

# Rapport d'activités

2019-2020



Carrefour  
Montrose

## Table des matières

---

Présentation de l'organisme.....	3
Mot de la présidente.....	5
Mot du directeur général.....	6
Volet 1 – Les services communautaires.....	7
Volet 2 – Les activités.....	13
Volet 3 – Prévention et sécurité.....	22
Volet 4 – Vie associative et démocratique.....	29
Volet 5 – Représentations, concertations et vie de quartier.....	32
Volet 6 – Fonctionnement interne et gouvernance.....	37
Statistiques générales 2019-2020.....	41
Remerciements.....	43

# Présentation de l'organisme

---

## Mission

La mission du Carrefour Montrose est de développer et de soutenir un lieu d'appartenance dans le but de promouvoir les divers services et activités requis pour assurer aux personnes âgées du quartier Rosemont et ses environs un service bénévole pour aider ces personnes à demeurer dans leur milieu et dans la communauté.

## Objectifs poursuivis

- Inciter les personnes âgées à devenir ou à demeurer autonome.
- Faire la promotion du bénévolat et de l'entraide communautaire.
- Recruter et former des bénévoles afin de développer leur potentiel et le sens de l'entraide.
- Coordonner les différents services et activités offerts.
- Encourager le maintien dans la communauté.
- Favoriser la participation sociale et les interactions avec la communauté environnante.
- Promouvoir une image positive des aînés.
- Promouvoir les relations entre les générations dans l'organisme et dans la communauté.

## Nos actions et nos interventions sont guidées par :

- Le rapport volontaire des personnes à l'organisme.
- La reconnaissance du potentiel des gens et des communautés.
- La promotion de la participation citoyenne.
- Le respect des règles de la confidentialité.
- L'ouverture à la différence.

## Nos volets

- Volet Services communautaires
- Volet Activités
- Volet Prévention et Sécurité
- Volet Vie associative et démocratique
- Volet Représentations, concertations et vie de quartier
- Volet Fonctionnement interne

## Les membres du Conseil d'administration 2019-2020

Carole Doucet . . . . .	Présidente
Marie-Jeanne Therrien. . . . .	Vice-présidente
Denise Héroux . . . . .	Trésorière
Lorraine Beauséjour Héroux . . .	Secrétaire
Monique Desbois . . . . .	Administratrice
André Tremblay . . . . .	Administrateur
Robert Montreuil . . . . .	Administrateur

## Les membres du personnel 2019-2020

Jacques Brosseau . . . . .	Directeur général
Habiba Ediani . . . . .	Comptabilité et directrice Adjointe (depuis janvier 2020)
Naima Naimane . . . . .	Responsable du local et des bénévoles
Serge Tremblay . . . . .	Chargé de projet et des activités (jusqu'en janvier 2020)
Diane Surprenant . . . . .	Animatrice du point de service 6060
Pénélope Pigeon . . . . .	Travailleuse de milieu ITMAV (jusqu'en novembre 2019)
Théodore-A Rivard . . . . .	Travailleur de milieu (jusqu'en novembre 2019)
Audrey Claude Hade . . . . .	Travailleuse de milieu ITMAV (depuis novembre 2019)
Almanto Lee . . . . .	Travailleur de milieu (depuis novembre 2019)
Anne-Marie Gauthier . . . . .	Intervenante SAVA (en maladie depuis août 2019)

# Mot de la présidente

---

Bonjour à vous tous et toutes,

Aujourd'hui je me rends compte que c'est déjà le moment de dresser le bilan de la dernière année. Quelle belle occasion de m'adresser à vous membres, bénévoles et employés(es) du Carrefour Communautaire Montrose.

Quelle année nous avons vécu! Un tourbillon d'événements imprévus qui nous a d'abord perturbé et qui nous a permis, par la suite de se parler comme jamais nous l'avons fait. Après tous ces dérangements, un vent de bien être nous réunis dans une atmosphère de gaieté, de paix et de sérénité dans laquelle nous travaillons chaque jour.

Tout un branlebas de combat comme aurait dit ma mère!

Mais voilà l'ouragan Covid-19 qui nous renvoie chacun chez-nous. Malgré tout, notre solide équipe a trouvé le moyen de nous rapprocher en communiquant avec nous, en nous offrant tous les services possibles en ces temps troubles. Quelle équipe! Autant les employés que les bénévoles se sont unis pour nous rassembler à leur façon. Ce beau monde a réussi par son travail acharné à améliorer la situation difficile que ce virus osait nous imposer.

Tous les membres du Conseil d'administration, veulent dire merci à toute notre équipe, pour cette merveilleuse ambiance que les membres du Carrefour Communautaire Montrose ont apportée, ainsi que l'aide donnée durant le passage de ce coriace Virus.

Bon, nous avons remonté la pente et nous reprenons les guides pour commencer une nouvelle année qui se vaudra extraordinaire puisque nous sommes tous des gens ordinaires qui savons faire les choses d'une manière extraordinaire.

Carole Doucet  
Présidente

# Mot du directeur général

---

Après la pluie, le beau temps

D'une année à l'autre, d'un jour à l'autre, le temps change. Il en est de même dans le milieu communautaire. Après une année exceptionnelle en 2018-2019, il nous aura fallu traverser une tempête en 2019-2020. De cette expérience, il faut en retenir cette grande leçon. Rien n'est acquis!

Nous travaillons avec des êtres humains. Chacun porte en lui sa sensibilité, ses rêves mais parfois aussi ses frustrations. Les silences sont parfois aussi destructeurs que les mots. Notre défi est de mieux comprendre ces silences. Apprendre à lire entre les lignes. Tâche difficile. De cette dure année, il y a eu des changements majeurs. Un retour à la base a été nécessaire pour mieux se comprendre. Mais les membres sont restés au rendez-vous. C'est ce qui a été la motivation à rétablir un climat de vie agréable et stimulant pour tous et toutes. Un travail colossal a été entrepris par le conseil d'administration, le personnel en place et certains bénévoles pour donner un nouveau souffle à l'organisation.

Heureusement nous avons déjà une base solide. Un budget en santé, une équipe de bénévoles fidèle et efficace et un personnel sur place dévoué. Mais pour bien solidifier cette base, nous nous sommes fait accompagner par des professionnels qui ont cru en nous et en notre mission. Leur regard extérieur nous aura permis de voir nos failles et d'améliorer nos outils pour mieux communiquer et se comprendre. Dans la prochaine année, l'ensemble de nos politiques aura été modifié et surtout amélioré. Merci à Yves Lévesque, Valérie Boucher et Serge Doucet pour leur vision et leurs conseils judicieux. La démarche n'a pas été effectuée dans le jugement, mais dans la mise en place de solutions durables.

Peu à peu, nous avons retrouvé confiance en nous. Nous savons que nous sommes sur la bonne voie. Le bateau aura traversé la tempête sans trop de dommages. Un climat positif et constructif aura été mis en place. Il nous reste à transmettre ce message à nos membres, nos partenaires et nos bailleurs de fonds. Tâche qui sera complétée dans les prochaines mois.

C'est encore plus fort et convaincu que le Carrefour Montrose poursuivra sa route. Un merci tout particulier à Carole Doucet, présidente, et Habiba Édiani, directrice adjointe, sans qui cette traversée n'aurait pas été possible. Elles auront maintenu l'organisme dans la bonne direction.

Jacques Brosseau  
Directeur général

# Volet 1 – Les services communautaires

---

## Objectifs stratégiques :

- Maintenir nos services actuels pour le maintien des aînés dans la communauté.
- Maintenir les comités en place.
- Maintenir un nombre suffisant de bénévoles dans tous les secteurs.
- Maintenir un suivi individuel auprès des bénévoles.
- Consolider et/ou développer les services de maintien dans la communauté en tenant compte des réalités et des besoins des aînés.

## Services communautaires :

« Pour les aînés, par les aînés et avec les aînés » une expression qui reflète la réalité du Carrefour communautaire Montrose. »

Le Carrefour communautaire Montrose offre ses services aux aînés autonomes du quartier de Rosemont, par des bénévoles doués et dotés d'un amour inconditionnel afin d'aider ces bénéficiaires et ces membres à améliorer leur qualité de vie tout en leur permettant de résider dans leur milieu de vie.

Le Carrefour Montrose s'est fait un devoir d'être plus présent dans le quartier avec ses services essentiels auprès des aînés de 60 ans et plus qui représentent de plus en plus la population principale du quartier Rosemont, une réalité qui devient année après année plus visible. Ces services illustrent la mission et l'existence du Carrefour Montrose. Sans offrir des soins à domicile, nous veillons à accompagner les personnes aînées qui ne sont pas dans des institutions de santé afin de les maintenir actives. Toujours avec l'objectif de maintenir ces personnes dans la communauté, nous préconisons leur rapport volontaire afin de contribuer à leur prise en charge et à leur autonomie de décider.

## Le territoire desservi :

Le Carrefour Montrose offre ses services essentiels aux aînés du quartier Rosemont. Son territoire d'intervention est l'ancienne délimitation du CLSC Rosemont : à l'ouest, la rue d'Iberville, à l'est, la rue Dickson, au nord, la rue Bélanger et au sud, la rue Sherbrooke et la rue Rachel. Il faut noter que nous intervenons aussi dans Petite-Patrie si une situation s'avère nécessaire.

