



Rapport d'activités final  
2022-2023

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.

## Résultats de l'année 2022-2023

### Bilan quantitatif

Ressources Relais est intervenu auprès de **767 personnes** et a identifié **50 problématiques** différentes. Les intervenants ont réalisé **8 908 interventions** auprès de ces personnes, fait **761 références** à 245 personnes vers **82 organismes** différents. Plus de 37 organismes de la région nous ont référé un total de 213 personnes.

**Portrait de la clientèle** : 58% sont des femmes, 41% sont des hommes et 1% n'ont pas d'identité de genre. 89% sont francophones, 8% sont anglophones et 2% parlent une autre langue. 88% résident à Magog, 5% à Stanstead et 2% à Mansonville. L'âge de la clientèle est regroupé comme suit :

- |                   |                   |                   |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| → 0-11 ans : 03%  | → 25-34 ans : 08% | → 55-64 ans : 15% |
| → 12-17 ans : 18% | → 35-44 ans : 12% | → 65 ans + : 30%  |
| → 18-24 ans : 04% | → 45-54 ans : 10% |                   |

Les **problématiques** les plus souvent rencontrées sont :

	<b>Problématique</b>	<b>22/23</b>	<b>21/22</b>	<b>20/21</b>	<b>19/20</b>
1	Logement	864	370	278	155
2	Santé mentale	709	638	590	560
3	Accès aux services	572	507	619	411
4	Itinérance / à risque d'itinérance	561	217	--	--
5	Problème de santé physique	350	214	297	264
6	Vécu émotionnel	344	107	156	205
7	Isolement / insertion sociale	341	479	957	437
8	Sécurité alimentaire	341	290	499	345
9	Toxicomanie et dépendance	185	--	--	--
10	Difficultés budgétaires	183	--	--	--

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

	<b>Type d'intervention</b>	<b>22/23</b>	<b>21/22</b>	<b>20/21</b>	<b>19/20</b>
1	Relation d'aide	3 363	2 477	2 266	2 094
2	Maintien du lien de confiance	1 887	1 696	1 272	1 422
3	Accompagnement dans une démarche	1 533	749	594	567
4	Référence	717	257	525	468
5	Information / sensibilisation	427	389	1 017	279
6	Accompagnement dans une ressource	275	147	190	214
7	Animation d'une activité	245	--	--	--
8	Échange avec un professionnel	209	161	268	377
9	Distribution de matériel préventif	132	6	247	45
10	Urgence / situation de crise	99	27	32	--

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. Festivités / activités |

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

- |                                       |                            |
|---------------------------------------|----------------------------|
| 1. Accueil psychosocial               | 4. Zone Libre Memphrémagog |
| 2. CAB Magog                          | 5. Solidarité logement     |
| 3. Banque alimentaire<br>Memphrémagog | 6. Cœur sur la main        |

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

- |                                 |                            |
|---------------------------------|----------------------------|
| 1. Office d'habitation de Magog | 4. Zone Libre Memphrémagog |
| 2. CIUSSSE-CHUS – santé mentale | 5. Han-Logement            |
| 3. Accueil psychosocial         | 6. Chevaliers de Colomb    |

## Faits saillants

### Augmentation du nombre de problématiques

Nous observons une **augmentation des personnes rejointes** et une **hausse considérable d'interventions** réalisées, soit près de 3 000 interventions de plus que l'année 2021/2022. C'est 144 personnes qui ont créé un lien de confiance avec nos intervenants cette année, comparativement à 623 personnes qui avaient déjà une relation significative avec un travailleur de proximité de l'équipe. **L'importance du lien de confiance** avec cette clientèle vulnérable est considérable.

La problématique de **logement** est maintenant en première position avec une hausse inquiétante de 494 interventions auprès de la clientèle. La problématique de **l'itinérance**, quant à elle, affiche une augmentation de 344 interventions se hissant en quatrième position. Nos intervenants ont fait 15 admissions à la ressource **d'hébergement d'urgence temporaire Solidarité logement** et celle-ci a été référée à plus de 40 reprises par nos intervenants, soulignant ainsi la pertinence de celle-ci dans la région.

Nos intervenants ont identifié plus de 265 logements disponibles afin de venir en aide à la clientèle en recherche de logement. Dans la région, le **prix moyen d'un logement** est de 1 345.00\$ par mois, tous types de logements confondus.

