



Rapport d'activités final  
2020-2021

31 mars 2021

## 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 2020-2021 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 2020-2021

### Bilan quantitatif

Ressources Relais est intervenu auprès de **1 037 personnes** en 2020/2021 et identifié **62 problématiques** différentes. Les intervenants ont réalisé **8 070 interventions** auprès de ces personnes, fait **634 références** à 276 personnes vers **76 organismes** différents. Plus de 45 organismes de la région nous ont référé un total de 712 personnes.

**Quelques statistiques** : 54% de notre clientèle sont des femmes comparativement à 46% pour les hommes. La diversité de la **langue parlée** de gens rencontrés est divisée comme suit, 76% francophones, 15% anglophones et 9% d'une autre langue. Notre clientèle provient des **régions** suivantes : 69% Magog, 16% Mansonville et 15% Stanstead. **Les tranches d'âge** sont les suivantes : 0-17 ans (16%), 18-34 ans (11%), 35-54 ans (21%), 55-64 ans (11%) et 65 ans et plus (41%).

Les **problématiques** les plus souvent rencontrées ainsi que le nombre d'interventions :

	<b>Problématique</b>	<b>Interventions 20/21</b>	<b>Interventions 19/20</b>
1	Isolement et insertion sociale	957	437
2	Accès aux services	619	411
3	Santé mentale	590	560
4	Toxicomanie et dépendance	557	127
5	Drogue et alcool – expérimentation	533	--
6	Sécurité alimentaire	449	345
7	Problème de santé physique/hygiène	297	264
8	Logement	278	155
9	Pauvreté	204	160
10	Vécu émotionnel	156	205

Les **types d'interventions** les plus souvent réalisées sont :

	<b>Type d'intervention</b>	<b>Interventions 20/21</b>	<b>Interventions 19/20</b>
1	Relation d'aide	2 266	2 094
2	Animation d'une activité	1 577*	29
3	Socialisation et maintien du lien	1 272	1 422
4	Information, sensibilisation, prévention	1 017	279
5	Accompagnement dans un projet	594	567
6	Référence	525	468
7	Distribution de matériel préventif	247	45
8	Échange professionnel	268	377
9	Accompagnement dans une ressource	190	214
10	Urgence / situation de crise	32	--

Les **lieux** où nous sommes le plus souvent intervenus sont :

1. Télécommunication (2 628)
2. Écoles (1 624)
3. À domicile (1 072)
4. Quartiers et rues (836)
5. Café social – Café communautaire (611)
6. Organismes (487)

Les **organismes** les plus souvent **référés** sont :

1. Ligne info-COVID-19 (47)
2. Banque alimentaire Memphrémagog (46)
3. CIUSSSE-CHUS – Accueil psychosocial Magog (39)
4. Cœur sur la main (32)
5. Centre d'action bénévole Magog (29)
6. Centre d'action bénévole Stanstead (26)

La provenance des **références** vers Ressources Relais est :

1. Ville de Magog (165)
2. Office habitation de Magog (97)
3. Han-Logement (82)
4. Programmes (SAPA, FACT) (74)
5. Corporation jeunesse Memphrémagog (60)
6. CIUSSSE-CHUS – Accueil psychosocial Magog (29)

La pandémie aura nécessairement eu plusieurs impacts sur le travail de proximité et la clientèle avec qui nous avons l'habitude d'intervenir. Les intervenants qui sont considérés comme *travailleurs essentiels* ont dû innover dans leur pratique, faire autrement, changer leurs habitudes et leurs façons d'intervenir. Ces changements ont fait place à de belles *initiatives sociales*, mais auront causé leur *épuisement*. Nous observons une **augmentation des personnes rejointes** (+332) ainsi qu'une **hausse considérable d'interventions** (+ 2 432) réalisées par nos intervenants !

## Faits saillants

### Problématiques les plus fréquentes

Sans surprise pour cette année particulière, **l'isolement et l'insertion sociale** se démarquent en première position avec plus du double d'intervention comparativement à l'année dernière (+520). Nécessairement que la pandémie, la distance sociale, le confinement, la fermeture des commerces, la diminution des services dans les organismes ainsi que le couvre-feu y sont pour beaucoup dans cette grande augmentation. Devant toutes ses nouvelles consignes, le travail des intervenants qui nécessite la proximité des gens était difficile à tous les niveaux.

**L'accès aux services** se retrouve également dans le top trois des problématiques avec, elle aussi, une augmentation des interventions (+178). Les services étant difficilement accessibles pour cette clientèle durant une année *régulière*, l'étaient encore plus avec les modifications d'horaire les fermetures et la diminution/modification des services offerts. Les ateliers, rendez-vous et services offerts en virtuel ont également été une problématique importante pour notre clientèle n'ayant pas accès à cette technologie.

