

Table des matières

Nos salutations	p.2
En un coup d'œil	p.3
Notre équipe	p.4
Bénévolat et présence dans la communauté	p.5
Provenance des fonds	p.6
Organigramme	p.6
Bilan statistique	p.7
Le programme de dépannage	p.10
Rapport d'activité	p.11

Nos salutations

En 2009, nous avons entamé une démarche de planification stratégique qui a permis d'analyser notre mission, nos valeurs et nos services. Un des objectifs était de dégager une vision commune du cadre d'intervention. C'est dans cette optique que nous avons travaillé depuis deux ans sur notre nouveau cadre d'intervention dont les quatre leviers d'intervention sont les suivants : l'accessibilité de la ressource (accueil), la prise en charge des besoins de base, l'accompagnement vers la sortie et le pont vers les ressources du milieu (maillage ou réseautage). En ce sens, nous voulons travailler en synergie et faire des arrimages. L'organisme doit faire le pont avec les ressources du milieu. Le maillage (ou réseautage) doit donc toujours être en perspective lors de nos interventions. Les liens avec les organismes du milieu doivent être maintenus et faire l'objet d'un travail constant à tous les niveaux (intervenants, direction et conseil d'administration).

Nous sommes à la fin du processus d'élaboration de notre nouveau cadre d'intervention et nous souhaitons, dans les années qui s'en viennent, opérationnaliser celui-ci en mettant sur pied des services plus adaptés à notre clientèle. Ces besoins, bien identifiés par le milieu, ainsi que nos quatre leviers d'intervention nous ont permis de préciser nos objectifs et d'identifier des projets et des services à développer. Parmi ceux-ci, notons le programme de dépannage que nous aborderons un peu plus loin et la relocalisation d'un ou de nos points de services.

C'est depuis l'hiver 2013 que l'équipe de l'Abri de la Rive-Sud évalue les différentes hypothèses afin de consolider et rationaliser ses activités, notamment ses coûts d'infrastructures. Les sites actuels doivent faire l'objet d'importants travaux de réfection et de réaménagement. De plus, les besoins de la Rive-Sud en places d'hébergement d'urgence sont plus importants que les capacités d'accueil et d'intervention de l'Abri de la Rive-Sud. Nous savons aussi qu'il faudrait ajouter un centre de jour, des lieux de dégrisement et des places pour les femmes avec enfants aux services actuels offerts aux personnes itinérantes ou à risque de le devenir.

Le défi qui nous anime pour les prochaines années sera donc de trouver la solution qui nous permettra de consolider les activités et améliorer les services à la population en difficulté !

Claire Desrosiers

Présidente du conseil d'administration

Lucie Latulippe

Directrice générale

En un coup d'œil

NOS POINTS DE SERVICE

L'Abri (hébergement pour 14 hommes)

885, rue Sainte-Hélène

Longueuil, Québec J4K 3R7

☎ 450-646-7809

✉ abri_admin@videotron.ca

La Maison Élisabeth-Bergeron (hébergement pour 5 femmes)

Longueuil, Québec

☎ 450-651-3591

NOTRE MISSION

Accueillir, héberger, épauler et référer des femmes et des hommes sans-abri pour les aider à se sortir de la rue.

NOS VALEURS

La dignité

Le respect

L'ouverture à la différence

NOS LEVIERS D'INTERVENTION

L'accessibilité (accueil)

La prise en charge des besoins de base

L'accompagnement vers la sortie

Le pont vers les ressources du milieu (maillage ou réseautage)

NOS SERVICES

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

Notre équipe

Des gens dynamiques et professionnels qui travaillent en partenariat avec les organismes du milieu!

Un personnel **multidisciplinaire** de gens formés en technique d'intervention en délinquance, toxicomanie, travail social, criminologie, etc. compose l'équipe de travail de nos deux points de service: l'Abri et la Maison Élisabeth-Bergeron. Également, des stagiaires et des bénévoles se joignent régulièrement à l'équipe de travail pour offrir leur aide. Les bénévoles contribuent de façon importante à l'**amélioration des services à notre clientèle** et à la pérennité de l'organisation à travers le conseil d'administration et les différents comités de travail.

