



Rapport d'activités
2023-2024

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 2023-2024

Bilan quantitatif

Ressources Relais est intervenu auprès de **755 personnes** et a identifié **51 problématiques** différentes. Les intervenants ont réalisé **10 873 interventions** auprès de ces personnes, fait **689 références** à 237 personnes vers **91 organismes** différents. Plus de 35 organismes de la région nous ont référé un total de 169 personnes.

Portrait de la clientèle : 44% sont des femmes, 50% sont des hommes et 6% n'ont pas d'identité de genre. 77% sont francophones, 8% sont anglophones et 15% parlent une autre langue. 83% résident à Magog, 4% à Stanstead et 2% ailleurs au Québec. L'âge de la clientèle est regroupé comme suit :

- | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| → 0-11 ans : 02% | → 25-34 ans : 12% | → 55-64 ans : 15% |
| → 12-17 ans : 19% | → 35-44 ans : 12% | → 65 ans + : 20% |
| → 18-24 ans : 10% | → 45-54 ans : 10% | |

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

	Problématique	23/24	22/23	21/22	20/21	19/20
1	Santé mentale	811	709	638	590	560
2	Logement	764	864	370	278	155
3	Itinérance	511	561	217	--	--
4	Toxicomanie et dépendances	489	185	--	--	--
5	Accès aux services	414	572	507	619	411
6	Vécu relationnel	389	--	--	--	--
7	Problèmes de santé physique	333	350	214	297	264
8	Vécu émotionnel	277	344	107	156	205
9	Sécurité alimentaire	213	341	290	499	345
10	Pauvreté	187	--	--	--	--

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

	Type d'intervention	23/24	22/23	21/22	20/21	19/20
1	Relation d'aide	5 159	3 363	2 477	2 266	2 094
2	Maintien du lien de confiance	2 599	1 887	1 696	1 272	1 422
3	Accompagnement dans une démarche	1 362	1 533	749	594	567
4	Référence	609	717	257	525	468
5	Sensibilisation et prévention	355	427	389	1 017	279
6	Accompagnement dans une ressource	324	275	147	190	214
7	Animation d'une activité	181	245	--	--	--
8	Médiation	108	--	--	--	--
9	Échange avec un professionnel	101	209	161	268	377
10	Distribution de matériel préventif	82	132	6	247	45

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

1. À domicile
2. Télécommunication
3. Organismes
4. Rues / Quartiers
5. UMIC
6. Écoles

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

1. Zone Libre Memphrémagog
2. Solidarité logement
3. Cœur sur la main
4. Accueil psychosocial
5. Banque alimentaire
6. Organismes hors MRC

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

1. Office d'habitation de Magog
2. CIUSSSE-CHUS – santé mentale
3. Banque alimentaire
4. Zone Libre Memphrémagog
5. Han-Logement
6. Zone Libre Memphrémagog
7. Chevaliers de Colomb
8. Corporation jeunesse
9. Maison de la famille
10. Centre d'action bénévole Magog

Faits saillants

Le nombre d'interventions auprès de la clientèle

Nous observons qu'en 23/24, les intervenants ont réalisé **le nombre d'interventions annuel le plus élevé** depuis les débuts du projet en 2013, soit **10 873 interventions** auprès de la clientèle, et ce, malgré une diminution des personnes rencontrées comparativement à l'année dernière.

La problématique d'**itinérance** se retrouve encore cette année dans le top 3 des problématiques les plus souvent rencontrées chez la clientèle, ainsi que la problématique de **logement** qui se retrouve en 2^e position. Ces problématiques sont d'actualité dans le milieu et tout à fait en lien avec le **Chantier habitation** porté par la *Corporation de développement communautaire Memphrémagog*.

Nous observons également un nombre inquiétant d'interventions en lien avec la problématique de **toxicomanie et dépendance**, surtout chez la clientèle jeunesse, soit 489 interventions en 23/24. C'est une impressionnante **augmentation de 164%** comparativement à l'année dernière. La problématique se retrouve en 4^e position des problématiques les plus souvent rencontrées chez la clientèle et dans le top 10 des problématiques pour une 3^e année de suite.

La problématique **pauvreté** se retrouve quant à elle en 10^e position des problématiques les plus souvent rencontrées chez la clientèle et dans le top 10 pour la première fois depuis 5 ans.

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 14 interventions par personne** au courant de l'année.

