



Rapport d'activités final
2021-2022

Rapport rédigé par
Jessica Lafrance,
organisme porteur ÉRR
en collaboration avec
Annie Mathieu,
directrice adjointe ÉRR
juin 2022

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 2021-2022 pour la population de la MRC 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 2021-2022

Bilan quantitatif

Ressources Relais est intervenu auprès de **466 personnes** en 2021/2022 et identifié **49 problématiques** différentes. Les intervenants ont réalisé **5 933 interventions** auprès de ces personnes, fait **385 références** à 140 personnes vers **69 organismes** différents. Plus de 33 organismes de la région nous ont référé un total de 165 personnes.

Quelques statistiques : 54% de notre clientèle sont des femmes comparativement à 44% pour les hommes et 2% qui n'ont pas d'identité de genre. La diversité de la **langue parlée** de gens rencontrés est divisée comme suit, 88% francophones, 5% anglophones et 7% d'une autre langue. Notre clientèle provient des **régions** suivantes : 92% Magog, 5% Stanstead et 2% Mansonville. **Les tranches d'âge** sont les suivantes : 0-17 ans (3%), 18-24 ans (5%), 25-34 ans (11%), 35-44 ans (12%), 45-54 ans (15%) 55-64 ans (23%) et 65 ans et plus (31%).

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

	Problématique	21/22	20/21	19/20
1	Santé mentale	638	590	560
2	Accès aux services	507	619	411
3	Isolement	479	957	437
4	Logement	370	278	155
5	Sécurité alimentaire	290	499	345
6	Itinérance / à risque d'itinérance	217	--	--
7	Problème de santé physique / hygiène	214	297	264
8	Pauvreté	138	204	160
9	Vécu émotionnel	107	156	205
10	Réseau social problématique	98	--	--

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

	Type d'intervention	21/22	20/21	19/20
1	Relation d'aide	2 477	2 266	2 094
2	Maintien du lien de confiance	1 696	1 272	1 422
3	Accompagnement dans une démarche	749	594	567
4	Information, sensibilisation, prévention	389	1 017	279
5	Référence	257	525	468
6	Échange professionnel	161	268	377
7	Accompagnement dans une ressource	147	190	214
8	Urgence / situation de crise	27	32	--
9	Médiation	14	--	--
10	Distribution de matériel préventif	6	247	45

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

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 1. Télécommunication | 4. Milieux de jour |
| 2. À domicile | 5. Rue / quartiers |
| 3. Café communautaire | 6. Organismes |

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

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| 1. CAB Magog | 4. Chevaliers de Colomb |
| 2. Accueil psychosocial | 5. Office habitation Magog |
| 3. Banque alimentaire | 6. Cliniques médicales |

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

- | | |
|--------------------------------|-------------------------|
| 1. Office habitation Magog | 4. Accueil psychosocial |
| 2. CIUSSSE-CHUS, santé mentale | 5. Café communautaire |
| 3. Han-Logement | 6. Banque alimentaire |

La pandémie aura, encore cette année, eu plusieurs impacts sur le travail de proximité et la clientèle avec qui nous avons l'habitude d'intervenir. Nous avons dû composer avec une *diminution des services* due à plusieurs départs au sein de l'équipe ainsi que plusieurs difficultés à recruter de nouveaux intervenants en lien avec la *pénurie de main-d'œuvre*.

Malgré une annonce publique difficile de la diminution des effectifs au sein de l'équipe pour une période indéterminée à la fin de la saison estivale 2021, les intervenants ont *surpassé nos attentes* en réalisant de nombreuses interventions et nous en sommes très fiers !

Faits saillants

Problématiques de plus en plus complexes

Nous observons une **diminution des personnes rejointes**, mais une **hausse considérable d'interventions** réalisées, soit une moyenne de 13 interventions par personne. Le nombre est près du double d'intervention par personne que l'année 2020/2021.

Nous expliquons cette situation par la *complexité des interventions* à déployer afin de bonifier le filet de sécurité des personnes vulnérables, et ce, dans un très court laps de temps afin de pallier la situation de crise et d'urgence. Les interventions complexes sont habituellement le résultat d'un *manque de ressources* ou bien d'un *trou de services* dans la région.

