



RAPPORT D'ACTIVITES 2019-2020

RAPPORT FINAL

31 MARS 2020

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. Cette année, nous sommes heureux de pouvoir dire que plusieurs projets structurants et concertés ont vu le jour donnant à ÉRR une belle visibilité et une crédibilité dans le milieu communautaire de Memphrémagog.

Le comité des partenaires ÉRR est satisfait des activités réalisées en 2019-2020 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 accompagnants 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 2019-2020

1. BILAN QUANTITATIF

L'ÉRR est intervenue auprès de 705 personnes différentes en 2019-2020

- 46% sont des relations significatives;
54% sont des premiers contacts;
- 52% de femmes;
47% d'hommes;
1% autre
- 73% de francophones;
18% d'anglophones;
7% non-spécifiés.
- 75% de Magog
13% de Stanstead
12% de Potton

- Âge des personnes rencontrées (%)

Catégorie d'âge	Pourcentage (%)
0-5 ans	4%
6-11 ans	7%
12-17 ans	9%
18-24 ans	8%
25-34 ans	9%

Catégorie d'âge	Pourcentage (%)
31-64 ans	7%
35-44 ans	11%
45-54 ans	9%
55-64 ans	11%
65 ans et +	18%
Indéterminé	3%

- 5638 interventions ont été réalisées, touchant 62 problématiques différentes. Les plus fréquentes étaient :

Problématique	Interventions
Santé mentale	560
Accès aux services	441
Isolement / insertion sociale	437
Sécurité alimentaire	345
Problème de santé physique\ d'hygiène	264
Vécu émotionnel	205
Pauvreté	160
logement	155
Réseau sociale problématique	128
toxicomanie	127

- Les types d'intervention les plus souvent réalisés :

Type d'intervention	Interventions
Relation d'aide	2094
Création et maintien du lien de confiance	1422
Accompagnement (démarche, projet ...)	567
Référence	468
Échange professionnel	377

Type d'intervention	Interventions
Information (sensibilisation, prévention, éducation)	279
Accompagnement dans une ressource	214
Suivis	89
Distribution de matériel préventif	45
Animation d'une activité	29

- Les types de lieux où nous sommes le plus fréquemment intervenus

Lieu	Interventions
À distance (télécommunications)	1213
Appartements, HLM, domicile	1168
Café social (BAM)	875
Institutions / Organismes	874
Milieu de jour	490
Quartiers / Rues	316
Festivités / Activités spéciales	198
Restaurants / Cafés /Bars	172
Écoles	91

L'équipe Ressources Relais a référé 701 personnes vers 90 organismes ou services différents. Notons aussi que 53 organismes/services du territoire ont référé 619 personnes à l'ÉRR. C'est une augmentation de 23% par rapport à l'année dernière. Une belle démonstration de la crédibilité qu'a acquise ÉRR et de la reconnaissance du milieu du professionnalisme des services offerts.

• BILAN QUALITATIF

- Malgré l'absence temporaire de deux intervenants au courant de l'année, nous avons pu compter sur une belle stabilité dans l'équipe d'intervenants. Celle-ci est importante pour le milieu, pour la clientèle, mais aussi pour les liens de confiance qui se sont tissés avec les organismes référant et les différentes directions du CIUSSSE.
- Une nouvelle intervenante a été embauchée à la suite de la nomination d'une coordonnatrice au sein de l'équipe.
- Ce nouveau poste de coordination permet une meilleure gestion des projets développés par l'ÉRR, un solide accompagnement des intervenants sur le plan organisationnel et clinique, mais aussi une plus grande présence dans les nombreuses concertations du territoire.

- Nous observons cette année une baisse significative du nombre total d’interventions. Celle-ci est probablement dû au fait que 2 intervenants ont été absents (congé maladie) pendant une période prolongée.
- Finalement, les bureaux d’ÉRR ont été complètement réaménagé afin d’améliorer la qualité de l’espace de travail.

Faits saillants

Problématiques les plus fréquentes

Le nombre d’interventions en lien avec la problématique de la santé mentale est encore fort important cette année, malgré une diminution par rapport à l’année dernière. Cette problématique est présente chez pratiquement toutes les clientèles et se manifeste de différentes façons. Nous avons remarqué, durant la dernière année, une augmentation du nombre de personnes vivant au quotidien avec un niveau d’anxiété très élevé. Notre collaboration avec l’équipe FACT, sous la direction de l’équipe santé mentale et dépendances du CSSS Memphrémagog, aide grandement au référencement. Nous remarquons cependant une difficulté à référer les personnes vivant avec un trouble de la personnalité. C’est pourquoi, en fin d’année, une formation a été planifiée avec tous les intervenants d’ÉRR sur l’intervention auprès de clientèle présentant un trouble de personnalité limite. Notons aussi que l’arrivée de la COVID-19 a amené une hausse importante de l’anxiété dans la population.