Quand nous parlons des services essentiels, nous parlons des nécessités qui rendent la vie de chaque personne confortable ; des services qui se rendent jusqu'en dans le milieu de vie des aînés au lieu de les faire se déplacer ; des services qui vont accompagner chaque aîné et lui donner le sentiment d'appartenance à son milieu et qui vont accroître sa fierté d'être chez lui. Pour toutes ces raisons, le Carrefour Montrose offre :

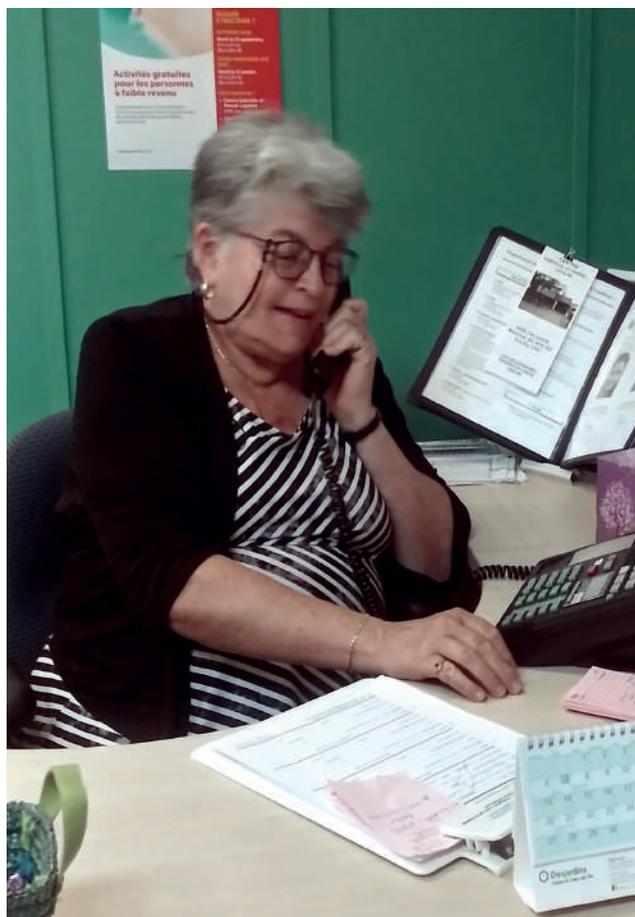
## Des références et du soutien via l'accueil:

L'accueil est un service très important pour chaque aîné. Sans ressources, cette personne peut y appeler d'elle-même ou y être dirigée soit par son infirmière, son médecin, son ami, son voisin ou par des travailleurs sociaux.

Les bénévoles de l'accueil sont des personnes formées et responsables sur qui nous pouvons compter pour donner l'information exacte à la personne aînée à l'autre bout du fil ou transférer l'appel à un responsable en cas de doute. Ce sont des bénévoles dotés de plusieurs années d'expérience, compréhensifs et à l'écoute pour bien répondre aux besoins. Le Carrefour Montrose a dix bénévoles à l'accueil, fidèles au poste du lundi au vendredi, chacun selon son quart de travail soit de 9h à 12h et de 13h à 16h. La présence et le soutien des bénévoles de l'accueil sont nécessaires pour les autres secteurs. Citons la prise des rendez-vous pour des transports médicaux, la prise des commandes de la popote et la prise des messages ou le transfert des appels pour le personnel permanent. Pour la mise à jour des informations, la responsable des bénévoles organise des comités réguliers trois fois par année, un en septembre, un en janvier et le dernier en mai pour le bilan. Au cours de l'année, les dix bénévoles ont pu offrir 1500 heures de bénévolat aux bénéficiaires de Carrefour Montrose.



**Lise Villeneuve**



**Carole Plante**

## Les appels d'amitié

Malgré la difficulté d'une présence régulière de certains bénévoles à cause de leur état de santé, le recrutement de nouveaux bénévoles et ou le remplacement était la solution pour maintenir un service de qualité aux aînés du quartier Rosemont. Nos nouveaux bénévoles recrutés en 2019 sont Jacqueline Boileau, Gaëtane Girard, Jacqueline Hamelin, Dominique Larose et Jean-François Primeau. 66 dossiers de bénéficiaires sont répartis en quatre couleurs: vert et bleu le matin, rouge et jaune l'après-midi. Nous avons réalisé 4616 appels durant l'année pour 8892 heures de bénévolat. Nos formations en 2019 étaient sous forme de jumelage ou mentorat entre un ancien et un nouveau bénévole avec la supervision de la responsable de bénévoles. Les comités des bénévoles des appels se sont déroulés de la même façon que les comités d'accueil afin de discuter les stratégies et les pratiques selon le vécu de chacune et chacun dans le but d'offrir un meilleur service à nos bénéficiaires.

Les échanges entre les bénévoles et les bénéficiaires restent toujours dans la mission du Carrefour Montrose qui est de briser l'isolement de nos aînés, de diriger certaines personnes aux travailleurs de milieu, de leur donner des nouvelles de Carrefour Montrose, de faire un retour sur les fêtes et les sorties passées, de les inciter à participer à certaines activités gratuites et de leur parler du programme PAIR qui renforce leur sécurité. Les appels d'amitié ont pu sauver des vies!! Grâce à Rachel Giroux, bénévole aux appels d'amitié qui a détecté une tentative de suicide, notre travailleuse de milieu a pu empêcher une catastrophe. Ce service est essentiel pour beaucoup de raisons!!



**Rachel Giroux**  
*Notre héroïne!!!*



**Diane Valois**

## La popote

Dans le souci de fournir une bonne alimentation aux aînés du quartier de Rosemont et venir en aide à des personnes qui ont de la difficulté à préparer eux-mêmes leurs repas par eux-mêmes, le Carrefour a ajouté ce service essentiel qui est né en octobre 2017. Après deux ans d'exercice et d'amélioration, nous avons pu distribuer 2834 plats pour 295 aînés avec l'aide des bénévoles qui assument la livraison de huit plats au minimum à domicile. Les bénéficiaires ont apprécié cette initiative puisque les plats sont faits maison et sont moins chers qu'ailleurs. Notre fournisseur des plats surgelés reste le Centre d'action bénévole de Matawinie dans Lanaudière. Une très belle collaboration entre deux groupes communautaires de deux régions différentes.

Ce service est sous la responsabilité d'une employée, mais le service de la livraison est confié à des bénévoles compétents et formés.

## Accompagnement-Transport Bénévole

Le Carrefour Montrose offre le service de transport-bénévole principalement pour des rendez-vous médicaux à des aînés de 60 ans et plus qui ont les codes postaux H1T, H1X, H1Y et H1W au nord de Sherbrooke, nos bénévoles sont répartis en deux catégories: Chauffeurs-bénévoles accompagnateurs et Chauffeurs-bénévoles non accompagnateurs. S'ajoute des accompagnateurs qui sont à la disposition des bénéficiaires qui ont des problèmes de santé exigeant une présence. Depuis 2017, ce service est encadré d'un employé permanent cinq jours par semaine afin de répondre à des demandes de dernière minute ou pour assister les chauffeurs bénévoles même entre 12h et 13h en composant le numéro 438 522-5350. La permanence d'une responsable aux transports a fait une grande différence. Nous n'avons que deux bénévoles régulières au bureau pour ce secteur soit Pauline Turmel qui se charge de la planification des rendez-vous médicaux selon les disponibilités des chauffeurs et Diane Garneau qui complète le travail de Madame Turmel, deux femmes engagées!! C'est un secteur exigeant qui demande beaucoup de patience et de doigté.

Il faut mentionner que ce service demande aussi une très grande implication des bénévoles chauffeurs et accompagnateurs. Autant par leur nombre, que par le temps qu'exige l'accompagnement lors des attentes pendant les rendez-vous des personnes aînées. Il est important aussi de noter que depuis quelques années, nous assistons à une augmentation des demandes faites à l'organisme. Cette augmentation confirme que le besoin est devenu primordiale et crucial. Mais le Carrefour Montrose, comme tous les organismes qui offrent le service de transport-bénévole, se trouve au fil des années devant le défi de recrutement de nouveaux bénévoles, sachant que tous nos chauffeurs bénévoles dépassent l'âge de 65 ans. Le Carrefour Montrose a pu bénéficier de l'apport d'une jeune chauffeur-bénévole accompagnatrice, Rym Ghazali, qui aimait aider les personnes âgées. Malheureusement, nous n'avons pas pu la garder à cause de ses études.

L'année 2019 a connu deux grands événements au niveau de transport. Le premier, le logo du transport chauffeurs-bénévoles installé dans des stationnements réservés aux bénévoles pour un total de 11 places réservées à l'est de Rosemont.

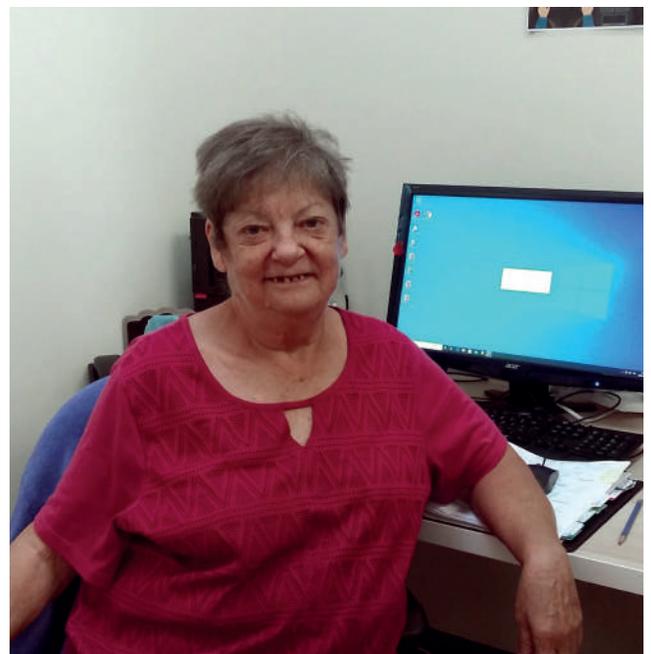


Le deuxième est le projet pilote avec la Caisse Desjardins Cœur-de-l'île pour accompagner les membres de la Caisse à la banque afin d'assister à des formations de pratique pour mieux gérer leurs avoirs par le biais de l'informatique.

Avec le total de dix chauffeurs-bénévoles et trois accompagnateurs, le Carrefour Montrose a pu réaliser 1188 transport sur 1234. Si le Carrefour Montrose n'a pas pu couvrir la totalité des demandes, c'était soit à cause des annulations des bénéficiaires, soit par manque de chauffeurs ou soit à cause des demandes qui rentrent à la dernière minute. L'engagement total et la fidélité de nos chauffeurs-bénévoles et nos accompagnateurs au Carrefour Montrose se marquent par le nombre d'heures de bénévolat de 2573.



**Pauline Turmel**



**Diane Garneau**

## Les visites d'amitié

Malgré le désir du Carrefour Montrose de poursuivre ce secteur, la nécessité d'une préparation à la hauteur de ce service a ralenti nos démarches. Par contre, certains bénéficiaires sont toujours jumelés à des bénévoles. Ces derniers voient l'importance de rester en lien avec ces bénéficiaires. Des rencontres sont prévues prochainement pour mettre ce service à jour et l'élaborer pour aller joindre tous les aînés, pour briser leur isolement et les soutenir pour réintégrer la communauté.

