



ABRI DE LA RIVE-SUD

RAPPORT ANNUEL
2010 - 2011



TABLE DES MATIÈRES

2010 - 2011

EN UN COUP D'OEIL	3
NOTRE MISSION.....	4
NOS SALUTATIONS.....	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2010-2011.....	6
STATISTIQUES DU 1ER AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011.....	7
ORGANIGRAMME	11
PROVENANCE DES FONDS	12
RAPPORT D'ACTIVITÉS	13
BÉNÉVOLAT	14
MOT DES RÉSIDANT(E)S	15



EN UN COUP D'OEIL

Résidence pour hommes (Abri)

- La capacité maximale est de 14 lits.
- L'accueil se fait tous les jours à 16h45 au 885, Sainte-Hélène.
- Nous offrons le souper, un lit pour la nuit et le déjeuner du lendemain matin.
- Les hommes qui désirent passer la nuit à l'Abri de la Rive-Sud doivent avoir 18 ans ou plus et ne pas avoir consommé d'alcool ou de drogue dans la journée précédant leur admission.
- Tous les résidants doivent quitter chaque matin.
- Un intervenant est disponible jusqu'à 12h00 pour aider les usagers dans leurs démarches.
- La demande toujours croissante nous oblige à imposer un séjour maximum de 20 jours aux deux mois.

Résidence pour hommes (Abri)
885, rue Sainte-Hélène
Longueuil, Québec J4K 3R7
☎450-646-7809
✉abri_admin@videotron.ca

Résidence pour femmes (Maison Élisabeth-Bergeron)

- Nous pouvons accueillir cinq femmes à la fois pour un séjour variant de 24 heures à un mois.
- Celles-ci doivent être seules et avoir 18 ans ou plus.
- La capacité d'accueil de la maison ne nous permet pas, pour l'instant, de recevoir les enfants.
- Les femmes qui désirent y séjourner doivent téléphoner et sont évaluées lors d'une entrevue.
- La maison est ouverte en tout temps.

Résidence Élisabeth-Bergeron
Longueuil, Québec
☎450-651-3591



NOTRE MISSION

La mission de l'Abri de la Rive-Sud est d'accueillir, héberger, épauler et référer des femmes et des hommes sans-abri pour les aider à se sortir de la rue.

Nos valeurs

Nos valeurs sont le respect et la dignité de la personne :

- Dans l'encouragement à la responsabilisation plutôt qu'à la prise en charge
- Dans l'acceptation de leur propre rythme de changement
- Dans une approche d'intervention cohérente, juste et égalitaire pour tous
- Dans l'accès à un environnement sain et sécuritaire

Nos moyens

Nous sommes en mesure de soutenir notre mission et nos valeurs en offrant :

- Un gîte et un couvert
- Un service d'hygiène (douche, buanderie, vestiaire)
- De la relation d'aide
- Un accompagnement dans les démarches
- Un service d'orientation et de référence
- Des ateliers éducatifs
- Une équipe multidisciplinaire composée de gens formés en travail social, toxicomanie, psychologie, criminologie, etc.
- Des gens dynamiques et professionnels qui travaillent en partenariat avec les organismes du milieu



NOS SALUTATIONS

Dans la réalisation des objectifs de notre plan triennal, plusieurs chantiers de réflexion ont vu le jour cette année et se poursuivent. Ce processus de réflexion s'est amorcé à plusieurs niveaux et nous a permis de faire certaines constatations.

Au cours de nos 10 ans d'existence, nous avons acquis de l'expérience et accumulé du savoir sur la problématique avec laquelle nous travaillons. Nous avons pris de l'expansion avec la Maison Élisabeth-Bergeron et nous avons vu notre clientèle se transformer au fil des ans. À ce stade de notre développement, nous avons tout intérêt à élaborer un cadre d'intervention qui puisse bien définir nos façons de faire et positionner nos pratiques d'intervention.