La problématique de l’accès aux services s’explique de plusieurs façons comme le manque de connaissances des ressources offertes à la population, la distance et le manque d’accès au transport, le manque de ressources dans les territoires éloignés et la difficulté à bien reconnaître et expliquer ses besoins. La barrière de télécommunication (internet, téléphone, formulaire en ligne, centrale de rendez-vous) est également un obstacle pour la clientèle n’ayant pas accès à cette technologie ou ne sachant pas comment l’utiliser. Les intervenants doivent faire plusieurs suivis et démarches avec leur clientèle lorsqu’il est question d’avoir accès à un service.

L’isolement et l’insertion sociale et l’insécurité alimentaire sont les problématiques ayant été les plus en hausse dans nos statistiques cette année. En effet, on observe une augmentation de plus de 10% par rapport à l’année dernière. Cette augmentation est probablement due au fait que l’ÉRR s’est grandement investi dans le projet du Café Social à la Banque Alimentaire, et que la clientèle fréquentant ce milieu de vie est particulièrement touchée par ces problématiques.

Il sera certainement intéressant de faire des liens avec l’évolution des demandes pour ces problématiques et la crise de la COVID-19. Nos statistiques étant comptabilisées jusqu’au 31 mars seulement, nous aurons un portrait plus juste l’année prochaine.

Types d’intervention

La relation d’aide, la création et le maintien du lien de confiance et l’accompagnement de clientèles sont encore cette année les 3 principaux types d’intervention de l’équipe. Cela va de soi puisque ces interventions sont l’essence même du rôle et de la mission de l’Équipe Ressources Relais. Notons que les accompagnements physiques dans une ressource partenaire ont pratiquement doublés (2018-19 : 115 Vs 2019-20 :214). Cette augmentation démontre très bien encore une fois la validité de la mission d’ÉRR qui est de rattacher la clientèle désaffiliée au système.

Lieu d'intervention

Cette année encore, le type de lieu d'intervention le plus fréquent est l'intervention «à distance», 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.

Les interventions au domicile de la clientèle sont demeurées parmi les plus fréquentes cette année. Ces visites visent souvent à réaliser des interventions, mais parfois aussi à briser l'isolement et à entretenir le lien avec la personne dans un milieu familial. Ces visites permettent également de constater l'état des lieux, surtout pour les familles et la clientèle aînée en perte d'autonomie.

Le café social continu à être un milieu investi par les intervenants, propices aux rencontres et au reaching out de la clientèle cible. L'achalandage a été très stable cette année et la constance des usagers démontrent bien la pertinence du projet et la belle collaboration développée avec la BAM.

Interventions collective et collaboratives

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

- “Reaching out“ et collaboration au Café social avec la Banque Alimentaire Memphrémagog et Zone Libre Memphrémagog;
- Animation du « Family drop-in » / Espace Famille de Potton;
- Animation d'ateliers hebdomadaires au milieu de jour l'Oasis;
- Beaucoup d'implication dans les logements sociaux : présence aux comités consultatifs de résidents, participation et animation aux repas de Noël, causeries, parties de cartes et autres jeux;
- Dépôt des boîtes alimentaires (BAM) en région éloignée;
- Participation aux évènements :

Festiv'ART Caribéen, Souper de l'amitié, Guignolée des Chevaliers de Colomb, Souper de Solidarité (17 octobre), Show de l'Élan, La journée Internationale pour contrer la maltraitance des aînés (15 juin), Party Mousse, parade du père Noël, souper de Noël de Zone Libre, Vente de Hot dogs avec la MDJ l'EXIT, Journée des organismes communautaires, Évènement Cantine STAnstead, Lancement des trousse arrêt du tabagisme Zone Libre, BBQ au CJE, etc.

Coordination

La coordination est apparue comme un besoin essentiel pour l'ÉRR. Une description de tâches a été élaborée afin de bien circonscrire ses actions (soutien à l'équipe d'intervenants, développement et maintien des partenariats, soutien à la reddition de compte et au financement, etc.) Après une année en poste, la coordonnatrice a assuré avec brio son rôle dans l'équipe, permettant le déploiement d'un maximum de services à la population vulnérable et de continuer à développer de solides liens de confiance dans la communauté.

