

Rapport d'activités 2021-2022

Abri de la
Rive-Sud 

Corvée de nettoyage



Merci!

Le Collège Notre-Dame-de-Lourdes a amassé près de **4 000\$** cette année avec son **projet popote** !

Mots de la direction.....	3
Notre mission.....	5
Nos services.....	6
Bénévolat et stages.....	7
Formations, comités et représentation.....	9
Notre conseil d'administration.....	11
Statistiques.....	12
Provenances de fonds.....	13

Un regard neuf

Cette année j'ai dû prendre une pause de travail de quelques mois, celle-ci m'a permis de prendre du recul et de voir l'organisation avec un œil neuf, avec un regard externe. À mon retour, j'ai réalisé à quel point notre travail est demandant, à quel point nous nous donnons pour celui-ci, à quel point nous sommes versatiles et impliqués à tous les niveaux autant au sein des intervenants, du personnel de soutien et de la gestion que des membres du conseil d'administration.

J'ai vu un travail continu, une disponibilité 24/7, une grande préoccupation du bien-être de nos employés et des personnes que nous hébergeons. J'ai observé un désir de toujours en faire plus, avec des services qui s'adaptent et évoluent, qui tiennent compte des changements qui se bousculent dans notre environnement et des besoins des personnes que nous souhaitons aider. Une organisation vivante, en mouvement, encore en pleine croissance !

Je lève mon chapeau à tous et je remercie tout particulièrement Julie Tessier qui a pris le flambeau à brûle-pourpoint à mon départ et a su relever le défi avec brio et professionnalisme ainsi qu'au conseil d'administration et particulièrement à Jacques Leclerc, notre président, qui a apporté un grand soutien aux opérations pendant cette période.

Je reviens avec l'énergie de poursuivre cette mission qui me tiens à cœur et à la volonté de continuer notre belle évolution pour le bien des personnes que nous aidons !

Lucie Latulippe
Directrice générale

Nouveau défi : Direction intérimaire

Occuper le poste de direction intérimaire n'a pas été de tout repos.

Un départ impromptu et de nouvelles chaussures à porter du jour au lendemain. Un retour de vacances qui s'annonçait tout autrement. Relever ses manches et avancer dans l'incertitude de pouvoir relever le défi. J'ai eu la chance d'avoir le soutien du conseil d'administration, de l'équipe et des partenaires.

De nombreuses réflexions sur ce dont l'organisation avait besoin afin de la rendre plus efficiente, confrontée à une charge de travail immense, gérer les priorités, avoir une vision stratégique, sortir des opérations, faire des redevances de comptes, gérer une éclosion de COVID-19, travailler à l'implantation d'un nouveau système informatique et prendre des décisions n'ont pas été sans vertige.

Entamer un virement organisationnel sans un grand pilier des 15 dernières années, fais-je la bonne chose ? Pas à pas, j'ai pu apprendre à me faire confiance, proposer de la nouveauté et voir le potentiel immense de l'organisation. Des changements s'imposaient !

Depuis le déménagement de l'Abri de la Rive-Sud en 2019, quelques changements s'étaient amorcés au niveau des services cliniques, mais peu au niveau des autres départements essentiels de l'organisation. Nous devons y voir. J'étais déterminée ! Avec l'expertise de Viaconseil, j'ai pu mettre en branle un processus de consultations et de changements.

Nous avons révisé l'ensemble des rôles de chaque acteur dans l'organisation et nous avons imaginé des stratégies pour valoriser le potentiel de chaque département. Mon but était d'avoir un projet clé en main pour le retour de la directrice générale. Le temps a filé et, cinq mois plus tard, le projet de réorganisation pouvait enfin commencer juste à temps pour le retour de Lucie.

Je peux dire que cela a été probablement les cinq mois les plus stressants de ma carrière sans oublier les nombreux accomplissements que j'ai pu réaliser.

Optimiste, je retourne dans mes nouvelles fonctions de directrice des services cliniques avec en tête que tout est réalisable lorsque nous sommes bien entourés et intrépides ! D'autres défis s'offrent à moi au niveau des services cliniques : vivre après la pandémie et la nouvelle réalité des gens que nous accompagnons.

Merci à tous ceux qui ont marché près de moi durant ce moment.

Julie Tessier
Directrice des services cliniques

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.

Le pont vers les ressources du milieu

Nous voulons travailler en synergie et faire des arrimages.

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.

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.

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

Plusieurs ressources sous un même toit!

Hébergement mixte pour personnes en difficulté

- Capacité d'accueil : 30 places mixtes pour les personnes de 18 ans et plus.
- 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, cette année, pour des raisons sanitaires.