Pour y arriver, nous avons des atouts tels que la plus grande stabilité de notre personnel depuis un an, la diversité de nos formations, notre expérience auprès de la clientèle, notre ouverture au changement et la transparence de nos processus.

L'année qui vient sera, de toute évidence, pleine de défis. Dans un premier temps, nous devons déterminer les meilleures façons de dispenser les services aux personnes itinérantes en respectant nos valeurs et nos limites. Nous aurons à choisir quel angle et quelle approche nous privilégions pour atteindre cet objectif. Nous devons nous positionner par rapport à notre offre globale de services : Jusqu'où pouvons-nous et devons-nous aller dans les services offerts pour faire l'arrimage avec les autres ressources du milieu? Nous devons atteindre la cohésion et la cohérence au sein de l'équipe de travail, du conseil d'administration et des bénévoles. Nous devons finalement nous assurer de la faisabilité et de l'atteinte d'un positionnement commun de nos deux points de services.

De l'aboutissement de cette réflexion naîtra un cadre d'intervention qui nous amènera à nous surpasser dans ce que nous faisons le mieux, c'est-à-dire venir en aide à la personne itinérante.

Bonne lecture!

Lucie Latulippe

Directrice générale

Claire Desrosiers

Présidente du conseil d'administration



CONSEIL D'ADMINISTRATION 2010-2011

Présidente :

Claire Desrosiers, directrice générale de la C.A.S.A. Bernard-Hubert.

Vice-président :

Benoît L'Écuyer, pompier à la ville de Montréal et conseiller municipal à la ville de Longueuil

Secrétaire :

Judith Bisson, ingénieure de projets chez GCM Consultant

Trésorière :

Laury-Ann Paulin, comptable senior chez KPMG

Administrateurs :

Alain Ahmaranian, avocat, LL.B.

Manon Hénault, conseillère municipale

Brigitte Pouliot, directrice et fondatrice, A.S.U.R. (Action Soins d'Urgence Régionale), formatrice, programmes Croix-Rouge canadienne

Julie Tessier, chef d'équipe de l'hébergement pour hommes, Abri de la Rive-Sud, administratrice issue du milieu des employés de l'Abri de la Rive-Sud

Alain Wagner, directeur retraité du département de gestion de projet de la Division Énergie et Grands Travaux, SNC-Lavalin.



STATISTIQUES DU 1er AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011

L'Abri

Bilan des statistiques recueillies au moment de l'**inscription** du bénéficiaire.

4841 nuitées sur une possibilité de 4998¹: 97 % d'occupation

Nombre **d'usagers différents: 582**

Nombre **d'usagers nouveaux : 248**

Nombre de **refus : 1 256**

Nombre de **lits libres : 157**

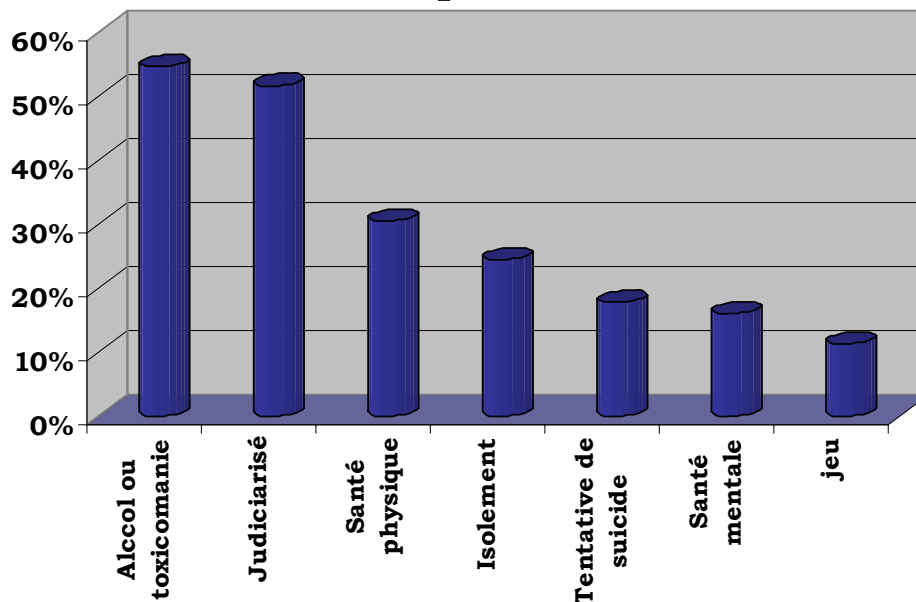
Nombre moyen de **nuitées par client : 8 nuits**