## Programme PAIR

En 2019, le Carrefour Montrose s'est engagé à reprendre le flambeau de la Centrale Nationale de Surveillance Pair pour offrir ce service à des bénéficiaires du quartier Rosemont qui sont particulièrement vulnérables.

PAIR est un service d'appels quotidiens de sécurité automatisé qui permet aux personnes âgées vivant seules de se sentir davantage en sécurité. Ces appels quotidiens sont rassurants pour les abonnés et pour leur famille.

## Comités des bénévoles

Le Carrefour Montrose organise trois rencontres annuelles: une au mois de septembre, la deuxième au mois de janvier et la dernière au mois de mai qui fait l'objet du bilan annuel. Le but de ces rencontres est d'échanger avec les bénévoles, prendre leurs avis, leur donner l'occasion de s'exprimer, les outiller et mettre leurs connaissances à jour afin de répondre adéquatement aux besoins de la population âgée de notre territoire. C'est aussi l'occasion de préparer le plan d'action pour l'année suivante.

## Administration

En ce qui concerne le soutien administratif, sept bénévoles se sont partagé 845 heures. Leur travail consiste à recueillir des données et à assumer différentes tâches cléricales. Pour les cartes de souhaits, de condoléances et de prompt rétablissement, Annie Carlut a effectué 175 heures. Il faut mentionner que ces cartes sont conçues par cette bénévole. Finalement nos envois postaux ont nécessité 60 heures de bénévolat par neuf personnes différentes. Un total de 905 heures a été investi en bénévolat par 17 personnes.



**Mado Dawson**

## Volet 2 – Les activités

---

### Objectifs stratégiques

- Promouvoir une image positive des aînés en valorisant leur rôle, leurs expériences personnelles et leur place au sein de l'organisme et dans la collectivité.
- Maintenir un nombre suffisant de bénévoles au sein de l'organisme.
- Consolider et/ou développer des activités qui favorisent la prévention, la santé, la vitalité intellectuelle, la sécurité, de saines habitudes de vie, une vie associative, la culture, l'échange et le partage d'expériences personnelles.

Le Carrefour Montrose met en place des activités qui permettent aux membres de s'impliquer au sein de l'organisme, de façon bénévole. Il favorise ainsi leur participation citoyenne et contribue à améliorer leur qualité de vie.

Nos activités sont offertes aux personnes de 50 ans et plus, sauf avis contraire. N'étant pas un organisme de loisirs, nous devons nous assurer que notre programmation allie formation, éducation et information, tout en assurant une convivialité entre les membres de l'organisme.

Les activités du Carrefour Montrose sont offertes au Centre Gabrielle-et-Marcel-Lapalme, dans les locaux des Loisirs Angus-Bourbonnière et à notre point de service 6060. De plus, des bénévoles sont impliqués dans le soutien aux activités physiques.

Notre programmation d'activités ponctuelles, soit des sorties, des fêtes, des dîners communautaires, des formations et des conférences, a attiré 1993 participants dans 20 grandes activités différentes. 178 nouveaux membres se sont inscrits pendant l'année 2019-2020. Il faut noter que ces chiffres n'incluent pas les activités du 6060 et la participation dans nos cours réguliers.

### Point de service 6060

Après plus de huit années d'existence, le 6060 a fait ses preuves et demeure un incontournable pour les personnes âgées de l'est de Rosemont et un lieu complémentaire d'activités pour les membres du Carrefour Montrose. Il offre, en effet, un milieu de vie ouvert, un lieu d'appartenance chaleureux pour se rencontrer différemment et plus intimement, à travers des activités diversifiées. Les aînés peuvent ainsi briser leur isolement dans un lieu qu'ils peuvent s'approprier et auquel ils peuvent s'identifier, pour se retrouver et créer des liens. Le 6060 demeure toujours, bien sûr, un lieu à développer afin de répondre à son mandat de toujours aller toucher de nouvelles personnes âgées souffrant de solitude.

Encore cette année, le point de service du 6060 a permis d'offrir un accueil chaleureux et personnalisé pour chaque participant et a été à l'écoute des besoins de chacun.

Le local est de plus en plus vivant, fréquenté, apprécié grâce à l'ambiance amicale, familiale, bienveillante et de franche camaraderie qui y règne. Celle-ci facilite le développement d'un

sentiment d'appartenance, la bonne entente et l'accueil de nouvelles personnes. Et durant la dernière année, le lieu s'est encore enrichi de nouveaux participants, de nouvelles activités qui ont contribué à approfondir les liens entre les participants en accroissant, chez chacun, le plaisir d'être ensemble.

Toujours en pleine évolution, le 6060 souhaite continuer à offrir des activités permettant aux participants de poursuivre, à leur rythme, leur ouverture sur le monde et d'aller vers toujours plus d'épanouissement, d'autonomie et de bien-être personnel afin de prendre fièrement, dignement et surtout plus facilement leur place dans la société!

221 aînés différents ont régulièrement fréquenté ce milieu de vie pour une moyenne de 25 à 40 personnes par semaine. Une moyenne de 5 activités différentes étaient organisées chaque semaine étalée sur 3 jours. Une équipe régulière de 10 bénévoles (7 femmes et 3 hommes) s'est impliquée dans l'organisation et l'animation de certaines activités.

2,263 aînés ont été informés des activités par le biais de la distribution de la programmation grâce à l'animatrice, des bénévoles et des travailleurs de milieu. Des tables d'informations lors d'évènements spéciaux ont aussi contribué à la promotion de ce milieu de vie ainsi qu'un porte-à-porte.

24 aînés ont été accompagnés plus directement afin de les stimuler à agir par le biais du bénévolat, de comités ou toute autre forme d'implication sociale. L'animatrice a fait appel aux travailleurs de milieu afin d'intervenir de façon plus éclairée dans certaines situations plus délicates.



Le 6060 demeure un milieu de vie incontournable pour les aînés de l'est de Rosemont. Le taux de fréquentation a augmenté depuis la réouverture du local après sa fermeture pour rénovation effectuée par l'OMHM. La réouverture du local a été accueillie avec beaucoup de joie et on peut sentir le fort sentiment d'appartenance des participants. La programmation de nouvelles activités a stimulé la participation des aînés de l'est de Montréal. Des ateliers sur le rire et l'humour ainsi que l'initiation au théâtre ont été ajoutés. Ce sont des thèmes appréciés par les hommes et le théâtre a été animé par un nouveau membre masculin du 6060.

Nous avons conservé les activités les plus populaires comme la gym douce, le cercle de paroles, l'atelier de chansons, le cinéma causerie ainsi que l'Opéra et la musique classique donné par une bénévole. En partenariat avec la Maison de la Culture Rosemont-La Petite Patrie, certains aînés ont participé à un projet d'écriture mené par Mme Anne Sophie Tougas, sur le thème « Les vieux sont des enfants avec des habitude ». Le tout s'est terminé par une entrevue tournée pour l'émission Ère Libre de la télévision communautaire.

## **Le Carrefour Montrose planifie sa programmation afin que les activités existent ...**

### **1-Pour améliorer votre santé... et pour la maintenir**

#### **Il y a trois (3) sessions:**

- Automne (10 semaines)
- Hiver (10 semaines)
- Printemps (8 semaines)

#### **Tai Chi Taoïste**

**Les rencontres ont été animées par Madame Liria Kappos de la Société de tai chi taoïste.**

Le tai chi taoïste désigne une méthode douce favorisant la santé et le bien-être. Accessible aux personnes de tout âge, il consiste à maintenir ou recouvrer la santé, augmenter la mobilité et soulager des maux courants tels que les douleurs articulaires, les maux de dos et les troubles respiratoires. Le cours que nous offrons est spécialement adapté pour les personnes de 55 ans et plus. 56 personnes ont participé au cours avec une présence totale de 410 personnes.

Les 5 prochaines activités ont été animées par Togoh Noufé, kinésologue certifié qui utilise le mouvement à des fins de prévention, réadaptation et/ou de performance.

## Cardio Douceur

Cette activité vous permet de vous initier à l'entraînement physique axé sur le plaisir de bouger. Les participants sont appelés à combiner différentes tâches motrices et cognitives telles que jeux d'équilibre et d'habileté, d'activités sportives et cardiovasculaires et de musculation pour terminer avec quelques minutes de relaxation. 32 personnes se sont inscrites pour un total de 162 présences.

## DYNAMO

Cette activité de conditionnement physique s'adresse aux personnes désirant maintenir un certain niveau de performance. Ce cours de condition physique est composé d'échauffement, d'exercices cardiovasculaires, de musculation, d'équilibre, d'exercices au sol, d'étirements et de relaxation, le tout dans une atmosphère dynamique et énergisante. 54 personnes se sont inscrites pour un total de 350 présences.

## Zouglou

Venez maintenir votre forme physique en dansant au son de la musique africaine. Cette activité vous permet de faire l'apprentissage de mouvements originaux sur différents rythmes musicaux. Les participants sont appelés à solliciter leur capacité musculaire et cardiovasculaire 27 personnes se sont inscrites pour un total de 162 présences.

## Zouglou léger

Venez maintenir votre forme physique, plus en douceur, en bougeant au son de la musique africaine. Les participants sont appelés à solliciter leur capacité musculaire et cardiovasculaire à l'aide d'une chaise. 22 personnes se sont inscrites pour un total de 71 présences.

## Proma

Une nouvelle activité qui cible les personnes admissibles au programme PIED afin de maintenir l'autonomie fonctionnelle des aînés. Seulement 4 personnes y ont participé pour un total de 24 présences. Ce cours ne devrait pas revenir dans la programmation.

## Danse en ligne

**Les rencontres ont été animées par Madame Guylaine Gélinas, professeure accréditée.**

Vous pratiquez déjà la danse en ligne et vous voulez poursuivre votre activité préférée dans un environnement qui vous respecte. Joignez-vous à notre groupe et venez danser les danses en ligne les plus populaires. De plus, c'est une activité qui favorise autant la bonne forme physique que le fait de se donner des moyens pour maintenir sa mémoire active. 58 personnes se sont inscrites pour un total de présences de 382.

