

Rapport annuel 2021 - 2022



**Le phare qui rayonne dans la communauté pour
permettre à tous les aînés de trouver leur voie, en
favorisant la transformation sociale.**

Cette publication a été réalisée par Le Chez-Nous de Mercier-Est.

Rédaction et données : Carmen Diaconescu, Gaëtane Touchette, Melda Saeedi, Linda Turpin, Lyna Petraccone, Gabrielle Goulet, Annick Rocheleau, Korentin Simon, Charlotte Pont, Anouchka Salas, Jade Ponton

Relecture : Melda Saeedi, Lyne Lefebvre, Korentin Simon

Conception graphique et mise en page : Korentin Simon

Validation par le conseil d'administration du Chez-Nous de Mercier-Est le 08/06/2022.

Tous droits réservés © Le Chez-Nous de Mercier-Est.

Tous droits de reproduction, d'édition, de traduction, d'adaptation, de représentation, en totalité ou en partie, sont réservés en exclusivité pour tous les pays. La production d'un extrait quelconque de cet ouvrage, par quelque procédé que ce soit, tant électronique que mécanique, en particulier par photocopie, est interdite sans l'autorisation écrite du Chez-Nous de Mercier-Est, 7958, rue Hochelaga, Montréal (Québec), Canada H1L 2K8

Pour la rédaction de ce document, Le Chez-Nous de Mercier-Est a privilégié l'utilisation d'une formulation neutre qui ne présente pas d'alternance masculin/féminin afin d'inclure aussi bien les personnes non binaires que les personnes s'identifiant au genre féminin ou masculin. À certains endroits, où une formulation neutre n'a pas été trouvée, le masculin a été utilisé afin d'alléger le texte.

Crédits photos et illustrations : © Le Chez-Nous de Mercier-Est

Acronymes utilisés dans ce document :

- ACEF : Association coopérative d'économie familiale
- AQCCA : Association québécoise des centres communautaires pour aînés
- CABM : Centre d'action bénévole de Montréal
- CDS : Comité de développement social
- CDSU : Comité de développement socio-urbain
- CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
- CLSC : Centre local de services communautaires
- COMACO : Coalition pour le maintien dans la communauté
- CRM ou GRC : Customer Relationship Management ou Gestion de la relation client
- DRSP : Direction régionale de la santé publique
- EÉC : Emplois d'été Canada
- FCABQ : Fédération des centres d'action bénévole du Québec
- GAPP : Guichet d'accès pour les personnes en perte d'autonomie
- HLM : Habitation à loyer modique
- ITMAV : Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité
- MADA : Municipalités amies des aînés
- MHM : Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux
- NPS : Net Promoter Score (taux de recommandation)
- OMHM : Office municipal d'habitation de Montréal
- OVS : Observatoire Vieillesse et Société
- PSOC : Programme de soutien aux organismes communautaires
- RABQ : Réseau de l'action bénévole du Québec
- RCR : Cours de réanimation cardiorespiratoire
- RIOCM : Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal
- RUI : Revitalisation urbaine intégrée
- SAD : Soutien à domicile
- SCLS : Soutien communautaire en logement social
- SME : Solidarité Mercier-Est
- SPVM : Service de police de la Ville de Montréal
- STM : Société de transport de Montréal
- TCAIM : Table de concertation des aînés de l'île de Montréal
- YQQ/YAM : Y'a quelqu'un l'aut'bord du mur

Sommaire

I.	Introduction	4
1.	Carmen Diaconescu, présidente du conseil d'administration	4
2.	Melda Saeedi, directrice générale	5
3.	Fondements	6
4.	Personnes rejointes	7
5.	Conseil d'administration	8
6.	Ressources humaines	9
7.	Bénévolat	10
II.	Mandats du Chez-Nous de Mercier-Est	13
1.	Intervention et l'entraide	13
2.	Promotion de la santé et de la bientraitance	21
3.	Activités sociales et communautaires pour une meilleure qualité de vie	27
4.	Défense de la cause des aînés et valorisation de leur image	31
5.	Implication dans la communauté	35
III.	Secteur administratif	39
1.	Visibilité et le rayonnement de l'organisme	39
2.	Dons matériels et commandites reçus	40
3.	Comptabilité	41
4.	Parc informatique	42
5.	Évaluation de nos services et projets	42
IV.	Perspectives de l'année 2022-2023	43
1.	Une offre de services adaptée de qualité	43
2.	Un employeur exemplaire	43
3.	Un organisme dynamique et rayonnant	44
4.	Une organisation aînée incontournable	44
V.	Partenaires	45
1.	Partenaires financiers	45
2.	Partenaires politiques	45
3.	Commanditaires et donateurs privés	45
4.	Partenaires communautaires et institutionnels	46
5.	Partenaires médiatiques	46

I. Introduction

1. Carmen Diaconescu, présidente du conseil d'administration

J'aimerais vous démontrer à quel point Le Chez-Nous de Mercier-Est nous offre une expérience pleine de possibilités. Je partirai de loin pour vous faire comprendre que notre participation au Chez-Nous suit le cheminement de notre vie et comble nos désirs une fois rendus à l'âge mature.

Dès l'enfance, le jeune rêve d'aller le plus tôt possible à la maternelle. Il voit les plus vieux partir avec leur sac à dos et il a le goût de les suivre là où il pourra rencontrer d'autres jeunes et se faire des amis. Puis, il poursuivra son chemin au cours des années. Une fois arrivé à l'adolescence, par ses échanges avec d'autres groupes d'amis, ses lectures et ses nouvelles connaissances, il verra de nouveaux rêves surgir. Certains ont déjà une idée arrêtée de ce que sera leur avenir. L'accomplissement de ces rêves leur donnera le courage de poursuivre leurs études mois après mois. Un jour, ils auront acquis des compétences pour exercer un métier.

De là, ils arrivent à l'âge adulte, prêts à réaliser d'autres rêves, soit l'achat d'une maison en vue de fonder une famille, un travail plus rémunérateur, des activités pour meubler leurs loisirs et bien d'autres. C'est donc le cheminement et les expériences acquises qui amènent chacun à cette maturité.

Après cette entrée en matière, vous cherchez le lien avec Le Chez-Nous de Mercier-Est. Voyez-vous, une fois la famille élevée, les enfants qui ont quitté le foyer et la fin des activités sur le marché du travail, la retraite s'installe et change tout notre mode de vie. Il est nécessaire d'aspirer à d'autres défis, de répondre à d'autres rêves pour continuer notre cheminement. C'est enfin le temps de penser à nous.

Le Chez-Nous est un lieu qui offre un ensemble d'activités qui nous permettent d'évoluer dans des secteurs où il est facile de trouver une place et de s'entourer de personnes avec lesquelles il est possible d'échanger tout en s'amusant. Pour ceux qui aiment bouger, il y a des activités physiques, il y a aussi des événements organisés à l'extérieur. Pour ceux qui aiment partager, donner de leur temps, il y a plusieurs possibilités de bénévolat. Le choix est grand.

Ce qui est important, c'est qu'on ne doit jamais arrêter de rêver. Et que nous avons eu la sagesse ou la chance de trouver ce lieu accueillant et inclusif où l'on peut réaliser nos aspirations.

C'est grâce à une équipe attentionnée qui cherche à répondre aux besoins des membres qu'il est possible de créer ce milieu. Le Chez-Nous se veut un endroit rassembleur et chaleureux pour accueillir toutes les personnes à la recherche d'un milieu permettant de rêver à un renouveau dans leur vie, afin de les rendre heureuses, libres et accomplies.



Mme Carmen DIACONESCU
Présidente du conseil d'administration

2. Melda Saeedi, directrice générale

À la lecture de ce rapport annuel, vous constaterez que de nombreux projets, activités et services se sont concrétisés auprès de nos membres et des aînés du quartier durant l'année 2021-2022. Au-delà de ces réalisations, la pandémie a occupé une place importante dans nos opérations et nous a obligés à faire preuve de résilience, d'agilité et d'imagination. À nouveau, l'équipe, le conseil d'administration et les bénévoles de notre centre ont répondu présents face aux nombreux enjeux et je suis particulièrement fière de leur persévérance. Grâce à eux, nous avons rejoint plus de 1 300 aînés dans le quartier par nos différents services et nos activités.

Conscient que cette crise a créé et accentué des vulnérabilités chez de nombreuses personnes âgées, notre organisme s'est concentré durant la dernière année à proposer des services favorisant les interactions sociales, l'entraide et l'autonomisation des aînés. Il est démontré que les effets psychologiques et physiques causés par l'absence d'interactions sociales sont néfastes et affectent grandement la qualité de vie des aînés. En ce sens, il a été important pour nous de maintenir, dans la mesure du possible, nos services en présence au centre lorsque les mesures sanitaires le permettaient. Certes, notre milieu de vie a été affecté par les périodes de confinement, mais nous avons tout de même constaté une augmentation de 20 % de nos membres actifs. Ce chiffre est un indicateur important sur la portée de notre mission dans le quartier et de la confiance qui nous est accordée par nos membres. Alors que nous nous dirigeons vers un après-COVID-19, nous devons travailler plus que jamais à renouer les liens sociaux et briser le sentiment de solitude qu'a provoqué la pandémie.

Au cours de la dernière année, malgré les nombreux ajustements que nous avons dû apporter à nos programmations, le rythme de gestion des dossiers a été soutenu, tenant bien occupés l'équipe de travail et le conseil d'administration. Nous avons aussi réussi à compléter notre démarche de planification stratégique triennale initiée en 2019. Grâce à de nombreuses consultations auprès de nos membres et à deux lacs à l'épaule, nous avons procédé à une relecture de nos fondements (mission, vision, valeurs et approche) et avons défini les grandes orientations de notre organisme pour les trois prochaines années en tenant compte des impacts de la pandémie. En plus d'un plan triennal pour guider nos actions, cette démarche nous a permis de développer une vision commune et partagée de notre mission et de consolider notre équipe.

Il nous est primordial de remercier nos partenaires et donateurs pour leur soutien financier. Sans leurs contributions, nos nombreuses réalisations n'auraient pas pu se concrétiser dans ce contexte économique incertain. Nous tenons particulièrement à remercier la Fondation Mirella et Lino Saputo avec qui nous avons développé un partenariat pour un projet de gériatrie sociale dans le quartier Mercier-Est pour les

trois prochaines années en collaboration avec nos partenaires locaux.

Un grand merci à nos membres d'adhérer à notre mission et de participer à notre vie associative et démocratique. Sans vous, notre centre ne serait pas aussi dynamique et pétillant d'énergie. Merci à nos bénévoles assidus qui continuent jour après jour d'offrir généreusement leur temps à notre cause. Quelle belle marque de confiance! Un grand merci à nos administrateurs d'avoir été actifs et de m'avoir soutenue tout au long de l'année et pour leurs conseils judicieux. Je remercie particulièrement notre présidente, madame Carmen Diaconescu, qui est sollicitée de plus en plus par un nombre grandissant de dossiers. En terminant, j'ai un grand plaisir de souligner le travail réalisé par notre équipe de professionnels chevronnés. Annick, Anouchka, Charlotte, Gabrielle, Jade, Korentin, Linda, Lyna, Sania : merci pour votre engagement, pour votre professionnalisme et pour votre enthousiasme envers la mission du Chez-Nous de Mercier-Est. Vous m'inspirez tous les jours et je suis fière de travailler à vos côtés. Aussi bien entourée, je suis persuadée que le Chez-Nous de Mercier-Est vivra une année 2022-2023 débordante de beaux projets pour nos aînés!



Mme Melda SAEEDI
Directrice générale

3. Fondements

Durant l'année 2021-2022, une relecture des fondements a été réfléchi par le conseil d'administration, l'équipe et les membres du Chez-Nous. Les nouveaux fondements ont été adoptés par nos membres le 5 mai 2022 lors d'une assemblée générale extraordinaire. Les voici :

MISSION

Le Chez-Nous de Mercier-Est est un milieu de vie accueillant et inclusif qui a pour mission de briser l'isolement, de favoriser l'autonomie et le maintien dans la communauté des personnes de 55 ans et plus afin d'améliorer leur qualité de vie, en leur offrant des services communautaires et sociaux.

VISION

Le Chez-Nous est le phare qui rayonne dans la communauté pour permettre à tous les aînés de trouver leur voie, en favorisant la transformation sociale.

NOS VALEURS

Dans le respect des différences, des personnes et de leurs choix, Le Chez-Nous se dote de valeurs permettant à tous de collaborer dans un esprit familial, mais sans familiarité.

RESPECT

- Avoir de la considération pour l'autre
- Faire preuve de courtoisie et de civilité

ENTRAIDE

- S'aider mutuellement
- Se soutenir, être solidaire

NON-JUGEMENT

- Accepter l'autre tel qu'il est : la variété des profils, des compétences, des opinions et des bagages est réellement bienvenue
- Accueillir l'autre sans étiquette ou une valeur négative
- Le comprendre en se mettant à sa place

BIENVEILLANCE

- Faire preuve d'attention, de bonté et d'indulgence
- Faire du bien : aux autres et à soi



4. Personnes rejointes

a. Membres

Cette année, nous avons constaté une augmentation du nombre de membres actifs de 20,5 % par rapport à l'exercice 2020-2021. Cette augmentation s'explique par la reprise progressive de nos activités en présence au centre. Il est important de préciser que plusieurs de nos services sont offerts aux non-membres. En ce sens, nous rejoignons au moins **420 aînés** dans le quartier qui ne sont pas membres de l'organisme.

- 871 membres actifs en date du 31 mars 2022
- 324 nouveaux membres (37 %) et 547 renouvellements (63 %)
- 693 femmes (80 %), 178 hommes (20 %)
- Moyenne d'âge : 74 ans (plus jeune : 56 ans, plus âgé : 99 ans)



b. Vie associative et démocratique des membres

La vie démocratique du centre est un élément essentiel au bon fonctionnement du Chez-Nous de Mercier-Est. Depuis toujours, l'assemblée générale annuelle des membres est un point d'orgue de cette vie démocratique, mais ce n'est pas le seul outil déployé pour connaître les besoins et recueillir les avis, commentaires et retours des membres.

Moyens mis de l'avant pour favoriser la participation des membres à la vie associative :

- La 35^e assemblée annuelle des membres du 18 juin 2021 (en visioconférence) a permis à 41 membres votants (sur un total de 723 membres actifs), ainsi qu'à 8 partenaires de connaître les réalisations de l'année. Il y avait 9 employés présents à cette assemblée.
- La boîte à suggestions (en ligne et au centre) permet aux visiteurs de déposer une suggestion ou un commentaire anonymement. La suggestion est ensuite lue et traitée en réunion d'équipe. Nous avons reçu **53 éléments** cette année, qui sont presque tous traités ou en cours de traitement.
- 7 consultations de nos membres (en ligne et en personne) ont été réalisées pour les impliquer dans les décisions en lien avec le centre
- Un comité de vie associative des membres a été adopté par le conseil d'administration. Il se formera dans l'année à venir.

c. Démographie aînée du quartier

Le quartier de Mercier-Est comprend **14 215 personnes de 55 ans et plus** sur 44 740 résidents. Parmi les 14 215 personnes de 55 ans et plus :

- 7 835 femmes (55 %) et 6 380 hommes (45 %)
- 35 % des 65 ans et plus vivent seuls
- 21,7 % des 65 ans et plus sont à faibles revenus

Le Chez-Nous de Mercier-Est rejoint environ **1 300 personnes de 55 ans et plus** (9 %) dans le quartier par ses divers services.

Sources : Forum 2019/Portrait du quartier Mercier-Est/TCAÎM, 2018



d. Approche de l'organisme

Pour œuvrer à l'amélioration de la qualité de vie de tous les aînés, incluant les plus vulnérables, Le Chez-Nous s'appuie sur un principe fondamental : la valorisation de la personne ainsi que sa dignité. Ce principe guide tous les comportements à l'égard des aînés, des membres, des employés, des

bénévoles et des partenaires, à l'interne comme à l'externe. Aussi, l'approche du Chez-Nous se base sur le continuum des notions complémentaires suivantes : l'autonomisation, l'intervention de proximité, le « par et pour », le partenariat et l'éthique individuelle et collective.