Âge moyen : **44 ans**

Problématiques rencontrées chez les bénéficiaires

Les problématiques observées sont assez stables d'une année à l'autre. On constate que 70% des clients de l'Abri de la Rive-Sud souffre de problématiques multiples.

Problématiques observées



1.1 _____

¹ Nous avons fermé huit nuits l'été dernier pour refaire nos planchers.



Sommaire des statistiques depuis la fondation en 2000

Nombre total de **nuitées** offertes : **47 934**

Nombre de **personnes différentes**: **4993**

Taux d'**occupation** moyen : **96%**

Nombre total de **refus** : **13 397**

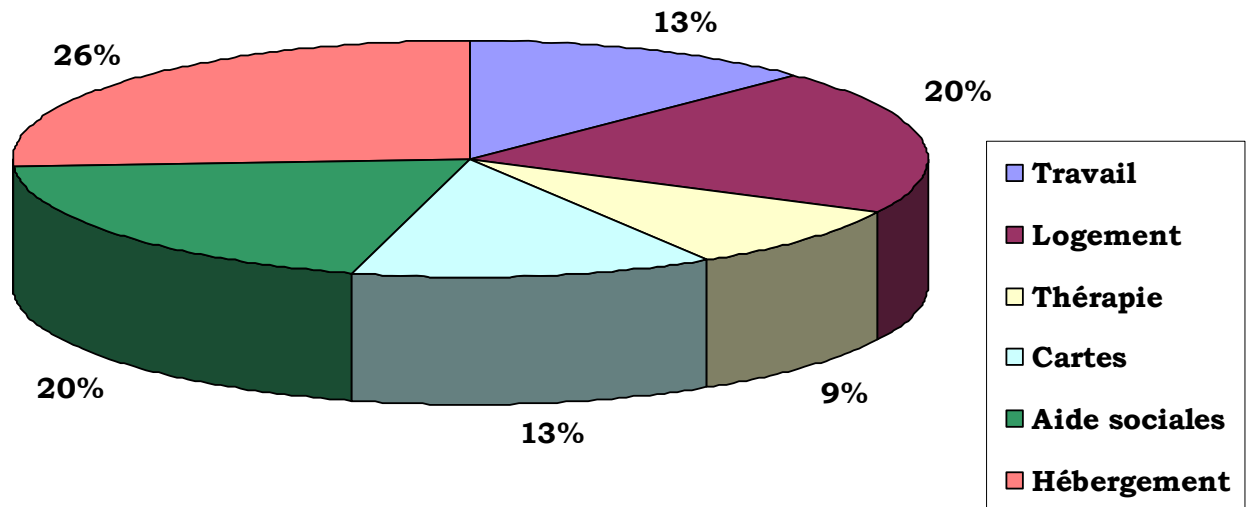
L'utilisation des services est assez stable depuis l'ouverture avec un taux d'occupation moyen de 96%, une moyenne de 5 à 7 nouveaux usagers par semaine. On note aussi une utilisation des services de près de 100% dans les mois d'hiver et plus près de 90% pour les mois de juillet et août. Par ailleurs, on a permis à 2 usagers supplémentaires d'être hébergés chez nous à 6 reprises pendant les grands froids cette année.