L'équipe de l'Abri



De gauche à droite : **Steve** , intervenant; **Yannick**, intervenant; **Kim**, intervenante; **Françoise**, adjointe administrative; **Lucie** , directrice, **Katia** , intervenante; **Julie**, chef d'équipe

De gauche à droite :

Sandra, intervenante;

Rachel, chef d'équipe;

Tina, intervenante;

Patricia, intervenante.

L'équipe de la MEB



Le CA 2013-2014

Présidente

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

Vice-présidente

Laury-Ann Paulin, Directrice de compte à la Banque de développement du Canada

Secrétaire

Charles-Étienne Fillion P., Organisateur communautaire pour le CSSS Champlain-Charles-LeMoine

Trésorière

Karen Robertson, Enseignante au Collège de Maisonneuve, Département des techniques auxiliaires de la justice

Administrateurs

Marie-Ève Boyer, Conseillère adjointe, Rémunération et Développement organisationnel chez Normandin Beaudry

Yvan Goyette, Enseignant en technique policière au Collège de Maisonneuve

Manon Hénauld, Citoyenne de la ville de Longueuil

Me Paule-Andrée Levasseur, Notaire, Étude de Me Christine Richer

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

Bénévolat et présence dans la communauté

Le temps alloué à la présence dans la communauté et la représentation est de 283 heures pour la direction et de 67 heures pour les autres employés. Le C.A. a tenu 9 rencontres.

Voici la liste des regroupements et comités auxquels l'Abri de la Rive-Sud fait partie :

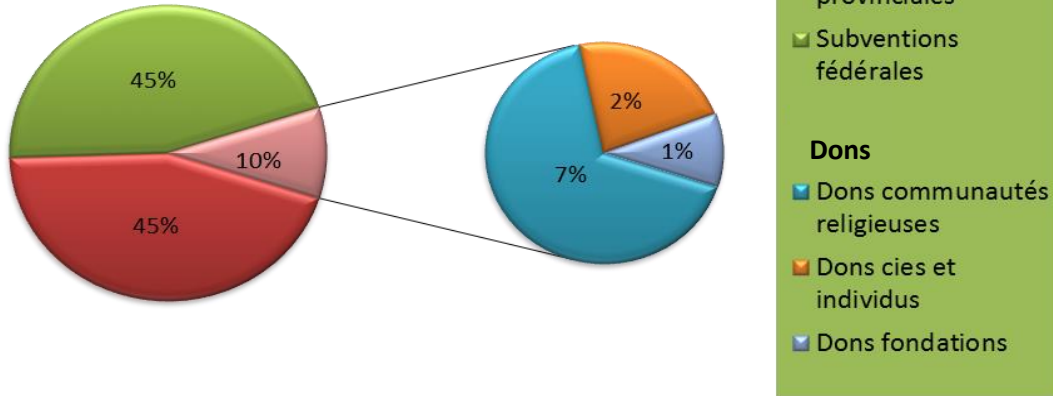
- ✚ Conseil d'administration de la Table Itinérance Rive-Sud, Présidence
- ✚ Conseil d'administration de la CDC Longueuil, Trésorerie
- ✚ Comité Enjeux (CDC)
- ✚ Table du continuum dépendance adulte du RLS Pierre-Boucher
- ✚ Comité de la Nuit des Sans-Abri
- ✚ CELCI (Communauté Engagée pour Lutter Contre l'Itinérance) :
- ✚ Mécanismes de collaboration centrés sur la personne
- ✚ Politique en itinérance
- ✚ Comité pour un plan d'intervention conjoint avec le Service de Police de l'Agglomération de Longueuil
- ✚ Membre de la TROC-M
- ✚ Membre de la Table de concertation des groupes de femmes de la Montérégie