## **Tonus et raffermissement**

Les rencontres ont été animées par Madame Sylvie Daviau, spécialiste de la mise en forme.

Elle se spécialise dans le Pilates, les étirements et le tonus musculaire. Le but de cette activité physique est de vous simplifier la vie en offrant des exercices qui vous garderont souple, mobile et autonome pour que vous puissiez accomplir vos activités quotidiennes. Des enchaînements simples pour tonifier les muscles et travailler la souplesse, le tout dans une atmosphère détendue et amicale. 48 personnes ont été inscrites pour un total de présences de 298.

## **Essentric en douceur**

La technique Essentric vise à redonner au corps tonus musculaire, souplesse et mobilité par des enchaînements de mouvement fluides. Ces mouvements renforcent les muscles en douceur, décompressent les articulations et améliorent la posture. Sylvie Daviau anime ce cours. 22 personnes se sont inscrites pour un total de présences de 170.

## **Mouvement conscient**

Animé par Carole Genest, ce cours consiste en des exercices qui favorisent la détente du corps et de l'esprit pour le maintien de son énergie. 18 personnes se sont inscrites pour un total de présences de 48.

## **Service de massothérapie sur chaise**

Ce massage sans huile, d'une durée de 15 minutes à 30 minutes se déroule sur une chaise conçue à cet effet. Il vise principalement la détente de la région cou-épaules-bras. Quatre personnes ont bénéficié de ce service offert par Carole Genest.

## **2-Pour vous tenir informé et continuer à apprendre**

### **Journée de la femme**

Le Carrefour Montrose a souligné cette journée en organisant une conférence avec 2 femmes inspirantes. Josée Lambert et Naïma Naimane ont témoigné de leur parcours de vie le 12 mars 2020 devant 68 personnes. Cette rencontre a eu lieu le 12 mars 2020.

### **Formation AVA**

Le programme «Action Vigilance Aînée» du Carrefour Montrose offre un atelier interactif sur la bientraitance envers les personnes âgées, un programme de formation aux aînés afin de créer des sentinelles communautaires pour faire connaître les diverses formes de maltraitance et les ressources du quartier et une action de mobilisation citoyenne afin de

rejoindre les personnes âgées les plus isolées de leur communauté. La rencontre a eu lieu le 15 avril 2019. 17 participants étaient sur place.

### **Votre sondage dans un organisme communautaire**

Cet atelier visait à faire connaître le rôle d'un organisme communautaire autonome et de sonder les besoins des membres. Cette rencontre a eu lieu le 27 mai 2019 et 45 personnes étaient présentes.

### **Résultat du sondage dans un organisme communautaire**

Cet atelier donnait les résultats du sondage et les besoins qui pourraient s'inscrire dans le prochain plan d'action triennal. Cette rencontre a eu lieu le 7 octobre 2019 et 48 personnes étaient présentes.

### **Santé auditive**

Cette conférence parlait de la santé auditive et des conséquences de la perte auditive et que faire pour y remédier. Cette rencontre a eu lieu le 20 janvier 2020 et 43 personnes étaient présentes.



## Habitations partagées

Cette conférence mettait en valeur l'intergénérationnel en proposant un nouveau mode de vie. Le partage de sa maison ou de son appartement avec un étudiant afin de susciter une interaction entre les générations. Cette rencontre a eu lieu le 10 février 2020 et 20 personnes étaient présentes.

## Mobilisation citoyenne

Cet atelier portait sur l'action sociale des aînés et leur capacité à agir dans la communauté en participant à des comités mobilisateurs. Cette rencontre a eu lieu le 24 février 2020 et 23 personnes étaient présentes.

## 3-Pour agrémenter (améliorer) votre quotidien et célébrer entre nous

### Petit déjeuner

Cette année, une équipe de bénévoles a été formée afin de consolider l'expérience du petit déjeuner du mercredi. Grâce à cette équipe, le petit déjeuner permet d'accueillir les gens qui désire, le temps d'une matinée, prendre un café, des rôties et socialiser avec les gens présents. Pour cette activité, la carte de membre n'est pas obligatoire. Nous mettons ainsi en place une activité, sans obligation de s'y inscrire, qui favorise l'intégration d'une personne. C'est pour cette raison qu'elle est coordonnée par le travailleur de milieu pour s'assurer qu'un participant ait les ressources nécessaires à son bien-être.

L'ambiance inclusive du petit déjeuner permet un sentiment de sécurité, de partage et d'accueil. L'échange entre les participants permet de briser l'isolement, tout en respectant le rythme de chacun. Pour les déjeuners du mercredi matin, c'est 35 rencontres du Petit Déjeuner qui ont été organisées avec une moyenne de 16 participants par déjeuner pour un total de 550 présences.

### Activités de socialisation

Le Carrefour Montrose organise tout au long de l'année des événements festifs afin de permettre à ses membres de mieux se connaître et de socialiser. Lors de ces événements vous aurez la chance de rencontrer le bénévole qui vous téléphone, de célébrer avec les participants de votre groupe d'activités, de chanter et de danser sous la musique emballante de notre musicien.

- **Fête de l'Amitié: 7 mai 2019: 99 participants**
- **Fête de l'Action de Grâce: 15 octobre 2019: 90 participants**
- **Dîner d'Automne: 14 novembre 2019: 110 participants**
- **La Grande Fête de Noël: 17 décembre 2019: 160 participants**
- **Dîner de la St-Valentin: 13 février 2020: 96 participants**

Le Carrefour Montrose organise aussi trois sorties annuelles afin de permettre à ses membres de mieux se connaître et de socialiser. Il est à noter que le voyage d'été est offert en premier lieu aux bénévoles du Carrefour Montrose.

- **Voyage d'été: 6 août 2019: 110 participants**
- **Sortie Méchoui: octobre 2019: 84 participants**
- **Sortie à la Cabane à sucre: 10 avril 2019: 98 participants**

Nos portes ouvertes se sont déroulées le 24 août 2019 afin de faire connaître l'ensemble des services et des activités du Carrefour Montrose. 102 personnes se sont déplacées pour mieux nous connaître.

La journée internationale des aînés s'est déroulée dans une ambiance festive et joyeuse. Le 1er octobre a été fêté par 81 participants.

Précédant notre traditionnelle fête de Noël, notre atelier de Noël a attiré 30 participants le 2 décembre 2019. Chants, dîner communautaire et préparation de surprises pour les membres étaient au programme.



## 4-Pour rendre hommage

Le Carrefour Montrose organise annuellement en avril un événement afin de souligner la contribution des bénévoles. L'hommage a été organisé par l'équipe pour la remise de certificats et de mise en valeur de certaines actions. Des cartes de souhaits et des envois de fleurs font aussi parti de notre tradition.

- **La fête des bénévoles: 18 avril 2019: 58 participants**



## Volet 3 – Prévention et sécurité

---

### Objectifs stratégiques

- Dépister et accompagner les aînées victimes de maltraitance ou en situation de vulnérabilité et augmenter leur sentiment de confiance et de sécurité.
- Faire connaître et promouvoir les services du Volet Prévention et Sécurité du Carrefour Montrose.
- Établir un programme de formation tant pour les bénévoles que pour les intervenants et élaborer des outils de promotion et/ou de travail.
- Favoriser le bénévolat et la concertation.
- Promouvoir la bientraitance.
- Démystifier les tabous entourant la maltraitance.
- Combattre l'âgisme afin de permettre aux aînés de réintégrer la communauté.
- Maintenir les aînés le plus longtemps possible dans leur communauté.
- Maintenir un modèle d'intervention intersectoriel.

### ITMAV

Pendant la période d'avril 2019 à mars 2020 il y a eu un changement dans notre personnel de travailleur de milieu, donc deux travailleurs de milieu; par conséquent deux travailleurs de milieu se sont succédé pour cette période. Nous touchons l'ensemble de l'arrondissement Rosemont/ La Petite-Patrie.

Les intervenants ITMAV ont fait du repérage et du démarchage dans différents lieux et le type de repérage était fait de façon **individuelle**, collective et **en groupe**.

1. Les grands rassemblements du Carrefour Montrose (Fêtes et Sorties)

Personnes aînées rejointes: **400 personnes**

2. Les petits déjeuners les mercredis matin au Centre Lapalme

Personnes aînées rejointes: **80 personnes**

3. Point de service 6060 dans l'Est de Rosemont

Personnes aînées rejointes: **155 personnes**

4. Les grandes artères du quartier Rosemont sur la rue Masson, Jean Talon (cafés, commerces, pharmacies, dépanneurs, bars, abribus bus, renaissances) discuter avec des petits groupes et/ou des responsables.

Personnes aînées rejointes: **1338 personnes**

5. Résidences pour aînés, Habitations et HLM; sensibilisé des petits groupes et/ou des responsables.

Personnes aînées rejointes: **250 personnes**

6. Conférences au Centre La palme AQDR ROSEMONT, Comité logement, Carrefour Montrose

Personnes aînées rejointes: **165 personnes**

7. Magasin-Partage de Noël en collaboration avec Bouffe action de Rosemont

Personnes aînées rejointes: **120 personnes**

8. Vaccinations 2019 au Centre Lapalme

Personnes aînées rejointes: **160 personnes**

9. Espace Beaubien 40ième en collaboration avec la CDC de Rosemont –projet PIC

Personnes aînées rejointes: **152 personnes**

10. Parcs

Personnes aînées rejointes: **40 personnes**

11. Clinique d'impôts 2018 avec les partenaires CDC de Rosemont et Centre Petite Côte

Personnes aînées rejointes: **150 personnes**

12. Lieux de rassemblements dans le quartier Rosemont (bazar d'églises, bibliothèques, épicerie solidaire etc.)

Personnes aînées rejointes: **265 personnes**

13. Lieux de rassemblements dans le quartier La Petite-Patrie (vente trottoir Plaza St-Hubert)

Personnes aînées rejointes: **50 personnes**

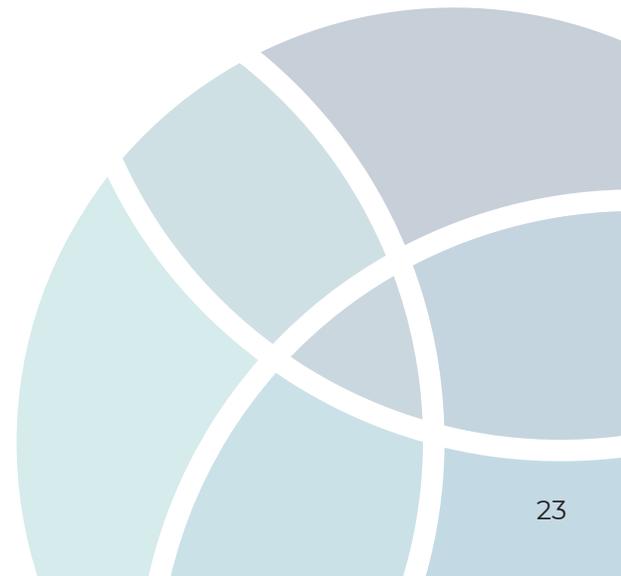
14. CIUSSS; CISC de Rosemont et Petite-Patrie

Personnes aînées rejointes: **300 personnes**

15. Porte-à-porte pour Action Vigilance Aînés

Personnes aînées rejointes: **60 personnes**

**TOTAL: 3 685 personnes**



Pendant la période d'avril 2019 à mars 2020 il y a eu un changement dans notre personnel de travailleurs de milieu: Nos travailleurs de milieu ont complété 178 accompagnements individuels. Parmi ces 178 personnes 54 sont des hommes et 124 sont des femmes.

