



# L'AGILITÉ

Pour conserver  
l'équilibre, ensemble

# UNE MISSION INCONTOURNABLE

Roxanne Hamel, directrice générale

## DANS L'URGENCE

Notre mission, à Entraide Ahuntsic-Nord, demeure de préserver la vie active des personnes âgées en perte d'autonomie, résidant à domicile, en leur offrant des services de soutien dans la communauté et diverses activités susceptibles de briser leur isolement. Dans le contexte d'urgence, notre mission a pu être réalisée avec adresse tout en gardant le cap dans la bonne direction.

## L'EXTENSION DU TERRITOIRE

Les aînés habituellement desservis sont les résidents du territoire suivant: Au nord, la Rivière-des-Prairies, à l'est, le boulevard St-Michel, au sud, la rue Port-Royal, à l'ouest, le boulevard de l'Acadie. Exceptionnellement, l'accomplissement de certaines activités liées à la pandémie s'est étendu à l'ensemble du territoire de l'Arrondissement Ahuntsic-Cartierville, aucun autre organisme n'étant habilité à le faire.

## DES VALEURS IMPORTANTES EN TOUTE CIRCONSTANCE

**La liberté** est le pouvoir que toute personne a de choisir et d'accomplir ses rôles sociaux en interrelation avec son milieu et d'exprimer ses besoins de façon démocratique.

**Le respect** est la considération qu'une personne mérite au sein d'Entraide Ahuntsic-Nord. C'est aussi la reconnaissance de ses compétences et habiletés, de son pouvoir d'agir en tant qu'être responsable.

**L'intégrité** est un sens élevé des valeurs concernant les normes et les façons de faire. Elle fait référence à des attitudes franches, honnêtes, loyales et dévouées.

**L'engagement** est la mise à profit des compétences, des attitudes et des comportements orientés vers la réalisation de notre mission au bénéfice des personnes qui ont recours à nos services.

## UNE GESTION SÉCURITAIRE ET EFFICACE

Nous nous sommes adaptés rapidement à la nouvelle réalité pandémique notamment en activant le virage technologique déjà entrepris soit l'utilisation d'ordinateurs performants et du nouveau système de téléphonie IP et en privilégiant le télétravail

lorsque possible. Nous avons suivi les consignes sanitaires émises dans le but de protéger les employés, bénévoles et les aînés de la contagion (distribution d'équipement de protection individuelle, installation de plexiglass, distanciation sociale, sanitarisation des locaux, etc.). Nous avons adapté nos actions et nos services au contexte en fonction des ressources qui nous ont été allouées.

## PRIORITÉS 2021-2022

La reprise graduelle de nos activités collectives

Le maintien de nouvelles actions développées depuis la pandémie et des collaborations avec les acteurs du milieu

La réintégration des bénévoles dans la réalisation de nos actions

Un exercice financier post pandémie équilibré

## Table des matières

Une mission incontournable	02
L'année où on a dû «virer sur un dix cennes»	03
Comme dans un film de science-fiction	04
Priorité 2020-2021	06
Les acrobates du quartier	08
Un bénévolat qui nous manque...	10
Solide et souple comme le roseau	13
Vie active et inclusion sociale, un défi	14
«Un milieu de vie gagnant », un projet qui a su s'ajuster!	20
Le portrait des membres utilisateurs de nos services	22
Notre territoire s'élargit pour desservir davantage d'aînés	23
Le grand tableau des prouesses	24
Des administrateurs toujours prêts à rebondir!	25
Des concertations et des collaborations solides en temps de crise	26
Soutien financier ajusté	27

# L'ANNÉE OÙ ON A DÛ « VIRER SUR UN DIX CENNES »

**Stéphane Aumont, présidente du conseil d'administration**

En mars 2020, la pandémie de COVID-19 a fait basculer nos vies. Pour notre organisation, cela s'est traduit par des changements importants auxquels nous avons dû faire face rapidement. Du jour au lendemain, c'était le grand confinement et la fermeture des locaux. Les activités ont été pour la plupart suspendues. Les employées et les bénévoles ne pouvaient plus participer à l'effort collectif visant à briser l'isolement de nos membres.

Ce black-out n'a heureusement pas duré trop longtemps. Les autorités ont rapidement réalisé que certaines activités essentielles devaient être maintenues. C'est pourquoi notre super équipe s'est aussitôt mobilisée pour reprendre la situation en main, en faisant preuve d'une agilité organisationnelle notable. La direction s'est immiscée dans tout ce qui bougeait en matière de fonds d'urgence et en participant à la cellule de crise qui s'est mise en place dans l'Arrondissement Ahuntsic-Cartierville. Les employées, déjà en sous-effectif, ont vaillamment suivi la parade en s'adaptant à leurs nouvelles tâches, dans un contexte de risques sanitaires et en l'absence de bénévoles, du moins pour une bonne partie de l'année. Elles ont fait preuve de virtuosité et de souplesse pour maintenir vivant le lien avec nos membres et s'assurer que nous pouvions répondre à leurs besoins malgré tout.