Bénévolat par secteurs d'activités	Heures
Présence auprès des usagers	1289
Conseil d'administration et comités	180
Travaux compensatoires	610
Stagiaires	937
Total	3016

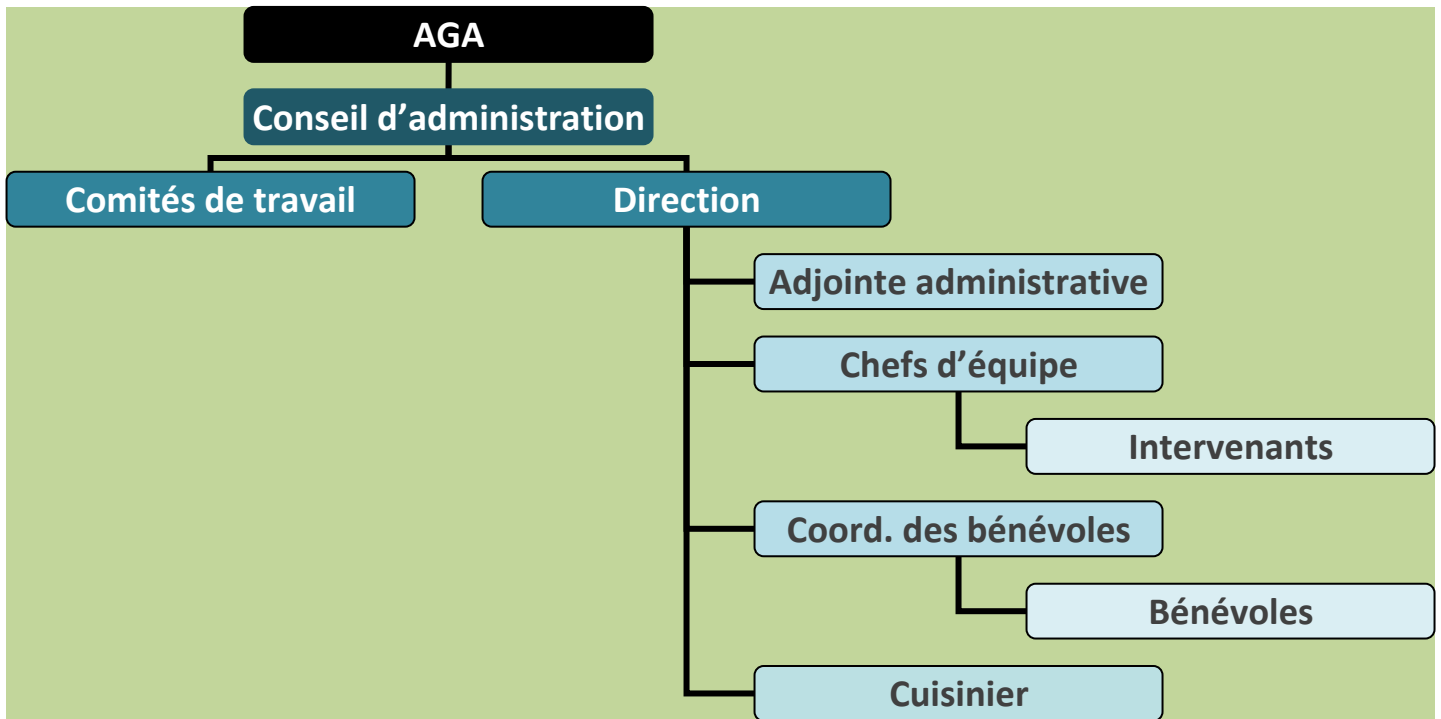
Formations

Le temps alloué à la formation cette année est de 194 heures, soit 14 heures par personne en moyenne. Les formations suivies visaient le perfectionnement des habiletés en intervention et comprenaient des ateliers d'information dans le cadre des rencontres InterAction et des déjeuners-causerie de la CDC.