### Récurrence dans les types d'intervention

La **relation d'aide** et le **maintien du lien de confiance** sont encore aux premiers rangs cette année. Le nombre de personnes rencontrées 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*. C'est une moyenne de 9 interventions de relation d'aide et de 4 interventions de maintien du lien de confiance par personne que nos intervenants ont réalisé.

On remarque une augmentation significative de 784 interventions **d'accompagnement dans une démarche** auprès de la clientèle rencontrée cette année. Les liens de confiance créés démontrent une facilité à accompagner les gens dans des démarches qui répondent à leurs besoins.

## Lieux 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 maintien des **interventions à domicile** grâce aux liens de confiance créés par nos intervenants auprès de la clientèle, démontre l'importance de la présence significative de nos intervenants dans les milieux de vie.

## Interventions collectives et pratiques innovantes

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

- Animation - ateliers hebdomadaires au milieu de jour l'OASIS ;
- Animation – déjeuner/souper-causerie avec les résidents de l'OMH ;
- Animation – activité feu de camp avec les résidents de l'OMH ;
- Animation - Club de marche avec la clientèle de l'OASIS;
- Participation - Café communautaire à Zone Libre ;
- Participation - activités avec la clientèle aînée (pétanque, club âge d'or);
- Participation – projet de soutien aux Ukrainiens ;
- Participation – présentation projet intervenant de proximité famille ;
- Participation – présentation du portrait de l'itinérance ;
- Évènement - souper de Noël (Zone Libre, CJE et le Centre l'Élan) ;
- Évènement – la Nuit des sans-abri ;
- Évènement - Marche avec le Centre des femmes (lutte contre la violence) ;
- Évènement - 17 mai Memphré ;
- Évènement – Lutte à la pauvreté ;
- Évènement – Dîner réseautage CÉSAM ;
- Évènement – Souper de l'amitié ;
- Évènement – Parade de Noël à Magog ;
- Évènement – Fête nationale du Québec ;
- Évènement - Inauguration de la nouvelle maison Zone Libre ;
- Évènement – Lancement : Au coeur du commun ;
- Évènement – Présentation projet pédiatrie sociale ;
- Évènement - Animation Lancement Guide de pratiques Ressources Relais.

## Partenariats et concertations

L'ÉRR a établi de riches partenariats avec les organismes du milieu. Notre implication dans divers comités/concertations est très appréciée, totalisant plus de 60 rencontres :

- Comité des partenaires de l'équipe Ressources Relais ;
  - conseil exécutif de l'équipe Ressources Relais
  - sous-comité lancement du Guide de pratiques Ressources Relais
- Table de concertation des aînées Memphrémagog ;
  - sous-comité prévention des mauvais traitements aux personnes aînées
- Table jeunesse socio-économique Memphrémagog ;
  - sous-comité jeunesse 12-17
  - sous-comité prévention des dépendances
  - sous-comité espace jeunesse
  - sous-comité analyse des substances
- Table de développement sociale Memphrémagog ;
  - sous-comité chantier habitation
  - sous-comité logement
- Table de concertation santé mentale Memphrémagog ;
  - sous-comité jeunesse
  - sous-comité local
- Comité consultatif des résidents de l'OMH ;
- Comité Vigie – Hôpital Memphrémagog ;
- Comité de lutte à la pauvreté ;
- Comité de la Nuit des sans-abri ;
- Comité sécurité alimentaire Memphrémagog ;
- Collectif Estrien 0-5 ans / sous-comité régional approche de proximité famille ;
- Comité UMIC - Unité mobile d'intervention communautaire.

## Soutien clinique et formations

L'ensemble de nos intervenants ont été supervisés tout au long de l'année totalisant **127 supervisions cliniques individuelles** et **28 rencontres d'équipe** afin de mettre en place des stratégies d'intervention gagnantes dans le but de répondre aux besoins de la clientèle. Les intervenants ont également participé à **2 journées de ressourcement** ainsi qu'à **9 formations** sur différents sujets comme l'approche coaching, le TDAH et les émotions, la culture de la rue, l'intervention auprès des personnes 2SLGBTQIA+.

## 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 10 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.

## 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 2022-2023**

- Jessica Laliberté
- Janie Lefebvre
- Suzanne Gallagher
- Sophie Laroche
- Audrey Lucksansky

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 à tous pour votre collaboration tout au long de l'année !