5. Conseil d'administration

a. Membres

En date du 31 mars 2022



**Mme Jo-Anne
CARETTE**
Administratrice



**Mme Carmen
DIACONESCU**
Présidente



**Mme Kim
DUTREMBLE**
Administratrice



**Mme Diane
GADOUA**
Administratrice



**M. Serge
GÉNÉREUX**
Trésorier



**Mme Lyne
LEFEBVRE**
Vice-présidente



**Mme Gaétane
TOUCHETTE**
Secrétaire

b. Chiffres clés

- 7 réunions ordinaires
- 4 réunions extraordinaires
- 414 heures de bénévolat
- 7 administrateurs (6 membres réguliers et 1 membre associé)

c. Dossiers traités en 2021-2022

- Réalisation et adoption de la planification stratégique 2022-2025
- Adoption de l'ensemble des politiques et outils de gestion des ressources humaines
- Adoption des politiques et outils de gestion des bénévoles
- Réalisation et adoption du plan de reconnaissance des bénévoles
- Réalisation et adoption du Code de vie
- Réalisation et validation du plan d'action annuel et des prévisions budgétaires
- Analyse comparative des revenus d'autofinancement sur les deux dernières années
- Gestion des risques liés à la COVID-19

d. Planification stratégique et lacs à l'épaule

Une démarche de planification stratégique initiée par la direction générale et entérinée par le conseil d'administration a été lancée en octobre 2019 et complétée en mars 2022. Dans le cadre de cette démarche, deux lacs à l'épaule ont eu lieu au printemps 2021 pour réfléchir sur les fondements (mission, vision, valeurs et approches), les modes de gestion et de gouvernance, les mandats et les orientations stratégiques 2022-2025. Cette démarche a été soutenue par une firme externe mandatée par le conseil d'administration. La relecture des fondements et les orientations stratégiques ont été adoptées lors d'une assemblée générale extraordinaire le 5 mai 2022.



Lac-à-l'épaule du 8 septembre 2021

6. Ressources humaines

a. Une équipe soudée

L'équipe a démontré une résilience remarquable face aux nombreux défis engendrés par la pandémie de COVID-19. Toutes les personnes employées ont travaillé en étroite collaboration afin de **développer une multitude d'initiatives porteuses et inspirantes, de redonner de la confiance aux aînés et de les soutenir à travers cette crise.**

L'organisme a connu une stabilité de ses ressources humaines cette année. Parmi les neuf employés réguliers, une employée

est retournée aux études, un employé est parti en retraite progressive et une employée est partie en congé de maternité. Nous avons accueilli deux employés d'été entre les mois de juin et d'octobre 2021 (subvention salariale Emploi d'été Canada) ainsi qu'une stagiaire (2^e année de travail social à l'Université de Montréal). Au 31 mars 2022, tous les postes sont pourvus et un nouveau poste pour une personne pivot en intervention sera prochainement déployé pour les trois prochaines années dans le cadre d'un projet de gérontologie sociale.

b. Équipe de travail

En date du 31 mars 2022

- Anouchka Salas, intervenante de milieu en HLM
- Sania Affane, intervenante de proximité (en congé maternité)
- Gabrielle Goulet, responsable des activités communautaires
- Lyna Petraccone, secrétaire et agente de liaison
- Charlotte Pont, intervenante de proximité (remplacement de congé maternité)

- Jade Ponton, intervenante de milieu en HLM
- Annick Rocheleau, responsable de l'entraide et du bénévolat
- Melda Saeedi, directrice générale
- Korentin Simon, responsable des communications et de la visibilité
- Linda Turpin, adjointe à la direction

c. Formations suivies

22 formations ont été suivies par les membres de l'équipe au cours de l'année sur les thématiques suivantes :

- **Formations de perfectionnement en gestion/leadership et administration** : approche collaborative, régime de retraite, gestion et analyse financière, leadership, évaluation d'un poste bénévole ou salarié, encadrement bénévole et diversité en organisation.
- **Formations de perfectionnement en intervention** : gestion de crise, escouade COVID, comprendre et accompagner les personnes aînées isolées socialement, éducation financière, premiers secours psychologiques, RCR, intervention en milieu de vie, accès aux services sociaux et de santé publique pour les personnes en situation de handicap et itinérance.
- **Formations de perfectionnement sur les enjeux aînés** : âgisme, prévention des chutes, prestations fédérales accessibles et prévention de la fraude.

Sania



Lyna

Anouchka

Jade

Charlotte

Melda

Annick

Linda

Korentin

Gabrielle



d. Gestion des ressources humaines

Une démarche de refonte des outils et des procédures en gestion des ressources humaines a débuté en 2020 et a été complétée avant le 31 mars 2022. Elle avait pour objectif de renforcer le sentiment d'engagement, de faciliter l'intégration et d'assurer une meilleure rétention des personnes employées. Dans le cadre de cette démarche, les outils suivants ont été mis au point et adoptés par le conseil d'administration :

- Structure de l'équipe et description des postes de travail, incluant l'organigramme
- Politique des conditions de travail et code d'éthique des employés
- Politique d'équité salariale et grille de rémunération
- Guide de reconnaissance, de formation et de développement des compétences
- Politique d'appréciation et d'évaluation des employés
- Guide d'intégration du nouvel employé
- Outils de dotation : Guide de recrutement, affichage de postes et questions d'entrevues

7. Bénévolat

Au Chez-Nous de Mercier-Est, nos bénévoles sont des créateurs de richesses et permettent à l'organisme de rayonner dans la communauté. Dans la dernière année, nous avons procédé à la révision de notre structure du bénévolat. La nouvelle structure a pour objectif de :

- Consolider notre secteur du bénévolat (en réponse à la pandémie de COVID-19);
- Familiariser les bénévoles actuels et futurs aux différentes opportunités;
- Revoir notre offre de bénévolat en réponse aux besoins émergents;
- Assurer une meilleure reconnaissance aux bénévoles qui nous soutiennent dans la réalisation de notre mission.

Le bénévolat de l'organisme est désormais structuré en :

- 3 comités de travail et de réflexion (bénévolat d'expertise);
- 13 groupes de bénévoles (bénévolat récurrent);
- 17 occasions de bénévolat ponctuel.

Outils en gestion des ressources retravaillés :

- Structure du bénévolat détaillé
- Bottin des bénévoles actifs
- Outils d'intégration : Guide du nouveau bénévole, formulaire d'inscription
- Outil de compilation du temps de bénévolat
- Plan de reconnaissance des bénévoles

a. Chiffres clés

- 95 bénévoles actifs (en hausse de 6 % sur un an);
- 7772 heures de bénévolat effectuées (en hausse de 13 % sur un an);
- 15 nouveaux bénévoles inscrits;
- 18 formations reçues par les bénévoles.



b. Valorisation de l'action bénévole

Les bénévoles ont toujours joué un rôle très important au sein du Chez-Nous et cela s'est confirmé lors de la pandémie. Ceux-ci ont offert un soutien inestimable à l'équipe de travail. Ils ont rendu possible le maintien des services lors des nombreuses évolutions de l'ouverture du centre pour répondre aux mesures sanitaires. Pour souligner et valoriser leur engagement, nous avons proposé, réalisé et distribué :

- Une fête de reconnaissance des bénévoles durant la Semaine de l'action bénévole, avec la nomination d'une bénévole de l'année et une mise en valeur de l'apport de certains bénévoles engagés;
- De nombreux tirages et remises de cadeaux à différents moments de l'année;

- Des certificats de remerciements pour les bénévoles qui ont rendu possible le service d'aide et de transport à la vaccination contre la COVID-19;
- De nombreuses lettres de remerciements après les événements;
- Un affichage spécial de remerciements sur le babillard du centre pour la journée internationale du bénévolat;
- Diverses publications et divers communiqués de presse pour souligner leur travail.

Nous profitons également de ce rapport annuel pour remercier chaleureusement l'ensemble des bénévoles qui soutiennent nos différents mandats et qui ont à cœur l'intérêt des aînés!

Solange

Claudette Beaupré

Beauseigle • Micheline

• Marcel Blais • Fernand

Sylvie Brazeau • Johanne Cadorette • Monique Campeau • Jo-Anne Carette

• Sylvain Carl • Lise Carrier • Denise Cartwright • Ginette Cauchon • Hermance

Charbonneau • Diane Charron • Micheline Chartier • Lise Chevette • Johanne

Chevrier • Suzanne Coderre • Patrice Cormier • Richard Dalcourt • Nicole Demers •

Monique Denis • Jean Desnoyers • Richard Desroches • Carmen Diaconescu • Cécile

Dubois • Charlotte Dufour • Danièle Dufresne • Colette Duhamel • Jocelyne Dumais •

Christiane Ethier • Martine Faucher • Francois Forget • Gilles Gadbois • Diane Gadoua

• Marguerite Gagnon • Jocelyne Gagnon • Johanne Gagnon • Sylvie Gagnon • Jean-

Pierre Gaudreau • Joanne Gauthier • Pierrette Gendron • Serge Généreux • Claude

Germain • Marie-Claude Gignac • Lise Goulet • Gaëtan Guay • Thérèse Isabelle •

Suzanne Jasmin • Sylvain Lacoste • Claudette Lalande • Gilles Lamontagne •

Francine Landry • Serge Lapointe • Francine Leblanc • Carole Leclair • Louise

Leduc • Lyne Lefebvre • Francine Lehoux • André Lemay • Geneviève Léotard

• Margot Lepage • Thérèse Lirette • Lyette Longpré • Ginette Malo •

Ginette Martel • Lise Martineau • Bernard Massue • Laeticia Matus

• Charlotte Nkonko • André Noël • Andrée-Ann Pagé • Solange

Paradis • Lydia Pedneault • Diane Pépin • Denise Pépin •

Gilles Perreault • Marie-Reine Racicot • Lise Richard

• Lise Rochette • Linda Salicco • Antonio

Santerre • Marlène Simard • Pearl Snow

• Réjeanne Thibeault • Gaëtane

Touchette • Doris Trépanier

• Guy Trudeau • Sylvie

Vincent

Aubin •

• Micheline

Bellemare • Denis Bergeron

Bouchard • Danielle Brabant •

1. INTERVENTION ET ENTRAIDE

Le Chez-Nous de Mercier-Est a pour mandat d'offrir des services d'intervention et d'entraide dans le but d'améliorer la condition de vie des aînés, de favoriser leur pouvoir d'agir individuel et collectif et de faciliter le maintien du lien avec la communauté.

Nous travaillons dans une approche d'intervention de proximité qui vise à rejoindre les aînés les plus vulnérables dans leurs milieux de vie pour briser leur isolement. Plus spécifiquement, nos services de l'entraide sont destinés aux personnes à mobilité réduite ou à faibles revenus. Soutenus par des bénévoles dévoués qui collaborent dans un esprit de solidarité, ils ont pour objectifs de favoriser le maintien à domicile, l'accès à une alimentation saine et l'autonomisation individuelle des personnes aînées vulnérables.

Les services et programmes offerts :

- a. Intervention de proximité pour les aînés isolés de la communauté
- b. Gériatrie sociale
- c. Intervention de milieu dans deux HLM aînés
- d. Appels d'amitié et de souhaits d'anniversaires
- e. Groupes de soutien
- f. Les Petites Douceurs
- g. Fête d'été de l'entraide
- h. Dépannage alimentaire
- i. Clinique d'impôt
- j. Accompagnement-transport médical

a. Intervention de proximité pour les aînés isolés de la communauté

Depuis plusieurs années, le service d'intervention de proximité dans la communauté est réalisé grâce au **programme d'Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)**, octroyé par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Grâce à ce programme, une intervenante de proximité de l'organisme rejoint les personnes aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation, en vue de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté, tout en laissant ou en redonnant à la personne

aînée le pouvoir de faire des choix favorisant son mieux être. Ce service permet également de travailler en complémentarité avec d'autres organismes du quartier afin d'améliorer les pratiques d'intervention au sein de la communauté. En 2021, Le Chez-Nous a poursuivi ses interventions tout en s'adaptant aux contraintes sanitaires relatives à la COVID-19. L'intervenante de proximité a été proactive et a su déployer sa créativité tout en se conformant aux directives de santé publique.

i. Repérage des personnes aînées isolées et vulnérables

Le repérage des personnes aînées, en contexte de pandémie, a encore été compliqué cette année. Cependant, la tenue de kiosques a pu reprendre progressivement à partir de l'été 2021.

Quelques chiffres :

- 193 personnes de 65 ans et plus rejointes dans le cadre de la campagne « Visiter une personne aînée isolée » en collaboration avec le SPVM
- 101 personnes aînées repérées dans des tournées de repérage dans les rues et les parcs
- 42 personnes aînées repérées dans des banques alimentaires
- 87 personnes aînées repérées dans les commerces
- 4 kiosques tenus dans le quartier
- 94 dépliant distribués dans les boîtes aux lettres dans le secteur nord de Mercier-Est
- 511 cartes de visite et dépliant distribués dans 12 commerces et organismes

Types d'interventions		
Rencontres téléphoniques	298	69 %
Rencontres en personne	135	31 %

ii. Interventions et référencement

Durant l'année 2021-2022, on constate une légère hausse du nombre de personnes accompagnées par le service de l'intervention. Ceci peut s'expliquer notamment par la reprise progressive du repérage avec l'assouplissement des mesures sanitaires.

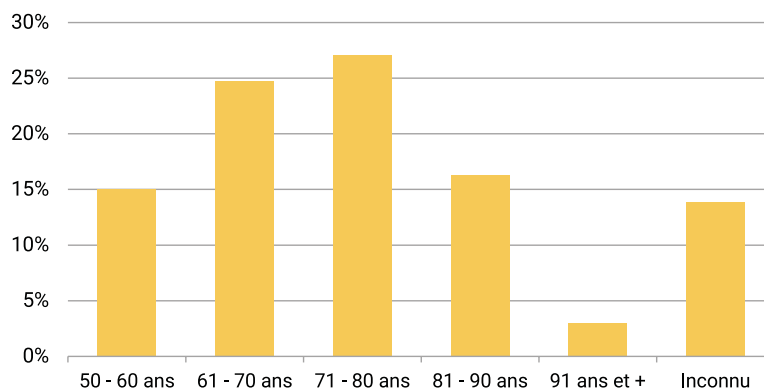
- 433 interventions auprès de 175 personnes aînées (109 femmes et 66 hommes)
- Sur les 433 interventions : 298 rencontres téléphoniques, 135 interventions à domicile ou en personne
- 323 références vers les diverses ressources du quartier



Répartition par âge des personnes accompagnées

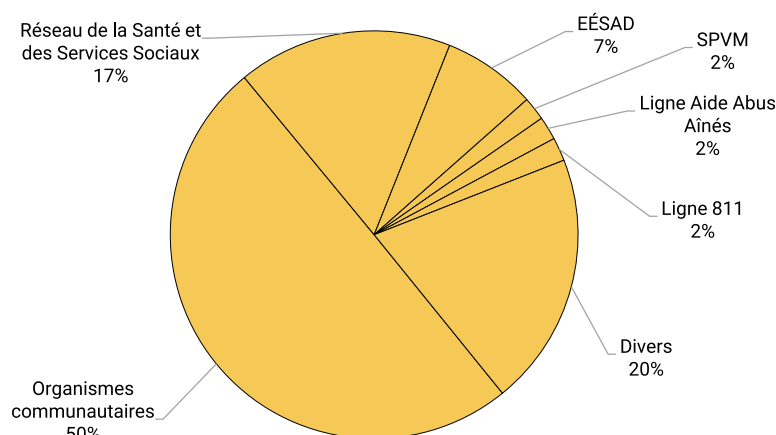
Répartition par genre des personnes accompagnées		
Hommes	66	38 %
Femmes	109	62 %

Répartition par âge des personnes accompagnées		
50–60 ans	25	15 %
61–70 ans	41	25 %
71–80 ans	45	27 %
81–90 ans	27	16 %
91 ans et +	5	3 %
Âge inconnu	23	14 %



Répartition des ressources référées

Répartition des ressources référées		
Références vers des organismes communautaires	161	50 %
Références vers le réseau de la santé et des services sociaux	55	17 %
Références vers les Services d'aide à domicile	24	7 %
Références vers la police	6	2 %
Références vers la ligne Aide Abus aînés	6	2 %
Références vers le 811	6	2 %
Autre	65	20 %