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;
- Comité jeune et Familles de Potton;
- Comité jeunesse 12-17 (Table jeunesse);
- Comité Couloirs de la violence amoureuse
- Comité de prévention des dépendances
- Comité Espace jeunesse;
- Comité santé éducation Stanstead
- Comité de partenaires de Potton
- Comité d'analyse des substances.

Nouvelles implications en 2019-20:

- Comité de lutte à la pauvreté
- Table de concertation en Santé mentale Memphrémagog
- Comité Logement

Représentations

L'Équipe Ressources Relais saisit 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 : Centre des femmes, comité de lutte à la pauvreté, Équipe FACT, Centre d'action Bénévole de Magog, Élixir, etc.

Projet de valorisation d'Équipe Ressources, Relais.

Avec le financement d'Avenir d'enfant dédié à la valorisation de pratiques, Memphré en Mouvement et le Conseil exécutif d'ÉRR ont démarré un projet mettant en valeur la structure innovante d'ÉRR sous la forme d'un récit de pratiques.

Ce document d'une dizaine de pages permettra:

- De mettre en valeur la structure innovante d'ÉRR mais aussi la collaboration *des partenaires intersectoriels impliqués* à construire une vision du travail de proximité 0-100 ans et un continuum de services efficaces.
- De documenter les mises en place et les conditions gagnantes d'un tel projet.
- D'accroître la capacité d'agir des acteurs qui souhaitent démarrer ce genre d'initiative.
- De créer un outil de plus pour soutenir les pérennisations du travail de proximité et de revendiquer plus de financement auprès des bailleurs de fonds.

Le Comité exécutif est accompagné de Marielle Thibodeau, consultante, pour l'élaboration de ce projet et le lancement de ce dernier aura lieu à l'automne.

Difficultés rencontrées

Malgré une belle stabilité dans l'équipe d'intervenants, il y a tout de même eu certaines absences prolongées dues à des congés maladie. Les intervenants n'ayant pas été remplacés pendant leur absence, il y a eu un manque de présence terrain. Les intervenants ont pu répondre aux urgences, mais il y a certainement eu un bris de service auprès de certaines clientèles.

L'accessibilité aux services au sens large demeure un enjeu. Les listes d'attentes sont parfois longues et il est difficile de garder la clientèle «motivée» à recevoir des services. Dans cette optique, nous voulons réitérer le besoin d'avoir des milieux de vies et des centres de jours type «drop in» ouverts à la clientèle.

L'accès aux services en anglais demeure une difficulté importante pour notre clientèle. Cela se traduit principalement par un manque de ressources humaines anglophones à même les organismes communautaires de Magog, mais aussi par un manque d'organismes desservant principalement la clientèle anglophone.

Finalement, l'année s'est achevée sur une étrange note avec l'arrivée de la pandémie de la COVID-19. La crise a entraîné la fermeture du Centre Communautaire et a forcé une absence presque complète des intervenants sur le terrain pendant quelques semaines. L'ÉRR s'est rapidement retroussé les manches et a été au cœur même de belles initiatives pour assurer la continuité de services à la population.

Conclusion

Les résultats présentés dans ce rapport sont satisfaisants aux yeux du Comité exécutif d'ÉRR. Depuis la création de Ressources Relais, il y a sept ans, nous croyons que nos intervenants sont devenus une équipe de référence pour la population et les partenaires de la MRC de Memphrémagog. La constance et la crédibilité des interventions de l'Équipe Ressources Relais parlent d'elles-mêmes et vont continuer à permettre l'amélioration des conditions de vie pour les populations vulnérables. En terminant, En terminant, ÉRR travaille déjà à la création de plusieurs projets novateurs pour la prochaine année.

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 2019-2020

■ Annie Mathieu	Aînés et coordination d'équipe
■ Jessica Laliberté	Logement social et santé mentale
■ Janie Lefebvre	Familles (Magog) et aînés
■ Antoine Hooper	Jeunesse et aînés
■ Jason Miller-Fortin	Familles (Stanstead et Potton)
■ Nancy Pelletier	Aînés

Le comité des partenaires

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

Le conseil exécutif

- Gestion administrative
Jessica Lafrance, Han-Droits (Organisme porteur)
- Gestion des ressources humaines
Josée Boily, Carrefour Jeunesse Emploi Memphrémagog
Patrick Martineau, Corporation Jeunesse Memphrémagog
- Volet démocratique, financement et communications
Richard Caron et Geneviève Lecours, CSSS de Memphrémagog du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
Mélissa Rivard, Memphré en mouvement