



Rapport annuel

2020 | 2021

Une année d'adaptation

ABRI DE LA RIVE-SUD

459, boulevard Sainte-Foy
Longueuil QC J4J 1X9

Téléphone 450 646-7809
Télécopie 450 646-4522

Abri de la
Rive-Sud



MOT DE LA DIRECTRICE

Dans le mot de la direction, à chacun des rapports d'activité, je fais un bilan général des projets qui nous ont occupés, de nos belles réalisations et de notre vision pour l'avenir. Aujourd'hui, je suis sans qualificatif pour décrire de façon concise l'année qui vient de passer et envisager les perspectives d'un avenir proche. Cette année a acéré les problématiques des personnes que nous hébergeons, elle a aiguisé leur détresse, elle a décuplé le phénomène de l'itinérance et la charge du travail des intervenants. Lorsqu'on fait les constats de l'état de nos troupes, on parle de grande fatigue et d'épuisement, ceux de notre ressource, on parle de fermeture de certains services, de désorganisation, de pénurie de personnel et de chaos. On pourrait citer encore de nombreux contrecoups de cet épisode difficile. Toutefois, il est important de ne pas oublier que la COVID a aussi fait ressortir nos forces, et c'est cet aspect que j'aimerais me remémorer lorsque la pandémie sera derrière nous.

On a aussi réussi à maintenir notre ressource ouverte toute l'année et à y héberger les personnes qui sont au cœur de notre mission sans interruption ni éclipse et ça, c'est un exploit. On a réussi grâce à notre grande capacité d'adaptation, notre résilience et surtout notre cœur animé par la vocation. On savait déjà qu'à l'Abri, on est champion quand il faut se virer sur un dix cents pour faire face aux imprévus. Cette année, on l'a démontré une fois de plus. On a réussi grâce à ces qualités, mais aussi grâce à la mobilisation exceptionnelle du milieu communautaire et de nos partenaires. On a vu naître des beaux projets et on souhaite que cet esprit d'équipe demeure ancré dans nos habitudes.

J'aimerais souligner leur travail et dire un immense merci à tout le personnel de l'Abri de la Rive-Sud qui a été extraordinaire cette année, au CA qui a mis les bouchées doubles et qui m'a soutenue, aux partenaires avec lesquels on a développé de belles alliances que j'ai le souhait de poursuivre. Il ne faudra pas oublier nos exploits une fois l'orage passé !

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'L' and 'e'.

Lucie Latulippe, directrice générale

Abri de la Rive-Sud



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 piliers d'intervention

Accessibilité : Nous voulons tendre vers une accessibilité en tout temps et un accueil inconditionnel de la personne.

Prise en charge des besoins de base : Le degré de prise en charge est différent d'une personne à l'autre et est évalué en fonction de son autonomie.

L'accompagnement vers la sortie : Le séjour de la personne dans notre établissement doit être le plus court possible. Un plan d'action d'urgence peut être établi avec la personne selon ses besoins et son cheminement. Le but du plan d'action est de sortir la personne de l'urgence et de l'amener vers sa propre prise en charge.

Le pont vers les ressources du milieu : Nous voulons travailler en synergie et faire des arrimages.

Nos moyens

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

- Le gîte et le 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.
- Une équipe multidisciplinaire, dynamique et professionnelle, qui travaille en partenariat avec les organismes du milieu.



NOS SERVICES

Veillez noter que nos services sont modifiés pour le temps de la pandémie.

Hébergement mixte pour personnes en difficulté

- Capacité d'accueil : 30 places mixtes pour les personnes de 18 ans et plus. 35 places de décembre à mars.
- Accessible du lundi au dimanche, toute l'année.
- Le déjeuner et le souper sont offerts à toutes les personnes hébergées.
- La durée du séjour est évaluée au cas par cas, selon la demande, selon la mobilisation et selon notre mission.

Service de jour

- Le service de jour est offert aux personnes hébergées sur place seulement de façon exceptionnelle en raison des mesures sanitaires.
- Il est ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

Service de douche

- Le service de douche est ouvert à nos partenaires de la Halte du coin de 9 h à 14 h les mardis et les vendredis.
- Un échange de vêtements est possible sur place.

Abri postal

- Un service de casiers postaux est disponible sur place.

Services connexes

- Site de distribution de naloxone en vue de prévenir les surdoses d'opioïdes.
- Site d'authentification d'identité pour la RAMQ pour les personnes en situation d'itinérance.

