



Rapport d'activités
2013 à 2023

Rapport rédigé par
Jessica Lafrance, DG organisme porteur
en collaboration avec
Annie Mathieu, DGA Ressources Relais

Introduction

La mission d'Équipe Ressources Relais est de faire le relais entre les personnes vulnérables et les services de leur communauté. L'équipe constitue un filet de sécurité pour les personnes non rejointes par les services traditionnels et travaille avec une approche volontaire, confidentielle, de façon non directive. C'est par le travail de proximité que les intervenants engagent différents liens de confiance avec toute la population de la MRC Memphrémagog.

Les objectifs du projet

Objectif général

Assurer une présence continue auprès des personnes vulnérables vivant en marge ou ayant des besoins spécifiques, en les accompagnant dans le but de contribuer à briser leur isolement et favoriser leur inclusion sociale.

Objectifs spécifiques

1. Créer des liens de confiance grâce aux interventions de proximité, afin de répondre aux besoins diversifiés de la population de notre territoire.
2. Agir en tant que personne-relais entre les citoyens vivant des difficultés et les ressources d'aide existantes qui peuvent répondre à leurs besoins.
3. Maintenir une présence significative dans les différents milieux de vie rassemblant les clientèles vulnérables afin de bonifier leur filet de sécurité.

Le travail de proximité sur le territoire

Cette année, l'équipe Ressources Relais fête son 10^e anniversaire! Dix ans de travail de proximité pour les clientèles vulnérables dans la MRC de Memphrémagog, c'est beaucoup plus que des statistiques, mais celles-ci sont tout de même impressionnantes !

Bilan quantitatif

C'est avec une grande fierté que nous présentons aujourd'hui le travail de proximité sur notre territoire. De 2013 à 2023, l'équipe Ressources Relais est intervenue auprès de **7 207 personnes** et a identifié **62 problématiques** différentes. Les intervenants ont réalisé plus de **53 986 interventions** auprès de ces personnes et fait pas moins de **5 334 références** vers **94 organismes** d'aide différents dans la région.

Les **statistiques d'intervention** réalisées :

Statistique	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23
Personnes	222	358	637	1 104	1 070	841	705	1 037	466	767
Interventions	744	1 428	3 496	6 460	6 767	6 542	5 638	8 070	5 933	8 908
Problématiques	22	38	50	50	53	60	62	62	49	50
Références	205	275	348	467	699	859	701	634	385	761
Organismes	38	55	70	82	93	94	90	76	69	82

Le **portrait de la clientèle** rencontrée :

Statistique	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23
Hommes	102	160	293	508	439	404	338	477	214	322
Femmes	110	198	344	596	631	437	367	560	252	445
0-17 ans	4	36	104	188	160	193	151	166	14	161
18-24 ans	20	44	80	88	40	139	76	114	23	31
25-34 ans	22	28	48	72	148	87	83		51	61
34-44 ans	23	40	82	183	171	94	88	217	56	92
45-54 ans	21	29	57	125	148	87	64		70	77
55-64 ans	29	27	69	152	158	96	88	115	107	115
65 ans +	93	142	197	291	245	145	155	425	145	232

Le top 10 des **problématiques** rencontrées :

Problématique	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23
Santé mentale	63	152	210	321	381	703	560	590	638	709
Accès services	--	--	--	264	335	451	441	619	507	572
Isolement	26	33	108	--	248	395	437	957	479	341
Santé physique	54	68	207	363	334	358	264	297	214	350
Sécurité alimentaire	--	--	--	--	--	304	345	499	290	341
Vécu émotionnel	76	150	125	324	375	257	205	156	107	344
Logement	56	56	101	275	290	187	155	278	370	864
Insertion Socioprofessionnelle	97	104	147	--	216	183	--	--	--	--
Difficultés budgétaires	--	--	--	--	--	139	--	--	--	183
Pauvreté	53	85	107	213	185	139	160	204	138	--
Toxicomanie	--		158	--	--	--	127	1 110	--	185
Réseau social	22	47	--	205	--	--	128	--	98	--
Itinérance	--	--	--	--	--	--	--	--	217	561
Déficiences	73	53	--	--	--	--	--	--	--	--
Vécu familial	--	34	197	206	226	--	--	--	--	--
Vécu relationnel	--	--	166	329	225	--	--	--	--	--