Provenance des fonds



Organigramme



Bilan statistique

Du 1 avril 2013 au 31 mars 2014	L'Abri	La Maison Élisabeth- Bergeron
Nombre de nuitées	5 029	1 500
Taux occupation	101%*	82%
Nombres de personnes accueillies	590	87
Nouveaux	227	54
Refus	1 121	328
Refus p.c.q. complet	1 021	232
Durée moyenne du séjour	9 jours	17 jours
Moyenne d'âge	45 ans	45 ans

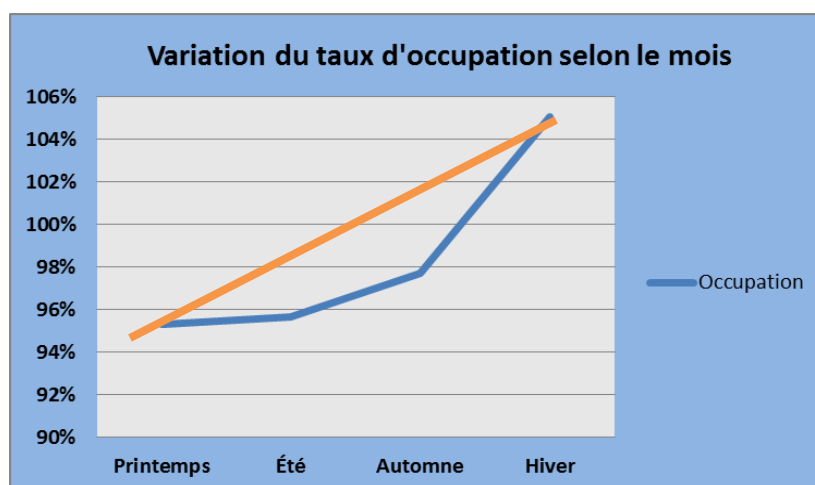
Le taux d'occupation à la MEB a été complet 170 jours, soit 47 % de l'année.

Les mois de novembre et de décembre ont été les moins occupés avec un taux d'occupation autour de 70%.

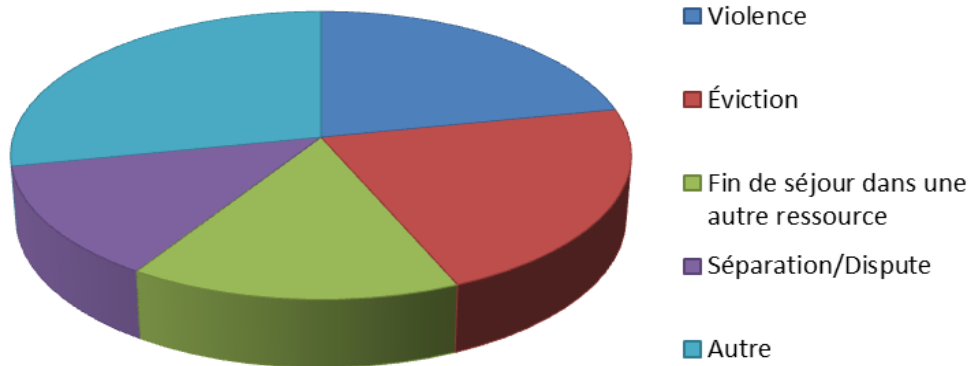
96 hommes ont quitté en soirée et 13 durant la nuit.

Trente femmes, soit 35 % des femmes hébergées à la MEB, ont affirmé qu'elles étaient dans la rue pour la première fois.

*Nous avons constaté que l'ajout de deux matelas d'urgence pour l'hiver à l'Abri a fait diminuer le nombre de refus de façon notable et explique aussi pourquoi nous dépassons la capacité de 14 lits pour les mois d'hiver.