Vous verrez dans ce rapport annuel particulier que nous avons malheureusement perdu des bénévoles et des membres en raison des restrictions imposées par la COVID-19: les activités de groupe ont été interrompues, de même que l'accompagnement-transport pour motif médical effectué par des chauffeurs bénévoles. La Fête de Noël, la Fête des bénévoles et l'Assemblée générale annuelle n'ont également pas eu lieu cette année.

Nous avons toutefois assuré le service de popote roulante auprès de plus de gens que d'habitude et ce à un moindre coût. Des bénévoles ont poursuivi les appels d'amitié et notre super équipe a maintenu le contact avec les membres à diverses occasions.

La collaboration importante qui s'est installée notamment avec Solidarité Ahuntsic et l'Arrondissement Ahuntsic-Cartierville a également permis de développer de nouveaux services pour l'ensemble de son territoire, notamment la ligne aînés, l'Animation aux Balcons et la Brigade de sensibilisation communautaire qui a fait du porte-à-porte dans le quartier.

Nous sommes passés à travers cette année difficile en faisant preuve d'une grande adaptation aux changements et de beaucoup de résilience. Nous sommes confiants que nous pourrons nous en remettre et rebâtir notre belle équipe de bénévoles dès que la situation sanitaire sera rétablie.

À bientôt je l'espère! Nous avons tellement hâte de vous revoir!

# COMME DANS UN FILM DE SCIENCE-FICTION

Roxanne Hamel, directrice générale

## JEUDI 12 MARS 2020, 21H30

Un appel vient bouleverser le quotidien des membres d'Entraide Ahuntsic-Nord, aînés, bénévoles et employées. Le Centre communautaire ferme ses portes, les rues du quartier se désertent, les services d'Entraide sont mis à l'arrêt. Une pandémie, COVID-19, fait ses ravages. Rapidement, devant cette situation aliénante, nous passons de l'incrédulité à l'action.

## UN AN PLUS TARD

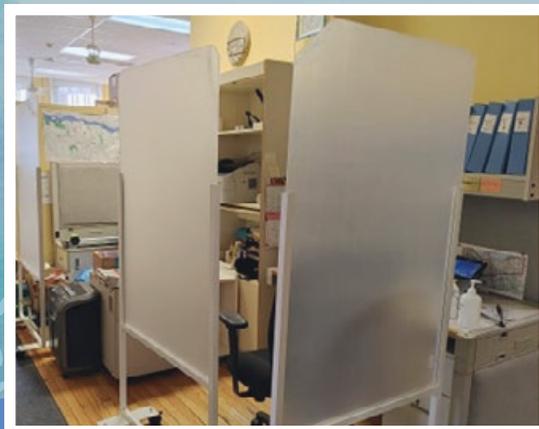
Nous vivons autrement: télétravail, confinement, services sans contact, masques, gants et plexiglass. Nous utilisons de nouveaux mots: gestes barrières, distanciation sociale, présentiel. Nous naviguons sur les plateformes de rencontre, de réseautage et de réunion collective: Zoom, Meet et Teams. Le temps de travail devient extensible: terminées les pauses lors des ateliers ou réunions virtuelles; nombreux les appels reçus hors des heures de travail.