Le top 10 des **types d'interventions** réalisées :

Interventions	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23
Relation d'aide	--	15	934	2 998	2 961	2 798	2 094	2 266	2 477	3 363
Lien confiance	--	32	542	2 084	1 932	165	1 422	1 272	1 696	1 887
Accompagnement démarche	--	2	144	402	552	640	567	594	749	1 533
Référence	--	--	44	--	452	570	468	525	257	717
Information	--	15	237	617	455	400	279	1 017	389	427
Partenariat	--	--	--	--	118	155	377	268	161	209
Accompagnement ressource	--	3	51	84	133	115	214	190	147	275
Urgence	--	--	--	40	51	27	--	32	27	99
Animation	--	--	--	--	67	22	29	1 577	--	245
Matériel préventif	--	--	--	--	--	--	45	247	6	132
Médiation	--	--	34	70	26	--	--	--	14	--
Suivis	--	--	60	49	--	--	89	--	--	--

Les explications derrière les chiffres.

Le top 10 des **problématiques** les plus souvent rencontrées au cours des 10 dernières années est le suivant :

1. Santé mentale
2. Accompagnement démarche
3. Isolement
4. Logement
5. Problèmes de santé physique
6. Vécu émotionnel
7. Sécurité alimentaire
8. Pauvreté
9. Toxicomanie et dépendance
10. Itinérance

La problématique de **santé mentale** se retrouve en première position avec un total de **4 327 interventions**. Elle est également dans le top 5 des problématiques les plus souvent rencontrées chaque année. La problématique de **isolement** est en troisième position avec un total de **3 024 interventions**. On constate que le nombre d'interventions en lien avec cette problématique a augmenté de façon significative durant la pandémie en 2020-2021. La problématique de **logement** est en quatrième position avec un total de **2 632 interventions**. Elle est présente et en augmentation depuis les débuts de Ressources Relais avec une augmentation importante d'intervention en 2022-2023. Finalement, bien qu'elle soit présente dans le top 10 des problématiques les plus rencontrées depuis seulement 2021, la problématique d'**itinérance** est en dixième position avec un total de **778 interventions**. Cette augmentation inquiétante fait ressortir la problématique en lien avec la pénurie de logements abordables actuelle.

Les explications derrière les chiffres, la suite.

Le top 10 des **interventions** les plus souvent réalisées au cours des 10 dernières années est le suivant :

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| 1. Relation d'aide | 6. Partenariat |
| 2. Lien de confiance | 7. Accompagnement ressource |
| 3. Accompagnement démarche | 8. Matériel préventif |
| 4. Référence | 9. Urgences |
| 5. Animation | 10. Suivis |

L'intervention la plus souvent réalisée au cours des 10 dernières années est la **relation d'aide** avec un total de **19 906 interventions**. C'est la base, l'essence même du travail d'intervention avec la clientèle vulnérable. L'intervention **accompagnement** dans une **démarche** est en troisième position avec un total de **5 183 interventions**. Elle démontre le besoin de soutien dans la prise en charge et l'engagement dans un projet pour les personnes étant plus vulnérables et sans filet de sécurité. Étant la raison d'être de Ressources Relais et ayant pour but de relayer la clientèle vers les services d'aide, la **référence** est en quatrième position avec un total de **3 033 interventions**. La connaissance de l'offre de service des ressources d'aide est un élément clé de l'intervention de proximité. Bien qu'elle ne soit pas présente dans le top 10 toutes les années, l'**animation** est en cinquième position avec un total de **1 940 interventions**. Cette intervention a connu un franc succès en 2020-2021 lorsqu'une série d'ateliers de prévention a été offerte aux élèves du secondaire.

Les pratiques innovantes du terrain.