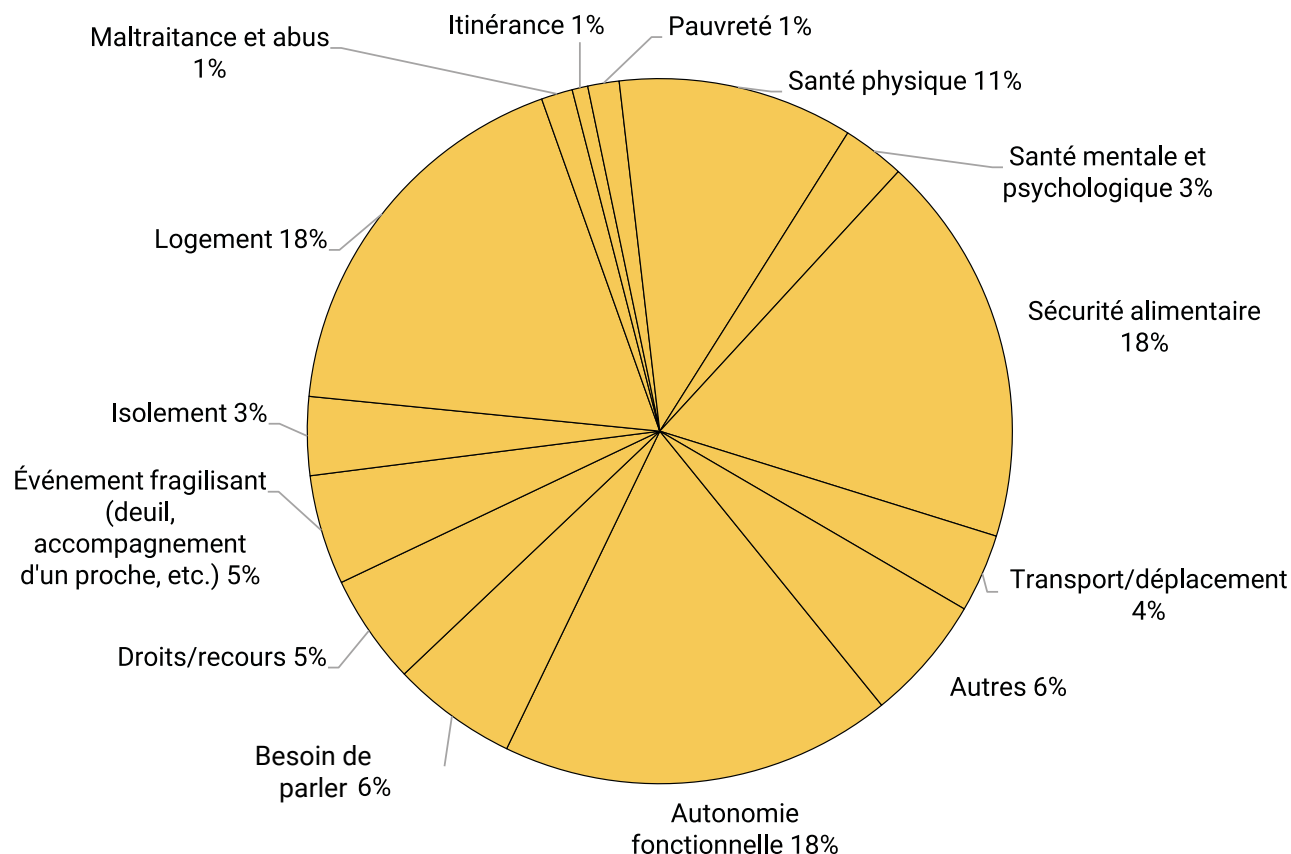
iii. Problématiques et enjeux identifiés lors des interventions

Cette dernière année a été soulignée par de nouvelles vagues de la pandémie. Cela a accentué ou mis en exergue certains enjeux que pouvaient vivre les personnes aînées. Ainsi, nous avons noté une hausse significative des besoins en dépannages alimentaires, de pertes d'autonomie (physique ou cognitive), de difficultés liées au logement et de confusion dans les démarches administratives. D'autre part, l'accès aux soins reste une problématique importante pour une grande partie des personnes.

« J'ai apprécié le sens du dévouement, la compréhension et surtout la patience de l'intervenante de proximité à m'écouter. Elle a pu me guider vers les bons organismes lorsque j'en avais besoin. J'avais besoin d'aide dans mes démarches et notamment pour voir un médecin, l'intervenante a pu m'aider à remplir mes papiers et à trouver un rendez-vous avec un médecin. » — Bénéficiaire de l'intervention de proximité

Répartition des enjeux identifiés		
Enjeux autonomie	25	18 %
Besoin de parler	8	6 %
Droits/recours	7	5 %
Événement fragilisant (deuil, accompagnement d'un proche, etc..)	7	5 %
Isolement	5	4 %
Logement	27	18 %
Maltraitance et abus	2	1 %
Pauvreté	2	1 %
Santé physique	15	11 %
Santé mentale et psychologique	4	3 %
Sécurité alimentaire	25	18 %
Transport/déplacement	5	4 %
Itinérance	1	1 %
Autre	8	6 %

Répartition des enjeux identifiés



b. Projet de gériatrie sociale

Vers la fin de l'année 2021, en réponse aux impacts de la pandémie sur le vieillissement des personnes âgées et les pressions exercées sur les services communautaires et le réseau de la santé, Le Chez-Nous de Mercier-Est et la table de concertation Solidarité Mercier-Est ont rassemblé les différents acteurs locaux du quartier afin de leur proposer un projet de gériatrie sociale. Ce projet préconise une approche de prévention au vieillissement accéléré, favorise un maintien à domicile en santé des personnes âgées de Mercier-Est et renforce les expertises et les capacités de notre collectivité en matière de repérage et d'intervention.

À la suite d'une première réunion, les acteurs ont accepté de former un comité de travail et de nommer Le Chez-Nous de Mercier-Est comme responsable du projet. Autour de la table se trouvait : la gestionnaire du SAD du CLSC Mercier-Est, l'organisatrice communautaire du CLSC Mercier-Est, les intervenantes et intervenants et les gestionnaires des organismes communautaires locaux (Centre Almage, les Toits de Mercier, Le Pas de la rue, Répit-Ressource), l'agente sociocommunautaire du poste de quartier 48 et une représentante de la Fondation AGES.

En septembre 2021, il y a également eu une présentation de ce projet auprès des personnes âgées du quartier par la Fondation AGES durant laquelle **30 personnes âgées** étaient présentes. Les personnes âgées de la communauté, étant favorables au projet, ont confirmé l'intérêt du quartier à déployer le projet.

Entre décembre 2021 et mars 2022, trois réunions de travail ont eu lieu avec les partenaires d'où ont découlé un plan d'action, une structure de gouvernance, une carte sociale interactive des ressources du quartier et une demande de subvention.

Quelques mois plus tard, Le Chez-Nous a reçu un financement sur trois ans de la Fondation Mirella et Lino Saputo. Ce financement permettra l'embauche d'une personne pivot en intervention qui sera responsable de la réalisation de ce projet de gériatrie sociale dans le quartier Mercier-Est. La personne agira à titre de trait d'union avec le milieu communautaire, le réseau de la santé et des services sociaux, ainsi qu'avec les autres acteurs intersectoriels. Son mandat sera de créer une communauté bienveillante qui, par son expertise sur le vieillissement, contribuera à prévenir le vieillissement accéléré des personnes âgées du quartier. Le projet débutera au courant de l'année 2022-2023 à la suite de l'embauche de la ressource en intervention.

c. Programme d'intervention de milieu en HLM

Grâce à deux sources de financements (*Soutien communautaire en logement social* [SCLS] et *Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des alliances pour la solidarité* [VILLE-MTESS]), deux intervenantes de milieu ont soutenu les locataires des HLM aînés Pierre-Bernard et Honoré-Beaugrand tout au long de l'année. Un ensemble d'actions a été déployé pour assurer une meilleure qualité de vie, travailler le vivre-ensemble et renforcer le sentiment de «chez soi» des locataires. Ayant constaté une perte d'autonomie et un manque de confiance en soi chez les locataires durant la pandémie de la COVID-19, les intervenantes ont travaillé davantage avec les locataires afin qu'ils puissent développer leurs capacités de prise en charge collective et individuelle : leur pouvoir d'agir.

À cause de la pandémie et des mesures sanitaires, les personnes aînées ont été témoins de plusieurs changements importants dans leurs conditions de vie. Leurs salles communautaires ont été fermées et les activités sociales ont été annulées pendant plus d'un mois. Pour ces raisons, les locataires ont eu davantage besoin d'être écoutés, accompagnés et rassurés. Lorsque les mesures sanitaires se sont stabilisées, les intervenantes de milieu ont pu mettre en place des rassemblements et des rencontres de groupe. Ils ont permis de favoriser les interventions en face à face, de briser leur isolement et de les divertir. Les affiches et le porte-à-porte ont permis une augmentation de la participation des

personnes aînées à ces rassemblements puisqu'elles étaient informées à l'avance de la tenue des activités.

Ainsi, il y eut une forte augmentation des interventions auprès des locataires cette année. L'année dernière, il a fallu prioriser l'intervention téléphonique à cause des nombreux confinements. Aussi, il y avait seulement une intervenante de milieu pour l'ensemble des deux HLM alors qu'elles sont maintenant deux et peuvent se répartir les rencontres sur les lieux.

Quelques chiffres :

- 151 locataires rejoints dans deux HLM pour aînés (87 à Pierre-Bernard et 64 à Honoré-Beaugrand)
- 1946 interventions individuelles en personne (+305 % sur une année)
- 1760 interventions individuelles au téléphone (+2 % sur une année)
- 190 interventions de groupe (groupes de parole) (+4 % sur une année)
- 126 références vers les ressources (-44 % sur une année)
- 81 résolutions de conflits et médiations (+170 % sur une année)
- 135 accompagnements dans une démarche (gestion budgétaire, etc.) (-1 % sur une année)



«Les intervenantes sont toujours présentes pour nous quand on en a besoin. Elles prennent le temps de nous écouter et de nous aider en cas de besoin. Lorsque la salle communautaire était fermée pendant un mois, elles me recevaient dans leur bureau et me remontaient le moral, ça m'a fait beaucoup de bien. J'apprécie beaucoup le fait qu'elles me proposent des activités, car ça me permet de sortir de ma solitude.» — Locataire de Pierre-Bernard

«Je remercie Anouchka et Jade pour leurs présences au sein du HLM. Pendant quelque temps, je n'arrivais pas à trouver de rendez-vous avec un médecin et une des intervenantes a pu m'aider à obtenir un rendez-vous médical assez rapidement. Elles ont aussi été là pour le dépannage alimentaire.» — Locataire de Honoré-Beaugrand

d. Appels d'amitié et appels de souhaits d'anniversaires

Depuis le début de la pandémie en 2020, un groupe de **7 bénévoles** effectue des appels hebdomadaires auprès des personnes âgées vivant seules dans le but de briser leur isolement et de tisser un filet de sécurité sociale autour d'elles.

Quelques chiffres :

- 60 personnes âgées vivant seules ont été rejointes par des appels d'amitiés;
- 1430 appels effectués dans l'année;
- 315 heures passées au téléphone.

Par ailleurs, chaque personne âgée membre du Chez-Nous reçoit un appel de souhaits à son anniversaire. Il s'agit d'un moment privilégié pour la personne bénévole qui prend le temps de discuter avec les membres lors d'un moment d'échange chaleureux. Au total, **771 appels** de souhaits d'anniversaires ont été effectués durant l'année 2021-2022.



e. Groupes de soutien

Il y a eu **4 rencontres** de discussion réalisées par l'intervenante de proximité pour les personnes qui vivaient de l'isolement. Ces rencontres sécuritaires durant les périodes de confinement ont permis aux personnes âgées d'échanger sur les enjeux vécus par la pandémie et de partager des moments de convivialité avec d'autres personnes. Au total, **10 personnes** ont participé à ces différents groupes de soutien.



Café-causerie du 10 août 2021

f. Les Petites Douceurs

«Les Petites Douceurs» est un service de socialisation pour les personnes âgées en perte d'autonomie. Les bénéficiaires sont accompagnés au centre par un bénévole possédant une voiture une fois par mois dans le but de briser leur solitude en participant à des activités de socialisation. Ce service d'entraide est soutenu par un groupe de 3 bénévoles dévouées qui organisent mensuellement des activités physiques douces et des ateliers ludiques. Durant le confinement, les bénévoles ont adapté les services en offrant des visites et des appels réguliers. Une fois par mois, ils ont remis à chaque bénéficiaire des jeux, des petites douceurs et des repas afin de briser leur solitude. **12 personnes âgées** sont rejointes par ce service.

Quelques chiffres :

- 3 activités organisées au centre;
- 77 appels par les bénévoles auprès des bénéficiaires;
- 77 visites à domicile (durant le confinement);
- 77 trousseaux de socialisation distribués à domicile (durant le confinement).



Noël des Petites Douceurs du 13 décembre 2021

g. Fête d'été de l'entraide

Les services de distribution alimentaire étant interrompus durant la période estivale, les membres bénéficiaires de ce service ont été invités à une fête d'été qui permet d'offrir un moment de socialisation et un bon alimentaire. Pour l'occasion, grâce à la contribution financière d'un donateur anonyme, nous avons réussi à réaliser un événement adapté aux consignes sanitaires en vigueur. Un spectacle et une collation ont été offerts, la participation à la fête donnait droit à une boîte-repas et un coupon alimentaire de 50 \$. **52 personnes** ont reçu des coupons alimentaires et **33 personnes** étaient présentes à la fête.



Fête d'été de l'entraide, 5 août 2021

h. Dépannage alimentaire

i. Livraisons de paniers alimentaires mensuels

En partenariat avec le Sésame, organisme de sécurité alimentaire de Mercier-Est, les bénévoles du Chez-Nous de Mercier-Est livrent des paniers alimentaires mensuels aux personnes âgées à mobilité réduite et, surtout, vivant sous le seuil de pauvreté. Nous avons observé une importante hausse des demandes en début de pandémie en 2020-2021. La progression s'est poursuivie à cause de l'augmentation du coût de la vie.

Quelques chiffres :

- 55 personnes bénéficiaires de paniers alimentaires (+10 % sur une année);
- 590 paniers distribués;
- 325 paniers distribués dans les HLM pour aînés.

« C'est très apprécié de recevoir cette aide à la fin du mois, ça aide beaucoup, en plus d'être livrée à la maison je suis très satisfaite! » – Bénéficiaire du dépannage alimentaire



ii. Distribution ponctuelle de repas et denrées non périssables

Pour les personnes âgées du quartier ayant des besoins urgents durant le mois, des repas surgelés et des paniers de denrées non périssables leur sont distribués par les intervenantes de l'organisme. Ces aliments nous proviennent du Sésame et des dons offerts par nos membres durant l'année.

Quelques chiffres :

- 36 personnes bénéficiaires de l'aide alimentaire ponctuelle

(+71 % sur une année);

- 289 repas surgelés distribués aux personnes âgées du quartier. Il y a une diminution drastique comparativement à l'année dernière, car la livraison hebdomadaire réalisée en 2020-2021 grâce à des fonds d'urgence s'est terminée;
- 18 paniers de denrées non périssables distribués aux personnes âgées du quartier;
- 89 repas surgelés distribués dans les HLM.

iii. Aide alimentaire hivernale d'urgence

Organisé par la paroisse Saint-François-d'Assise, le Magasin-Partage permet à des personnes à faible revenu et à mobilité réduite de recevoir un panier de denrées alimentaires d'une valeur de 50 \$. Contrairement aux années précédentes, une contribution de 5 \$ n'était pas exigée des bénéficiaires. Ces

paniers ont été préparés et livrés par **11 bénévoles**. Au total, **58 personnes** de Mercier-Est sont bénéficiaires de ce service. De plus, **8 personnes** résidant au HLM Pierre-Bernard ont eu un bon alimentaire grâce à un don de la Paroisse Saint-François d'Assise.

i. Clinique d'impôt

i. Pour les résidentes et résidents du quartier

La clinique d'impôt s'est déroulée en personne, au HLM Honoré-Beaugrand, dans une salle qui permettait d'accueillir les bénéficiaires dans de bonnes conditions sanitaires. Pendant quatre lundis du mois de mars, 5 bénévoles ont

réalisé **166 déclarations d'impôts**, et 4 bénévoles ont contribué à l'accueil des bénéficiaires. Nous avons constaté un grand taux d'absentéisme de la part des personnes inscrites (**203 inscriptions**, taux d'absentéisme de 18 %).

ii. Pour les résidentes et résidents en HLM

Les locataires du HLM Honoré-Beaugrand ont participé à la clinique d'impôt organisée par Le Chez-Nous de Mercier-Est. Ainsi, les bénévoles ont produit les déclarations d'impôts de **30 locataires**. Les locataires du HLM Pierre-Bernard ont

participé à une clinique d'impôt organisée par les intervenantes de milieu. La clinique d'impôt s'est déroulée le 1^{er} mars 2022 et les deux bénévoles présents ont fait les déclarations de revenus de **46 locataires**.