Raisons principales de la demande d'hébergement à la Maison Élisabeth-Bergeron



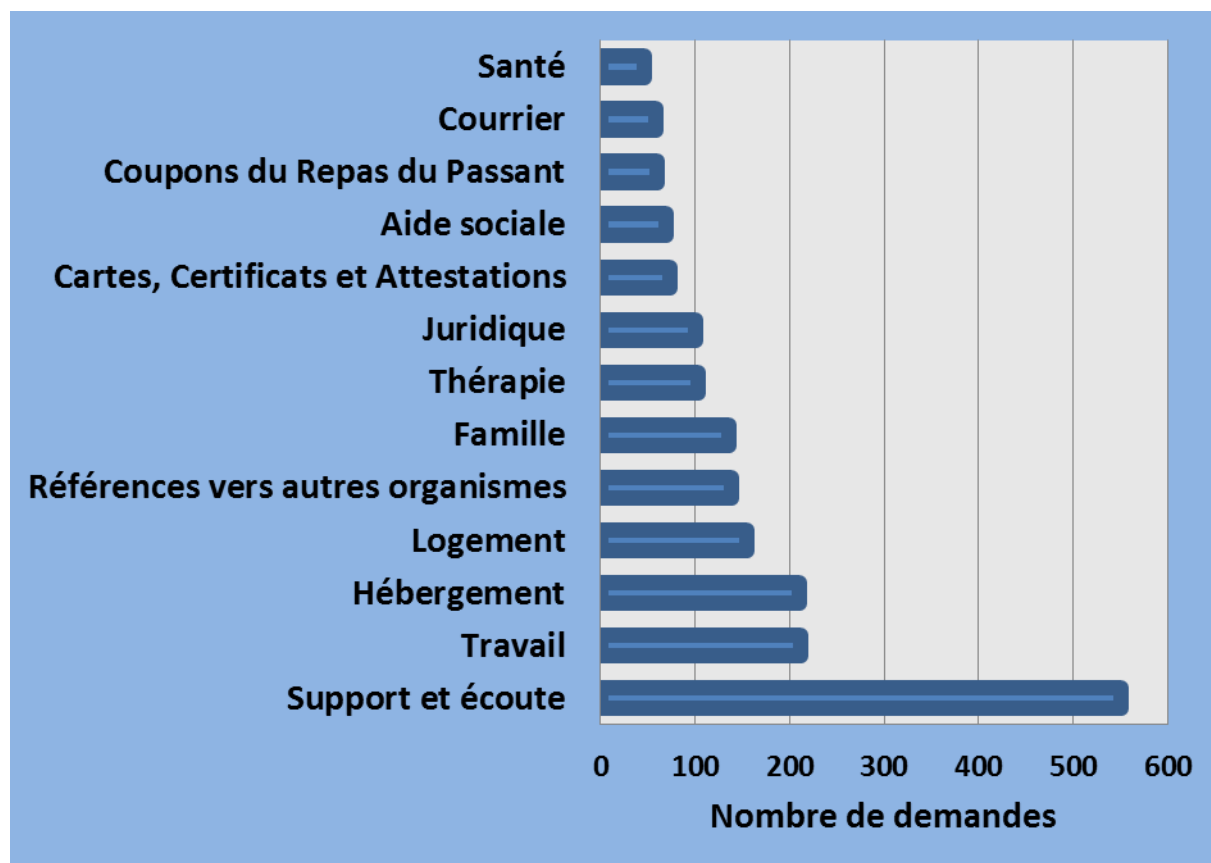
Service de jour

Nous donnons la possibilité aux usagers de bénéficier d'un accompagnement du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h00 pour effectuer des démarches de réinsertion sociale.

- + Nombre de personnes différentes qui ont utilisé le service de jour et qui sont **devenues utilisatrices** des services d'hébergement : **52 personnes**
- + Nombre de personnes différentes qui ont utilisé le service de jour et qui **sont utilisatrices** des services d'hébergement : **281 personnes**
- + Total de personnes différentes : **559 personnes** (téléphones, suivis, en personne)
- + Nombres de demandes : **3037 demandes** (téléphones, suivis, en personne)
- + Nombre de demandes par téléphone : **563 demandes** (la majorité pour des informations sur nos services = 75%)
- + 46 organismes différents nous ont contacté pour mieux connaître nos services ou nous informer des leurs

Il est à noter qu'environ **25% des personnes utilisatrices du service de jour** ont trouvé un **endroit plus stable** pour habiter (environ **100 personnes**) que ce soit une **thérapie**, un **hébergement à long terme** ou un **appartement**.

