les différents partenaires du milieu afin de répondre à notre mission.

En terminant, il est regrettable et inévitable à court terme que l'on puisse poursuivre la concrétisation de notre projet qui visait à loger sous un seul toit les organismes du secteur Hull (local et régional), offrant des services de proximité en soutien à domicile pour les personnes âgées en perte d'autonomie et leurs familles, tout en leur facilitant l'accès aux services. Nous avons créé un *Coopérative de solidarité* au cours de l'année et nous étions à la recherche de locaux qui sera désormais en pourparlers avec les autres partenaires impliqués la suite des évènements.

ANNEXES I, II & III

ANNEXE I SERVICE DE JUMELAGE

Interventions réalisées 2019-2020 :

<i>Demandes d'information</i>	720
<i>Inscriptions /Entrevues (Chercheurs, Accueillants)</i>	<i>135 inscriptions / 125 entrevues</i>
<i>Nombre de jumelages</i>	15
<i>Nombre de suivis</i>	304
<i>Nombre d'interventions</i>	625

Provenance de la clientèle en 2019-2020

<i>Provenance de la référence</i>	<i>Appels reçus et clients</i>
CLSC	55
Organismes communautaires	22
Bouche à oreille	23
Site internet des HPO et publicité	30
Office municipale d'Habitation	4
Pierre Janet	1

Territoire de notre clientèle en 2019-2020

<i>Secteurs</i>	<i>Nombre</i>
Hull	65
Gatineau	40
Aylmer	19
Masson- Angers/Buckingham/Cantley	9
Extérieur de la région de l'Outaouais	2

Profil de la clientèle en 2019-2020

<i>Âge</i>	<i>Femmes</i>	<i>Hommes</i>	<i>Femmes et Hommes</i>
56 ans et plus	70	19	89
35-55 ans	31	5	36
18-35 ans	8	2	10
total	109	26	135

ANNEXE II
SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

Provenance de la clientèle en 2019-2020

<i>Organismes communautaires, personnes âgées</i>	5
<i>Organismes santé mentale/pauvreté</i>	2
<i>CLSC /CH</i>	56
<i>OMH</i>	2
<i>Résidence privée</i>	4
<i>Publicité et site internet</i>	8
<i>Bouche à Oreille</i>	5

Interventions réalisées 2019-2020

<i>Demandes d`informations</i>	435
<i>Inscriptions/entrevues</i>	82 inscriptions / 70 entrevues
<i>Nombre de relocalisations</i>	68

ANNEXE III

PROJET « LES BONS COMPAGNONS »

Profil de la clientèle en 2019-2020

GENRE	Femmes	Hommes	Total
Nombre	30	5	35

ÂGE	55 à 65 ans	65 à 75 ans	76 à 85 ans	85 ans et plus
Nombre	7	15	11	2

STATUT	Seule	Mariée	Autre
Nombre	29	6	0

RÉFÉRÉE PAR	CISSSO	Organisme	Bouche-Oreille	Autre
Nombre	29	3	3	0

Logements de notre clientèle 2019-2020

TYPE	Maison ou condo	Appart.	HLM	Résidence retraités
Nombre	11	15	6	3

TAILLE	1 pièce	2 ou 3 pièces	4 ou 5 pièces	Plus que 5 pièces
Nombre	4	15	14	2

Territoire de notre clientèle en 2019-2020

Hull	11
Gatineau	19
Aylmer	3
Masson-Angers/Buckingham/Cantley	2
Extérieur de la région de l'Outaouais	0

Actions des Bons Compagnons en 2019-2020

Ouvertures de dossiers	28
Références vers d'autres services	1
Abandons des démarches d'aide	6
Interventions et suivis	330
Visites à domicile	110
Total des heures de visites à domicile	470

Moyenne des interventions réalisées auprès de la clientèle 2019-2020

Nombre d'interventions et de suivis /pers	9.4
Nombre de visites par pers.	4.1
Nombre d'heures investies par pers.	16 hers



*M*ERCI!

Aux bénévoles de faire du bénévolat de manière chic où leurs gestes libres sont des empreintes de courtoisie et de bonté auprès de notre clientèle vulnérable sans oublier nos administrateurs à la poursuite de notre mission.

M. Kevin Abbé

Mme Monique Massé

M. Serge Vaudry

Mme Francine Parker

Mme Sylvie Maltais

Mme Claire Paiement

M. Gérard Boutin

Mme Daniela Carvalho

M. Luiz Henrique Vezozzo

M. Bruno Khouery

Mme Gustavo Parreira

M. Marcius Duarte Kosienski

Mme Jane Appleby

Mme Kenza Ouedraogo

Mme Hind Toufiq

M. Joseph Monkengo

Mme Nohra Ibarguen

M. André Jacques

Mme Madinatou Yaya



Parce que votre bien-être
nous habite
Ça va bien aller !