La **pénurie de logements** abordables s'est transformée en pénurie de tous types de logements confondus complexifiant les interventions et venant confirmer la présence d'une *ressource d'hébergement d'urgence temporaire* sur notre territoire. Nous remarquons également que la problématique concernant la pénurie de logements est en augmentation depuis 2019 ainsi que celle de l'**itinérance** qui est maintenant dans le top 10 des problématiques les plus souvent rencontrées au sixième rang.

Les problématiques reliées à la **santé mentale** sont également en hausse depuis 2019 ce qui confirme également que le *rétablissement postpandémie* de la communauté devra être un sujet abordé, concerté, évalué et pris en charge par l'ensemble de la population.

Récurrence dans les types d'intervention

La **relation d'aide** est encore cette année le type d'intervention la plus utilisée au sein de l'équipe. Le nombre de personnes rencontré versus le nombre d'interventions en lien avec la relation d'aide démontre qu'il est nécessaire pour les personnes vulnérables *d'être soutenu de plus en plus longtemps*.

Le **lien de confiance** créé par les intervenants auprès de la clientèle vulnérable démontre une plus grande *facilité à accompagner les gens* vers les ressources, dans des démarches et vers les services offerts à la communauté. Le lien de confiance permet également des interventions qui favorisent la *prise en main* de la personne et la *prise en charge* par les services d'aide offerts.

Les réalisations de nos intervenants durant la pandémie et lors de la diminution des effectifs au sein de l'équipe nous ont fait réaliser que malgré tout, **la raison d'être** de Ressource Relais est toujours aussi **pertinente, nécessaire** et d'**actualité**.

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.

Le retour des **interventions à domicile** est revenu en force grâce aux diminutions des exigences de la santé publique. Cette augmentation nous a permis de voir que la problématique d'*isolement* chez la clientèle plus vulnérable à *considérablement diminuée!*

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 ;

Café communautaire ;

Plusieurs activités/présentations en lien avec l'UMIC ;

La nuit des sans-abri

Évènement Skate Parck

Élan en musique

Clinique de dépistage ITSS

Sondage de la Cellule COVID – Université Sherbrooke

Marché local de Stanstead

Distribution de jouets à Potton

Livraison de boîtes repas de Noël

Une denrée, un café !

Nous avons maintenu les concertations et les partenariats afin de soutenir les différents projets innovants qui ont vu le jour durant la pandémie, soit :

Solidarité logement – hébergement d'urgence temporaire;

UMIC – Unité mobile d'intervention communautaire.

Un remerciement spécial à la **Fondation de l'hôpital** pour le financement du nouveau local de l'OASIS pour une durée de 2 ans !

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 de la TJSM;**
- **Sous-comité de prévention des dépendances de la TJSM;**
 - **Sous-comité espace jeunesse de la TJSM;**
 - **Comité d'analyse des substances;**
- **Table jeunesse socio-économique Memphrémagog;**
- **Table de développement sociale Memphrémagog;**
 - **Table santé mentale Memphrémagog;**
- **Comité de lutte à la pauvreté Memphrémagog;**
 - **Sous-comité logement de la TDSM;**
- **Sous-comité chantier habitation de la TDSM;**
 - **Comité – La nuit des sans-abri.**

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 intervenants ont été appelés 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.

Difficultés rencontrées

Aucun projet n'est parfait, et l'équipe Ressources Relais ne fait pas l'exception! 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* :

- **Annulation des activités** publiques offertes à la population; évènements, spectacles, parade de Noël, rassemblements, lieux de rassemblement extérieurs.
- **Pénurie de logement** nécessitant plusieurs interventions importantes à court terme et de façon intensive ;
- **Pénurie de main-d'œuvre** obligeant la diminution de l'offre de service de

l'équipe Ressources Relais durant une période de près de 6 mois.

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 maintenant 9 ans, nous croyons que nos intervenants sont devenus une équipe de référence pour la population et les partenaires de la MRC Memphrémagog.

Pour cette raison, nous croyons que les interventions faites par Ressources Relais permettent réellement l'amélioration des conditions de vie des clientèles vulnérables par un meilleur accès aux services d'aide.

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 tous leurs 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 2021-2022

- Jessica Laliberté
- Janie Lefebvre
- Antoine Hooper
- Jason Miller-Fortin
- Nancy Pelletier
- Dominic P. St-Laurent
- Amélie Lechasseur
- Suzanne Gallagher

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