Cette année, encore une fois, le démarchage a fait ses preuves. Cette technique nous a permis d'aller rejoindre plusieurs aînés isolés du quartier. Le partenariat développé avec les intervenants du secteur de Rosemont- La Petite-Patrie, autant du communautaire que du réseau, facilite la création de ponts entre les services disponibles et les personnes aînées se retrouvant en situation de vulnérabilité. L'approche, respectueuse et délicate, nous permet de suivre les aînés dans leurs démarches. En travaillant en concordance avec le rythme de la personne, les résultats sont bonifiés.

Depuis maintenant 2008, le Carrefour Communautaire Montrose rejoint les personnes aînées dans les endroits publics du secteur de Rosemont-La Petite-Patrie. Cette façon de faire a un impact significatif sur les personnes aînées rencontrées sur le terrain, puisqu'elle encourage leur participation sociale et leur permet de sortir de la situation d'isolement dans laquelle plusieurs d'entre elles se retrouvent afin qu'elles puissent reprendre le pouvoir sur leur vie et même faire cesser des situations qui ne leur conviennent pas. Celles-ci sont accompagnées par le travailleur de milieu qui s'assure que leur sécurité n'est pas compromise, selon le contexte. De plus, lors des périodes de démarchage, le but principal est de faire connaître nos services et les ressources offertes par l'organisme, non seulement aux personnes ciblées, à savoir les 50 ans et plus, mais également aux citoyens de tous les âges qui pourraient connaître dans leur entourage une personne aînée isolée et dans le besoin.

Les commerçants de la rue Masson ont tous reçu l'affichette du travailleur de milieu et ont été informés de ses services. Ces rencontres permettent d'expliquer aux commerçants la réalité des personnes aînées vulnérables et ainsi les sensibiliser sur le rôle qu'ils peuvent jouer dans la communauté. Ainsi, certains de ces commerçants affirment être en mesure d'établir un lien et d'orienter les clients qui semblent isolés, notamment grâce à la sensibilisation offerte par les employés de notre organisme.

Grâce au démarchage, les demandes d'information par téléphone au Carrefour Communautaire Montrose se font constamment. En ayant un lien de confiance et en étant à proximité des bénévoles du centre, le travailleur de milieu peut être à l'affût des situations problématiques et ainsi, recevoir les signalements en cas de besoin.

De même, notre travail est aussi centré sur la prévention avec un babillard interne, les médias sociaux, la distribution de dépliants, les visites d'espaces publics et la distribution des napperons. Avec l'aide du CCM, il y a une sensibilisation positive à la bienveillance et le maintien d'une vitalité chez les personnes aînées avec des conférences, un café-rencontre, une formation, des activités physiques pour le maintien en santé du corps. C'est ce que l'on appelle une approche globale. Le travail multisectoriel se fait avec la communauté de Rosemont et de La Petite-Patrie à travers les centres communautaires, les commerçants, les institutions financières, les bureaux de comtés gouvernementaux et de la ville de Montréal, les Cégep Ahuntsic, du Vieux Montréal et de Rosemont, les cliniques d'impôts, Statistique Canada, membres de la CAQVAPP.

Cette année, nous avons réalisé que dans le cadre de notre programme, il y a de plus en plus de personnes âgées qui ont reçu des interventions du travailleur de milieu, qui fréquentent les ressources communautaires et font appel aux ressources générales vers lesquelles elles ont été dirigées. En novembre 2019 nos deux travailleurs de milieu nous ont quittés pour relever de nouveaux défis. Ils ont été rapidement remplacés par deux nouvelles personnes. Celles-ci se sont rapidement intégrées dans le travail d'intervention. La transition s'est donc effectuée en douceur. De plus, la consolidation de la concertation entre les différents acteurs se poursuit afin d'offrir un service de meilleure qualité auprès des bénéficiaires. La personne âgée est toujours au centre de cette concertation et elle prend les décisions qui la concerne.

## Intervention SAVA

L'intervention SAVA du Carrefour Communautaire Montrose a été mise en place en 2015. Elle est ainsi devenu la première action d'intervention terrain strictement vouée à la lutte contre la maltraitance et l'abus envers les personnes âgées à Montréal. Le principal mandat de l'intervention SAVA est de créer un premier contact avec la personne victime de maltraitance et lui offrir le soutien nécessaire. Pour ce faire, la personne est dirigée vers les ressources adéquates selon la situation et les besoins. Le service de l'intervention SAVA couvre l'ensemble des secteurs (arrondissements) de l'île de Montréal grâce au partenariat avec les professionnels et les intervenants de chacun des secteurs concernés. Le travail en équipe permet à l'intersectorialité de prendre tout son sens.

340 personnes âgées ont reçu une intervention directe de notre service intervention-SAVA sur l'île de Montréal dans la dernière année. La grande majorité des signalements ont été effectués par téléphone, soit par la personne victime elle-même ou par un intervenant. L'intervention nécessite généralement de deux à trois rencontres pour mettre en

place le plan d'intervention. La Ligne Aide Abus Aînés reste l'une des principales sources de référence. Près de 810 intervenants ont reçu des conseils de l'intervenante SAVA afin de répondre à leurs questions face à une situation plus complexe. Ce type d'intervention est ponctuel. Généralement, un seul appel est nécessaire pour éclaircir la situation pour le demandeur. La rapidité de réponse de l'intervenante et son écoute sont des éléments clés pour la résolution du problème.

Une co-intervention est de mise afin d'unir les forces et l'expertise de chacun pour venir en aide à la victime. Ainsi, notre service a une influence sur la façon dont les situations sont traitées par les intervenants sur l'île de Montréal sans que nous ayons besoin de nous impliquer directement auprès de l'individu victime de maltraitance. L'intervenante du projet reçoit des demandes de conseils éclair, elle répond quotidiennement aux appels d'intervenants de partout à Montréal.

85 étudiants en technique policière ont été rencontrés et sensibilisés concernant la maltraitance envers les aînés. Dans la dernière année, 670 affichettes ont été distribuées aux intervenants œuvrant auprès d'une clientèle âgée. Nous avons donc été dans la continuité du projet. S'ajoute 12 étudiants en médecine qui ont participé à un mini-stage avec le SAVA.

Dans le cas des étudiants, ces informations sont utilisées dans le cadre d'un travail scolaire ou d'une présentation orale auprès des autres étudiants. 45 travailleurs sociaux des différents CIUSSS ont assisté à une présentation de programme SAVA. Suite à cette rencontre, ils sont en mesure de mieux transmettre les cas d'abus et de maltraitance, soit auprès de notre intervenante, soit dans leur réseau respectif.

L'intervention auprès d'une clientèle vulnérable est accompagnée de grandes responsabilités afin de ne pas compromettre la sécurité de la personne aînée et de garder la porte ouverte avec la victime et la personne maltraitante. Un seul faux pas peut rompre le lien avec les bénéficiaires. Malheureusement nous avons constaté la limite de n'avoir qu'une seule ressource pour répondre aux besoins d'un si grand territoire. Anne Marie Gauthier a dû mettre le projet en pause à cause d'un surcroît de travail. Son rôle d'intervenante aussi spécialisée devient un défi pour obtenir une relève. L'absence de deux ou trois intervenants sur le terrain nous a empêchés de poursuivre ce travail, car la relève n'étant pas au rendez-vous, nous n'avions plus, dans l'organisme, de personne possédant la formation et les compétences pour transmettre cette expertise à un nouvel intervenant. Ce projet essentiel aurait demandé plus de ressources humaines. Nos démarches pour obtenir des fonds pour l'embauche de nouveaux intervenants se sont avérées décevantes.

L'originalité et l'unicité de ce type de projet n'entre pas dans les cases régulières des possibles bailleurs de fonds. En particulier ceux en lien direct avec le gouvernement provincial. Les délais de plusieurs mois entre le dépôt d'une demande et sa réponse finale sont donc trop long pour un projet limité dans le temps. Ce type de projet demanderait des porteurs sur le plan régional, comme la TCAÎM pour mieux rejoindre certains interlocuteurs.

Suite à l'arrêt du projet par le Carrefour Montrose, faute d'avoir une relève d'expérience pour répondre aux demandes d'accompagnement, des démarches ont été entreprises auprès de la Coalition pour le Maintien dans la Communauté (COMACO) et de la Direction de la Santé Publique (DSP) pour intégrer Intervention Sava dans un projet sur 5 ans. La Direction de la Santé Publique a reçu, grâce au programme Nouveaux Horizons du gouvernement fédéral, une subvention à l'aide de laquelle le programme Intervention SAVA pourrait s'intégrer. Deux intervenants seraient éventuellement embauchés. Des discussions sont en cours. Le projet subirait cependant quelques modifications pour en faciliter son implantation.



## Présentation de cas ITMAV

### CAS # 1 par Almanto Lee, travailleur de milieu dans Rosemont

J'ai connu Mme. D. par l'entremise d'une bénévole du Carrefour Montrose. Elle m'informe que lors d'une conversation téléphonique avec Mme. D, elle lui parle de mes services à titre de travailleur de milieu ITMAV et lui suggère fortement de prendre un RDV avec moi.