Bien que le nombre d'interventions en lien avec la problématique de la **santé mentale** ait augmenté comparativement à l'année dernière (+30), cette problématique se retrouve maintenant au troisième rang. Cette problématique est présente chez pratiquement toutes les clientèles et se manifeste de différentes façons. Notre collaboration avec l'équipe FACT et santé mentale du CIUSSS-CHUS – CSSSM est toujours d'actualité. Nous avons l'impression que les impacts de la pandémie sur la santé mentale de notre clientèle seront nécessairement à la hausse dans nos statistiques en 2021-2022. La peur de l'inconnu et de la maladie, la désinformation, la distance sociale et le confinement sont des sujets très fréquents chez les gens que nous rencontrons.

La **toxicomanie est les dépendances** se retrouvent cette année parmi le top 5 avec une augmentation majeure d'interventions (+430). Nous expliquons cette hausse par plusieurs rechutes de consommation en lien avec la crise sanitaire actuelle, le stress, l'anxiété, les pertes d'emplois, etc.

Pour ce qui est de la problématique **Drogue et alcool – expérimentation** qui se retrouve en cinquième position, c'est presque en totalité parce qu'un de nos intervenants a eu le mandat de faire des ateliers de préventions dans les classes de l'école secondaire La Ruche en collaboration avec l'organisme Zone Libre Memphrémagog.

## Types d'intervention

La **relation d'aide** est certainement le type d'intervention la plus utilisée au sein de l'équipe. Nous avons eu la chance d'avoir la même équipe d'intervenant que l'année dernière ce qui a grandement aidé dans le lien de confiance envers l'équipe. Les appels massifs aux personnes âgées de la région ont également contribué à cette hausse d'intervention en lien avec la relation d'aide.

Notre intervenant attiré à l'animation d'ateliers de préventions en collaboration avec l'organisme Zone Libre Memphrémagog est le résultat de l'augmentation des **animations d'activités** (+ 1 548). C'est plus de 30 groupes et 1 570 élèves du secondaire 3 à 5 de l'école secondaire La Ruche à Magog qui ont été rencontrés durant les ateliers de préventions en lien avec la consommation et la toxicomanie. Cette statistique doit être analysée de façon suivante : une animation = une personne.

**L'information**, la **sensibilisation** et la **prévention** sont également en hausse (+738) en lien avec les ateliers de prévention dans les écoles, mais aussi à cause du contexte de la pandémie et de l'hygiène sanitaire et de l'augmentation des interventions de réduction des méfaits et de consommation sécuritaire chez la clientèle en toxicomanie.

Nous ne pouvons pas passer sous silence l'augmentation de **distribution de matériel préventif** (+202) grâce aux trousse que nous avons construites et distribuées à la clientèle. **Merci à la Fondation de l'hôpital Memphrémagog !**

- Trousse anxiété;
- Trousse hygiène – corporelle et sanitaire COVID-19;
- Trousse ITSS – infections transmises sexuellement;
- Trousse toxico – consommation sécuritaire;
- Trousse COVID – personnalisées aux besoins des clients.

## Lieu d'intervention

Cette année, le type de lieu d'intervention le plus fréquent est encore **la télécommunication**, c'est-à-dire, les interventions au moyen des télécommunications. 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. De plus, la télécommunication était une façon sécuritaire de rejoindre la clientèle avec la pandémie.

Les nombreuses animations de prévention à l'**école** secondaire La Ruche ont eu pour incidence l'augmentation de ce lieu fréquenté comparativement aux autres années. Une réussite pour l'équipe, puisque le milieu scolaire est difficile à intégrer.

## Interventions collectives et pratiques innovantes

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

- Animation d'ateliers hebdomadaires au milieu de jour l'Oasis;
- BBQ de balcon à l'OMH;
- Jardinières de balcon pour les personnes âgées;
- Fabrication de trousse d'activités pour les familles (Maison de la famille);
- Café communautaire – lieu de rassemblement sécuritaire;
- Appels massifs aux personnes âgées (plus de 1 000 appels) de la région;
- Animation d'atelier de prévention (30) à l'école secondaire La Ruche;
- Appels de soutien à la Résidence Pinecroft (plus de 300 appels);
- Partenariat avec IRIS Estrie – accompagnement du pair aidant.

La coordonnatrice de l'équipe a travaillé en partenariat afin de mettre sur place de belles initiatives. Son implication dans les différents projets se doit d'être soulignée et félicitée :

- Solidarité logement – hébergement d'urgence temporaire;
- UMIC – Unité mobile d'intervention communautaire;
- Magog Tissée Serrée et Connectée – distribution de matériel de communication;
- Fabrication et distribution de trousse de prévention;
- Distribution de repas de Noël à domicile avec l'UMIC;
- Distribution de cartes de souhait dans les résidences de personnes âgées atteint par la COVID-19.

