



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019

RAPPORT FINAL

31 MARS 2019

Introduction

La mission d'Équipe Ressources Relais (ÉRR) est de faire le relais entre les personnes vulnérables et les services de leur communauté. ÉRR constitue un filet de sécurité pour les personnes non rejointes par les services traditionnels. L'équipe travaille avec une approche volontaire, confidentielle, de façon non directive et dans un cadre d'intervention flexible. C'est donc par un travail de proximité qu'ÉRR engage différents liens de confiance avec la population de la MRC Memphrémagog. Les intervenants y agissent comme généralistes et sont disponibles pour toutes les clientèles.

Le comité des partenaires ÉRR est satisfait des activités réalisées en 2017-2018 pour la population de la MRC de Memphrémagog et vous en présente les grandes lignes ici.

Les objectifs du projet

Objectif général

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

Objectifs spécifiques

1. Agir en tant que personne-relais entre les citoyens vivant des difficultés et les ressources d'aide existantes.
2. Créer des liens de confiance significatifs au moyen d'une intervention de proximité, afin de répondre aux besoins diversifiés de la population de notre territoire.
3. Maintenir une présence dans les espaces formels et informels rassemblant les populations en difficulté afin de créer un filet de sécurité pour celles-ci.

Résultats de l'année 2018-2019

1. BILAN QUANTITATIF

L'ÉRR est intervenue auprès de 841 personnes différentes en 2018-2019	→	75% de francophones; 18% d'anglophones; 7% non-spécifiés.
→ 45% sont des relations significatives; 55% des premiers contacts;	→	75% de Magog 13% de Stanstead 12% de Potton
→ 52% de femmes; 47% d'hommes;		

- Âge des personnes rencontrées (%)

Catégorie d'âge	Pourcentage (%)
0-5 ans	8%
6-11 ans	5%
12-17 ans	10%
18-24 ans	13%
25-34 ans	8%

Catégorie d'âge	Pourcentage (%)
31-64 ans	9%
35-44 ans	10%
45-54 ans	8%
55-64 ans	9%
65 ans et +	17%
Indéterminé	3%

- **6 542** interventions ont été réalisées, touchant **60** problématiques différentes. Les plus fréquentes étaient :

Problématique	Interventions
Santé mentale	703
Accès aux services	451
Isolement / insertion sociale	395
Problème de santé physique\ d'hygiène	358
Sécurité alimentaire	304
Vécu émotionnel	257
Logement	187
Insertion scolaire et professionnelle	183
Difficultés budgétaires / dettes	139
Pauvreté	139

- Les types d'intervention les plus souvent réalisés :

Type d'intervention	Interventions
Relation d'aide	2798
Création et maintien du lien de confiance	1654
Accompagnement (démarche, projet ...)	640
Référence	570
Information	400
Échange professionnel	155
Accompagnement dans une ressource	115
Urgence / situation de crise	27
Animation d'une activité	22

- Les types de lieux où nous sommes le plus fréquemment intervenus

Lieu	Interventions
À distance (télécommunications)	1566
Appartements, HLM, domicile	1200
Café social (BAM)	989
Institutions / Organismes	860
Milieu de jour	596
Quartiers / Rues	318
Restaurants / Cafés	253
Festivités / Activités spéciales	213
Écoles	143

L'équipe Ressources Relais a référé **859** personnes vers **94** organismes ou services différents. Elle a également reçu des références provenant de **43** sources différentes.

2. BILAN QUALITATIF

Le projet évolue très bien. Nous avons fait l'embauche de trois nouveaux intervenants lors de la période estivale 2018. Une équipe maintenant mixte, représente toutes les clientèles que l'équipe Ressources Relais dessert à travers la MRC de Memphrémagog. Un ajout important au travail de proximité dans le secteur jeunesse en soirée et la nuit nous a permis d'élargir les champs d'intervention dans l'équipe. Les intervenants sont de plus en plus sollicités lors d'évènement majeur et de situations de crises. De plus, la mise en place du poste de coordination de l'équipe a trouvé tout son sens dans cette année mouvementée autant pour les intervenants que pour les liens avec les partenaires gestionnaires.

Faits saillants

Problématiques les plus fréquentes

Le nombre d'interventions en lien avec la problématique de la **santé mentale** a doublé comparativement à l'année dernière. Cette problématique est présente chez pratiquement toutes les clientèles et se manifeste de différentes façons. Nous avons notamment remarqué, durant la dernière année, une augmentation du nombre de personnes vivant au quotidien avec un niveau d'anxiété très élevé. Notre nouvelle collaboration avec l'équipe FACT sous la direction de l'équipe santé mentale du CSSS Memphrémagog aide grandement aux références. Nous remarquons cependant une difficulté à référer les personnes vivant avec un trouble de la personnalité.

