



Rapport d'activités 2024-2025

Rapport rédigé par
Jessica Lafrance, directrice générale
en collaboration avec
Annie Mathieu, directrice adjointe

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 2024-2025

Bilan quantitatif

Ressources Relais est intervenu auprès de **798 personnes** et a identifié **52 problématiques** différentes. Les intervenants ont réalisé **10 219 interventions** auprès de ces personnes, fait **990 références** à 301 personnes vers **81 organismes** différents. Plus de 37 organismes de la région nous ont référé un total de 174 personnes.

Portrait de la clientèle : 53% sont des femmes, 45% sont des hommes et 2% n'ont pas d'identité de genre. 87% sont francophones, 8% sont anglophones et 5% parlent une autre langue. 80% résident à Magog, 10% à Ayer's Cliff, 4% ailleurs dans la MRC, 2% à Stanstead et 4% ailleurs au Québec. L'âge de la clientèle est regroupé comme suit :

→ 0-11 ans : 04%	→ 25-34 ans : 07%	→ 55-64 ans : 14%
→ 12-17 ans : 24%	→ 35-44 ans : 11%	→ 65 ans + : 25%
→ 18-24 ans : 03%	→ 45-54 ans : 12%	

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

	Problématique	24/25	23/24	22/23	21/22	20/21	19/20
1	Santé mentale	908	811	709	638	590	560
2	Logement	746	764	864	370	278	155
3	Insertion sociale	621	--	341	479	957	437
4	Itinérance	445	511	561	217	--	--
5	Problèmes de santé physique	428	333	350	214	297	264
6	Accès aux services	413	414	572	507	619	411
7	Vécu émotionnel	350	277	344	107	156	205
8	Sécurité alimentaire	315	213	341	290	499	345
9	Toxicomanie et dépendances	280	489	185	--	--	--
10	Déficiência intellectuelle / TSA	274	--	--	--	--	--

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

	Interventions	24/25	23/24	22/23	21/22	20/21	19/20
1	Relation d'aide	3 620	5 159	3 363	2 477	2 266	2 094
2	Maintien du lien de confiance	2 029	2 599	1 887	1 696	1 272	1 422
3	Accompagnement démarche	1 811	1 362	1 533	749	594	567
4	Animation d'une activité	998	181	245	--	--	--
5	Référence	990	609	717	257	525	468
6	Sensibilisation et prévention	518	355	427	389	1 017	279
7	Accompagnement ressource	285	324	275	147	190	214
8	Distribution matériel préventif	223	82	132	6	247	45
9	Échange avec un professionnel	167	101	209	161	268	377
10	Urgence et situation de crise	36	--	99	27	32	--

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

- | | |
|---------------|---------------------|
| 1. À distance | 4. Rues / Quartiers |
| 2. Organismes | 5. Cœur sur la main |
| 3. À domicile | 6. OASIS |

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

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. Banque alimentaire | 4. Cœur sur la main |
| 2. Centre l'Élan | 5. Centre action bénévole |
| 3. Zone Libre | 6. Solidarité logement |

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

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| 1. Office d'habitation de Magog | 4. CSSM – Accueil social |
| 2. Han-Logement | 5. Cœur sur la main |
| 3. CSSM – Santé mentale | 6. Banque alimentaire |

Faits saillants

La récurrence dans les problématiques

Nous observons une stabilité dans le nombre de personnes rencontrées ainsi que le nombre d'interventions réalisées comparativement à l'année dernière, soit **798 personnes** rencontrées et **10 219 interventions** réalisées.

Les problématiques d'**itinérance** et de **logement** se retrouvent encore cette année dans le top 5 des problématiques les plus souvent rencontrées chez la clientèle. D'ailleurs, la création d'une **Table de concertation en itinérance locale** est maintenant inévitable afin de mettre en commun les enjeux vécus par les partenaires ainsi que les expertises de chacun en lien avec la problématique grandissante.