Centre de jour

Depuis janvier 2011, nous donnons la possibilité aux usagers de bénéficier d'un accompagnement entre 9h00 et 12h00. Ce service a été grandement apprécié et a permis de faire avancer plusieurs personnes dans leurs procédures et de régler de nombreux problèmes.

Ce service nous a permis d'aider 52 personnes différentes et de répondre à 215 demandes en personnes et au téléphone entre le mois de janvier et de mars. Les principales demandes des usagers portaient sur la recherche de travail, le logement et les ressources d'hébergement.

Principales demandes des usagers





Maison Élisabeth-Bergeron

Bilan des statistiques recueillies au moment de l'**inscription** du bénéficiaire.

1 314 nuitées sur une possibilité de **1 675** : **78%** d'occupation

Nombre de demandes : **333**

Nombre de séjours : **74**

Nombre de femmes hébergées: **71**

Durée moyenne du **séjour** : **18** jours

Nombre de **refus**: **235**

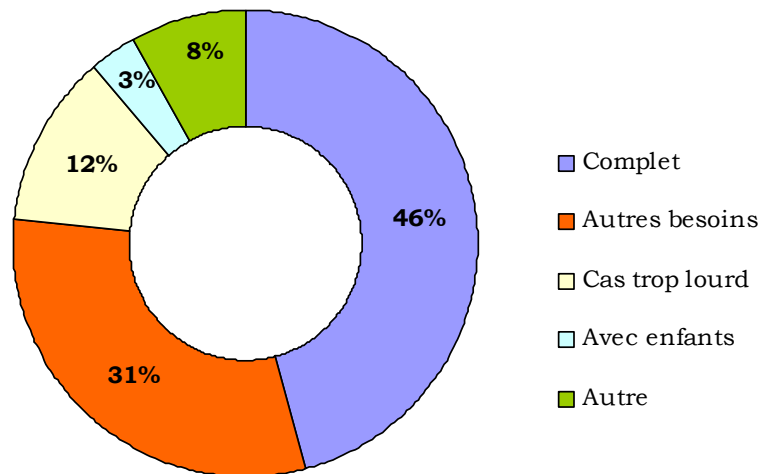
Trois femmes ont effectué plus d'un séjour à la Maison Élisabeth-Bergeron cette année. Plus du tiers des résidentes (36%) ont affirmé qu'il s'agissait de la première fois qu'elles étaient dans la rue.

Motifs de la demande

Parmi les motifs les plus souvent invoqués lors des demandes d'hébergement des résidentes, on note une hausse de 4% de la violence.

Motif de la demande	
Victime de violence	26%
Problème de dépendance	12%
Fin de séjour autre ressource	14%
Dispute et séparation	17%
Insalubrité du logement	6%
Autre	26%

Motifs des refus





Motifs des refus

Des 235 refus, près de la moitié des personnes (108) ont téléphoné lorsque nous étions complets. Nos services ne répondaient pas aux besoins de 72 personnes demandant une admission (trop loin, besoin d'une thérapie, etc.) tandis que 28 personnes n'étaient pas admissibles pour un séjour parce qu'elles avaient des troubles de comportement ou de santé mentale trop sévères. Huit femmes n'ont pas pu être hébergées parce qu'elles avaient des enfants avec elles.