Services spéciaux en temps de pandémie

- Accueil des personnes avec symptômes de la COVID ou en attente de résultats de tests COVID dans une aile réservée.
- Prolongation des mesures de débordement (5 places d'hébergement à la nuitée à haut seuil de tolérance).



BÉNÉVOLAT ET STAGES

La présence des bénévoles a été grandement diminuée pour des raisons sanitaires pendant une bonne partie de l'année (de mars à septembre 2020). Le service des repas a été réorganisé et assumé en presque totalité par les intervenants. On a maintenu la présence de quelques stagiaires. Le conseil d'administration a tenu 12 rencontres (soit 35 % de plus que d'habitude) afin de se tenir à jour et de suivre de près l'évolution des services. Parallèlement, nous avons débuté un processus de restructuration de nos outils, avec un comité de travail chapeauté par notre président du conseil d'administration. Un comité interne a été créé pour faire l'analyse des salaires et revoir la politique de rémunération.

Bénévolat par secteurs d'activité	Heures
Présence auprès des personnes hébergées	249
Conseil d'administration et comités internes	182 (38 rencontres)
Travaux compensatoires et communautaires	330
Stagiaires	663



FORMATION, COMITÉ ET REPRÉSENTATION

Formation

La formation et les comités externes ont été très présents cette année, quoique exclusivement en ligne par webinaire, plateformes Zoom ou Teams. Nous avons bénéficié de deux subventions par l'entremise d'Emploi-Québec en cours d'année, soit le programme Impact échelonné sur un an afin d'épauler la direction générale dans tout le processus des ressources humaines, ainsi que l'appui d'un comité d'analyse salariale par l'entremise de la firme Viaconseil qui nous a permis de mettre à niveau nos bandes et notre politique salariales. Nous avons aussi mis à jour notre formation naloxone.

Les comités de travail spécifiques aux enjeux de la COVID se sont multipliés. Au niveau de la direction, il y a eu une participation très active, tout au long de l'année, aux nombreux comités qui ont vu le jour. Plusieurs outils et plans d'action ont découlé de ces rencontres pour offrir aux groupes du support et traiter les enjeux émergeant sur le territoire. Prenons l'exemple du Comité de gestion des sites en itinérance, dont le mandat est d'identifier les enjeux émergents en itinérance à Longueuil résultant de la COVID-19 et d'y apporter des solutions concrètes à court terme. Nommons aussi les rencontres des délégués en itinérance, organisées par la TROCM, dont le mandat est de relever les enjeux en itinérance sur le territoire de la Montérégie et de prendre des actions pour les solutionner.

Représentation et comités externes

Voici la liste des comités et regroupements auxquels l'Abri a participé d'avril 2020 à mars 2021 :

- Comité itinérance des femmes (Table Itinérante Rive-Sud – TIRS)
- Comité d'organisation de La Nuit des sans-abri
- Comité Projet Ticket
- Comité de gestion des sites en itinérance
- Rencontres de trajectoire-SRA
- Membre du Réseau Solidarité Itinérance du Québec
- Membre du CA de la CDC Longueuil
- Membre de la TIRS
- Membre de la TROCM
- Membre de la FRHOME (Fédération des OSBL d'habitation de la Montérégie et de l'Estrie)

Au total, 269 heures ont été consacrées aux comités et aux représentations par l'équipe, incluant la direction, ce qui correspond à 30 % de plus que l'année dernière.



Jacques Leclerc

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020-2021

Jacques Leclerc • Président du conseil d'administration
Retraité

Michel Bergeron • Vice-président au sein du conseil d'administration
Exécutif de livraison, Bell Marché Affaires

Émilie Benoît • Trésorière au sein du conseil d'administration
Fiscaliste, BJC

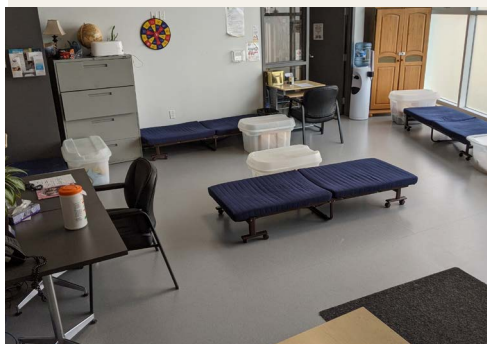
Karen Robertson • Secrétaire du conseil d'administration
Enseignante au Collège de Maisonneuve, département des techniques
auxiliaires de la justice