Au premier contact, elle semble réticente et pessimiste et je constate qu'elle a certainement besoin de beaucoup de services et de ressources pour continuer à vivre seule dans son appartement. Malheureusement, elle a des préjugés envers les services offerts par centre local de services communautaires (CLSC) et s'inquiète énormément d'apprendre qu'elle doit absolument déménager selon la travailleuse sociale qui s'occupait d'elle.

Au tout début, j'observe que c'est nécessaire de clarifier auprès d'elle mes tâches et mes préoccupations pour qu'elle m'écoute et accepte mon aide. Je lui explique que je n'ai aucune autorité et que je n'appartiens pas au CLSC. Ainsi, je suis ici pour lui offrir de l'aide. Elle a toujours le choix de l'accepter ou de me mettre dehors. Elle commence à rire et c'est là que j'ai son attention.

« Ben non, je ne te mettrai pas dehors. Tu viens spécifiquement pour moi. J'apprécie beaucoup ta présence, il n'y a personne qui vient me visiter », dit-elle.

Nous avons discuté de plusieurs sujets en lien avec sa vie quotidienne. Par exemple, la sécurité alimentaire, l'accompagnement, la sécurité de son logement, etc. Elle conçoit que ce sont des situations à travailler si elle veut avoir une meilleure qualité de vie dans son appartement. D'abord, elle hésite à accepter mes propositions que je lui ai suggérées.

Avec le temps, elle commence à s'ouvrir aux suggestions et faire face à la réalité. Elle m'a contacté dès le commencement du confinement de la COVID-19. Elle a bien compris qu'elle n'y arrivera pas seule cette fois-ci et que je suis la personne qu'il lui faut pour l'accompagner à traverser cette crise sanitaire.

Plusieurs ressources et services sont suggérés à Mme. D. Elle apprécie énormément les services d'emplette, le dépannage alimentaire, et de l'écoute offerts par différents organismes. Maintenant, elle m'aide à promouvoir mes services auprès d'aînés qui ont besoin d'aide. C'est un plaisir immense pour moi de pouvoir aider les aînés à reprendre le contrôle de leur vie. De plus, ça fait chaud au cœur de savoir que les petits liens tissés au cours de la route peuvent avoir autant d'impact dans leur vie.

## CAS # 2 par Audrey Claude Hade, travailleuse de milieu dans Petite-Patrie

Un matin où je suis au bureau, je reçois un appel d'un organisme avec lequel j'ai développé un partenariat. Pauline du groupe l'Entre Gens m'indique qu'un de ses bénévoles s'est rendu chez un monsieur pour lui apporter ses repas de popote dans le quartier de Petite-Patrie. Le bénévole a remarqué que l'appartement n'était pas en très bon état et qu'il n'était pas très salubre. Elle me demande si je peux contacter le monsieur pour évaluer un peu sa situation et voir comment on peut l'aider dans ses besoins.

Après avoir confirmé avec Pauline de l'Entre-Gens qu'il attend de mes nouvelles, je prends contact par téléphone avec le monsieur et prend un rendez-vous pour aller le voir à la maison. Il est très heureux de mon appel et il dit avoir hâte de me rencontrer. Je vais le voir chez lui et me rends compte que sa maison est en désordre et n'est pas très propre. Il a un très grand appartement et possède même l'édifice. En écoutant Monsieur qui me raconte sa vie et ses moments difficiles, je me rends compte qu'il vit une énorme solitude et qu'il est en deuil depuis le décès de sa conjointe quelques mois auparavant.

J'ai senti qu'il s'est désorganisé depuis cet événement, et qu'il n'est pas capable de reprendre le dessus. Il lui faut de l'aide à l'entretien ménager, une travailleuse sociale du CLSC et peut-être du soutien à domicile. Sa plus grande demande est de faire des rencontres. D'avoir des gens dans sa vie avec qui il peut partager des moments. De ne plus se sentir seul avec le vide que le décès de sa conjointe a laissé.

Ensemble nous avons complété une demande d'aide à l'entretien ménager auprès du groupe Novaide, un groupe qui œuvre entre autres dans La Petite-Patrie et qui offre du soutien aux proches aidants et aux personnes seules. Pour nos rencontres futures, j'ai choisi de le rencontrer dans un café ou un restaurant pour éviter de me retrouver dans son logement et aussi pour le faire sortir un peu. Durant ces autres rencontres, je partage avec lui mes connaissances sur les différents organismes qui offrent des activités de socialisation et d'autres services. Après quelque temps, il a finalement réussi à avoir l'aide au ménage après beaucoup de va-et-vient de paperasse. Il vit dans un logement plus propre. J'ai aussi fait une demande auprès du CLSC pour qu'il ait du soutien à domicile et une T.S. qui le suivrait. La demande est en cheminement. Pour briser sa solitude, j'essaie de l'ancrer auprès de son organisme de quartier (l'Entre-Gens) pour qu'il participe régulièrement aux activités et qu'il puisse se créer un cercle de connaissances. On travaille ensemble pour son bien-être! On garde contact en s'appelant pour se donner des nouvelles.

## Volet 4 – Vie associative et démocratique

---

### Objectifs stratégiques

- Favoriser une vie associative et démocratique inclusive.
- Soutenir les membres dans leur implication au sein de l'organisme.
- Soutenir les membres et les bénévoles dans leur implication communautaire.
- Rejoindre les aînés habitant le secteur à l'Est du boul. Pie IX.
- Maintenir un nombre suffisant de bénévoles au sein de l'organisme.

Le Carrefour Montrose est un organisme communautaire autonome. Ainsi, il doit favoriser une vie associative et démocratique auprès de ses membres. Pour ce faire, nous mettons en place un fonctionnement participatif pour nos membres; en les consultant et en les intégrant dans le bon fonctionnement de l'organisme.

### L'Assemblée générale annuelle des membres

Cette assemblée s'est tenue le mardi 18 juin 2019 à 9h30 au Centre-Gabrielle-et-Marcel-Lapalme, situé au 5350 de la rue Lafond. 111 personnes étaient présentes, dont 95 membres votants. Plusieurs présentations des activités et des résultats ont été effectuées par des bénévoles.

### Le conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration se sont rencontrés à 14 reprises pour réfléchir aux enjeux qui auront un impact sur notre organisation. Vous trouverez plus d'informations sur les activités administratives dans la section Volet 6 – Fonctionnement interne et gouvernance.

### Les comités des bénévoles

Pour s'assurer de répondre adéquatement aux besoins de la population aînée de notre territoire, les rencontres avec les bénévoles sont cruciales. Le Carrefour Montrose a ainsi des comités de bénévoles. Ces comités permettent aux bénévoles impliqués au Carrefour Montrose de pouvoir échanger et de partager leurs observations et leurs expériences auprès des participants et des participantes.

## Processus décisionnel, marge de manœuvre et fonctionnement

- Décisions prises de façon consensuelle,
- S'assurer d'avoir un espace pour un tour de table d'échange et pour une évaluation à chacune des rencontres,
- Approbation, par les membres du comité, du déroulement et des descriptions de tâches avant la tenue de chacune des activités,
- Développement des activités en fonction du plan d'action annuel et du budget annuel du Carrefour Montrose,
- Toutes les modifications sont soumises au Conseil d'administration pour autorisation.

## Comité Événements

- Rencontre statutaire le 1er vendredi de chaque mois (sauf juillet et janvier),
- Animation des rencontres par les responsables des activités et du milieu de vie

Les mandats sont:

- Voir à l'organisation des trois fêtes (Action de Grâce, Fête de Noël et Fête de l'Amitié) du Carrefour Montrose,
- Voir à l'organisation d'événements spéciaux,
- Voir à développer des thématiques aux deux sorties et au voyage annuel d'été du Carrefour Montrose,
- Voir à l'organisation des Conférences spéciales du Carrefour Montrose.

## Comité Appels Amitié

- Rencontre statutaire en septembre novembre, février et avril (bilan annuel) de chaque année,
- Animation des rencontres par le responsable du milieu de vie.

Les mandats sont:

- Effectuer des appels téléphoniques amicaux auprès des personnes âgées de 60 ans et plus résidant dans le quartier Rosemont;
- Inscrire des commentaires sur la situation du bénéficiaire dans le dossier.

## Comité Accompagnement-transport bénévole

- Rencontre statutaire en janvier, mai (bilan annuel) et en septembre de chaque année,
- Animation des rencontres par le responsable du milieu de vie et la personne au soutien administratif.

Les mandats sont :

- Voir à offrir les services d'accompagnement-transport bénévole du Carrefour Montrose,
- Voir à offrir un service de transport pour certaines fêtes et événements spéciaux du Carrefour Montrose.

### **Comité Accueil et Travail de bureau**

- Rencontre statutaire en janvier, mai (bilan annuel) et en septembre de chaque année,
- Animation des rencontres par le responsable du milieu de vie et la personne au soutien administratif.

Les mandats sont :

- Voir à l'accueil des visiteurs et à la réception des appels téléphoniques;
- Effectuer les tâches cléricales attribuées à l'accueil;
- Effectuer des tâches administratives à la mise à jour des statistiques et à la comptabilisation des accompagnements-transports bénévoles.

### **Comité du Petit déjeuner**

- Rencontre statutaire le 3e mercredi de chaque mois;
- Animation des rencontres par le travailleur de milieu (ITMAV).

Les mandats sont :

- Voir à l'organisation du petit déjeuner;
- Participer à la rencontre préparatoire afin de se partager les différentes tâches et d'échanger sur le déroulement de l'activité;
- Partager leurs observations et expériences auprès des participants et participantes.



## Volet 5 – Représentations, concertations et vie de quartier

### Objectifs stratégiques

- Être les porteurs des préoccupations et des intérêts des aînés et s’inscrire dans les luttes et actions pour faire valoir la place, la contribution et le rôle des aînés dans le développement de la société d’aujourd’hui et de demain.
- Saisir les occasions pour de nouvelles concertations.
- Évaluer la pertinence de participer à certaines concertations.

Le Carrefour Montrose est un acteur important dans sa communauté. Nous démontrons, année après année, notre leadership en matière de collaboration et de partenariat. Nos objectifs sont multiples mais complémentaires. Les principaux sont d’être le porteur des préoccupations et des intérêts des aînés et de s’inscrire dans les luttes et les actions pour faire valoir la place, la contribution et le rôle des aînés dans le développement de la société d’aujourd’hui et de demain.