La problématique de l'**accès aux services** s'explique de plusieurs façons comme le manque de connaissances des ressources offertes à la population, la distance et le manque d'accès au transport, le manque de ressources dans les territoires éloignés et la difficulté à bien reconnaître et expliquer ses besoins. La barrière de télécommunication (internet, téléphone, formulaire en ligne, centrale de rendez-vous) est également un obstacle pour la clientèle n'ayant pas accès à cette technologie ou ne sachant pas comment l'utiliser. Les intervenants doivent faire plusieurs suivis et démarches avec leur clientèle lorsqu'il est question d'avoir accès à un service.

L'**isolement et l'insertion sociale** se démarquent dans les trois premières problématiques cette année. Le niveau de pauvreté est augmenté et l'expression « *les pauvres sont de plus en plus pauvres* » se fait ressentir sur le terrain. Nous remarquons une augmentation des gens qui vivent des problématiques en lien avec la sécurité alimentaire tout au long du mois, des problématiques de comorbidité en lien avec la santé mentale et des difficultés à se trouver un logement convenable. Le fait, également, que plusieurs organismes sont à pleine capacité fait en sorte que les gens s'isolent et ne savent plus vers qui demander de l'aide.

Types d'intervention

La **relation d'aide** est certainement le type d'intervention qui sera la plus utilisée au sein de l'équipe. Encore cette année, il y a eu un mouvement d'intervenants, ce qui augmente le nombre de nouvelles relations significatives, les premiers contacts avec la clientèle et les partenaires.

La **création et le maintien du lien de confiance** confirment que nos nouveaux intervenants sont à l'étape de la *création* du lien de confiance et que nos anciens intervenants sont encore régulièrement en suivi *maintien* du lien de confiance. L'équipe est de plus en plus reconnue tant au niveau des partenaires que de la clientèle, et ce, dans toute la MRC de Memphrémagog.

Lieu d'intervention

Cette année, le type de lieu d'intervention le plus fréquent est encore **l'intervention « à distance »**, c'est-à-dire les interventions au moyen des télécommunications. Signe des temps, les interventions qui s'effectuent à l'aide de plateformes électroniques (texto, Facebook, courriel) ou par téléphone sont beaucoup moins menaçantes pour les clients qui ont plus de difficulté à entrer en contact ou à créer des liens de confiance. Cette approche technologique est également beaucoup moins contraignante que de se déplacer et prendre un rendez-vous avec un intervenant.

Les **interventions au domicile** de la clientèle sont demeurées parmi les plus fréquentes cette année. Ces visites visent souvent à réaliser des interventions, mais parfois aussi à briser l'isolement et à entretenir le lien avec la personne à domicile. Ces visites permettent également de constater l'état des lieux, surtout pour les familles et la clientèle aînée en perte d'autonomie.

Interventions collectives

Plusieurs interventions collectives furent réalisées par nos intervenantes de proximité cette année :

- “Reaching out” et collaboration à la mise en place du Café social de la Banque Alimentaire Memphrémagog;
- Animation du « Family drop-in » / Espace Famille de Potton;
- Animation d'ateliers hebdomadaires au milieu de jour l'Oasis;
- Beaucoup d'implication dans les logements sociaux : présence aux comités consultatifs de résidents, participation et animation aux repas de Noël, causeries, parties de cartes et autres jeux, etc...;
- Co-animation des *Couloirs de la violence amoureuse*;
- Co-animation du *Forum local sur le Cannabis*;
- Participation aux événements : festival multiculturel, souper de l'amitié, guignolée des Chevaliers de Colomb, roulez à vélo, show de l'Élan, etc.
- Dépôt des boîtes alimentaires en région éloignée;
- Agent de liaison pour le projet émeraude (sujet de l'exploitation sexuelle en Estrie).

Partenariats

L'ÉRR a établi de riches partenariats avec les organismes du milieu. Notre implication dans divers comités/concertations est très appréciée:

- Comité prévention des mauvais traitements aux aînés (Table des aînés);
- Comité santé-éducation de Stanstead;
- Comité jeune et Familles de Potton;
- Comité jeunesse 12-17 (Table jeunesse);
- Comité de prévention des dépendances;
- Comité espace jeunesse;
- Comité consommation (Stanstead);
- Comité d'analyse des substances.

Nous remarquons aussi une augmentation de la connaissance et de la confiance envers notre projet, qui se traduit par de fréquentes consultations auprès de nos intervenantes en tant "qu'experts terrain", concernant diverses problématiques.

Représentations

Nous saisissons toutes les occasions pour présenter nos services et faire comprendre notre pratique et notre philosophie d'intervention à nos partenaires. Ces présentations aiguisent le réflexe de nos partenaires à nous référer de la clientèle et du même coup, améliorent notre connaissance des modes d'accessibilité aux services existants sur le territoire.