## 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;
- Sous-comité jeunesse 12-17 – TJSM;
- Comité de prévention des dépendances;
- Sous-comité espace jeunesse de la TJSM;
- Comité d'analyse des substances;
- Table jeunesse socioéconomique Memphrémagog;
- Table de développement sociale Memphrémagog;
- Table santé mentale Memphrémagog;
- Comité de lutte à la pauvreté de Memphrémagog;
- Sous-comité logement de la TDSM;
- Sous-comité action communautaire – Femme itinérance Estrie.

## 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, équipe du CSSSM, Table de concertation, résidences d'hébergement pour aînés, écoles, Centres d'action bénévole, etc.

Nous avons participé à l'étude de l'OEDC sur la *Résilience collective en lien avec la COVID-19*, au récit de pratique *Un modèle de projet collaboratif local pour pérenniser le travail de proximité sur le territoire de la MRC de Memphrémagog* et à la recherche de l'Université de Sherbrooke sur *L'itinérance des hommes*.

## Difficultés rencontrées

Si la pandémie et ces impacts n'ont pas été suffisamment énumérés tout au long de ce rapport, c'est ici que ça se confirme ! Voici les embûches que nous avons rencontrées et qui ont été une difficulté afin de rendre possible le contact de proximité avec la population et le *reaching out* :

- **Modification des services** offerts par les organismes communautaires; Fermeture temporaire, heures d'ouverture restreintes, manque de personnel, annulation des activités et ateliers de groupe, etc.
- **Annulation des activités** publiques offertes à la population; Évènements, spectacles, parade de Noël, rassemblements, lieux de rassemblement extérieurs, etc.
- **Fermeture des commerces**; Lieux de rassemblement hivernaux, achats en ligne difficiles, bien essentiels pour les aînées et les enfants (vêtements et accessoires d'hiver), etc.
- **Couvre-feu**; Itinérance cachée, intervention de soirée et de nuit pour la consommation (bars, restaurants, parcs), etc.
- Hausse de **violence conjugale**; Hébergement d'urgence, confinement, fermeture des écoles, distance sociale, couvre-feu, distance sociale, heures d'ouverture modifiées des organismes, etc.
- **Problématique de transport** par bénévoles aînés; Diminution importante de l'offre de service, rendez-vous médicaux, dépannage alimentaire, transport adapté, activités essentielles, épiceries, etc.
- Modification de **l'offre de service de dépannage alimentaire**; Plus de présence en personne, retrait des dépannages d'urgence, annulation des activités sociales (café), manque de personnel, annulation de distribution, etc.).

## 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 8 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.

De plus, nous savons tous que le contexte actuel en lien avec la pandémie n'est pas terminé et qu'il aura des impacts sur le court, moyen et long terme pour les clientèles vulnérables. L'équipe Ressources Relais sera nécessairement interpellée à faire le relais entre la clientèle et le réaménagement des services communautaires et de santé et services sociaux. La promotion et la référence vers les services prendront alors tout son sens !

## 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 2020-2021

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| ■ Jessica Laliberté   | Logement social et santé mentale              |
| ■ Annie Mathieu       | Coordination de l'équipe                      |
| ■ Janie Lefebvre      | Personnes âgées                               |
| ■ Antoine Hooper      | Jeunesse                                      |
| ■ Jason Miller-Fortin | Toutes les clientèles (Stanstead)             |
| ■ Nancy Pelletier     | Personnes âgées et perte d'autonomie          |
| ■ Mathieu Schommer    | Toutes clientèles (poste temporaire COVID-19) |

### Le comité des partenaires

- Jessica Lafrance, Han-Droits (organisme porteur)
- Josée Boily, Carrefour Jeunesse Emploi Memphrémagog
- Martine Chiasson, Centre l'Élan
- Patrick Martineau, Corporation Jeunesse Memphrémagog
- Richard Caron – Geneviève Lecours - Philippe Limoge, du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
- Mélissa Rivard, Memphré en mouvement
- Nathalie Provencher, OMH de Magog
- Nathalie Noël, Table des aînés de Memphrémagog
- Marie-Lisa Jolin, L'Association des Townshippers
- Émilie Paré, Zone Libre Memphrémagog

## **Le conseil exécutif**

- Gestion administrative

Jessica Lafrance (Organisme porteur)

- Gestion des ressources humaines

Annie Mathieu, coordonnatrice de l'ÉRR

Josée Boily, CJE Memphrémagog

Patrick Martineau, CJ Memphrémagog

- Volet démocratique, financement et communications

Richard Caron et Geneviève Lecours, CIUSSS de l'Estrie-CHUS

Mélissa Rivard, Memphré en mouvement

Émilie Paré, Zone Lire Memphrémagog

Rapport rédigé par  
*Jessica Lafrance, organisme porteur ÉRR*  
en collaboration avec  
*Annie Mathieu, coordonnatrice ÉRR*  
Avril 2021