Caractéristiques de la clientèle

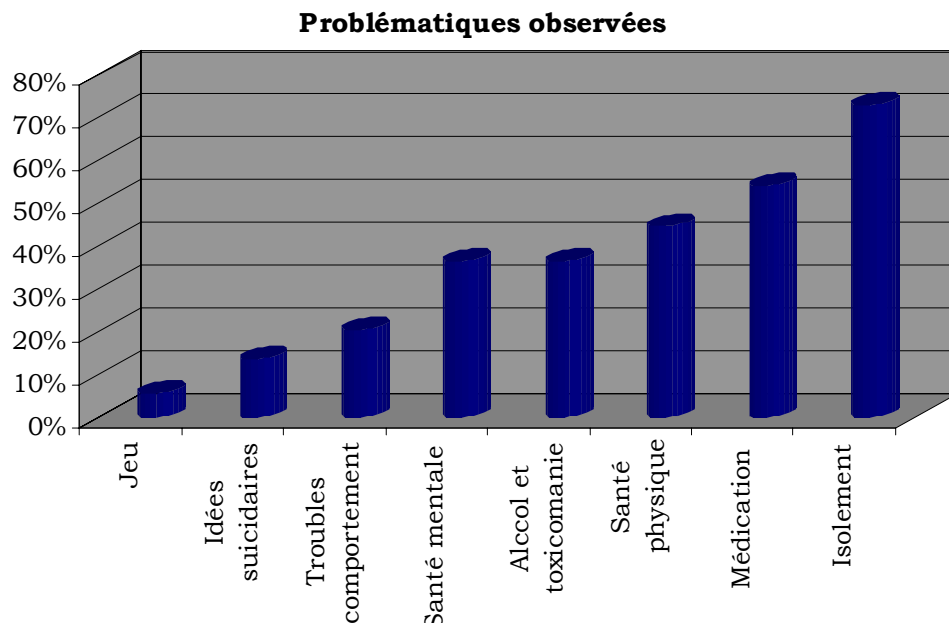
L'âge moyen est de **43 ans**. 24% de nos résidentes avaient 30 ans ou moins lors de leur séjour alors que 7% avaient plus de 60 ans. 53% des femmes qui ont été hébergées ont des enfants. La source de revenu la plus commune est la sécurité du revenu (61%). On note une augmentation de 5% des femmes qui n'avaient aucune source de revenu lors de leur séjour (19%). Une seule personne avait un revenu d'emploi lors de son séjour.