Bénévoles de la clinique d'impôt le 21 mars 2022

j. Accompagnement-transport médical

Le service d'accompagnement-transport aux rendez-vous médicaux a été maintenu tout au long de l'année. Le déconfinement et la reprise des rendez-vous médicaux en personne ont doublé le nombre de demandes d'accompagnements-transports. Nous avons réussi à recruter de nouvelles et nouveaux bénévoles venus soutenir le service.

Quelques chiffres :

- 949 accompagnements-transports médicaux
- 267 bénéficiaires
- 13 bénévoles effectuant les accompagnements

«J'ai toujours été satisfaite, tant au téléphone avec les bénévoles pour prendre les rendez-vous, que lors de mes transports médicaux.» — Gisèle, bénéficiaire de l'accompagnement-transport médical



2. PROMOTION DE LA SANTÉ ET DE LA BIEN TRAITANCE

Le Chez-Nous de Mercier-Est intervient de manière active en prévention et en promotion de la santé auprès des personnes âgées afin de prolonger leur autonomie, de prévenir le déconditionnement physique et cognitif et de soutenir une meilleure qualité de vie à domicile. Utilisant une approche globale visant le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi et la sécurité de la personne, nous posons diverses actions pour sensibiliser les personnes âgées ainsi que toute la population à la promotion de la bientraitance.

Les services et programmes offerts :

- a. Activités physiques
- b. Activités physiques en HLM
- c. Activités visant la promotion de la santé, la bientraitance et les saines habitudes de vie
- d. Activités visant la promotion de la santé, la bientraitance et les saines habitudes de vie en HLM
- e. Programme Pair
- f. Vaccination contre la grippe au centre et en HLM
- g. Prévention et protection durant les vagues de chaleur accablante

Services spéciaux en lien avec la COVID-19 :

- h. Sensibilisation et distribution de matériel en lien avec la COVID-19
- i. Campagne de vaccination COVID-19
- j. Escouade COVID-19

a. Activités physiques

Les activités qui permettent de ralentir le déconditionnement physique chez les membres sont au cœur de notre programmation d'activités. Durant la dernière année, nous avons organisé plusieurs activités physiques virtuelles, à l'extérieur sous le chapiteau, dans les parcs et au centre lorsque les conditions le permettaient. Durant les mois d'avril et mai, alors que la troisième vague était à son pic et que les restrictions étaient importantes, toutes les activités se sont déroulées en ligne (activités virtuelles sur Zoom). De juin à août, une programmation hybride offrait des activités virtuelles ainsi que des activités extérieures, sous le chapiteau installé dans le stationnement extérieur. Les activités dans les locaux ont repris en septembre, tout en maintenant une offre d'activités extérieures et en ligne. Durant les mois de janvier et février, les mesures sanitaires annoncées par le gouvernement ont forcé la mise sur pause de nos activités au centre. Celles-ci ont repris le 21 février. Les activités en ligne ont continué sans interruption.

Plusieurs activités ont été proposées par des spécialistes rémunérés afin de couvrir un large éventail d'exercices et de renforcement de la condition physique globale des personnes âgées : étirements sur chaise (activité virtuelle), yoga sur chaise et techniques de gestion du stress et de l'anxiété (activité virtuelle), Zumba Gold (activité virtuelle), danse en ligne et Tai-Chi Dong. Des activités festives spéciales ont également eu lieu durant la période des Fêtes et ont fait danser les membres en compagnie des professeurs de danse en ligne et de Zumba Gold.

Nous avons pu compter sur le dévouement de nos bénévoles qui ont enseigné et assuré la logistique des activités suivantes : le club de marche santé, le club de marche dynamique, la méditation pleine conscience et le yoga sur chaise.

Nous avons eu la chance de pouvoir compter sur des organismes partenaires qui ont offert des activités physiques. L'équipe de Prima-Danse a offert des ateliers d'expression corporelle et de danse. Le programme PIED a également été offert par une kinésiologue du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. Cette année, Le Chez-Nous de Mercier-Est a formé une équipe dans le cadre du grand défi Pierre Lavoie (1 000 000 km ensemble). En tout, **19 membres et personnes employées** avec leurs familles ont parcouru 294 km à pied et à vélo.

Quelques chiffres :

- 16 activités physiques offertes à l'extérieur, au centre et en virtuel
- 636 inscriptions aux activités physiques
- 595 inscriptions par des femmes, 41 inscriptions par des hommes
- 21 % des inscriptions pour les activités virtuelles
- 79 % des inscriptions pour les activités au centre
- 37 % des membres n'ont pas d'accès à internet pour participer aux activités virtuelles



Danse en ligne au centre du 7 juin 2021



Zumba Gold d'Halloween en ligne du 29 octobre 2021



Yoga sur chaise sous chapiteau du 17 juin 2021

b. Activités physiques en HLM

La pandémie a eu plusieurs impacts sur les locataires et leurs participations à leur milieu de vie puisque la salle communautaire a été fermée pendant plus d'un mois, les activités n'étaient donc pas possibles. Plusieurs personnes âgées ont vécu de l'isolement social et une dégradation de leur santé physique et mentale. Afin de prévenir le déconditionnement physique, les intervenantes de milieu ont organisé des activités physiques dans les HLM Pierre-Bernard et Honoré-Beaugrand.

Au HLM Pierre-Bernard, des marches hebdomadaires ont été organisées auxquelles un minimum de **10 locataires** a participé à chacune des sorties. Également, **10 séances** de

méditation sur chaise ont été organisées. Une professeure bénévole a offert les cours aux locataires auxquels la participation minimum a été de cinq personnes. Les locataires ont aussi eu une séance d'information sur le programme PIED et **10 locataires** se sont inscrits pour l'hiver 2022-2023.

Au HLM Honoré-Beaugrand, des marches mensuelles ont été organisées auxquelles un minimum de 5 locataires a participé à chacune des sorties. Plusieurs locataires sont membres du Chez-Nous de Mercier-Est; ils se sont donc également inscrits et ont participé aux activités du centre comme le yoga sur chaise, la Zumba, les étirements sur chaise ou encore la méditation.

c. Activités visant la promotion de la santé, des saines habitudes de vie et de la bientraitance

Cet objectif constitue un pan important des activités et des actions du Chez-Nous. Nous avons constaté que la pandémie et l'augmentation du coût de la vie ont eu un impact auprès des personnes âgées sur l'accès aux ressources alimentaires (confinement, peur de sortir de chez soi et coûts des aliments), sur la dénutrition (perte d'appétit en raison d'un sentiment

de solitude et d'isolement) et sur le vivre-ensemble (perte des repères et des règles de vie commune après deux ans d'isolement). Les activités réalisées visaient donc à rétablir de saines habitudes de vie, ainsi qu'à promouvoir la bientraitance et la santé.

i. Ateliers de cuisine sur les saines habitudes de vie

Les ateliers de cuisine sont toujours très appréciés par les membres, car ils permettent à la fois d'enrichir leurs connaissances sur les saines habitudes en cuisine tout en permettant de socialiser et d'échanger avec d'autres membres. Un partenariat avec Le Mûrier a permis la tenue de trois clubs culinaires en avril et en mai. Plusieurs trucs et astuces pour

enrichir la valeur des repas préparés ainsi que de nouvelles idées pour cuisiner ont été partagés.

Quelques chiffres :

- 3 ateliers
- 36 participations

ii. Infolettres d'activités à faire chez soi

Les infolettres *On s'occupe bien Chez-Nous* sont un outil important et apprécié par les membres. Le confinement a forcé les personnes âgées à rester à la maison durant les mois de janvier et février cette année. Durant ces périodes, ces personnes sont particulièrement à risque de vivre un déconditionnement de leurs capacités physiques. Nous mettons tout en œuvre pour y remédier grâce à différents moyens. Les infolettres présentent de manière régulière des activités à faire depuis la maison sur différentes thématiques : activités physiques, capsules culturelles à regarder en ligne, trucs culinaires et recettes pour renouveler le plaisir de manger et de partager, etc. En plus de permettre le maintien de saines habitudes favorisant la santé, les infolettres favorisent le maintien d'un lien d'appartenance envers la communauté des membres du Chez-Nous. La force de la communauté reposant

sur le partage et l'échange, les membres ont régulièrement été invités, et ils ont répondu en grand nombre, à partager leurs propres idées d'activités en ligne.

Quelques chiffres :

- 7 infolettres d'activités
- Environ 437 personnes rejointes par les infolettres



iii. Trousses de socialisation

Les trousse de socialisation se sont poursuivies en 2021-2022 et ont permis de réellement garder vivant le lien qui unit la communauté de membres. Elles ont provoqué des discussions, des échanges entre les membres en plus de favoriser le maintien de saines habitudes de vie.

Au total, **4 trousse** ont été distribuées à **195 membres**. Quatre thèmes ont été abordés : les saines habitudes de consommation et leur impact sur l'environnement, l'art-thérapie et son impact positif sur le bien-être, les jeux de remue-méninge et leur bienfait sur la prévention du déconditionnement cognitif, et finalement la cuisine et l'importance d'une alimentation équilibrée et adaptée. La distribution des trousse a cessé en raison de la fin des fonds d'urgence accordés aux organismes.



iv. Conférences, ateliers et actions sur la promotion de la santé et la bientraitance

Tout au long de l'année, des conférences et ateliers ont été organisés en visioconférence puis en « mode hybride » (en présence au centre et en visioconférence simultanément) lorsque les conditions sanitaires le permettaient. Cette formule hybride a permis de faciliter l'inclusivité des personnes

intéressées par les conférences et qui ne pouvaient pas se rendre au centre, ou qui n'avaient pas internet. Ce format a permis un regain d'attractivité des conférences et ateliers, qui s'est stabilisé par la suite. Les thématiques abordées durant l'année :

Titre	Objectifs	Participations
Découvrez Eugéria et leurs outils pour améliorer votre quotidien !	Démocratiser la connaissance sur les produits et les solutions spécialisés pour les personnes atteintes d'Alzheimer et leurs proches aidantes et aidants	12
Prévention de la fraude (Programme Aîné-Avisé)	Informar sur des notions clés liées à la fraude. Reconnaître et prévenir les situations préjudiciables liées à ces problématiques.	12
La prévention des chutes chez les aînés	Reconnaître les différents facteurs de risque de chutes et conseils pratiques pour modifier certaines habitudes quotidiennes	23
Démystifier la maladie de Parkinson et favoriser le mieux-être	Présenter et échanger avec les participants sur les aspects connus et moins connus de la maladie	5

Nous avons également relayé au centre, sur notre site web, sur nos réseaux sociaux et dans notre infolettre des événements de partenaires spécialisés dans la santé ou la bientraitance comme :

- La santé publique pour les informations liées à la pandémie et la vaccination contre la COVID-19 ;
- L'AQPS et Santé Montréal pour la semaine de la santé mentale et la semaine de prévention du suicide ;

- L'AQCCA pour la semaine québécoise des centres communautaires pour aînés ;
- La ligne Aide Abus-Aînés pour la semaine de lutte contre la maltraitance aînée.

Enfin, nous avons retransmis des articles de presse sur ces thématiques, des infos-conseils de lutte contre la fraude ou encore des éléments pertinents partagés par nos membres.



d. Activités visant la promotion de la santé, la bientraitance et les saines habitudes de vie en HLM

Comme mentionné précédemment, la pandémie a eu plusieurs impacts sur les locataires des HLM de Pierre-Bernard et d'Honoré-Beaugrand. Des activités ont donc été organisées par les intervenantes de milieu afin de favoriser l'autonomie des personnes âgées, de soutenir une meilleure qualité dans leur milieu de vie et de prévenir leur dégradation physique et cognitive.

En partenariat avec le Sésame, organisme en sécurité alimentaire de Mercier-Est, les intervenantes de milieu ont organisé **8 ateliers** de cuisine au HLM Pierre-Bernard et **2 ateliers** au HLM Honoré-Beaugrand. Ces activités avaient pour objectif d'accompagner les locataires étant dans une situation de vulnérabilité alimentaire. Elles leur permettaient également d'acquérir des connaissances en cuisine, d'accroître leurs capacités à planifier des repas, de réaliser les

recettes choisies tout en brisant leur isolement en créant un soutien de groupe. Au total, **17 personnes** ont participé aux ateliers de cuisine dans les deux HLM.

En partenariat avec le SPVM, les intervenantes de milieu ont invité l'agente sociocommunautaire à animer un atelier sur la fraude et un atelier sur l'intimidation dans les HLM Pierre-Bernard et Honoré-Beaugrand. Des dépliants ont été distribués aux **5 personnes présentes** et d'autres dépliants ont été donnés à l'ensemble des locataires. L'atelier sur l'intimidation avait comme objectif de réduire les conflits entre les locataires et de favoriser le mieux vivre-ensemble dans leur milieu de vie. Pendant cet atelier, les **15 participants** ont signé un code de vie afin de les encourager à se respecter entre eux et d'autres codes de vie ont été signés par l'ensemble des locataires fréquentant la salle communautaire.

e. Programme Pair

Notre organisme fait la promotion du service et nous accompagnons les personnes âgées dans l'inscription. Ce service d'appels automatisés quotidiens et gratuits permet aux personnes de 55 ans et plus vivant seules de se sentir davantage en sécurité, d'améliorer leur qualité de vie, de favoriser leur autonomie, de leur permettre de vivre plus longtemps à domicile et, du même coup, d'apporter la quiétude à leurs familles et leurs proches.

Quelques chiffres :

- 7 personnes nouvellement inscrites par l'organisme
- 4 personnes sauvées dans l'arrondissement et 7 sauvées à Montréal

f. Vaccination contre la grippe au centre et en HLM

En partenariat avec le CLSC de Mercier-Est, une clinique automnale de vaccination contre la grippe a eu lieu dans les locaux du Chez-Nous de Mercier-Est (pour les résidentes et résidents du quartier) et dans les HLM aînés Pierre-Bernard et Honoré-Beaugrand (pour les locataires) au mois de novembre.

Quelques chiffres :

- 189 personnes vaccinées au centre
- 34 personnes vaccinées dans le HLM Honoré-Beaugrand
- 46 personnes vaccinées dans le HLM Pierre-Bernard



g. Prévention et protection durant les vagues de chaleur accablante

Pour faire face aux chaleurs importantes de l'été dernier, Le Chez-Nous de Mercier-Est a mis en place des haltes-chaieurs, en lien avec le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. Ainsi, nos locaux étaient ouverts à toutes et tous durant les périodes de fortes chaleurs et permettaient ainsi aux personnes de se rafraîchir. Une première personne est venue au centre en nous avisant en amont. Par la suite, d'autres personnes sont venues

sur place de manière plus spontanée. Ces périodes ont été l'occasion de faire de la prévention auprès des personnes âgées du quartier en prodiguant des conseils pour rester au frais. Nous avons également distribué des dépliants mentionnant les bons gestes à adopter en cas de canicule. Nous assurons aussi une veille auprès de nos membres afin de nous assurer de leur bien-être.

h. Sensibilisation et distribution de matériel en lien avec la COVID-19

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, nous avons mis en place toutes les mesures permettant de respecter les consignes de la direction régionale de la santé publique et nous nous sommes adaptés en fonction de l'évolution des directives. Pour l'accompagnement-transport, les intérieurs des voitures ont été adaptés en ajoutant une pellicule de plastique comme protection supplémentaire au port du masque entre la ou le bénévole et la ou le bénéficiaire. Une désinfection du véhicule entre chaque bénéficiaire a aussi été mise en place. Pour les activités au centre, la programmation a été revue afin d'assurer une distanciation recommandée. Du

matériel sanitaire était disponible dans chaque pièce, et tout était désinfecté quotidiennement. Des tests de dépistages, des ensembles d'isolement et du matériel sanitaire étaient disponibles pour les membres, résidentes et résidents référés en cas de besoin. Les outils d'information et de communication institutionnels concernant la pandémie ont été transmis et mis à la disposition des membres tout au long de l'année. Ces mesures ont été possibles en grande partie grâce à des équipements sanitaires gratuits offerts par le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

i. Campagne de vaccination COVID-19

Dans le cadre de la campagne de vaccination contre la COVID-19, les bénévoles, l'intervenante de proximité, les intervenantes de milieu ainsi que les autres membres du personnel se sont mobilisées tout au long de l'année pour rejoindre les personnes âgées du quartier afin de les aider à la prise de rendez-vous et assurer un transport gratuit pour les 1^{res}, 2^e et 3^e doses de vaccins. Également, des vaccinations à domicile ont eu lieu dans les deux HLM aînés au mois de juin et de novembre.