La hausse inquiétante d'interventions en lien avec la problématique de **toxicomanie et dépendance** de l'année dernière est moins importante cette année, sans pour autant être moins inquiétante, avec un total de 280 interventions. Les interventions en lien avec la toxicomanie et les dépendances auprès de la clientèle jeunesse/adolescente s'expliquent par nos intervenants qui sont plus présents qu'avant dans les maisons de jeunes sur le territoire, ce qui leur permet de faire beaucoup de prévention.

La problématique de **santé mentale** quant à elle, se retrouve non loin du top 1 des problématiques les plus rencontrées chez la clientèle depuis plusieurs années et est rencontrée chez toutes les tranches d'âge.

L'intervention par l'animation

L'**animation d'une activité** connaît une hausse importante cette année avec 998 interventions, soit une hausse de 82% comparativement à l'année dernière. L'animation d'activités dans le but d'intervenir auprès de la clientèle est une approche utilisée par nos intervenants qui ont le mandat de soutien communautaire en logement social dans les logements subventionnés de Magog.

La **distribution de matériel préventif** est également en hausse, avec un total de 223 distributions, comparativement à 82 en 24-25. Cette approche de prévention, de sensibilisation et de réduction des méfaits est utilisée auprès de la clientèle en situation d'itinérance ainsi que pour ceux qui vivent avec une problématique de toxicomanie et dépendances.

Interventions collectives et pratiques innovantes

Plusieurs interventions collectives ont été réalisées par nos intervenantes de proximité cette année, soit plus de **351 activités** différentes sur le territoire.

Animations avec les partenaires du milieu :

- Coeur sur la main – Café
- Déjeuné causerie – OHM
- UMIC – Coin PUFF
- Milieu de jour l'OASIS
- Animation HLM
- Méchoui HLM
- BBQ St-Jean

Participations aux activités organisées par les partenaires du milieu :

- Dîner CÉPOP
- Maisons des jeunes
- Atelier analyse des substances
- Atelier prévention dépendances
- Café social
- Atelier dépistage ITSS
- Cliniques d'impôts
- Assemblées générales

Participations à des événements publics, dont :

- 17 mai Memphré
- Clinique d'impôts – CAB
- Anniversaire d'organismes
- Assemblées générales annuelles
- Nuit des sans-abri
- Souper de l'amitié
- Souper refus de la misère
- Journée lutte à la pauvreté
- Journée des organismes

Partenariats et concertations

L'ÉRR a établi de riches partenariats avec les organismes du milieu. Notre implication auprès des partenaires est très appréciée, totalisant **171 rencontres** :

- 108 rencontres de concertation ;
- 63 rencontres de partenaires ;

Les concertations locales et régionales sont d'autant plus importantes afin de partager les enjeux rencontrés avec la clientèle :

- Conseil exécutif Ressources Relais
- Table de concertation des aînées Memphrémagog
- Table jeunesse socio-économique Memphrémagog
 - sous-comité jeunesse 12-17
 - sous-comité prévention des dépendances
- Table de développement sociale Memphrémagog
- Table de concertation santé mentale Memphrémagog
 - sous-comité local
- Comité Vigie – Hôpital Memphrémagog
- Comité de lutte à la pauvreté
- Comité de la Nuit des sans-abri
- Comité sécurité alimentaire Memphrémagog
- Chantier habitation
- Comité de travail application mobile bénévole
- Comité logement d'urgence
- CDC Memphrémagog
- Table itinérance Memphrémagog
- Solidarité logement

Soutien clinique et formations

L'ensemble de nos intervenants ont été supervisés tout au long de l'année totalisant **20 rencontres de gestion**, **91 supervisions cliniques** individuelles et **45 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 **11 formations** sur différents sujets en lien avec l'intervention.

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 12 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 2024-2025

- | | |
|------------------|------------------|
| ■ Janie Lefebvre | ■ Nycolas Boutin |
| ■ Sophie Laroche | ■ Mélina Matteau |
| ■ Mélanie Lynch | ■ Laurie Bernier |

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*
- Richard Caron, *CIUSSS de l'Estrie-CHUS – organisation communautaire*

- *Zone Libre Memphrémagog*
- *Centre l'Élan*
- *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 !