Provenance des clientes

La moitié des résidentes nous a été référée par d'autres organismes communautaires (51%), alors que 12% nous a été référée par les CSSS et les hôpitaux et que 19% nous connaissait déjà.

Problématiques rencontrées chez les bénéficiaires

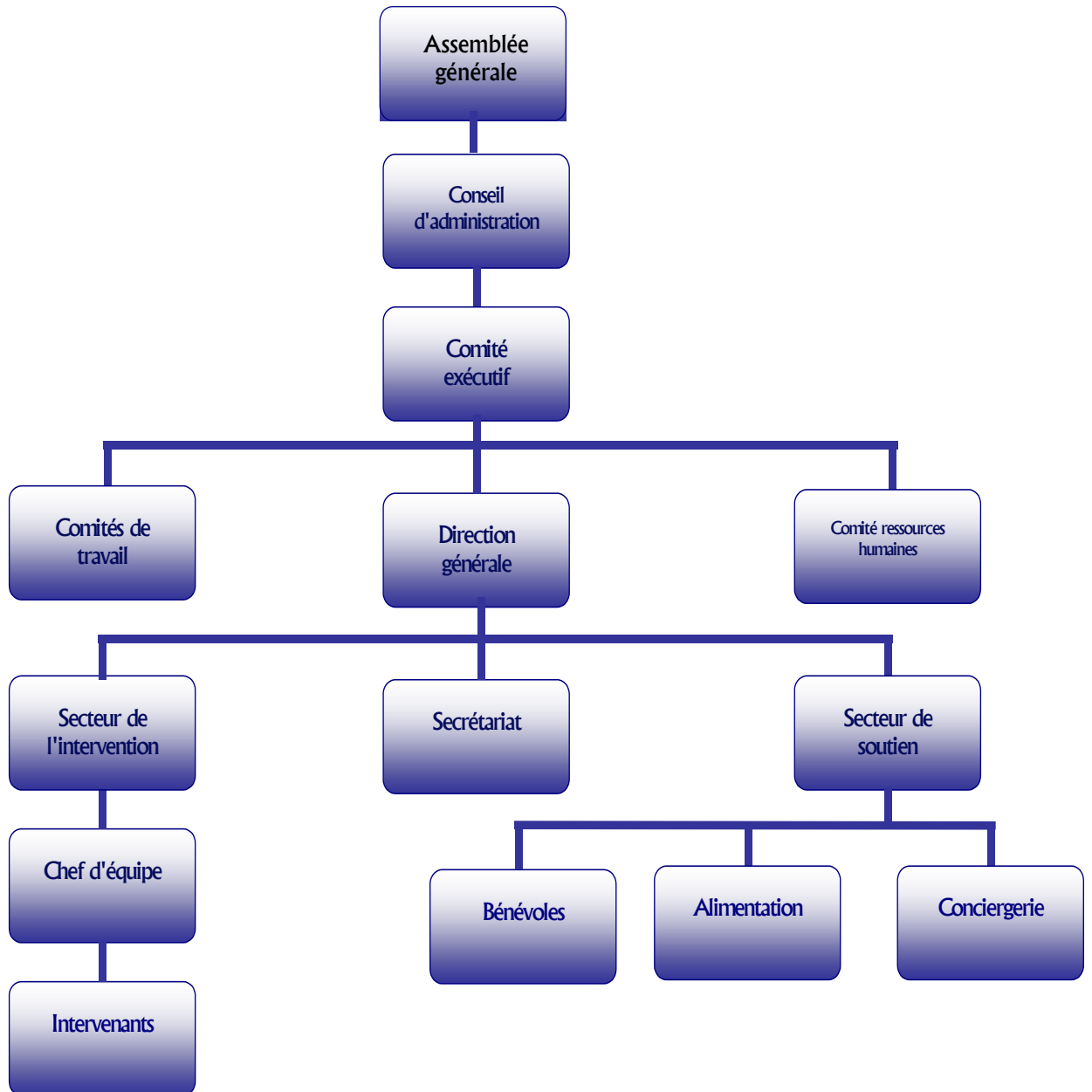
On constate aussi que 72% des résidentes ont des problématiques multiples.