Service de douche

- Le service de douche a été suspendu du aux mesures sanitaires pour les gens de l'extérieur.

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 périodique des personnes avec symptômes de *COVID* ou en attente de résultats de tests *COVID* dans une aile réservée.
- Ouverture de mesures de débordement (jusqu'à neuf places d'hébergement à la nuitée à haut seuil de tolérance) tout au long de l'année.
- Le service de douche est ouvert pour notre partenaire la *Halte du Coin* les mardis et vendredis.

*Veuillez noter que nos services ont été modifiés pour le temps de la pandémie.

Bénévolat

Bénévolat et stages

L'assouplissement progressif des mesures sanitaires a permis une forte augmentation du bénévolat.

Les bénévoles ont pu reprendre le service des repas temporairement géré par les intervenants l'an dernier. Nous avons reçu l'aide de **10 étudiants dans le cadre de leur projet scolaire**. Cette année nous avons eu le plaisir d'accueillir **40 bénévoles différents dont 30 nouveaux**. Le volet bénévolat a été marqué par l'implication de l'organisme *Le Phare de Longueuil* semaine après semaine depuis le mois d'octobre 2021.

Nous tenons à souligner et remercier *Monsieur Jean-Sébastien Talbot*, attaché politique du député *Denis Trudel*, pour son bénévolat lors de la période d'éclosion COVID en janvier 2022. Il a mis à profit ses talents de cuisinier pour assurer un service de repas de qualité en l'absence de l'équipe de cuisine durant une semaine.

Comparaison du nombre d'heures de bénévolat par secteurs d'activité

Bénévolat par secteurs d'activité	2020-2021	2021-2022
Présence auprès des personnes hébergées	249	677
Conseil d'administration et comités internes	182 (38 rencontres)	199* (51 rencontres)
Travaux compensatoires et communautaires	330	363
Stagiaires	663	1650

*Le conseil d'administration a tenu dix rencontres au cours de l'année totalisant 94 heures de bénévolat. Les autres rencontres ont été tenues par les comités internes et spéciaux (manuel de l'employé, plan stratégique, projet réseau informatique et soutien à la direction) totalisant 105 heures bénévoles.

Activité de Noël



Merci!

Julie Tessier et Ginette Parent reçoivent une mention de reconnaissance dans le cadre du programme de développement professionnel *Immersion* - 2ième édition du Service de Police de l'Agglomération de Longueuil.



Formation

L'équipe de gestion a été à l'honneur cette année au niveau des formations, webinaires et séances de travail !

Une formation donnée par **Jacques Leclerc** sur la gestion des priorités a apporté un bon coup de pouce à l'équipe de direction pour mieux tirer profit de leur temps ! La formation *Démystifier la gestion disciplinaire et la gestion administrative* a aussi été donnée à la direction par la firme **1impact**.

Quelques formations et webinaires ont été suivis auprès de la **FROHME** : *Gestion de plaintes et bon voisinage* ainsi que le webinaire sur les assurances bâtiment et responsabilité civile.

Comités internes

Au niveau des comités internes, notons le déploiement du comité **Manuel de l'employé** qui procède à la révision, l'ajout ou la bonification des conditions de travail, avantages sociaux, politiques de travail et certains chapitres.

La participation aux comités mis en place lors de la crise *COVID* s'est poursuivie. Nous constatons que les enjeux et problématiques engendrés par la *COVID* auront des conséquences à plus long terme sur le milieu, d'où la nécessité de maintenir ces partenariats (**Comité de gestion des sites, rencontres des délégués en itinérances**) et d'en créer un nouveau (**Comité cohabitation**). Nous avons été sollicités comme spécialiste en itinérance pour participer à l'évaluation et à l'analyse des mécanismes mis en place pendant la crise afin d'en tirer profit et d'utiliser cette expertise en cas de crise ultérieure.

et représentation

Représentation et comités externes —

Voici la liste des comités et regroupements auxquels l'Abri a participé d'avril 2021 à mars 2022 :

- Comité itinérance des femmes (*TIRS*)
- Comité *Projet Ticket*
- Comité de gestion des sites en itinérance
- Comité cohabitation
- Comité clinique-cas complexes
- Rencontres de trajectoire - *SRA (Soutien résidentiel avec accompagnement)*
- Membre du *Réseau Solidarité Itinérance du Québec*
- Membre du CA de la *CDC AL (Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil)*
- Membre du CA de la *TIRS (Table Itinérance Rive-Sud)*
- Membre de la *TROCM (Table régionale des organismes communautaires de la Montérégie)*
- Membre de la *FRHOME (Fédération des OSBL d'habitation de la Montérégie et de l'Estrie)*

Projets spéciaux —

Une nouvelle phase de travail en ressource humaine a été entreprise en septembre 2021. Le mandat octroyé à la firme *Viaconseil* et subventionné par *Service Québec* a permis de constater une surcharge de travail pour plusieurs postes. On a donc procédé à l'**ajout de deux nouvelles fonctions** : adjoint(e) de direction et responsable de l'entretien ménager. De plus, nous avons travaillé à la réorganisation des départements de la cuisine et de l'intervention. Le déploiement de cette phase se déroulera sur un an.