Nos représentations, tant au niveau local, régional ou provincial, démontrent notre volonté de bien représenter les besoins des aînés au sein de ces différentes organisations. Ce type d’approche nous permet également de saisir les chances pour de nouvelles concertations et de développer des projets communs qui ont un impact direct sur la communauté. Nous croyons au travail intersectoriel et nous appliquons ce principe dans différents secteurs de notre organisme. C’est pourquoi nous y investissons temps et ressources. Nous développons un réseau important qui nous permet de mettre en valeur nos visions communes dans l’approche du maintien dans la communauté et dans la participation sociale des aînés.

Tout en développant ou en maintenant nos liens avec notre réseau, nous permettons à l’ensemble de l’équipe des travailleurs et des bénévoles d’avoir accès à des espaces démocratiques et de faire entendre leur voix. Par conséquent, ils peuvent influencer les orientations et le développement d’activités ou de services dans la communauté, tant au niveau de l’organisme que de nos partenaires.

Nous nous permettons, lors de notre bilan annuel avec le conseil d’administration et l’équipe de travail, de réévaluer la pertinence de nos participations avec nos partenaires et nos collaborateurs afin de toujours répondre à la mission et aux objectifs du Carrefour Montrose.

### Au niveau local

#### La Table de concertation «Vivre et Vieillir à Rosemont» (VVR de Rosemont)

Huit rencontres régulières. Nous y sommes impliqués depuis 1996. Le rôle de la Table est de permettre l’échange d’informations entre différents acteurs du quartier qui travaillent auprès des aînés, d’offrir un réseautage entre les participants et de développer des projets rassembleurs qui répondent aux besoins et à la réalité des aînés. La présidente et l’adjointe

administrative ont siégé sur ce comité. Occasionnellement d'autres membres du conseil, soit André Tremblay et Diane Devost y ont participé.

Notre présence demeure très active au sein de cette table de concertation. Nous y démontrons un leadership important, mais respectueux des valeurs communautaires du quartier.

### **Table intersectoriel AMI des aînés : Petite-Patrie**

Cette Table de concertation aînés, située dans le secteur de Petite-Patrie, a des objectifs similaires à VVR. La travailleuse de milieu, Audrey Claude Hade a participé à quatre rencontres.

### **CSSS Lucille-Teasdale - CLSC Rosemont (CIUSSS Est de l'île de Montréal)**

Notre collaboration avec l'organisateur communautaire, Serge Doucet demeure excellente et productive. Il nous a offert un grand soutien dans nos démarches pour trouver des solutions durables dans notre organisme. Des rencontres hebdomadaires ont eu lieu de juillet 2019 à mars 2020. Ses conseils et son expertise ont été profitables pour notre organisme et ses membres.

### **CDC de Rosemont**

Corporation de développement communautaire de Rosemont

Baptisé le Centre Marcelle-et-Gabriel-Lapalme, cet édifice de la rue Lafond est administré par la CDC de Rosemont. En tant que membre et locataire, nous sommes impliqués dans plusieurs comités. Nous obtenons également des services collectifs et nous recevons des communications par le biais de leurs différentes publications électroniques.

En ce qui concerne la qualité de vie entre les murs du Centre, Naïma Naimane ou Habiba Ediani nous représentent dans le comité cohabitation lors de trois rencontres. L'enjeu de ces rencontres porte surtout sur le partage des salles communes.

Notre participation se poursuit dans le cadre des « concertos » en mineur et majeur, ainsi que lors de rencontres dans le cadre de « Décider Rosemont ensemble ». Nous avons participé à deux rencontres. C'est une occasion de se familiariser avec d'autres projets en développement dans le quartier et d'établir des contacts qui permettent l'émergence d'idées ou de concepts innovateurs. Ces rencontres sont aussi des endroits propices pour déléguer des bénévoles. Ils se familiarisent avec la concertation locale et se motivent à intégrer des comités en lien avec les priorités du quartier.

Le projet PIC, projet de quartier en lien avec un financement de Centraide, a nécessité la présence de la direction et/ou des membres de l'équipe, incluant des bénévoles, et ce à huit reprises. Ce comité nous demande beaucoup d'implication. Le projet principal touche le développement de l'Est de Rosemont.

Des rencontres ponctuelles ont eu lieu tout au long de l'année: Rencontre des directions, accueil des nouveaux employés ou encore des 5 à 7 pour se réseauter et maintenir une vie associative dynamique.

## **ALPAR**

Association de loisirs pour personnes à autonomie réduite

Fondée depuis près de 17 ans, cette organisation offre un apport supplémentaire aux aînés en grande perte d'autonomie physique de Rosemont en leur offrant des activités à travers lesquelles ils peuvent se faire un réseau de connaissances, briser leur isolement et s'impliquer dans leur communauté. Le Carrefour Montrose est très proche de cet organisme. Nous organisons des activités conjointes (fêtes communautaires, conférences) afin que nos membres respectifs se rencontrent et puissent développer davantage un réseau d'aide et d'entraide. Nous leur référons également des aînés en perte d'autonomie à la recherche d'activités de loisirs.

## **Poste de quartier 44 (PDQ 44)**

Au cours de la dernière année, notre collaboration a repris avec l'agente sociocommunautaire. Nos deux travailleurs de milieu réfèrent régulièrement des cas et discutent de stratégies à appliquer dans certains cas.

## **Comité Logement Rosemont**

Nos travailleurs de milieu ont soumis plusieurs cas. Cet organisme axé sur la défense des droits des locataires s'occupe en particulier de situations où les locataires sont évincés de leur appartement ou encore subissent des hausses excessives de loyer.

## **AQDR de Rosemont**

Association québécoise de défense des droits des retraités et préretraités.

Nos échanges se font sur le plan de l'information et d'organisation de certaines conférences sur les droits des aînés. Nous voulons éviter le dédoublement d'activités. Cette association nous transmet également des cas d'abus auprès de nos travailleurs de milieu.

## **Sur le plan régional**

### **COMACO**

Coalition pour le maintien dans la communauté

Nous sommes membres de cet organisme régional qui défend nos intérêts auprès de l'Agence de santé et de services sociaux et du Ministère de la santé depuis 1991. Jacques

Brosseau siège au le conseil d'administration en tant que vice-président. Il a assisté à cinq rencontres du conseil et à une assemblée générale. Des membres de l'équipe de travail ou des bénévoles assistent fréquemment aux dîners rencontres et aux ateliers de formations.

## **TCAIM**

Table de concertation des aînés de l'île de Montréal

En tant que membres de la table de concertation « Vivre et Vieillir à Rosemont », nous sommes délégués comme représentants à la Table de concertation régionale. Nous assistons aux rencontres (quatre rencontres) au nom de notre table locale.

## **L'APPUI de Montréal**

Nous sommes membres de cet organisme afin de mieux nous outiller concernant l'approche face aux proches aidants. Nous obtenons de l'information régulièrement dans le but de mieux répondre aux besoins de nos membres. Nous avons assisté à leur AGA.

## **RIOCM**

Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal

En étant financés par le programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), nous sommes éligibles pour être membres de ce regroupement. Nous faisons partie du secteur aîné. Ce regroupement parle en notre nom afin de défendre nos intérêts auprès de l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal. Nous y recevons les informations sur les enjeux locaux, économiques et politiques concernant les groupes communautaires financés par le PSOC et Santé et Services Sociaux. Ils vulgarisent pour nous une information que nous pouvons transmettre par la suite à nos membres. Nous avons assisté à leur AGA et à deux rencontres d'information.

## **Comité Montréalais de lutte à la maltraitance**

Ce comité animé par la coordonnatrice régionale (Montréal) du ministère de la Famille et des Aînés, Marik Bertrand, a pour objectif d'arrimer le travail des différents acteurs pour la lutte à la maltraitance et de mettre en application le plan d'action annuel. La direction générale a assisté à trois rencontres.

## Au niveau provincial et canadien

### AQCCA

L'Association québécoise des centres communautaires pour aînés

Nous sommes très actifs dans cet organisme provincial. Jacques Brosseau a participé au conseil d'administration à titre de vice-président. Il a assisté à sept réunions du conseil d'administration et à l'assemblée générale annuelle.

### Aide Aînés Canada/Helpage Canada

Nous avons de très bons liens avec cet organisme. Nous recevons leurs informations. De plus nous participons à chaque année à leur campagne pour briser l'isolement des aînés. Ce projet consiste à effectuer des appels téléphoniques un jour précis en février.

### Intergénération Québec

Nous maintenons notre adhésion et nous participons à des activités ponctuelles comme des conférences et à leur assemblée générale annuelle. Les membres du conseil d'administration y sont délégués.

### Autres partenariats et collaborations

Nous sommes membres d'Accès bénévolat et du Centre d'Action Bénévole de Montréal en ce qui concerne le service des popotes. Nous avons accès à des formations et à de l'information.

Sensibles à la réalité croissante de l'immigration, nous sommes membres de ACCÈSSS, une association qui travaille beaucoup à la réalité des nouveaux immigrants et particulièrement des aînés. Il faut nous outiller pour répondre aux demandes, tant sur le plan de l'accueil de nouveaux membres immigrants que des services offerts.

Notre lien avec « Aide aux aînés Canada » se poursuit. Nous avons encore une fois participé à leur projet « Bavardage hivernal ». Cette campagne pour contrer l'isolement social des aînés consiste à sensibiliser chacun et chacune de nous aux effets de l'isolement social et de la solitude sur les personnes aînées qui nous entourent et à agir en proposant des actions concrètes comme un appel téléphonique ou une rencontre dans un café.

Nos collaborations se poursuivent aussi avec la région de Lanaudière! Nous sommes devenus un point de service pour des repas surgelés, en lien avec le Centre d'action bénévole de Matawinie. Notre travail constitue un complément à l'offre de service proposée par d'autres groupes communautaires et d'insertion à l'emploi. Nous offrons à très bas prix des repas sains et équilibrés. 2834 plats ont été livrés à 295 personnes.

# Volet 6 – Fonctionnement interne et gouvernance

## Objectifs stratégiques

- Obtenir un financement récurrent qui tient compte de nos besoins réels et de ceux des aînés du quartier.
- Faire connaître les règles de gouvernance, le rôle et les responsabilités de chacun.