Sandra Kuster • Administratrice au sein du conseil d'administration
issue du milieu des employés de l'Abri de la Rive-Sud
Intervenante psychosociale

Roxanne Gagné • Administratrice au sein du conseil d'administration
Avocate

Stéphanie Truchon • Administratrice au sein du conseil d'administration
Conseillère ressources humaines

Abri de la Rive-Sud



STATISTIQUES

Cette année non conventionnelle sur le plan des services a eu des impacts importants sur nos statistiques. On constate que les séjours ont été beaucoup plus longs (le double de l'an dernier), puisqu'une grande partie des ressources ont été mises sur pause entre mars et la fin de l'été 2020. D'ailleurs, 121 personnes, soit 55 % de nos personnes hébergées, ont effectué un seul séjour, mais plus long, au cours de l'année. Malgré le contexte sanitaire, on constate aussi un maintien du nombre élevé de nouvelles personnes hébergées dans nos services (68 %), ce qui s'explique par une augmentation de l'itinérance en Montérégie depuis un an. On voit également que nos mesures de grands froids ont été beaucoup plus utilisées que l'an dernier. Par exemple, entre le 15 février et le 15 mars 2021, les lits d'urgence ont été utilisés à pleine capacité 25 jours sur 29, soit 83 % des nuits.

Bilan comparatif 2019/2020

	2019	2020
Séjours	593	329
Nuitées	7216	7304
Personnes différentes	398	219
Nouvelles personnes hébergées	304	148
Durée du séjour moyen	12 jours	21 jours
Moyenne d'âge	46 ans	46 ans
Mesures de grands froids (nuitées)	62	309
Hommes	298	174
Femmes	100	45

Du point de vue des problématiques observées, on note une augmentation de 4 % des problèmes d'alcool et de toxicomanie, tandis que la violence et l'agressivité sont en hausse importante (de 14 % à 28 %).

On voit une part importante des références en provenance de la Halte du coin et réciproquement depuis son ouverture à l'été 2020.

Le centre de jour ayant été fermé toute l'année pour les personnes de l'extérieur, nous n'avons pas tenu de statistique.

Abri de la Rive-Sud



Mission Inclusion permet de maintenir l'Abri postal en finançant le salaire de l'intervenante responsable du projet.

Fier récipiendaire d'un don du Fonds communautaire Bell Cause pour la cause 2020

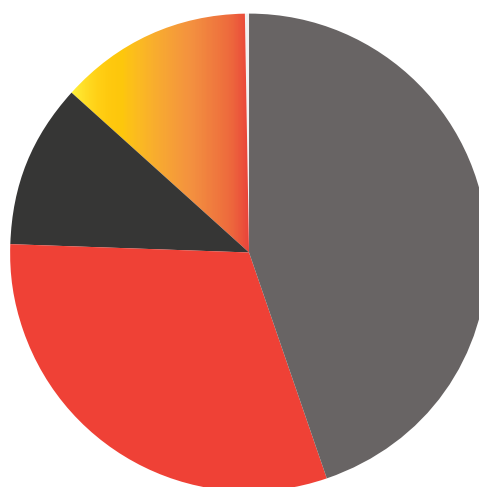
Abri de la Rive-Sud



PROVENANCE DES FONDS

Nos revenus ont franchi le cap du million cette année !

Nous avons eu une année exceptionnelle quant aux dons ainsi qu'aux subventions spéciales spécifiques aux enjeux COVID. Notons un don de 10 000 \$ de Bell Cause pour la cause et de 20 000 \$ de Centraide. L'Œuvre Léger nous a octroyé le dernier versement de 38 871 \$ d'une subvention sur trois ans pour l'Abri postal. Nous avons aussi obtenu des sommes récurrentes du PSOC pour nous aider à mettre à jour notre politique de rémunération (40 000 \$).