Quelques chiffres :

- 92 accompagnements pour la prise de rendez-vous
- 97 personnes transportées vers les cliniques de vaccination
- 22 bons de taxi (remis généreusement par Solidarité Mercier-Est) donnés à des bénéficiaires pour combler les demandes de transport vers les cliniques de vaccination
- 47 personnes vaccinées dans le HLM Honoré-Beaugrand
- 56 personnes vaccinées dans le HLM Pierre-Bernard



Bénévoles de la campagne de vaccination récompensés, le 10 septembre 2021

j. Escouade COVID-19

Afin de freiner la propagation de la COVID-19, plusieurs partenaires financés par la Fondation du Grand Montréal (l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, les trois tables de concertations de l'arrondissement, L'Anonyme, le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, l'Office municipal d'habitation de Montréal [OMHM]) ont établi un plan d'action territorial où Le Chez-Nous de Mercier-Est s'est impliqué au sein de l'escouade COVID-19. Cette initiative a permis à notre intervenant social de rejoindre les populations isolées afin de leur transmettre de l'information sur les ressources, d'échanger avec elles sur les enjeux vécus et de distribuer du matériel sanitaire.

Quelques chiffres :

- 60 sondages effectués auprès des personnes âgées du quartier sur les enjeux vécus
- 85 référencement vers les ressources du quartier
- 850 masques et 80 bouteilles de gel désinfectant distribués



3. ACTIVITÉS SOCIALES ET COMMUNAUTAIRES POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE

Le Chez-Nous de Mercier-Est œuvre dans l'amélioration de la qualité de vie de l'ensemble des personnes âgées, incluant les plus vulnérables, en offrant une gamme variée d'activités sociales et communautaires. Le choix des activités se définit selon l'approche du « *par et pour* », où les membres participent collectivement à la définition de leurs besoins, décident des actions ou projets pour y répondre et contribuent à leur mise en œuvre. Dans cette même perspective, plusieurs de nos activités communautaires et sociales mettent en valeur les forces du milieu en favorisant le partage des savoirs de nos bénévoles. En plus d'une gamme d'activités régulières et ponctuelles variées offertes par des bénévoles, notre organisme travaille en partenariat avec différentes actrices et acteurs du milieu afin de diversifier son offre de service par des activités accessibles qui répondent aux besoins émergents des personnes âgées du quartier.

Les activités communautaires et sociales offertes sont :

- a. Activités artisanales
- b. Activités culturelles
- c. Activités de socialisation
- d. Cours
- e. Activités diverses
- f. Activités communautaires et de socialisation dans les HLM

a. Activités artisanales

Les activités artisanales sont importantes au cœur des participantes, qui œuvrent avec dévouement chaque semaine. Le partage de matériel durant les activités et l'âge avancé de la majorité des participantes ont forcé la mise sur pause de ces activités pendant un an et demi. La reprise des activités au mois de septembre a suscité beaucoup de joie parmi les participantes. Les activités artisanales sont réparties en quatre groupes : la création de bijoux, la création de cartes de souhaits, le crochet et le tricot. Ces activités sont toutes encadrées par des responsables bénévoles. Les articles produits pendant ces activités sont vendus au bénéfice du Chez-Nous de Mercier-Est. Les artisanes œuvrent avec cœur au sein de la communauté et remettent chaque année des dons d'articles aux organismes jeunesse et familles du quartier. En décembre, une bénévole-artisane a donné un atelier intitulé « Furoshiki : les emballages futés » enseignant les bases des emballages en tissu inspiré des techniques japonaises auprès de **11 participantes**.

Quelques chiffres :

- 5 activités artisanales au total, régulières et ponctuelles
- 82 participations aux activités artisanes
- 90 jeunes et familles rejointes par les dons des artisanes

b. Activités culturelles

Plusieurs institutions culturelles ont subi plusieurs mois de fermeture durant la pandémie, réduisant l'accès aux activités culturelles pour la population. Combiné au grand intérêt des membres pour ce type d'activité, la demande se faisait donc pressante pour offrir davantage d'options culturelles. Au total, **21 activités** ont cumulé **928 inscriptions** de nos membres. Elles ont pour objectif de briser l'isolement des personnes âgées en favorisant les échanges et en valorisant le partage



Petit salon des artisanes, le 30 novembre 2021

des savoirs. Quatre de ces activités sont encadrées par des membres bénévoles.

Quelques chiffres :

- 6 activités culturelles régulières
- 15 activités culturelles ponctuelles
- 928 inscriptions aux activités culturelles sur l'année

i. Activités culturelles régulières

10 activités régulières ont été proposées durant l'année, principalement aux sessions d'automne et d'hiver.

- Passeport culturel (50 participants)
- Boîte musicale (10 participants)
- Groupe de dessin-sketching (41 participations)
- Club littéraire (20 participants)
- Cours d'histoire de l'art (62 participations)

Le passeport culturel était un nouveau projet lancé à l'automne et visait à créer une communauté auprès de nos membres amateurs de culture. Cette nouvelle communauté a eu accès à des activités exclusives, des avant-premières ainsi que des priorités d'inscriptions sur plusieurs activités de la programmation. Devant l'impressionnant engouement pour ce projet, nous avons doublé le nombre de participants initialement prévus.



Atelier de dessin-sketching du 20 octobre 2021

ii. Activités et ateliers culturels ponctuels

Plusieurs activités culturelles sont venues enrichir ponctuellement la programmation régulière.

- Concerts extérieurs dans le stationnement (67 personnes rejointes)
- Concerts Productions Jeune-Est (12 participants)
- Concours de photographie (7 participations)
- Conférence des grands explorateurs (12 participations)

iii. Sorties culturelles

- **Apéros musicaux (82 membres rejoints par le centre) :**
 - Grâce à une nouvelle collaboration avec la Maison de la culture Mercier, les membres du Chez-Nous de Mercier-Est ont eu le privilège d'avoir des places réservées pour **7 concerts** de la série « Apéros musicaux » de septembre à mars. Cette série, réservée aux personnes âgées, a présenté des artistes de toutes les sonorités qui ont charmé les oreilles d'un public conquis.
- **Présentations documentaires « Le temps d'une vue » (83 membres rejoints par le centre)**
 - Cette nouvelle série de présentations de films documentaires a été développée en partenariat avec la Maison de la culture Mercier. Ouverte à toutes et tous, cette activité a présenté **3 documentaires** qui portent en eux la trame des préoccupations liées à la clientèle âgée : apprivoiser le changement et le vieillissement, vivre le deuil, etc.

- Conférence « Le pont-tunnel Louis-Hippolyte-Lafontaine : une œuvre magistrale sur les traces du passé » (24 participations)
- Conférence « Turquie : De l'Empire ottoman au néo-ottomanisme » (15 participations)
- Projet de médiation culturelle en collaboration avec Les Coursières (3 participantes)

- **Sorties au Biodôme de Montréal (20 participations) et au Jardin botanique de Montréal (22 participations)**
 - Ces sorties avaient pour objectifs de permettre aux personnes âgées de sortir de leur isolement après de longues périodes de confinement et de maintenir des liens avec les autres membres du centre.



Spectateurs à l'Apéro musical du 2 octobre 2021

c. Activités de socialisation

Les activités de socialisation ont comme objectif de briser l'isolement de nos membres participants par le biais de différentes activités (jeux, sorties, spectacles, repas, etc.). Elles ont été au cœur de nos priorités, particulièrement en période de confinement et d'isolement préventif. Dans le respect des mesures sanitaires, différentes activités temporaires ont été mises en place telles que le « Brin de jasette », les trousseaux de socialisation, les infolettres des activités, etc.

i. Activités de groupe

La reprise des activités de socialisation en groupe était attendue de pied ferme par les membres. Le bridge, le Club de 500, le Cribble, le Scrabble duplicate et le bingo ont pu se tenir dans nos locaux dès septembre. Ces activités sont

toutes rendues possibles grâce à la supervision logistique des responsables d'activités bénévoles. Sur ces activités, on compte **223 inscriptions**, dont **51 hommes et 172 femmes**.

ii. Sorties de socialisation

Plusieurs sorties à l'extérieur du centre ont eu lieu durant la dernière année :

- Randonnée des couleurs (21 participations : 4 hommes et 17 femmes)
- Observation d'oiseaux (38 participations : 4 hommes et 34 femmes)
- Marche santé à la promenade Bellerive durant le

confinement pour la socialisation (13 participations : 2 hommes, 9 femmes)

Les sorties au restaurant rassemblent chaque mois des membres du Chez-Nous de Mercier-Est. Grâce aux responsables d'activités bénévoles, les « Déjeuners en folie » et « Dîners Parle Parle Jase Jase » ont pu reprendre leur programmation mensuelle (114 inscriptions pour les 12 sorties proposées dans l'année).

iii. Repas de socialisation

En raison du contexte social en février 2022, le traditionnel repas de la Saint-Valentin a été remplacé par une initiative permettant la distanciation et le respect des mesures sanitaires. Les artisanes des cartes de souhaits ont généreusement fabriqué des cartes de Saint-Valentin dans lesquelles a été ajouté un petit poème. Ces cartes ont été remises aux membres et aux bénéficiaires des services de l'organisme avec quelques

chocolats. Une façon festive de rappeler à chacun qu'ils sont appréciés et importants pour la communauté.

- Fête de la Saint-Valentin (75 cartes distribuées)
- Dîner de socialisation du printemps (94 personnes rejointes : 83 femmes et 11 hommes)
- Dîner de Noël (61 personnes rejointes : 8 hommes, 53 femmes)

d. Cours

Plusieurs cours de langue sont offerts au Chez-Nous de Mercier-Est. Ceux-ci ont un bienfait significatif sur le maintien de la santé cognitive. Les cours d'espagnol débutant et intermédiaire, de conversation espagnole et de conversation anglaise sont animés par des bénévoles. Un cours d'espagnol

avancé est donné par une spécialiste.

Quelques chiffres :

- 5 cours
- 77 participants aux cours (12 hommes, 65 femmes)

e. Activités diverses

Des activités diverses visant la promotion de la santé et de la bientraitance des personnes âgées sont venues bonifier notre programmation au cours de l'année selon les besoins émergents des membres du Chez-Nous.

- **Ateliers de jardinage avec YAM (12 participants)**
 - L'organisme partenaire YAM a tenu des ateliers bimensuels sur le thème du jardinage dans lesquels plusieurs trucs et astuces ont été remis pour préparer la saison estivale à venir. Ces ateliers ont également servi d'occasions d'échanges de conseils et de discussions informelles entre les participants à propos de leur propre expérience de jardinage.
- **Semaine d'activités de Noël (67 participations : 11 hommes, 56 femmes)**
 - Une semaine d'activités sous la thématique de Noël a été organisée du 13 au 17 décembre 2021. Cette initiative avait pour objectif de briser l'isolement des personnes étant seules durant le temps des fêtes. Il y en avait pour

tous les goûts : chants de Noël, atelier d'emballages de cadeaux écologiques, cinéma de Noël, danse en ligne et Zumba avec des listes musicales festives!

- **Cafés-causeries sous le chapiteau (27 participants)**
 - Durant l'été, **14 cafés-causeries** nommés «Un brin de jasette» se sont déroulés sous le chapiteau extérieur, à l'arrière du bâtiment. Encadrées par des professionnels de l'intervention et de l'animation, ces rencontres étaient l'occasion de briser l'isolement des personnes âgées ainsi que d'accueillir et d'intégrer progressivement de nouveaux membres à des activités. Dans un contexte où les rassemblements étaient encore incertains, certains groupes de membres ont également utilisé cette plage horaire pour se rassembler et socialiser, en attendant la reprise de leurs activités à l'automne.

f. Activités communautaires et de socialisation dans les HLM

Pendant l'été, les intervenantes de milieu ont proposé des groupes de parole une fois par semaine au HLM Pierre-Bernard et au HLM Honoré-Beaugrand. Les groupes de parole ont permis de briser l'isolement des locataires et de les impliquer dans le processus de prise de décision en lien avec les choix des activités (pouvoir d'agir). Lors des groupes de parole, il y avait un minimum de **10 personnes participantes** à chaque HLM.

Lors de la fermeture de la salle communautaire, les intervenantes de milieu ont dû faire preuve d'imagination afin d'organiser des activités. Ainsi, elles ont mis en place des échanges de lettres entre les locataires du HLM Pierre-Bernard et du HLM Honoré-Beaugrand. Cette activité a permis à **8 locataires** de briser leur isolement, de tisser des liens avec d'autres personnes âgées et surtout de renouer avec l'humain, le papier et l'écriture.

De plus, au cours de l'année, plusieurs activités ont été mises

en place par les intervenantes de milieu telles que :

- Une activité de méditation ;
- Des activités de jeux de société ;
- Du bingo ;
- Des cours de cuisine ;
- Des cours d'informatique ;
- Des séances de projections de films ;
- Des marches organisées dans le quartier ;
- Une visite guidée à Montréal ;
- Et plusieurs autres idées qui ont fait surface lors des échanges des groupes de parole.

Lors de ces activités, il y avait un minimum de **5 participations** de chaque HLM permettant de favoriser l'intégration sociale, de briser l'isolement et de partager un moment de convivialité entre les locataires.

4. DÉFENSE DE LA CAUSE DES AÎNÉS ET VALORISATION DE LEUR IMAGE

Le Chez-Nous de Mercier-Est œuvre dans la défense de la cause des personnes âgées et la valorisation de leur image. Toutes nos actions se basent sur la valorisation et la dignité de la personne âgée. En ce sens, nous travaillons « *par et pour* » les personnes âgées en définissant avec elles leurs besoins, en travaillant sur leur confiance en soi et leur pouvoir d'agir tout en valorisant leur image. Les actions que nous portons ont pour objectifs de briser les préjugés de la société envers les personnes âgées et de faire valoir leurs droits. Par ailleurs, nous travaillons collectivement à sensibiliser et à lutter contre toutes les formes de maltraitance et de violence des personnes âgées en situation de vulnérabilité.

Les actions portées pour la défense de la cause des personnes âgées :

- a. Lutte contre la fracture numérique
- b. Sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées
- c. Mobilité et transport
- d. Ateliers et conférences pour la défense de la cause des personnes âgées

Les actions portées pour la valorisation de l'image des personnes âgées :

- e. Événements mettant en valeur les personnes âgées
- f. Projets favorisant le pouvoir d'agir des personnes âgées
- g. Rayonnement des personnes âgées dans la communauté

a. Lutte contre la fracture numérique

Face au défi que vit la clientèle aînée vis-à-vis du virage technologique qu'a amorcé la société québécoise, une multitude d'initiatives ont été mises en place au Chez-Nous de Mercier-Est afin de les accompagner et de leur donner tous les outils dont ils ont besoin.

Les initiatives mises en place au centre

- 5 cours d'informatique et 11 conférences et ateliers thématiques (112 inscriptions) en personne et en virtuel dont :
 - Introduction aux fausses nouvelles, viralités et impacts;
 - Introduction à l'usage de la tablette (Android et Apple);
 - Introduction à l'usage de l'ordinateur (Windows et Apple);
 - Se protéger de l'hameçonnage.
- Référencement aux services de dépannage et de tutorat à distance des partenaires (7 personnes).
- Soutien et accompagnement individuel et informel en informatique par l'équipe de travail.
- Don de 41 ordinateurs portables avec souris.

Les initiatives mises en place en HLM

- 10 cours d'informatique (120 inscriptions, 12 locataires participants récurrents);
- Soutien et accompagnement individuel et informel en informatique par les intervenantes de milieu;
- Installation d'un réseau internet sans-fil dans les salles communautaires des deux HLM;
- Don de 59 ordinateurs portables avec souris aux locataires.



Atelier d'informatique sous chapiteau, le 13 août 2021

b. Sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées

Le 15 juin est la journée de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Pour souligner cette journée, un kiosque a été tenu par l'intervenante de proximité et des bénévoles à la promenade Bellerive. C'était un moyen de rejoindre des citoyennes et citoyens du quartier tout en les sensibilisant à l'enjeu de la maltraitance envers les aînés. Grâce à une distribution massive de rubans violets aux membres, commerçants et partenaires du quartier, une mosaïque de photos a été créée pour afficher l'unité de toutes et tous envers cette cause.

Durant le mois de lutte contre la fraude (mars), l'intervenante de proximité a fait de la prévention auprès des membres et de ses bénéficiaires. Elle a distribué des dépliants de sensibilisation et apporteurs de solutions contre la fraude de la FADOQ et du SPVM. Une conférence auprès de nos membres portant sur la prévention contre la fraude a également été animée par le SPVM. Tout au long de l'année, les infos-conseils contre la fraude du SPVM sont relayés aux membres.