Nos intervenantes ont été appelées à présenter les services de l'ÉRR à plusieurs organismes communautaires, institutions et commerces du territoire, par exemple : CSSDM, équipes du CSSSM, Tables de concertation, résidences d'hébergement pour aînés, écoles, Centres d'action bénévole, AQDR, Centre des femmes, Centre l'Élan, instances municipales, kiosque aux Galeries Orford et la Guignolée de Noël pour ne nommer que ceux-ci.

Difficultés rencontrées

La dernière année a encore été sous le signe de la transition. L'intervenante attitrée à la région de Stanstead nous a quitté pour relever de nouveaux défis ce qui fait en sorte que le territoire a connu une diminution considérable d'interventions le temps que le comité des ressources humaines embauche une personne qualifiée pour assurer son remplacement. La première année d'une nouvelle embauche est très importante et pertinente pour la création de liens de confiance et de contacts avec les partenaires. Cependant, ce processus prend beaucoup de temps, ce qui a certainement des effets sur les données quantitatives d'interventions. Par chance, la transition s'est très bien déroulée et le transfert d'informations pertinentes a grandement aidé à l'intégration du nouvel intervenant dans le milieu.

Nous avons aussi rencontré la problématique des absences de durées indéterminées pour cause de maladie chez nos intervenants. Compte tenu du long processus de création du lien de confiance, nous ne pouvons embaucher des intervenants de façon « temporaire » lors d'un congé de maladie prolongée de mois en mois. Le comité des ressources humaines s'est doté d'un mot d'ordre interne afin de cibler le moment idéal pour faire l'embauche d'une personne remplaçante dans ce genre de situation. En attendant, les intervenants déjà en place sont en mesure de répondre aux urgences des clients déjà en suivi avec l'intervenant en arrêt de travail et de faire les références au besoin.

Par ailleurs, la coordinatrice de l'équipe a fait un travail plus qu'important lors des embauches et des suivis post-embauche afin d'assurer une continuité des services et des interventions. La création de duos a été encore une fois utilisée afin d'illustrer la pratique et la réalité de l'intervention terrain.

Conclusion

Les résultats présentés dans ce rapport sont très satisfaisants aux yeux du Comité des partenaires ÉRR. Depuis la création de Ressources Relais, il y a six ans, nous croyons que nos intervenants sont devenus une équipe de référence pour la population et les partenaires de la MRC de Memphrémagog. Pour cette raison, nous croyons que le nombre de personnes rejointes par Équipe Ressources Relais devrait continuer à augmenter au cours de la prochaine année, permettant l'amélioration des conditions de vie et un meilleur accès aux services pour les populations vulnérables.

Remerciements !

Nous tenons à offrir nos plus sincères remerciements à tous ceux qui ont contribué à l'essor d'ÉRR durant la dernière année, notamment :

L'équipe d'intervenants ayant évolué avec nous en 2017-2018

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| ■ Jessica Laliberté | Logement social et santé mentale |
| ■ Annie Mathieu | Aînés et coordination d'équipe |
| ■ Janie Lefebvre | Familles (Magog et Potton) |
| ■ Antoine Hooper | Jeunesse |
| ■ Alexandre Brulotte | Familles (Stanstead) |
| | |
| ■ Marie-Claude Duchesne | Aînés (temps partiel) |
| ■ Julie Labrie | Familles (Stanstead) |
| ■ Annabelle Lalumière-Ting | Aînés |
| ■ Laurence Paquin | Aînés (temps partiel) |

Le comité des partenaires

- Josée Boily, Carrefour Jeunesse Emploi Memphrémagog
- Martine Chiasson, Centre l'Élan
- Patrick Martineau, Corporation Jeunesse Memphrémagog
- Richard Caron- Philippe Limoge, du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
- Jessica Lafrance et Gaétane Lacroix, Han-Droits (organisme porteur)
- Isabelle Mercieca, Memphré en mouvement
- Nathalie Provencher, OMH de Magog
- Micheline Roberge, Table des aînés de Memphrémagog
- Debbie Bishop, L'Association des Townshippers
- Sylvie Nobert, Zone Libre Memphrémagog

Le conseil exécutif

- Gestion administrative

Jessica Lafrance et Gaétane Lacroix, Han-Droits (Organisme porteur)

- Gestion des ressources humaines

Josée Boily, Carrefour Jeunesse Emploi Memphrémagog

Patrick Martineau, Corporation Jeunesse Memphrémagog

- Volet démocratique, financement et communications

Richard Caron, CSSS de Memphrémagog du CIUSSS de l'Estrie-CHUS

Isabelle Mercieca, Memphré en mouvement