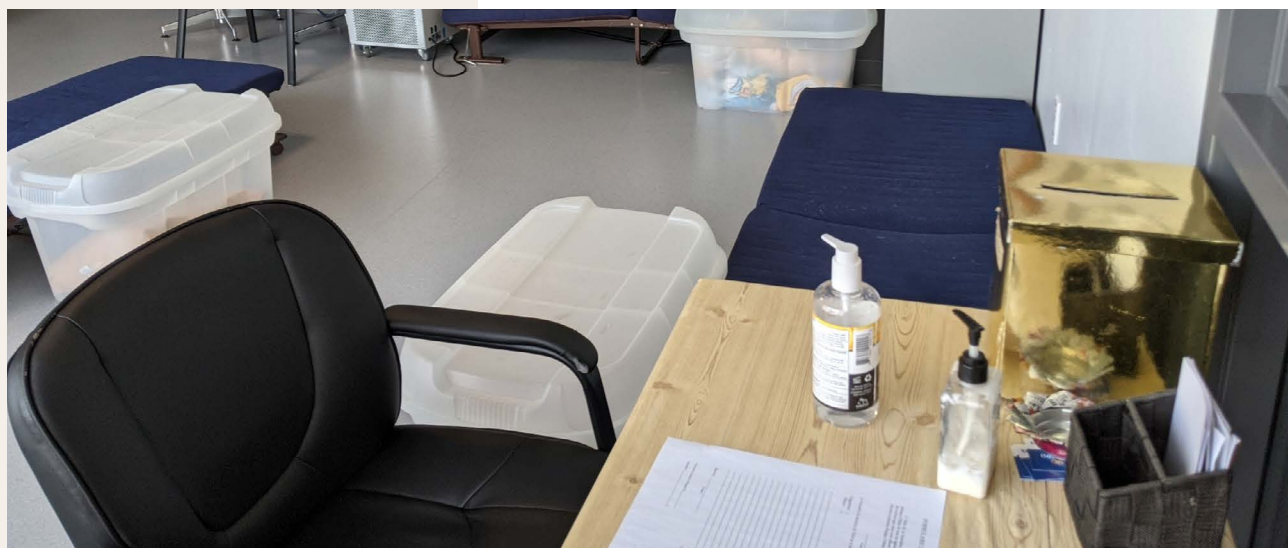
Subventions provinciales
45 %

Subventions fédérales
31 %

Subventions Covid-19
11 %

Dons
13 %

Autres revenus
0,1 %



Témoignages des employés

« C'était dur au début avec la peur ressentie par tout le monde et toutes les règles et restrictions. C'était difficile de faire comprendre l'importance de suivre les règles COVID aux personnes hébergées, mais ça va de mieux en mieux et les gens commencent à comprendre l'importance de la mise en place de toutes ces règles. Pour ma part, le confinement était très difficile. Venir travailler a brisé une partie de mon isolement, et comme je n'avais aucune peur du virus, continuer à travailler m'a beaucoup aidée à passer à travers. Ce que j'ai trouvé le plus difficile au travail, ce sont tous ces changements à chaque semaine, à chaque mois. Les résidents avaient aussi beaucoup de mal à suivre tous ces changements continus. Le couvre-feu et surtout les masques : c'est l'enfer de toujours leur dire de le mettre ou comment le mettre, ils n'aiment pas se faire dire quoi faire ! Mais je crois que ça va s'améliorer rapidement, sinon on continue à faire notre possible...

Tina

« L'année fut haute en défis ! Pandémie, réorganisation des postes, implantation d'un nouveau cadre d'intervention, participation à des communautés de pratique et des programmes de recherche, pénurie de main-d'œuvre, etc. ne sont qu'un survol succinct de mon année. À certains moments, l'heure du jour n'avait plus d'importance. Les besoins de la communauté que nous aidons primaient. Le qui-vive de trouver des solutions pour offrir des endroits où dormir de façon sécuritaire était criant. Nous étions un endroit de références, mais nous arrivons peine à répondre à la demande. Les besoins étaient perpétuellement grandissants. Une chance, plusieurs idées novatrices dans notre communauté ont émergé. Avec l'appui et la capacité d'adaptation de tous les collègues, nous avons pu parvenir à bon port ! Nous avons surfer sur la vague non pas sans remous, mais avec la fierté d'avoir su relever tous ces défis.