Mosaïque de la journée de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, le 15 juin 2021

c. Mobilité et transport

Depuis plusieurs années, le centre et la table de quartier (Solidarité Mercier-Est) militent pour des améliorations majeures de la mobilité des personnes âgées dans le quartier.

Parmi les actions importantes de l'année, un plaidoyer « Pour une meilleure mobilité des aînés et aînées dans Mercier-Est », dressant un portrait de la mobilité et proposant des mesures pour une meilleure mobilité dans Mercier-Est, a été complété à la fin de l'hiver 2021 par Solidarité Mercier-Est. Il a été transmis aux élus responsables de l'aménagement et de l'organisation des transports dans le quartier.

Le tragique accident impliquant la mort d'une piétonne, membre du centre et citoyenne engagée du quartier, à une intersection déjà signalée comme dangereuse dans les consultations et le plaidoyer (Honoré-Beaugrand/Souligny/Dubuisson) a été un

électrochoc. Le 10 septembre 2021, après une cérémonie de commémoration en compagnie de membres de la famille de la victime, un bouquet de fleurs et des chaussures blanches ont été accrochés sur les lieux en mémoire de Mme Claudette Lavoie. Depuis cet événement, des feux d'intersections ont été installés.

Les nombreux travaux en cours (tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine, etc.) autour du centre entravent fortement le stationnement et provoquent la déviation des circuits d'autobus. Une lettre commune à ce sujet, signée par Solidarité Mercier-Est, Le Chez-Nous de Mercier-Est, l'Association des Commerçants de Tétéreaultville et la Corporation Mainbourg, a été envoyée au président du conseil d'administration de la STM et au maire de l'arrondissement.

d. Ateliers et conférences pour la défense de la cause des personnes âgées

La défense de la cause des personnes âgées est essentielle pour appuyer la valorisation de leur image et développer leur confiance en soi.

Titre	Objectifs	Participations
Ateliers-échanges sur l'âgisme (4 éditions)	Sensibiliser et découvrir des situations d'âgisme, apporter des solutions pour diminuer les biais inconscients	42
Tournée de la présidente du conseil de la Ville de Montréal	Présenter la démocratie municipale à Montréal, découvrir le fonctionnement de l'appareil municipal, ses diverses instances et les opportunités d'engagement et de participation citoyenne	11
Aînés, à quelles prestations avez-vous le droit ?	Informar sur les différentes prestations, la prévention de la fraude ou encore la protection du numéro d'assurance sociale avec Service Canada	32
Présentation du projet Honoré-Beaugrand de la Corporation Mainbourg	Présenter le projet de logements sociaux et communautaires pour personnes âgées autonomes en construction à côté du centre	52

e. Événements mettant en valeur les personnes âgées

• Journée internationale des aînés (82 participations : 10 hommes, 72 femmes)

- La journée internationale des aînés est une occasion au Chez-Nous de Mercier-Est de célébrer l'apport des personnes âgées à la communauté et le riche héritage qu'elles laissent à la société. Cette fête est une journée importante pour rappeler à nos membres l'importance de leur présence et de leur contribution. C'était également la première fête de socialisation dans nos locaux depuis le début de la pandémie et l'occasion pour plusieurs de se retrouver après plus d'un an. Un repas a été servi, suivi d'une animation de musique et de danse. Le tout a été très apprécié.

• Commémoration de Marcelle Côté, membre fondatrice (38 participations)

- Nous avons appris le décès de la dernière membre fondatrice de l'organisme en octobre dernier. Le sens de la communauté est important pour les membres et une cérémonie de commémoration a donc été organisée en son honneur. En présence de dignitaires, les membres ont pu venir lui rendre hommage et partager des témoignages de l'époque où elle était une bénévole très active au centre. Cette commémoration a surtout permis de démontrer l'amitié qui unit les membres du centre et l'importance que chacune et chacun revêt pour la communauté.

f. Projets favorisant le pouvoir d'agir des personnes âgées

• « Les Cousettes » (6 bénévoles)

- « Les Cousettes » sont des bénévoles qui offrent un service de réparation de vêtements, rideaux et autres textiles à coût modique à la communauté. Ce projet est mené par une bénévole et ce sont les participantes qui décident des horaires de leurs rencontres, de la fréquence ainsi que des types de projets qu'elles acceptent. Ce projet favorise le pouvoir d'agir en leur donnant une utilité sociale et en leur offrant un espace d'implication autonome où tout est possible.

• Les ventes et dons des artisanes du Chez-Nous (71 personnes encadrées par 8 bénévoles)

- Les artisanes sont réparties en quatre groupes (création de bijoux, créations de cartes de souhaits, crochet, tricot). Les membres qui y œuvrent de manière bénévole ont à cœur d'avoir un impact sur leur communauté. Chaque année, elles donnent aux organismes jeunesse et familles du quartier des articles à offrir en cadeau à leurs usagères et usagers. Cette année, les groupes de crochet et de tricot ont remis des articles lors de l'activité « Bienvenue aux nouveau-nés » organisée par la Maison des familles au mois de juillet, ainsi que des articles pour se protéger du froid au PITREM et à la Maison des familles. La valeur totale des dons de cette année est d'environ **1000 \$**. Le sentiment d'utilité sociale et d'implication pour le bien-être de la communauté a un réel impact positif sur les participantes.

• Concours photo (7 membres photographes)

- Ce projet a été conçu à la base pour permettre aux gens de faire une activité en toute sécurité, à l'extérieur, malgré la situation pandémique. Il s'est révélé un allié dans la valorisation des personnes âgées, offrant une plateforme à leur talent et à leur créativité. La présentation de leur œuvre a un effet bénéfique sur l'estime personnelle.

• Organisation de la Campagne Centraide

- Chaque année, le centre organise une levée de fonds pour Centraide du Grand Montréal, un de nos

principaux bailleurs de fonds. Cette levée de fonds permet aux membres du Chez-Nous de s'impliquer dans la communauté et, de leur manière, lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La campagne 2021 s'est déroulée entre la mi-octobre et la mi-novembre et a permis de récolter **près de 2900 \$** (l'objectif était de 1600 \$, soit le double de 2020).

• Entretien et jardinage dans le Jardin de Violette (comité environnement et embellissement) (8 bénévoles)

- Le comité environnement et embellissement s'est reformé cette année, après deux ans d'absence. Les bénévoles travaillent avec cœur pour embellir l'espace extérieur et le rendre plus accessible et accueillant.



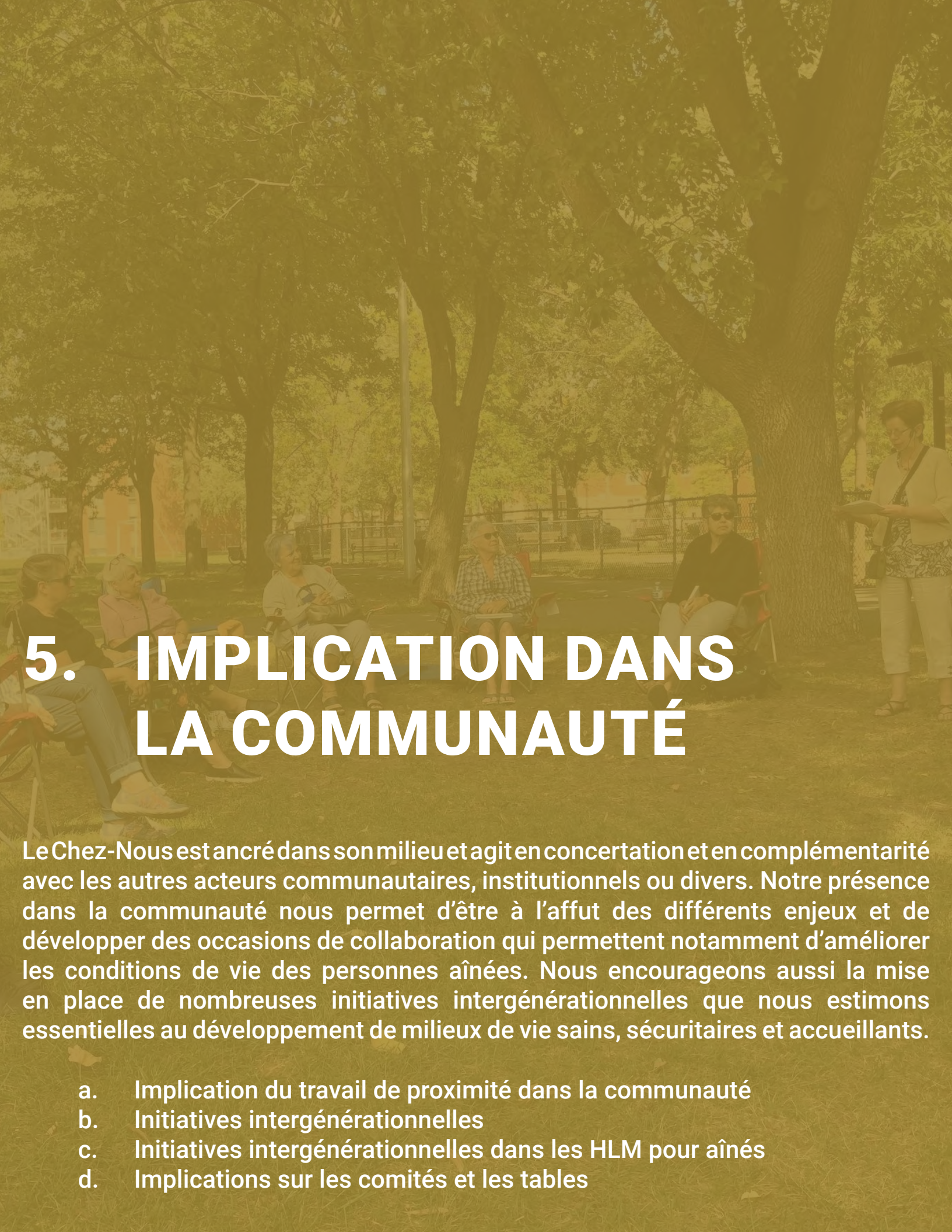
Campagne Centraide, le 27 octobre 2021

g. Rayonnement des personnes âgées dans la communauté

Des projets ponctuels de rayonnement ont été réalisés durant l'année. Deux tournages vidéo (l'un pour le député de Bourget M. Richard Campeau, l'autre en partenariat avec l'organisme L'École et les Arts) ont permis aux membres de rayonner. Ils ont montré une image positive, solidaire et dynamique des personnes âgées du centre. Par ailleurs, un projet en partenariat avec le Centre Communautaire Hochelaga, Radio Patrimoine, a permis à des personnes âgées de passer des entrevues radiophoniques qui consistaient à découvrir leur vie et leur apport dans la société. 6 entrevues ont été incarnées par des membres du centre et diffusées sur Radio Centre-Ville.



Tournage vidéo avec L'École et les Arts, le 7 juillet 2021



5. IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

Le Chez-Nous est ancré dans son milieu et agit en concertation et en complémentarité avec les autres acteurs communautaires, institutionnels ou divers. Notre présence dans la communauté nous permet d'être à l'affût des différents enjeux et de développer des occasions de collaboration qui permettent notamment d'améliorer les conditions de vie des personnes âgées. Nous encourageons aussi la mise en place de nombreuses initiatives intergénérationnelles que nous estimons essentielles au développement de milieux de vie sains, sécuritaires et accueillants.

- a. Implication du travail de proximité dans la communauté
- b. Initiatives intergénérationnelles
- c. Initiatives intergénérationnelles dans les HLM pour aînés
- d. Implications sur les comités et les tables

a. Implication du travail de proximité dans la communauté

i. Rencontres des professionnels de l'intervention de proximité : Mercier-Est en réseau

Le projet « Mercier-Est en réseau » réunit l'ensemble des organismes et institutions œuvrant dans Mercier-Est. 5 rencontres mensuelles nous ont permis de renforcer la complémentarité des missions entre les autres intervenantes et intervenants du quartier, mais également d'outiller les professionnels de l'intervention sur différents défis ou enjeux rencontrés sur le terrain.

ii. Rencontre avec les professionnels de l'intervention des programmes ITMAV : communauté de pratique

5 rencontres de la communauté de pratique ITMAV ont eu lieu cette année. Elles ont pour but de faciliter les échanges entre les différents professionnels de l'intervention de milieu/proximité qui interviennent auprès des personnes âgées de plus de 65 ans.

iii. Collaboration avec le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Au cours de la dernière année, l'intervenante de proximité a travaillé en lien avec le CIUSSS. En effet, il arrive régulièrement que l'intervenante accompagne des personnes qui peuvent être en situation de perte légère ou importante de leur autonomie.

Par exemple, l'intervenante peut référer une personne après avoir obtenu son accord vers le CLSC pour une prise en charge par le guichet d'accès pour les personnes en perte d'autonomie (GAPPA) ou bien les soutiens à domicile (SAD).

iv. Collaboration avec les commerces et organismes communautaires

La collaboration avec les organismes et commerces du quartier reste importante. Nous collaborons d'ailleurs avec L'Association des commerçants de Tétreaultville qui facilite nos liens avec ses membres. Des présences sociales ont pu être effectuées au cours de l'année dans plusieurs lieux : Le Sésame, Le Frigo de l'Est, la Paroisse Saint-François d'Assise, Place Versailles, IGA, etc. Cette collaboration permet, d'une part, de rejoindre le maximum de personnes âgées dans le quartier et, d'autre part, une meilleure référence de la personne vers les organismes appropriés en fonction de sa situation.

v. Collaboration avec le SPVM

Durant l'année, nous poursuivons également notre collaboration avec l'agente sociocommunautaire du SPVM. Cette entente permet de rejoindre des personnes âgées en situation de vulnérabilité qui n'auraient pas forcément été connues de nos services autrement. Ainsi, les personnes âgées ont pu être rejointes dans le cadre de l'opération porte à porte. Elle visait à rencontrer des personnes chez elles avec une agente ou un agent du SPVM et une intervenante. Aussi, l'agente sociocommunautaire et l'intervenante de proximité travaillent ensemble régulièrement afin de se référer certaines situations selon les problématiques (enjeu social ou sécuritaire par exemple).



Kiosque avec Le Frigo de l'Est à la Promenade Bellerive, le 15 juin 2021

b. Initiatives intergénérationnelles

i. Projet Citoyens-Relais

En décembre 2021, un projet a revu le jour : le projet Citoyens-Relais. Ce projet rassemble trois organismes du quartier : Le Chez-Nous de Mercier-Est, la Maison des familles ainsi que le PITREM. Ce projet avait déjà été mis en place il y a quelques années. Ce projet se veut intergénérationnel et pour cette raison rassemble des bénévoles de chacun des trois organismes. Ainsi, des jeunes, des parents et des personnes âgées se retrouvent chaque semaine pour être formés sur les enjeux que peut vivre la population du quartier de Mercier-Est. Le but du projet est de les sensibiliser auxdits enjeux et de leur donner les connaissances nécessaires afin de référer les personnes aux organismes appropriés en fonction de leurs besoins.

Quelques chiffres :

- Nombre de bénévoles : 9 (dont 3 du centre)
- Nombre de rencontres : 13

ii. Balades littéraires

Le projet des balades littéraires s'est inscrit dans une approche communautaire de prévention du déconditionnement des personnes âgées en contexte de pandémie. Il avait pour objectifs de prévenir une détérioration de la santé physique et cognitive des personnes âgées vivant seules, de briser leur isolement et de favoriser les échanges intergénérationnels. Le projet comprenait deux volets : un accès à la culture par la remise de livres et une activité de socialisation avec une balade en vélopousse (facultative), suivie d'une séance de lecture dans un parc du quartier. Nous avons débuté avec un petit groupe de personnes et, compte tenu de la popularité du projet, avons augmenté la capacité de participation. Ce projet a été réalisé en partenariat avec Solidarité Mercier-Est et Cyclistes solidaires, grâce au financement de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve.

iii. Animations dans le parc de la Bruère

Durant les mois de juillet et août, la Maison des Familles (MdF) a mis en place un projet afin de rassembler les personnes âgées, les familles ainsi que les enfants au parc de la Bruère. Il était prévu de faire huit animations, mais quatre d'entre elles ont été annulées à cause de la pluie. Le but principal de ce projet était de briser l'isolement et de favoriser le mieux-vivre ensemble.

iv. Échange de correspondances intergénérationnelles

Ce projet a vu le jour afin de créer des liens à distance durant le confinement. Il a été construit en collaboration avec le PITREM et s'est déployé sur une période de 9 mois. **4 personnes âgées et 4 jeunes** ont participé au projet et ont été mis en duo en fonction d'intérêts communs. Ils ont échangé des lettres à raison de deux par mois en moyenne. Cette correspondance leur a permis de nouer des relations malgré le confinement.