Type de démarches effectuées par les personnes fréquentant le service de jour



Un gros merci pour votre aide et vous faites une très belle équipe.

*Merci pour les repas, le lavage et surtout de m'avoir enduré
Gardez votre beau sourire, je vous lève mon chapeau.*

*Mille fois merci. C'est grâce à vous tous. Je vous aime et je vais revenir vous voir.
Je continue ma route.*

- Isabelle

Le programme de dépannage

Lorsque nous avons analysé les besoins de notre clientèle dans le cadre de notre planification stratégique 2009-2012, un des constats est l'absence de pont entre notre ressource d'urgence et les services offerts par les organismes de deuxième ligne, les établissements de santé, les centres de thérapie ou de désintoxication, etc. De plus, pour les usagers qui désirent mettre fin à leur situation, le fait de ne pas avoir de séjour garanti crée beaucoup d'insécurité et les oblige parfois à utiliser les services offerts à Montréal ou de retourner à la rue par manque de places. Nous savons aussi que, pour plusieurs, le fait d'aller à Montréal les remet en contact avec leur milieu de consommation et augmente les risques de rechutes.

En lumière de ces informations, nous avons élaboré un projet pilote de dépannage qui permet aux usagers qui ont des projets concrets pour améliorer leur situation de bénéficier d'une garantie de séjour afin de nous permettre de faire un pont vers une ressource offrant une plus grande stabilité. Nous pensons que le séjour de la personne dans notre établissement doit être le plus court possible. Le plan d'action est établi avec la personne en fonction de ses besoins et de son cheminement. Le but du plan d'intervention est de sortir la personne de l'urgence et de l'amener vers sa propre prise en charge.

Quelques données sur le dépannage

Nombre de demandes	77
Demandes acceptées	52
Demandes refusées	17
Demandes en attente	8
Moyenne de nuits de dépannage par demande	5
Ont exécuté leur plan d'action avec succès	35
Autre raison du départ (n'effectuait pas ses démarches, ne respectait pas les règlements)	17

Besoin principal identifié lors de la demande

Logement	Démarche reliée à la consommation	Pont vers une autre ressource
38	11	22

Raison du refus

Délai trop long	Ne correspond pas aux critères	Autre
2	13	2

Rapport d'activités

Parmi les principales activités 2013-2014 citons :

- ✚ La mise sur pied du programme de dépannage en mai 2013.
- ✚ La participation à la conférence de presse et présentation sur les mécanismes d'intervention policière dans un organisme communautaire le 26 juin 2013. Il y avait près de 50 personnes présentes.
- ✚ Les travaux de peinture de l'été 2013 pour rafraîchir l'Abri de la Rive-Sud. Ces travaux ont été possible grâce à un don de la fondation Home dépôt et à l'aide d'un bénévole dévoué.
- ✚ La participation à une conférence de presse pour la reconduction du SPLI en octobre 2013 : huit élus étaient présents pour nous appuyer.
- ✚ La journée de travail sur le cadre d'intervention en novembre 2013 qui nous a permis d'avancer considérablement sur la rédaction du cadre d'intervention. **Merci aux membres de l'équipe et du conseil d'administration qui étaient présents et qui ont poussé plus loin la réflexion lors de cette journée.**
- ✚ L'Abri a été sélectionné comme l'organisme qui hébergera le comptoir postal pour les personnes itinérantes (projet porté par la TIRS) en février 2014.
- ✚ L'assurance collective pour les employés en vigueur depuis février 2014.

Les grands froids ont suscité l'intérêt des médias pour le phénomène de l'itinérance.

Plusieurs articles, entrevues et une émission de télévision ont été consacrés à l'itinérance sur la Rive-Sud aux mois de janvier et février 2014 !