## Bilan administration 2019-2020

Les membres du conseil d'administration se sont rencontrés à 14 reprises pour réfléchir aux enjeux qui ont un impact sur notre organisation. À la suite de turbulences provoquées par le départ de certains employés et du questionnement de certains membres, des ressources externes ont été sollicitées pour soutenir le conseil d'administration et l'équipe restante dans ces changements importants. Le conseil a repensé l'ensemble de ses politiques et de son code d'éthique. Les changements seront effectifs à partir de l'année 2020-2021. Un travail colossal a été effectué pour mobiliser l'équipe et les membres.

Depuis plusieurs années, nous accueillons dans le cadre du programme fédéral « Projet Carrière-été Canada » deux étudiants pour une période de 10 semaines, l'un pour notre bureau sur Lafond, et l'autre pour notre milieu de vie, le 6060. Nous offrons également notre organisme comme lieu de stage au cours de l'année. Nous formons ainsi la relève dans le milieu communautaire et nous sensibilisons les milieux scolaires à nos réalités.

La Carrefour Montrose a maintenu avec d'autres organismes, dont la CDC de Rosemont et le Centre communautaire Petite-Côte, sa participation à la clinique d'impôt accessible à une population à faible revenu. 155 personnes ont bénéficié de ce service.

Nous restons à l'affût des projets qui favoriseront l'épanouissement des aînés afin qu'ils puissent poursuivre leur participation citoyenne à part entière et se maintenir toujours actifs dans la communauté. Cela demande de l'organisation et de la planification. Mais l'enthousiasme des membres de notre organisation nous pousse à nous surpasser.

## Bilan du plan d'action suite à la consultation

En juillet 2019, le conseil d'administration et les partenaires du Carrefour communautaire Montrose ont été confrontés à une vague d'insatisfaction anonyme par certains employés et membres. Devant cette situation, le Conseil d'administration et la direction ont réagi rapidement afin de régler la situation.

Le Conseil d'administration et la direction ont produit un plan d'intervention réalisé de août 2019 à janvier 2020. L'objectif principal était un travail de stabilisation et de réflexion pour conserver les services communautaires et les activités de l'organisme en place afin de rassurer les membres et nos partenaires.

Parmi les principales actions de ce plan, nous avons élaboré un sondage-consultation sur le bien-être des bénévoles et employés dans l'organisme afin de connaître leur satisfaction et leurs besoins. Il s'agit de rencontres individuelles, en groupe ou par téléphone, avec la collaboration de ressources externes. Valérie Boucher de Centre Saint-Pierre et Serge Doucet, organisateur communautaire de CLSC de Rosemont ont participé à la réalisation de cet exercice. Un diagnostic organisationnel a été déposé auprès du Conseil d'administration et à ses principaux bailleurs de fonds à l'automne 2019. Parallèlement des rencontres étaient organisées par le biais de conférences, de formations et de rencontres auprès des bénévoles, des employés et du conseil d'administration afin de rétablir un lien de confiance et améliorer le climat de travail.

Afin de renforcer l'équipe de travail, et à la suite de l'absence de la direction générale (congé de maladie), le Conseil d'administration a embauché des nouveaux employés (direction adjointe/remplacement par intérim direction générale et le volet des travailleurs de milieu).

En janvier 2020, les résultats consultations-diagnostic ont été présentés aux bénévoles et à l'équipe de travail dans une rencontre animée par l'organisateur communautaire de CLSC, Serge Doucet. Pendant cette période, l'organisme a fait plusieurs rencontres avec les partenaires et les tables du quartier (députés de Rosemont, l'agente de l'arrondissement de Rosemont, les partenaires de milieu de vie (CDC de Rosemont, ALPAR, VVR) pour les rassurer sur la continuité des services communautaires et la sécurité des bénévoles, Il faut mentionner que l'ensemble des services et des activités aux membres n'a jamais été affecté par ces changements. Seul le programme Intervention SAVA (Soutien aux aînés victimes d'abus) a été suspendu à cause de l'absence en congé maladie de l'intervenante de ce projet.

À la suite des recommandations de la consultation, le conseil d'administration a élaboré un nouveau plan d'action de consolidation de l'organisme qui a été partagé avec ses principaux bailleurs de fonds en hiver 2020. Ce plan a été établi en janvier 2020 avec la collaboration des personnes-ressources et consultants externes engagés par le Conseil d'administration.

Il s'agit du consultant Yves Lévesque, coach et gestionnaire professionnel en accompagnement de processus organisationnels et collectif et de Valérie Boucher du Centre St-Pierre, professionnelle en accompagnement et soutien. Il faut mentionner que Centraide du Grand Montréal a financé la participation de madame Boucher. Finalement l'organisateur communautaire du CLSC de Rosemont- CIUSSS de l'est de l'Île de Montréal, Serge Doucet, et Denis Leclerc, directeur général de la CDC de Rosemont, ont complété l'équipe de mise en place du plan d'action.



Ces personnes-ressources ont été impliquées dans les divers volets de ce plan d'action, qui sont résumés comme suit :

- **Gestion et prévention de la maltraitance: revoir et améliorer nos politiques de maltraitance et code d'éthique**
  - Prendre position sur les allégations de maltraitance
  - Revoir le code d'éthique en mettant notamment l'accent sur la prévention de la maltraitance envers les aînés (bénévoles, membres, etc.) et pour améliorer sa mise en application
  - Dispenser une formation la communication non violente à l'équipe de travail
- **Gouvernance**
  - Accompagnement professionnel du conseil d'administration
  - Gouvernance Coaching de la direction adjointe
  - Coaching de la direction générale
  - Modifier les règlements généraux
- **Gestion des ressources humaines**
  - Réviser la politique des conditions de travail
  - Améliorer l'efficacité de l'équipe
  - Créer les outils de travail et de communication afin de mobiliser et d'impliquer les employés dans le fonctionnement de l'organisme.
- **Relations avec les bénévoles et les membres**
  - Veiller au respect du code d'éthique particulièrement en ce qui concerne le respect et le savoir être envers les bénévoles
  - Consolider les mesures de reconnaissance des bénévoles
  - Apporter des améliorations aux mesures d'intégration et de formation des bénévoles
- **Relations avec la communauté, les partenaires et bailleurs de fonds**
  - Faire un suivi régulier de l'avancement du plan d'action auprès des bailleurs de fonds (PSOC et Centraide)
  - Mise en place d'une stratégie pour rétablir des relations régulières et confiantes avec les organismes du quartier

La majorité de ces actions ainsi que le suivi par les bailleurs de fonds ont été réalisés en 2019-2020. Le travail sera complété en 2020-2021

Malgré cette situation difficile, la gouvernance et les gestionnaires de l'organisme ont fait le maximum pour que les services et les activités continuent et que les bénévoles et les employés se sentent écoutés et respectés. Nous souhaitons que cette mise à jour maintiendra la confiance que nos membres, bailleurs de fonds et partenaires manifestent envers nous et envers notre mission depuis plus de 33 ans. Nous considérons que cette expérience nous aura fait grandir.



# Statistiques générales 2019-2020

	Nombre de services et de demandes d'information	Heures de bénévolat	Personnes desservies	Nombre d'entrées
	2019-20	2019-20	2019-20	2019-20
Services communautaires	8 638	14 473	1 867	-
Administration	64	2 544	1 371	-
Activités	184	1 725	-	4 917
Prévention et sécurité	4 679	N/A	5 155	-
<b>Total</b>	<b>13 565</b>	<b>18 742</b>	<b>8 393</b>	<b>4 917</b>

Services communautaires	Nombre de services	Heures de bénévolat	Personnes desservies
	2019-20	2019-20	2019-20
Appels d'amitié	4 616	8 892	66
Visites d'amitié	n/a	n/a	n/a
Popotes congelées (depuis octobre 2017)	2 834 plats	208	295
Accompagnement-transport bénévole	1 188	2 573	1 506
Accueil et références	<b>5 jours semaine</b>	<b>2 800</b>	<b>N/A</b>

Administration	Nombre de services	Heures de bénévolat	Personnes desservies
	2019-20	2019-20	2019-20
Conseil d'administration et représentations	31	872	N/A
Travail de bureau	5 jours/sem.	465	N/A
Cartes de souhaits	1	175	168
Envois postaux	2	60	905
Appels activités	12	210	450
Comités des bénévoles	22	762	N/A

<b>Activités Incluant le 6060</b>	<b>Nombre de services</b>	<b>Heures de bénévolat</b>	<b>Nombre d'entrée</b>
	<b>2019-20</b>	<b>2019-20</b>	<b>2019-20</b>
Activités physiques	30	75	2 077
Ateliers/conférences	85	510	946
Sorties / voyages	3	N/A	242
Activités de socialisation	56	1 140	622
Fêtes et hommages	10	410	1 030

<b>Prévention et sécurité</b>	<b>Nombre de services</b>	<b>Heures de bénévolat</b>	<b>Personnes desservies</b>
	<b>2019-20</b>	<b>2019-20</b>	<b>2019-20</b>
Travail de milieu (ITMAV)	178	N/A	178
Ateliers/conférences	6	N/A	165
Démarchage	2 341	N/A	2 341
Références	969	N/A	762
Sensibilisation des autres milieux	8	N/A	417
Interventions terrains SAVA	340	N/A	340
Recommandations stratégiques d'interventions	810	N/A	810
Présentations étudiants CEGEPS et Universités	27	N/A	142

# Remerciements

---

Merci à tous ceux et celles qui croient en nous!

Un merci à nos donateurs privés et souvent anonymes!

Un merci particulier à nos députés provinciaux et fédéraux:

Vincent Marissal, député de Rosemont

Alexandre Boulerice, député de Rosemont/ La Petite-Patrie

Soraya Martinez Ferrada, députée de Hochelaga

Agence de la santé  
et des services sociaux  
de Montréal

Québec 

Famille et Aînés

Québec 

Travail, Emploi  
et Solidarité sociale

Québec 



Centraide  
du Grand Montréal

L'ŒUVRE  
LÉGER



Pour la dignité humaine  
au Québec et dans le monde

Service  
Canada 

En partenariat avec

Montréal 

Rosemont  
La Petite-Patrie  
Montréal 