*« Je suis bien contente de faire partie de cette cohorte. J'apprécie l'intérêt et l'acceptation des organisatrices et des membres. Les formations sont variées et intéressantes, de même que le retour sur ce qu'on a appris lors de ces rencontres qui sont primordiales. Le fait que ce soit intergénérationnel et multiculturel est un énorme plus. C'est dans la rencontre de la diversité que l'on voit, découvre, accepte et aime l'autre dans ses différences et ses intérêts. Connaître les ressources du quartier est un cadeau sans contredit qui sert à partager. Je crois qu'il y a beaucoup à approfondir et vivre dans le pratico-pratique... Il faut en premier apprendre pour ensuite donner. Je vous suis des plus reconnaissante, et souhaite poursuivre le chemin ! » —
Carolle, bénévole du Projet Citoyens-Relais*

Quelques chiffres :

- Nombre de participants : 48
- Nombre de séances : 6



Balade littéraire du 12 septembre 2021

Toutefois, la mobilisation des personnes âgées était difficile. En effet, plusieurs n'ont pas participé à ce projet, car le parc était situé trop loin de leurs résidences et ils rencontraient des difficultés de mobilité. En résumé, 5 personnes âgées ont participé à l'une des quatre animations.

Du point de vue des personnes âgées, un sentiment d'utilité est né de ce projet. Elles attendaient avec impatience la lettre de leur jeune correspondant et se sont investies avec cœur pour répondre à leurs questions et leur offrir des conseils. Le projet s'est conclu à l'été, tout juste avant la réouverture du centre et la reprise des activités en personne.

c. Initiatives intergénérationnelles dans les HLM pour aînés

«La Toile d'Araignée» est un projet concerté entre Le Chez-Nous de Mercier-Est, l'Antre-Jeunes et la Maison des Familles. Ceux-ci travaillent en partenariat afin d'offrir des services à l'ensemble de la population des HLM Thomas-Chapais, Dupéré, Honoré-Beaugrand et Pierre-Bernard. Ainsi, au cours de l'année, sept activités intergénérationnelles ont été organisées.

Le barbecue, l'épluchette de blé d'Inde, la fête de Noël et la fête de l'amitié n'ont pas donné lieu à des échanges et des discussions entre les différents locataires. Les personnes aînées préféraient participer à des heures différentes que les jeunes et les familles parce que plusieurs d'entre elles avaient des craintes dues à la COVID-19 et préféraient ne pas se mélanger. En ce qui concerne la dernière activité organisée (la cabane à sucre), plusieurs personnes aînées ont participé. L'activité a donné lieu à des échanges entre les locataires puisqu'ils étaient assis ensemble. Cela a permis de favoriser les rapports intergénérationnels, l'échange et le partage. Lors des prochaines activités intergénérationnelles, il sera important de prendre exemple sur la dernière activité afin de mélanger davantage la population. Ainsi, un travail doit être fait par les intervenantes de milieu afin de briser les préjugés et les perceptions des personnes aînées face aux peurs liées à la COVID-19.

Participation des personnes aînées aux activités :

- Fête de Pâques (4 participations : 4 femmes)
- Barbecue (8 participations : 5 femmes, 3 hommes)
- Épluchette de blé d'Inde (13 participations : 8 femmes, 5 hommes)
- Fête d'Halloween (15 participations : 12 femmes, 3 hommes)
- Bingo de Noël (17 participations : 14 femmes, 3 hommes)
- Fête de l'amitié (11 participations : 9 femmes, 2 hommes)
- Cabane à sucre (19 participations : 13 femmes, 6 hommes)



d. Implications sur les comités et les tables

Le Chez-Nous de Mercier-Est est très ancré dans sa communauté et est constamment à l'affût des enjeux locaux, régionaux et provinciaux touchant les personnes aînées. L'organisme siège sur plusieurs comités de travail et au sein de multiples tables et instances de concertation.

Le centre est membre d'organismes régionaux :

- Association des centres communautaires pour aînés du Québec (AQCCA)
- Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)
- Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM)

Le centre est membre d'organismes locaux :

- Association des commerçants de Tétraultville (Tétro)
- Table locale de concertation Solidarité Mercier-Est (SME)

Le centre siège à des comités locaux et régionaux :

- Comité de liaison et de soutien aux tables locales et aux partenaires spécialisés dans la lutte contre la maltraitance (DRSP)
- Comité de développement social de Solidarité Mercier-Est (CDS)
- Comité de développement socio-urbain de Solidarité Mercier-Est (CDSU)
- Plan de développement culturel de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

III. Le secteur administratif

1. Visibilité et rayonnement de l'organisme

La visibilité et le rayonnement de l'organisme sont indispensables pour :

- Rejoindre les personnes âgées isolées du quartier;
- Fidéliser les membres et bénévoles de l'organisme;
- Sensibiliser la communauté aux enjeux des aînés;
- Se faire repérer par des donateurs et commanditaires potentiels.

L'année dernière, la pandémie a eu un fort impact sur notre rayonnement, la cause des personnes âgées étant devenue centrale. Notre visibilité avait cependant été moins forte auprès des personnes âgées les plus isolées du quartier, notamment celles n'ayant pas d'accès à internet. Cette année, la reprise des activités en présence au centre, redevenant par l'occasion un lieu de passage clé pour plusieurs, a permis d'améliorer cela.

Tout au long de l'année, nos réseaux sociaux et notre infolettre sont des relais importants d'informations pour les personnes âgées du quartier. Notre présence numérique informe rapidement et efficacement nos membres et partenaires des services, des réalisations et des activités proposées par le centre tout au long de l'année. En dehors de cela, ils ont notamment relayé :

- Les événements de la santé publique liés à la pandémie et la vaccination contre la COVID-19 (Santé publique, CIUSSS, etc.);
- Les actualités des organismes communautaires locaux et de la table de quartier, comme la sortie de la bande dessinée des Accordailles « Vous n'êtes pas seul » ou encore la participation du centre au jeu de l'association des commerçants de Tétreaultville « Sur les traces de la famille Lutin »;
- Les actualités municipales, de la députation fédérale et provinciale et de la bibliothèque Mercier concernant les personnes âgées, du Programme Pair ou encore de Centraide et divers bailleurs de fonds;
- Diverses semaines spéciales comme la semaine de l'action bénévole (FCABQ), la journée internationale des bénévoles (RABQ), la semaine de la santé mentale (AQPS et Santé Montréal), de prévention du suicide (AQPS) ou encore la semaine québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA);
- Diverses journées spéciales comme la journée internationale des aînés, internationale des bénévoles, des droits des femmes, de lutte contre la maltraitance ou encore la journée « vérité et réconciliation »;
- Des éléments pertinents partagés par nos membres;
- Des articles de presse sur la thématique aînée;
- Des infos-conseils de lutte contre la fraude (SPVM);

- Des recherches de participation de personnes âgées pour des projets d'études.

Cette présence numérique importante ne rejoint pas les membres qui n'ont pas accès à internet (environ 37 % de l'ensemble). La stratégie du Chez-Nous a toujours été d'afficher au centre les informations publiées en ligne, et la mise en œuvre de cette stratégie s'est poursuivie cette année pour permettre à tous les membres d'avoir un même niveau d'information.

Actions réalisées et poursuivies durant l'année :

- Retour du bulletin d'information papier (équivalent de l'infolettre mensuelle)
- Affichage des informations sanitaires, locales ou des partenaires de l'infolettre sur le babillard du centre
- Alimentation du calendrier mural avec les activités et événements à venir
- Diffusion de productions vidéo et des photos de la vie du centre sur l'écran d'accueil
- Poursuite de l'impression de la programmation saisonnière
- Envoi de communiqués pour diffusion d'informations clés dans le journal local (en ligne et en papier, distribué dans le Publisac)



Sortie de la programmation de printemps, le 16 mars 2022

Notre visibilité en chiffres :

- **Programmes, infolettres/bulletins et publipostages :**

- 5 programmations en ligne et imprimées à 2300 exemplaires au total
- 41 infolettres (mensuelles, d'activités et spéciales)
- 1099 abonnements à notre infolettre, taux d'ouverture moyen de 63 %
- 6 bulletins d'information papier
- 3 courriers de masse envoyés aux membres par la poste (programmation d'été : 739 destinataires, fête d'été de l'entraide : 52 destinataires, programmation d'automne : 769 destinataires)

- **Facebook :**

- 1406 « J'aime » (+8 % sur un an)
- 352 publications
- 513 impressions moyennes par publication
- 9 interactions en moyenne par publication

- **LinkedIn :**

- 86 abonnements (+20 sur un an)
- 17 publications
- 159 impressions moyennes par publication
- 21 interactions moyennes par publication

- **YouTube :**

- 7 nouvelles vidéos
- 705 vues au total
- 38 abonnements (+5 sur un an)

- **Site web :**

- 7184 visiteurs uniques (+18,2 % sur un an)
- Provenance majoritaire : Montréal (59,68, en hausse de 6,5 points sur un an)
- 20 185 pages consultées (+18,4 % sur un an)

- **Presse :**

- 7 communiqués de presse
- 4 entrevues radiophoniques (3 dans le cadre de Radio Patrimoine, 1 pour CIBL)
- Aucune entrevue ou aucun reportage télévisé cette année
- 6 apparitions dans la presse en ligne (5 dans le journal Métro, 1 dans Est-Média-Montréal)
- 31 apparitions dans la presse papier (1 dans l'Avenir de l'Est [Métro Pointe-aux-Trembles], 30 dans Le Flambeau [Métro Anjou-Mercier])



Des bénévoles préparant des courriers de masse, le 13 mai 2021

2. Dons matériels et commandites reçus

Tout au long de l'année, les dons de matériel et les commandites reçus par Le Chez-Nous de Mercier-Est permettent de concrétiser de nombreux projets et de faire vivre le centre. 3 principales catégories peuvent être déterminées pour cette année.

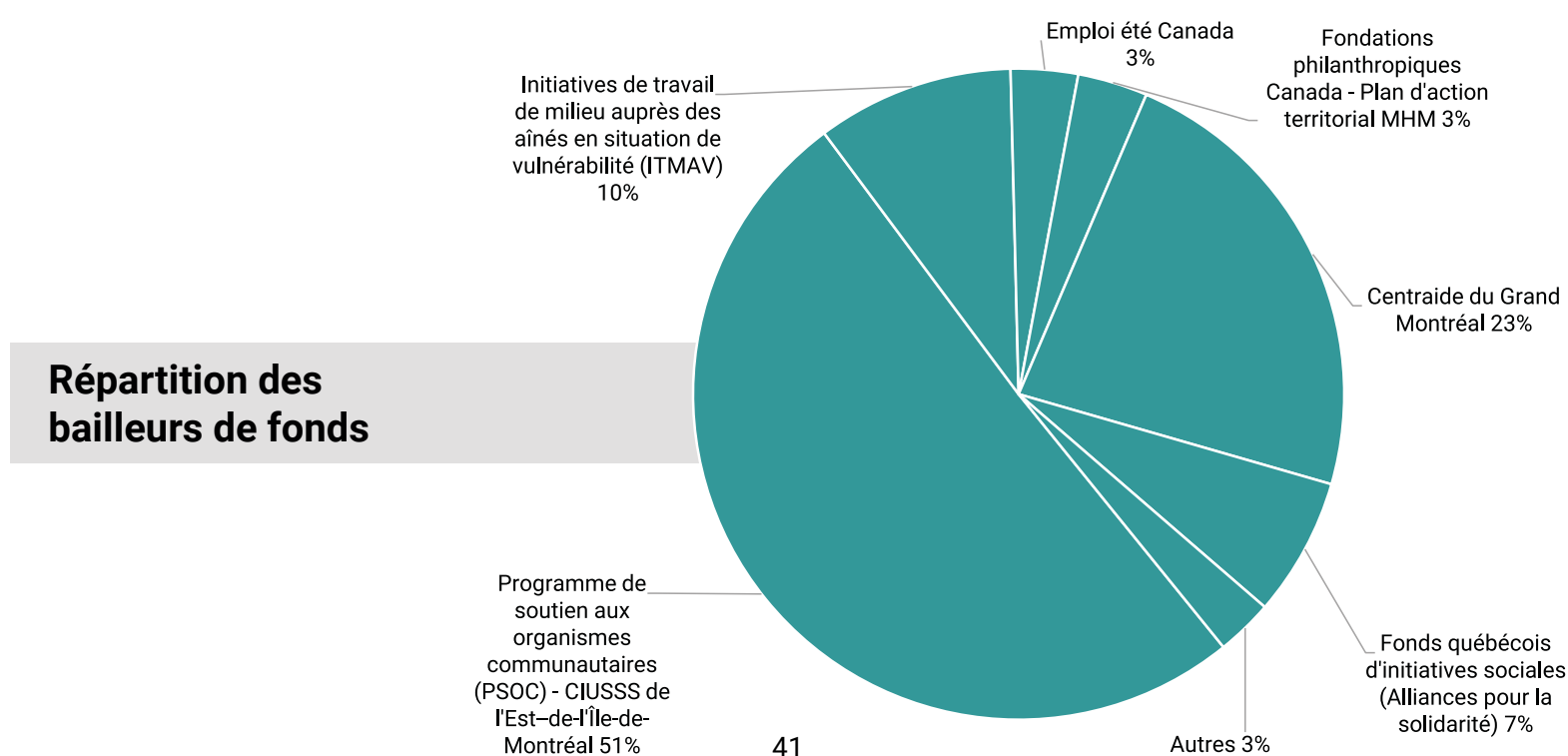
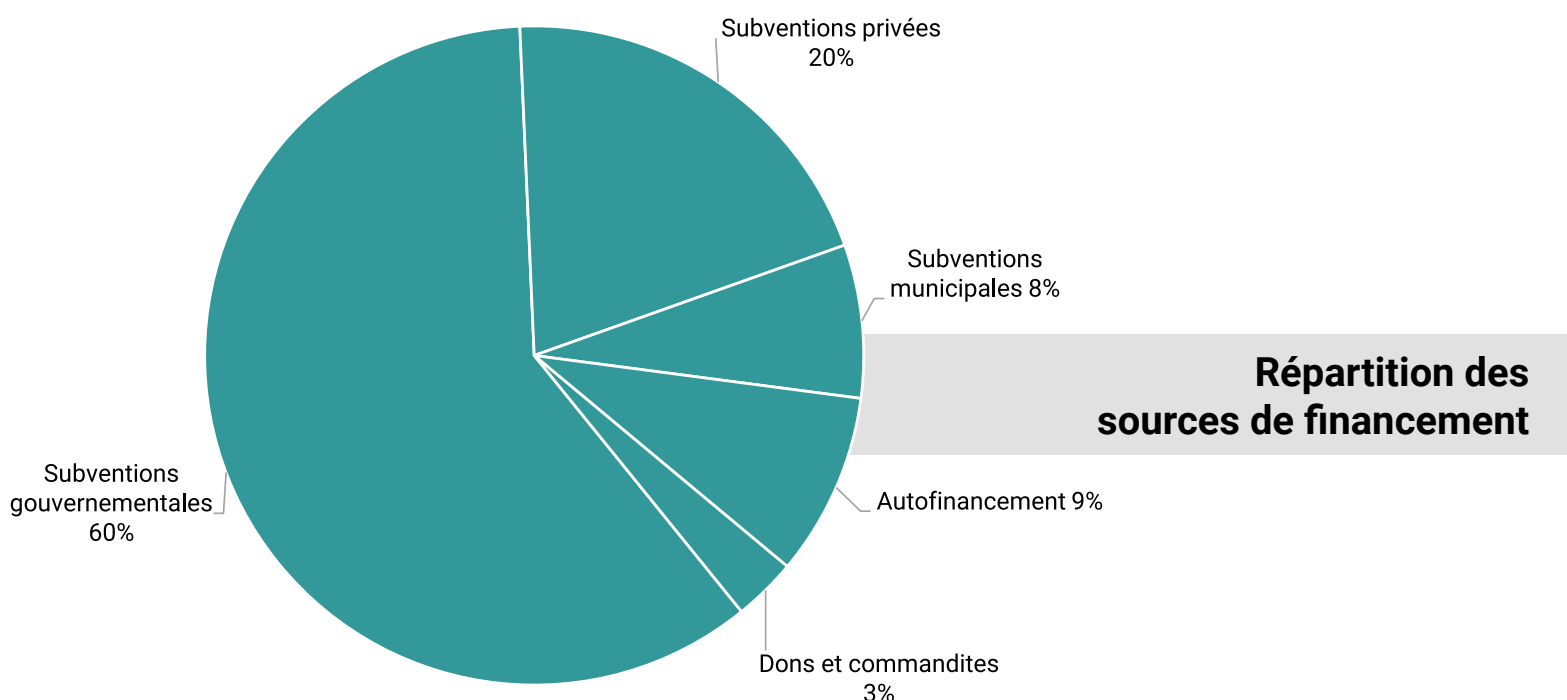
- **Des annonces de partenaires dans nos programmations saisonnières.** Les objectifs sont de financer l'impression des programmations et nos services, ainsi qu'offrir du rayonnement aux partenaires. Cette année, **9 commanditaires** différents ont utilisé au moins un encart dans la programmation. Les périodes de réserve liées aux élections et la pandémie ont impacté la présence des partenaires dans les programmations, car ils pouvaient moins facilement s'engager sur une année entière.