Article Publié le 14 janvier 2014 dans le Rive-Sud Express

L'hiver des sans-abri - Des besoins grandissants et des cas plus lourds par Josianne Desjardins

Plus de personnes itinérantes ont eu recours aux services de l'Abri de la Rive-Sud l'an dernier et l'hiver est particulièrement difficile pour le seul refuge du territoire, notamment en raison des infrastructures vieillissantes de leur établissement.

La toxicomanie et l'alcoolisme sont les problèmes les plus fréquents (90 % des cas) à l'Abri de la Rive-Sud et 79 % des usagers souffrent de problématiques multiples.

Lors de la récente vague de froid, les tuyaux de plomberie ont carrément gelé. « On tenait absolument à rester ouvert, on ne voulait pas que les gens restent pris dehors, soutien Lucie Latulippe, directrice générale de l'Abri de la Rive-Sud. On a donc coupé sur le ménage et les douches ».

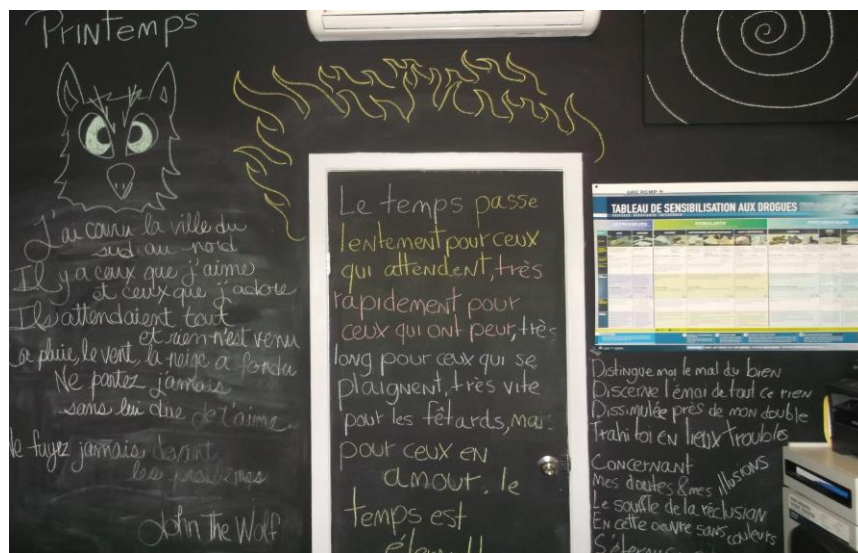
Depuis deux ans, l'organisme prévoit deux lits supplémentaires pour accueillir les hommes sans-abri durant l'hiver. « On a accueilli à pleine capacité jusqu'à maintenant. On aimerait avoir plus de lits, mais il n'y pas assez d'espace. Nos subventions ne sont pas assez suffisantes pour faire des rénovations ou pour nous relocaliser », déplore Mme Latulippe.

Plus de personnes ont aussi eu recours au service de jour sans être hébergées à l'Abri (55 personnes de plus, soit 30%) pour effectuer des demandes de réinsertion sociale.

Durant la période des Fêtes, l'organisme a accueilli certains soirs 20 hommes itinérants à l'heure du souper, histoire qu'ils ne se retrouvent pas seuls.

Un des bons coups 2013-2014 : Le mur des usagers !

Grâce à ce mur ardoise, les usagers peuvent inscrire leurs pensées, leurs préoccupations, leurs réflexions ou leurs états d'âmes ...



Après aimer et aider, remercier est sûrement le 3^{ème} plus beau verbe de la langue.

J'ai une pensée pleine de gratitude et de reconnaissance basée sur la générosité, la gentillesse et la patience que vous avez manifesté à mon égard à cet endroit. Vous toutes, vous m'avez soutenu, encouragé et votre présence et grande attention m'ont facilité la vie et rendu agréable.

Les mots me manquent pour vous exprimer toute ma gratitude.

Fac que.... Je vous dis un gros merci pour l'accueil chaleureux que vous m'avez donné et je suis très honoré de vous avoir rencontré.

Merci de tout cœur

-Anonyme