Nous avons **perfectionné notre réseau informatique** et l'avons déplacé vers une plateforme web. Ceci nous a permis d'optimiser notre travail et d'avoir accès facilement aux données, en tout lieu et de façon sécurisée pour les membres du personnel.

Avec notre président *Jacques Leclerc*, nous avons **élaboré un plan d'action stratégique sur cinq ans** pour fixer les objectifs opérationnels de la direction et de l'organisation au niveau de la rétention et de la stabilité du personnel, des outils de gestion, des services et des relations avec la communauté.

Le C.A.

Conseil d'administration 2021-2022 —

Jacques Leclerc

Président
Retraité

Michel Bergeron

Vice-Président
Exécutif de livraison, Bell Marché Affaires

Émilie Benoit

Trésorière
Fiscaliste, BJC

Karen Robertson

Secrétaire
Spécialiste en élaboration de programmes techniques, Direction des programmes de formation collégiale - Service de la formation technique, Ministère de l'Enseignement supérieur

Sandra Kuster

Administratrice
Technicienne en travail social, Centre de crise l'Accès, Direction des programmes en santé mentale et dépendance, Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est

Roxanne Gagné

Administratrice
Avocate

Stéphanie Truchon

Administratrice
Conseillère en ressources humaines

Encore une année non conventionnelle au niveau des services qui a eu des impacts importants au niveau des statistiques. L'an dernier nous avons constaté que les séjours étaient plus longs qu'avant la crise sanitaire, il s'avère que la hausse a continué durant l'année 2021-2022.

On note une plus grande difficulté à se placer rapidement en appartement chez les personnes hébergées à cause de la hausse du prix et la pénurie de logements. Il en résulte des séjours plus longs. Toutefois sur le total des personnes hébergées qui ont eu pour objectifs de se relocaliser, 50% y sont parvenues au terme de leurs séjour.

On s'aperçoit également que les mesures d'urgence ont été beaucoup plus utilisées que l'an dernier dû au rajout de **quatre lits supplémentaires cette année**.

	2020-2021	2021-2022	Écart en %
Séjours	329	248	- 25%
Nuitées	7 304	7 571	+ 4%
Personnes différentes	219	329	+ 50%
Nouvelles personnes hébergées	148	131	- 11%
Durée moyenne du séjour	21	23	+ 10%
Moyenne d'âge	46	44	- 4%
Mesures d'urgences (nuitées)	309	704	+ 128%
Hommes	174	232	+ 33%
Femmes	45	53	+ 18%

Au niveau des difficultés observées, on note une **augmentation de 14 % des problèmes de toxicomanie**. On a aussi noté une hausse générale des comportements agressifs dans le milieu.

Un total de **13 711 appels** a été reçu au cours de l'année. En nous basant sur un échantillonnage nous constatons qu'une majorité des appels concernaient des demandes d'hébergement (40%) et le service de l'*Abri postal* (24%).

Nous constatons qu'une part importante des références en provenance de la *Halte du Coin* et ce, depuis son ouverture à l'été 2020.