- **Des dons des commerces locaux pour nos grands événements.** Les objectifs sont de proposer de quoi boire et manger aux participants des événements organisés par le centre, proposer des prix de présence (coupons, etc.) ainsi qu'offrir du rayonnement aux partenaires. Cette année, il y a eu **8 commerces ou entreprises** participantes.
- **Des dons de matériel ou service informatique.** Les objectifs sont de rendre accessible l'accès au numérique et à internet aux membres et bénéficiaires les plus défavorisés, ainsi qu'améliorer les outils de travail au centre. Cette année, 2 donateurs et des particuliers nous ont permis de développer ces objectifs grâce à des dons **d'ordinateurs portables (110), d'écrans (11), de souris (110), de webcams (2)** et grâce à 2 connexions internet sans-fil dans les salles communautaires de 2 HLM.

3. Comptabilité

L'année qui vient de se terminer a apporté quelques changements du côté administratif. À la suite du départ en retraite progressive de l'adjoint administratif, nous avons embauché une nouvelle adjointe à la direction. Concernant la gestion financière du centre, un nouveau système de reçus de facturation électronique a été mis en place, simplifiant et améliorant la gestion de ceux-ci. Nous terminons l'année avec un surplus de **7213 \$**. Nos subventions et nos revenus d'autofinancement ont fortement diminué à cause de la disparition des divers fonds d'urgence reçus durant l'année 2020-2021 (première année de la pandémie), ainsi qu'à cause des annulations de nombreux événements de collectes de fonds et de la diminution du nombre d'inscriptions à

chaque activité. Cette année comportait une très forte part d'imprévisibilité, nous avons voulu assurer notre équilibre financier en supprimant et réduisant de nombreux frais de gestion. Cette précaution explique le léger surplus de cette année. Nous avons fait une affectation d'origine interne en prévision de travaux d'aménagements dans nos locaux qui auront lieu dans les prochaines années. Ces travaux d'accessibilité universelle (mise aux normes) seront en grande partie financés par la Ville de Montréal. Le Chez-Nous de Mercier-Est remercie l'ensemble des bailleurs de fonds et des donateurs qui nous appuient dans notre mission. Pour plus de détails sur la synthèse du rapport financier, veuillez vous référer aux états financiers.



4. Parc informatique

Nous avons poursuivi la modernisation de notre parc informatique, tout en déménageant des bureaux et des postes de travail dans l'ensemble du centre. Cette réorganisation interne a permis de créer de nouveaux espaces de travail pour des bénévoles ou pour du personnel temporaire.

Investissements réalisés :

- Renouvellement des cellulaires de travail
- Installation d'un deuxième écran sur l'ensemble des postes au centre;
- Réception d'un don de 10 ordinateurs portables utilisés pour certains postes en télétravail et pour la clinique d'impôt, entièrement dématérialisée cette année;
- Achat d'iPad et de bornes iPad pour les HLM et le centre, d'une imprimante pour les reçus Square et d'une imprimante pour le poste en télétravail de la direction, de casques téléphoniques supplémentaires et de webcams.



Bénévoles lors des inscriptions d'hiver informatisées, le 7 déc. 2021



Distribution de PC en HLM, le 6 juin 2021

5. Évaluation de nos services et projets

Le Chez-Nous a le souci d'offrir des services à la hauteur des attentes des membres et des bénéficiaires. Ils sont donc régulièrement évalués grâce à des sondages et des enquêtes anonymes. En plus de donner une rétroaction concrète des membres, ces évaluations permettent de renforcer leur sentiment d'appartenance au centre.

Au cours de l'année, il a été demandé aux membres leur probabilité de recommander l'organisme à un proche et de noter les services proposés par l'organisme depuis le début de la pandémie. Les résultats sont très flatteurs : nous avons un **NPS^{MD} de 78** pour la recommandation à un proche, et une **note moyenne de 4,71/5 pour nos services**.

- Sondage sur les activités à développer au sein du passeport culturel (26 réponses)
 - Résultats : mise en place des activités les plus populaires, entraînant une forte participation
- Sondage sur l'intérêt du numérique (36 réponses)
 - Résultats : mise en place d'ateliers informatiques
- Sondage de satisfaction sur les balades littéraires (11 réponses)

- Résultats : prise en compte des commentaires pour la session d'été 2022
- Sondage sur les suggestions des membres pour la session d'automne 2021 (117 réponses)
 - Résultats : a servi de base à la création de la programmation des sessions automne 2021, hiver 2022, printemps 2022 et été 2022
- Sondage sur l'intérêt d'une visite au Biodôme de Montréal (22 réponses)
 - Résultats : mise en place d'une visite de groupe durant l'été 2021
- Sondage de satisfaction sur le cours de Zumba sur chaise (19 réponses)
 - Résultats : cours hebdomadaire mis en place pour la session d'été 2022
- Sondage de satisfaction sur les ateliers d'arts visuels (8 réponses)
 - Résultats : a permis de réajuster la logistique des cours

IV. Les perspectives de l'année 2022-2023

1. Une offre de services adaptée de qualité

a. Viser une plus grande inclusion et diversité des clientèles	• Poursuivre la diversification des moyens de repérage par le porte-à-porte, les kiosques dans le quartier et la formation de Citoyens-Relais et de sentinelles • Sensibiliser à l'inclusion et à la diversité par le biais de conférences et d'ateliers thématiques sur différents sujets • Consolider l'approche de proximité par une bonification des interventions au plus proche des lieux de vie des personnes âgées (interventions à domicile)
b. Favoriser la réponse aux besoins émergents	• Favoriser le développement d'une meilleure mobilité dans le territoire par des pressions auprès des autorités compétentes (STM, ville, etc.) • Proposer des ateliers et conférences pour favoriser une meilleure autonomie des personnes âgées (informatique, gestion de budget, etc.) • Accroître les services offerts à domicile auprès des personnes âgées en perte d'autonomie tels que les livraisons de paniers alimentaires et les visites de courtoisie
c. Soutenir un vieillissement en santé	• Offrir des ateliers et conférences pour sensibiliser aux enjeux liés au vieillissement (troubles cognitifs, prévention des chutes, etc.) • Offrir des ateliers culinaires et des conseils diététiques afin de promouvoir les saines habitudes de vie • Proposer de nouveaux services favorisant le bien-être, avec pour objectif d'atténuer les effets de la COVID-19 sur la santé mentale

2. Un employeur exemplaire

a. Devenir un milieu de travail innovant et inclusif	• Ancrer la notion d'échange de savoir dans nos pratiques en implantant des formations par jumelage entre l'équipe et des bénévoles • Mettre en œuvre des approches novatrices et créatives en se rapprochant d'autres organismes inspirants (échanges, visites, jumelage d'employés) • Accroître la sensibilité environnementale de l'organisme par des ateliers et des conférences • Sensibiliser l'équipe de travail et les bénévoles à l'inclusion et la diversité par des formations
b. Fidéliser davantage les ressources	• Assurer la réalisation des actions de la politique de reconnaissance des employés et des bénévoles • Favoriser une culture organisationnelle collaborative en bonifiant les séances de travail collaboratives et en adoptant plus d'outils de travail collaboratifs
c. Perfectionner et moderniser la gestion et la gouvernance	• Poursuivre la structuration et la mise en conformité des procédures administratives et comptables • Basculer le réseau informatique en infonuagique et changer de logiciel de gestion (CRM) • Consolider la culture d'évaluation en révisant et bonifiant les outils d'évaluation de programme • Accroître et diversifier les sources de financement de l'organisation d'une campagne de dons • Mettre en œuvre des processus de suivi de planification stratégique

3. Un organisme dynamique et rayonnant

a. Renforcer le pouvoir d'agir des personnes âgées	• Étendre l'approche du « par et pour » en favorisant des espaces de partage et de consultation des membres et en réactivant la possibilité pour les membres et bénévoles d'initier des activités et d'en être responsables • Valoriser l'importance et les bienfaits du bénévolat pour l'estime de soi par de la sensibilisation • Consolider les réunions des groupes et comités bénévoles dans tous les secteurs
b. Promouvoir efficacement nos programmes et services	• Accroître la visibilité de l'organisme par la valorisation de nos actions dans les médias (journal local, radio, télévision, etc.) • Diversifier nos lieux de services (parcs, locaux dans le quartier, etc.) • Développer un plan de communication et un guide des communications internes avec des modèles de documents prêts à l'emploi
c. Consolider la vie associative	• Sensibiliser les membres à la vie associative et démocratique en les invitant à participer à l'AGA et aux « cafés du DG » • Favoriser l'adhésion des membres aux fondements et au Code de vie de l'organisme en les intégrant dans nos outils de communication et par l'affichage • Renforcer le sentiment d'appartenance des membres par la mise en place d'un guide d'intégration et par le jumelage entre anciens et nouveaux membres

4. Une organisation aînée incontournable

a. Augmenter notre expertise aînée	• Renforcer nos expertises en intervention sociale par le déploiement du projet de gériatrie sociale dans le quartier • Renforcer nos compétences cliniques sur les aspects du vieillissement par des formations offertes par la Fondation Âge dans le cadre du projet de gériatrie sociale • Perfectionner la documentation sur nos pratiques d'intervention • Être à l'affût de nouvelles approches et méthode en sensibilisant les bénévoles et les membres de l'équipe à la gérontologie (signes de vieillissement accélérés, troubles cognitifs) • Développer des liens universitaires
b. Sensibiliser et défendre la cause des personnes âgées	• Diffuser les enjeux touchant les personnes âgées sur les réseaux sociaux • Promouvoir les initiatives de la table de concertation auprès des membres • Organiser des activités en lien avec l'actualité locale ou nationale (élections, consultations publiques, etc.). • Exercer un pouvoir d'influence sur les décideurs (élaborer des plaidoyers, organiser des échanges, etc.) • Déconstruire les préjugés et comportements liés à l'âgisme par une augmentation de notre offre d'activités intergénérationnelles
c. S'ancrer davantage dans la communauté	• Accroître les initiatives concertées avec les partenaires œuvrant auprès des personnes âgées dans le quartier • Accroître la perspective intergénérationnelle par des occasions de mentorat et de partage d'expertises entre des personnes âgées et des jeunes • Collaborer avec l'arrondissement pour l'élaboration du nouveau plan Municipalités amies des aînés (MADA) local • Renforcer le réseau d'entraide de l'organisme en développant des occasions de mixité sociale

V. Partenaires

1. Partenaires financiers

- Gouvernement du Canada : Programme Emplois d'été Canada (EÉC)
- Gouvernement du Québec : ministère de la Santé et des Services sociaux, Secrétariat aux aînés (Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité [ITMAV]), Programme de soutien à l'action bénévole : Député de Bourget, Emploi-Québec
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal : Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), Soutien communautaire en logement social (SCLS)
- Arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve : Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des alliances pour la solidarité (Ville-MTESS), Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des alliances pour la solidarité (Ville-MTESS) – Alliances-RUI
- Fondations philanthropiques Canada – Plan d'action territorial Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- Centraide du Grand Montréal : Mission générale
- Revenu Québec – Aide en impôt
- Agence du revenu du Canada – Aide en impôt
- Fondation Luc Maurice
- Fondation Mirella et Lino Saputo
- Fondation Laure-Gaudreault

2. Partenaires politiques

- Ville de Montréal – Arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve : Pierre Lessard-Blais (maire d'arrondissement), Suzie Miron (ex-conseillère de Tétreaultville), Julien Hénault-Ratelle (conseiller de Tétreaultville), Karine Boivin-Roy (ex-conseillère de Louis-Riel), Alba Zuniga Ramos (conseillère de Louis-Riel), Laurence Lavigne-Lalonde (ex-conseillère de Maisonneuve-Longue-Pointe), Alia Hassan-Cournol (conseillère de Maisonneuve-Longue-Pointe)
- Chambre des communes : Mario Beaulieu (député du Bloc Québécois dans La Pointe-de-l'Île)
- Assemblée nationale du Québec : Richard Campeau (député provincial de Bourget)

3. Commanditaires et donateurs privés

- | | | |
|---|--|----------------------|
| • Affinerie CCR | • Groupe Maurice | • Miniprix |
| • Boulangerie Tel père tel fils | • Hubert Lavallée inc. | • OKALY Fleurs |
| • Chocolaterie DouceSœur | • IGA | • Petcurean |
| • Coke Canada | • Industrie Alliance | • Pizza Lafontaine |
| • Coopérative Funéraire du Grand Montréal | • Le Symbiose - Groupe Résidences Excellence | • Retour aux sources |
| • Dairy Queen | • Les Draperies de l'Est | • St-Hubert Express |
| • Desjardins | • Les Marchés Tradition | • Uniprix |
| | | • Vidéotron Affaires |



4. Partenaires communautaires et institutionnels

- 211 Grand Montréal
- Accès Bénévolat
- Almage
- ALPA
- AlphaNumérique
- AQCCA
- AQDR PDI
- Association bénévole Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est
- Association des commerçants de Tétéreaultville
- Atelier d'histoire Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- Le Pas de la rue
- CAAP Île de Montréal
- Carrefour Solidarité Anjou
- Cégep du Vieux Montréal
- Cégep Marie-Victorin
- Centre communautaire Hochelaga
- Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- Centre d'action bénévole et communautaire Saint-Laurent
- Centre de recherche du CHUM
- Centre St-Pierre
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- CLSC de Mercier-Est
- Collège de Maisonneuve
- COMACO
- Coopération Mainbourg
- Cyclistes solidaires
- Cyprès
- Écoute-entraide
- Eugéria
- FADOQ
- Fondation AGES
- Fondation Émergence
- Frigo Communautaire et Solidaire de l'Est
- Info-Femmes
- Infologis
- La Maison des familles
- L'ACEF de l'Est
- L'Anonyme/Tandem MHM
- L'Antre-Jeunes
- Le Mûrier
- L'école et les arts
- Les Accordailles
- Les Coursières
- Les Danseurs
- LES FILMS DU 3 MARS
- Ligne Aide Abus Aînés
- Loisirs Sainte-Claire
- Maison de la culture Mercier
- Mois de la poésie
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
- OVS (Observatoire Vieillessement & Société)
- Parkinson Montréal-Laval
- Paroisse Saint-François d'Assise
- Ping! – Communautaire
- PITREM
- Place Versailles
- PRIMA danse
- Productions Jeun'Est
- Programme PAIR
- RAANM – Regroupement des Aidants et Aidantes Naturels de Montréal
- Relais-femme
- Réseau COMACO
- Résolidaire
- RIOCM
- Service Canada
- Services résidentiels Chez-Soi
- Sésame
- Société Alzheimer Montréal
- Société d'animation du parc de la Promenade Bellerive
- Société pour les arts en milieux de santé
- Solidarité Mercier-Est
- SOS Aînés Maltraitance
- SPVM, poste 48
- Table de concertation des aînés de l'île de Montréal – TCAÎM
- Tél-écoute/tél-aîné
- Toits de Mercier-Est
- Université de Montréal – UdeM
- UQAM – Maîtrise en travail social
- Y'a Quelqu'un L'aut Bord Du Mur (YQQ) – YAM

5. Partenaires médiatiques

- Agence Science-Presse
- Arrondissement.com
- CIBL
- Métro Média
- Radio Centre-Ville



**7958, rue Hochelaga
Montréal (Québec) H1L 2K8**

(514) 354-5131

www.lecheznous.org