Plusieurs **projets concertés** avec les partenaires du réseau ont vu le jour au cours des 10 dernières années afin de répondre aux besoins de la clientèle. Pour ne nommer que ceux-ci, l'**Oasis** un centre de jour en collaboration avec l'équipe santé mentale du CIUSSSE-CHUS et le **café social** en collaboration avec la Banque alimentaire Memphrémagog. À la suite de la pandémie, c'est la mise en place du **café communautaire** et l'**unité mobile d'intervention communautaire** en collaboration avec Zone Libre Memphrémagog. La mise sur pied du projet **Solidarité logement**, hébergement temporaire d'urgence en collaboration avec le Centre des femmes Memphrémagog a également été une réussite et a répondu à de grands besoins d'hébergement dans la région.

Également, Ressources Relais a fait partie de nombreuses **concertations** dans le but d'aider à l'identification des besoins de toutes les clientèles vulnérables de la MRC de Memphrémagog, notamment à la **Table jeunesse** socio-économique Memphrémagog et les sous-comités touchant la toxicomanie, la **Table de développement social** Memphrémagog et les sous-comités touchant le logement, la **Table santé mentale** Memphrémagog et la **Table de concertation des aînés** pour leurs enjeux respectifs.

Conclusion

Les résultats présentés dans ce rapport sont très satisfaisants aux yeux du conseil exécutif de l'équipe Ressources Relais. Nous sommes convaincus que nos intervenants sont devenus une équipe de référence pour la population et les partenaires de la MRC Memphrémagog et qu'ils contribuent à l'amélioration des conditions de vie des clientèles vulnérables.

Remerciements !

Nous tenons à offrir nos plus sincères remerciements à tous ceux qui ont contribué à l'essor de l'équipe Ressources Relais et ce, depuis le début.

Les membres fondateurs de Ressources Relais.

- Gaétane Lacroix
- Patrick Martineau
- Josée Boily
- Martin Robert
- Sylvie Nobert
- Diane Latulipe
- Louise Fontaine
- Micheline Roberge
- Debbie Bishop
- Yves Langlois

Les intervenants ayant évolué au courant des années :

- Marie-Claude Duchesne
- Sophie Dubreuil
- Jessica Laliberté
- Audrey Guy
- Julie Labrie
- Simon Dancause
- Jérémy Côté
- Annie Mathieu
- Janie Lefebvre
- Anabelle Lalumière-Ting
- Laurence Paquin
- Antoine Hooper
- Jason Miller-Fortin
- Nancy Pelletier
- Dominic St-Laurent
- Amélie Lechasseur
- Mathieu Schommer
- Nicolas Jacques
- Suzanne Gallagher
- Sophie Laroche
- Audrey Lucksansky
- Amélie Bouffard

Nous aimerions également partager avec vous l'engagement de notre intervenante **Jessica Laliberté** qui fêtera ses 10 ans d'ancienneté parmi nous cette année! Efficace, organisée et très professionnelle, elle est créative et à l'écoute de la clientèle pour qui elle se dévoue toutes ces années. Plusieurs se joindront à nous pour souligner le fait qu'elle est essentielle au maintien de l'équilibre des locataires à l'Office d'habitation de Magog !

Le conseil exécutif et le comité des partenaires

- Jessica Lafrance, *Han-Droits & Annie Mathieu, Ressources Relais*
- Josée Boily, *Carrefour Jeunesse-Emploi Memphrémagog*
- Patrick Martineau, *Corporation Jeunesse Memphrémagog*
- Émilie Paré, *Zone Libre Memphrémagog*
- Richard Caron, *CIUSSS de l'Estrie-CHUS – organisation communautaire*

- Martine Chiasson, *Centre l'Élan*
- Nathalie Provencher, *Office d'habitation de Magog*
- Karina Loignon, *Table jeunesse socio-économique Memphrémagog*
- *La Table des aînés Memphrémagog*
- *L'Association des Townshippers*
- *CIUSSS de l'Estrie-CHUS*

Un énorme merci pour votre collaboration tout au long de ces 10 années !