On remarque le retour des interventions de **médiation** dans le top 10 des interventions les plus souvent réalisées avec la clientèle pour la première fois depuis les 5 dernières années. Le financement *Soutien communautaire en logement social* nous est attribué à raison de 10 heures par semaine pour environ 500 logements sociaux de l'Office d'habitation de Magog. Inutile de vous dire que le nombre d'heures est insuffisant pour la demande !

Lieux d'intervention

Cette année, le type de lieu d'intervention **à domicile** est revenu en première position avec 2 925 interventions. La stabilité des intervenants de l'équipe démontre que les liens de confiance créés avec la clientèle sont précieux et pertinents.

Nos intervenants ont accès **au milieu de vie** des clientèles désaffiliées du réseau de services de santé, services sociaux et communautaires, ce qui leur permet d'évaluer les besoins, d'accompagner et référer les gens vers les **services de la communauté** qui répondent à leurs besoins.

Interventions collectives et pratiques innovantes

Plusieurs interventions collectives ont été réalisées par nos intervenantes de proximité cette année, soit plus de **540 activités** leur permettant de rejoindre environ **7 390 personnes** qui ont participé à différentes activités sur le territoire.

Plus de 389 animations avec les partenaires du milieu :

- Coeur sur la main – Café (58)
- Milieu de jour l'OASIS – sport (8)
- Déjeuné causerie – OHM (2)
- UMIC – La Ruche (207)
- UMIC – Coin PUFF (42)
- Rencontre Jardin – OMH (1)
- Milieu de jour l'OASIS (71)
- Admission Solidarité logement (6)

Plus de 128 participations aux activités organisées par les partenaires du milieu :

- Dîner CÉPOP (7)
- Halte-Allaitement – MFM
- Maison des jeunes l'Exit (93)
- Café social (12)
- Atelier analyse des substances
- Cuisines collectives (1)
- Atelier prévention dépendances
- UMIC – Tournage CDC (4)
- Activité quilles – Stanstead (3)
- Jeux-Dit – ZLM (3)
- Déjeuné-causerie (2)

Plus de 27 participations à des évènements publics, dont :

- 17 mai Memphré
- Festiv'art Caribéen
- Clinique d'impôts – CAB
- Fête de la rentrée - TANDEM
- Sunfest
- Kiosque Bal des finissants
- Anniversaire d'organismes
- Nuit des sans-abri
- Assemblées générales annuelles
- Souper de l'amitié
- Brunch de Pâques – ZLM
- Souper refus de la misère
- Concert de musique – L'Élan
- Fête de Noël – Tandem
- Famille en folie
- Couloir de la violence amoureuse

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 **54 rencontres** :

- Comité des partenaires de l'équipe Ressources Relais ;
 - conseil exécutif de l'équipe Ressources Relais
- Table de concertation des aînées Memphrémagog ;
 - sous-comité prévention des mauvais traitements aux personnes âgées
- Table jeunesse socio-économique Memphrémagog ;
 - sous-comité jeunesse 12-17
 - sous-comité prévention des dépendances
 - sous-comité analyse des substances
- Table de développement sociale Memphrémagog ;
 - sous-comité chantier habitation
- Table de concertation santé mentale Memphrémagog
 - sous-comité jeunesse
 - sous-comité locale
- 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 ;

Soutien clinique et formations

L'ensemble de nos intervenants ont été supervisés tout au long de l'année totalisant **89 supervisions cliniques individuelles** et **25 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 **8 formations** sur différents sujets comme le Panel sur le travail de rue, l'administration de la Naloxone, la fatigue de compassion et prendre soin de sa santé cognitive.

Trois Balados en collaboration avec la *Corporation de développement communautaire Memphrémagog* ont été enregistrés afin de présenter les particularités de Ressources Relais. Cliquez [ici](#) pour visionner les épisodes.

Conclusion

Les résultats présentés dans ce rapport sont très satisfaisants aux yeux du Comité des partenaires. Depuis la création de Ressources Relais, il y a maintenant 11 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'intervention ayant évolué avec nous en 2023-2024

- Jessica Laliberté
- Janie Lefebvre
- Suzanne Gallagher
- Sophie Laroche
- Amélie Bouffard
- Marie-Michèle Boutet
- Nycolas Jacques
- Olivier Sirois
- Mélanie Lynch
- Steve Côté

Le conseil exécutif et le comité des partenaires

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

- Martine Chiasson, *Centre l'Élan*
- Nathalie Provencher, *Office d'habitation de Magog*
- *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 !