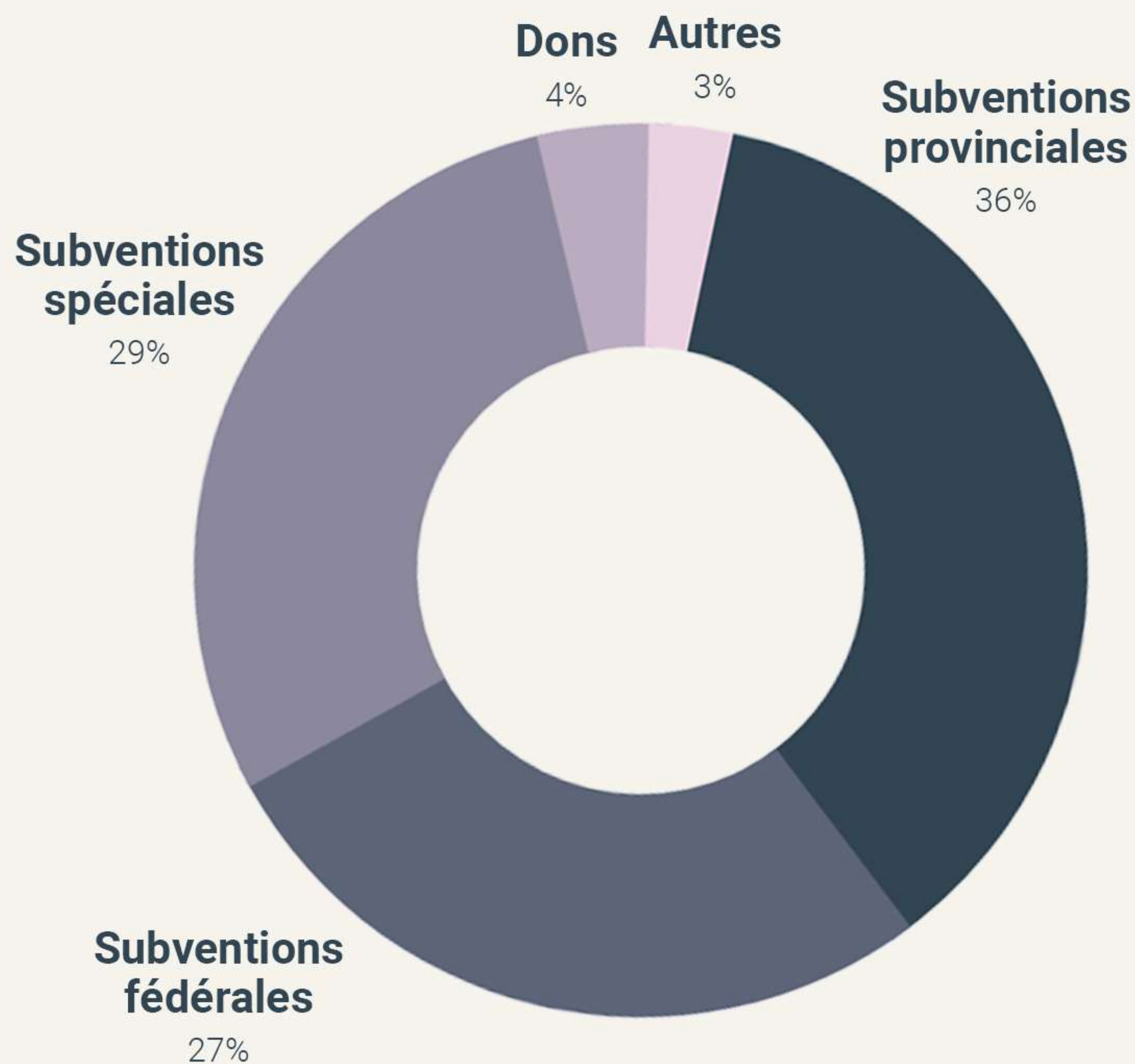
*Comme le Service de jour a été fermé toute l'année pour les personnes de l'extérieur, nous n'avons pas tenu de statistique.

Financement

Provenance des fonds

Encore une année exceptionnelle au niveau des subventions spéciales. Un merci à tous nos donateurs qui se surpassent année après année et qui contribuent à augmenter la qualité de vie des personnes que nous hébergeons.

La *Savonnerie Le Chat Noir Nu* nous a fourni en **produits d'hygiène de haute qualité** cette année. Le restaurant *Pizza Salvatoré* d'une des succursales de *St-Hubert* nous a octroyé un don en **pizzas gratuites d'une valeur de 1 602 \$** grâce à lesquelles nous avons pu faire nos événements *Dimanches Pizzas* !



COMITÉ DAC* de l'OACIQ
*Donner à la communauté

Annie Lefebvre	Enrico Martin	Geneviève McClatchie
Joëlle McQuinn	Karine Dubreuil	Karl Akpalepo
Nathalie Descôteaux	Samantha Fournier	Stéphanie Bouchard

L' *OACIQ* nous a fourni plusieurs **équipements** pour agréments les séjours et les activités de nos personnes hébergées (**projecteur, vaisselle, kit d'arrivée**) en plus des **nombreuses heures de bénévolat** qu'ils consacrent à l'*Abri de la Rive-Sud* entre autre pour le service des repas.

Pizzas et sushis desserts



Merci!

L'équipe se charge de la désinfection complète des lieux suite à l'écllosion COVID-19 de janvier 2022



459, Boulevard Sainte-Foy
Longueuil QC J4J 1X9

Téléphone 450 646-7809
Télécopie 450 646-4522