Mots clés de l'année : **C**omplicité, **c**uriosité, **O**uverture à la différence, **V**aillant, **v**ivacité volontaire, **I**nnovation, **i**ntervention, **D**étermination, **d**évouement et **d**ébrouillardise

Julie

« Intervenante à l'Abri de la Rive-Sud depuis plusieurs années, j'ai décidé de relever le défi de m'impliquer dans la gestion des mesures au sein de notre ressource, en lien avec la pandémie mondiale. Au début, j'ai dû rapidement me mettre au parfum des mesures sanitaires et des recommandations de la Santé publique en milieu d'hébergement. J'ai eu la chance de discuter avec de nombreux partenaires. Logistique, réorganisation, plan B, plan Z, réflexions collectives et innovation ont fait partie de mon quotidien. Sans compter les nombreuses interventions habillée « super couche », alias EPI, auprès des personnes hébergées. Parfois confrontée à la dualité de protéger les gens versus répondre aux besoins des personnes en confinement, j'ai dû faire preuve d'humanisme et de rigueur. Disons que l'humour a souvent été mon allié. Derrière la routine protocolaire du questionnaire des symptômes COVID et de l'explication des mesures sanitaires en constant changement, j'ai su créer des liens avec des personnes fragilisées de la société. Quelle fierté d'avoir surmonté ce beau défi !

Frédérique

Abri de la Rive-Sud

*Témoignages
de personnes
hébergées*



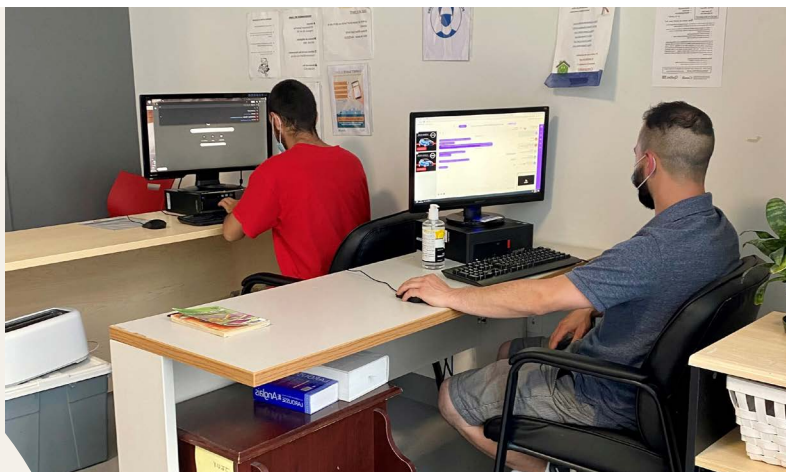
« J'écris cette lettre à l'Abri de la Rive-Sud pour les remercier du support qu'ils m'ont offert lorsque je me suis retrouvé sans abri et avec une certaine perte d'autonomie. On m'a offert l'hébergement, la nourriture chaude et un encadrement fortement apprécié. Le personnel sympathique, attentionné et dévoué fut grandement apprécié lors de mon séjour et il m'a aidé à passer à travers les moments difficiles de ma vie et à me remettre sur le bon chemin. Je vais garder de bons souvenirs de cette gang de bonnes personnes. Merci beaucoup pour tout ce que vous avez fait pour moi et pour les autres résidents. »

François

« Le service est apprécié. Se frotter les coudes avec différentes classes sociales même jamais côtoyées, c'est toute une expérience. Dépannage, c'est cela que ç'a été pour moi. »

Inconnu





« Très bel endroit pour personnes en difficulté d'hébergement. Les gens sont logés et nourris sans aucun frais. Tout le monde est traité de façon très respectueuse. Les intervenants sont d'une très grande gentillesse et à l'écoute de tous et de chacun. »

André

« J'ai le goût d'émettre un autre commentaire sur cet endroit qui fait du bien, qui fait l'envie des autres centres communautaires. Emplacement sublime au cœur de tout, à proximité, chambre qui se barre avec son propre lavabo, 12 toilettes, 2 salles de télé, buanderie, wifi 24/7 jours. Friperie, ordinateur. Un staff qui fait plus que son possible pour plaire et accommoder tout le monde. On mange comme des rois et c'est GRATUIT. LES DURÉES DE SEJOUR SONT DU CAS PAR CAS. BIEN IMPORTANT DE COMPRENDRE ÇA. P.S. : SI VOUS VIVEZ UNE DIFFICULTÉ QUELCONQUE, SVP N'HÉSITEZ PAS ET APPELEZ. DEMANDER DE L'AIDE N'EST PAS UNE FAIBLESSE, MAIS UN PAS VERS LA LIBERTÉ ET L'AUTONOMIE. VIVE L'ABRI DE LA RIVE-SUD !. »

Michel



www.abri-rive-sud.org



Abri de la Rive-Sud