ORGANIGRAMME

2010 - 2011





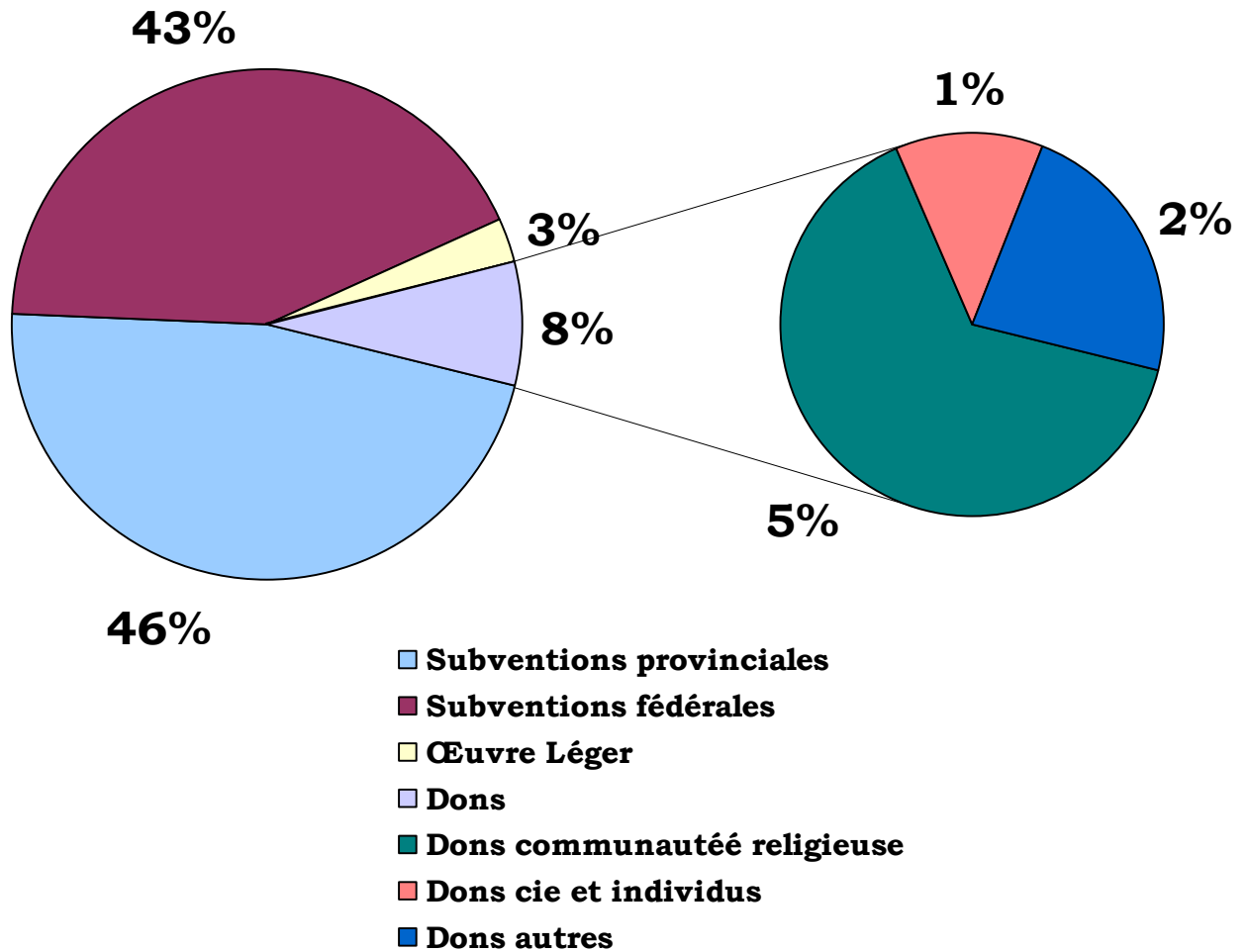
PROVENANCE DES FONDS

Les principales sources de financement de l'Abri de la Rive-Sud et de la Maison Élisabeth-Bergeron proviennent de subventions provinciales ou fédérales (89% du budget).

Une subvention de 15 000\$ nous a été octroyée par l'Oeuvre Léger qui correspond à 3% du financement.

Les dons contribuent à 8% de notre financement total.

Nous bénéficions également de l'appui de la Ville de Longueuil par le programme d'aide communautaire et de députés locaux par l'entremise du programme de soutien à l'action bénévole (inclus dans les dons).



Nous remercions tous nos bienfaiteurs, ainsi que nos principaux donateurs qui, au cours de l'année, ont choisi de donner à l'Abri de la Rive-Sud pour nous permettre de continuer d'offrir des services de qualité.



RAPPORT D'ACTIVITÉS

Cette année, nous avons principalement travaillé sur l'axe quatre de notre plan triennal, plus spécifiquement sur les conditions de travail des employés et la révision de l'organisation du travail.

Nous avons modifié les horaires des postes à l'Abri de la Rive-Sud de façon à permettre à un intervenant de travailler le matin pour offrir un meilleur service à nos membres. La cuisine se fait maintenant la nuit. Cette réorganisation a occasionné des modifications temporaires assez importantes des horaires, des tâches et du travail. J'aimerais souligner la collaboration et le support des deux équipes de travail et du C.A. au cours de cette période difficile.

Nos usagers bénéficient donc maintenant d'un accompagnement de jour dans leurs démarches. Ce service connaît un grand succès et donne des résultats positifs et concrets.

Un comité mixte composé d'employés et de membres du C.A. s'est rencontré plusieurs fois dans le but d'actualiser les conditions de travail et l'échelle salariale. Ce projet devrait se terminer dans l'année en cours.

Nous avons aussi atteint les objectifs que nous nous étions donnés au niveau de la culture organisationnelle. Nous avons révisé la composition du C.A. Nous avons formé des comités de travail mixtes comprenant des membres du C.A. et des membres des deux points de service afin de travailler la plupart des objectifs de cette année et permettre l'échange entre les différentes instances de l'organisme.

Des rénovations importantes ont eu lieu et nous avons dû fermer une semaine au mois d'août. Tous les planchers du premier étage ont été refaits. La plupart des employés ont participé au processus et je tiens à les remercier pour leur implication.

Sur un autre registre, notons le grand succès de notre dixième anniversaire qui a eu lieu au mois de novembre avec plus d'une centaine de personnes présentes et l'excellente couverture médiatique que l'Abri de la Rive-Sud a reçue cette année.



BÉNÉVOLAT

Nous remercions tous les bénévoles qui ont contribué de façon importante à l'amélioration des services à notre clientèle. Grâce à eux, la gestion du quotidien (service des repas, aide à la cuisine, tri des vêtements, etc.) est grandement facilitée. Nous remercions aussi tous les membres du C.A. qui ont donné leur temps et leurs idées aux réunions et aux divers comités de travail pour faire de l'Abri un organisme plus dynamique.

Cette année est marquée par la présence de plusieurs stagiaires (375 heures de plus que l'an dernier) qui ont contribué à enrichir nos soirées et qui constituent notre relève. Nous avons aussi bénéficié de l'aide de nombreuses personnes bénévoles et d'autres effectuant des travaux compensatoires lors de la réorganisation du travail pour nous aider à préparer les repas.

Présence auprès des usagers et soutien administratif	380 heures
Conseil d'administration et comités	180 heures
Travaux compensatoires	1381 heures
Stagiaires	604 heures
Total	2545 heures

Formation et présence dans la communauté

Le temps alloué à la formation cette année est de 172 heures, soit 12,5 heures par personne en moyenne. La plupart des formations visaient l'amélioration des compétences au niveau de l'intervention. Les employés ont aussi participé à certaines formations en gestion.

La directrice de l'Abri de la Rive-Sud a siégé cette année au conseil d'administration de la table Itinérance Rive-Sud à titre de présidente et sur le CA de la CDC Longueuil comme administratrice. La direction s'est impliquée dans plusieurs comités de travail, entre autre dans le comité de travail pour un continuum de service centré sur la personne itinérante et le comité de la nuit des sans-abri. Elle a aussi participé aux rencontres de la table de vie de quartier Notre-Dame-de-la-Garde. Le temps alloué à la présence dans la communauté et la représentation est de 120 heures.



MOT DES RÉSIDANT(E)S

Remerciement en particulier à Madame Julie et les autres intervenants.

Leur travail est impeccable, plein de rayon de soleil envers nous les sans-abri ainsi à ceux dont on ne voit pas souvent.

Continuer votre beau travail.

Un gros merci pour tout

Albert

Je me considère très chanceuse d'avoir trouvé l'hébergement lorsque je faisais mes demandes à Montréal qui étaient très difficile.

J'ai téléphoné ici et c'était très rapide. La maison a respecté le fait que je ne pouvais pas arriver avant 16 heures, ce qui est rare à Montréal. L'accueil est très chaleureux et cet endroit est très joli et convivial.

L'intervention est très bien. Je me sens à l'aise de poser des questions. Je me sens comprise car les discussions sont matures, pas de bébéisme.

La nourriture est très bien. L'heure du coucher, c'est parfait. Le levé c'est plus difficile pour moi car je me lève tôt mais c'est pas grave, je suis consciente que je ne suis pas chez moi. J'avoue que je me sens comme une "princesse" car les intervenantes s'occupent de tout. C'est la première fois que je vis une expérience comme celle-ci dans un centre d'hébergement. Merci ! .

La seule chose que je trouve difficile c'est d'avoir à sortir 2 heures. Je comprends pourquoi mais c'est lorsqu'il pleut, c'est un peu plus difficile.

Je suis très heureuse d'avoir passé à la Maison Élisabeth Bergeron. Merci pour tout surtout que les derniers mois ont été difficile pour moi.

Une résidente de la Maison Élisabeth-Bergeron