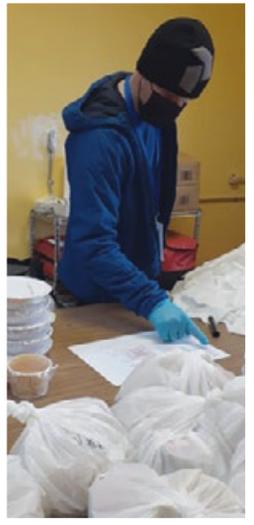
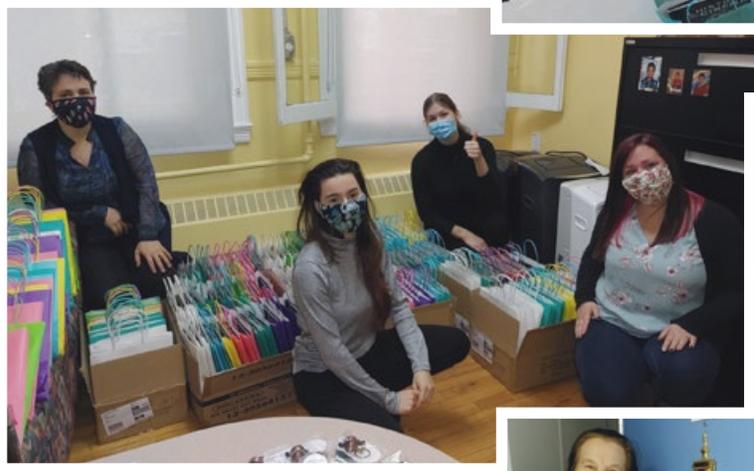
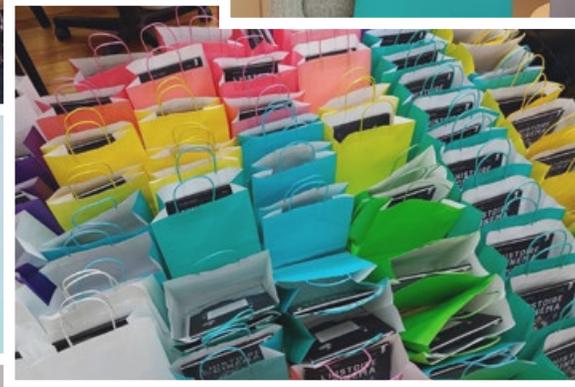
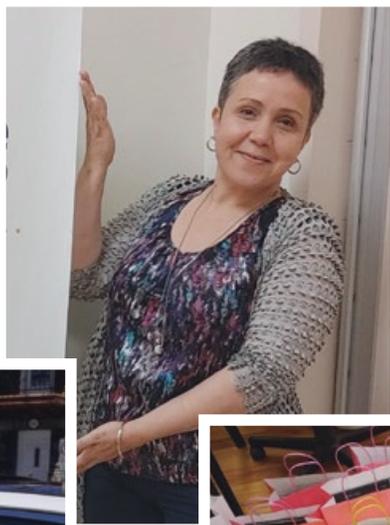
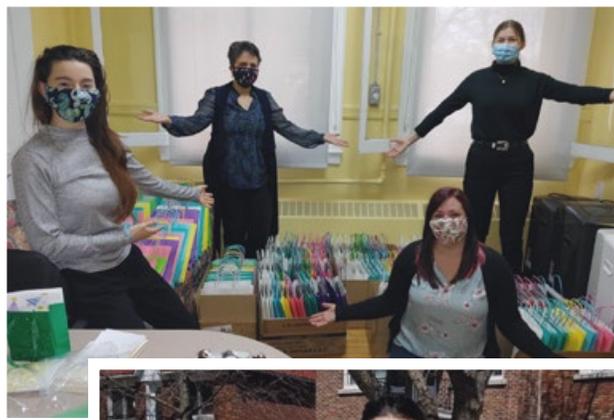
## NOBLE, LE TÉLÉPHONE

Que ferions-nous sans le téléphone? C'est le lien permanent avec les membres d'Entraide Ahuntsic-Nord et particulièrement pour les non branchés. C'est l'outil privilégié des aînés, simple à utiliser. C'est une ressource au bout du fil, une voix rassurante et un accès rapide aux services et aux dépannages urgents. Monsieur Bell peut être fier, 145 ans plus tard, son invention, c'est notre Super Héros!

## TROUVER L'ÉQUILIBRE

En toute humilité, devant une situation inconnue et un environnement instable, nous demeurons des apprenants. Nous réorganisons, réinventons, tirons avantage de nouvelles opportunités, développons et collaborons. Ce rapport, c'est celui de la commutation des actions en présentiel par le virtuel; c'est la découverte de nouveaux partenaires et le soutien ingénieux de la Cellule de crise d'Ahuntsic-Cartierville; c'est la réalisation de nouvelles actions et l'extension de notre territoire, le tout habilement orchestré par une équipe adroite, talentueuse et courageuse. En attendant que COVID-19 soit anéanti, que la force soit avec vous et bonne lecture!





# PRIORITÉ 2020-2021

## L'adaptation de nos actions et de nos services en contexte de pandémie et en fonction des ressources qui nous sont allouées

Roxanne Hamel, directrice générale

Dans le contexte de la pandémie COVID-19, Entraide est devenu un acteur incontournable sur l'échiquier des services essentiels pour les aînés dans le quartier et même dans l'Arrondissement. Plusieurs moyens ont été déployés pour garder le contact avec les membres et maintenir les services de première ligne. Les partenariats développés avec les acteurs de la Cellule de crise d'Ahuntsic-Cartierville ont fait en sorte que les aînés d'Ahuntsic et aussi de Bordeaux Cartierville, habitant à domicile ou en résidence, reçoivent rapidement une réponse à leurs besoins dans cette période difficile.

### ADAPTATION TECHNOLOGIQUE ET TÉLÉTRAVAIL

Grâce à notre conseiller informatique et à notre nouveau service de téléphonie IP, l'équipe a été rapidement opérationnelle en télétravail: connexion à distance, messages de la boîte vocale transférés sur nos adresses courriels et appels au numéro d'Entraide transférés automatiquement sur des appareils cellulaires. Nous avons alterné les présences au bureau selon les besoins requis par les différents services. Les échanges de courriels ont aussi été importants, nous en avons dénombré 24 930 pour un effectif de 5 personnes.

### LE TÉLÉPHONE, TOUJOURS INDISPENSABLE

Bien que différentes enquêtes révèlent que les aînés sont de plus en plus branchés, seulement 42% des membres usagers de nos services ont une connexion internet. Le téléphone demeure encore le moyen le plus adéquat pour les joindre. Une grande chaîne téléphonique a donc été opérée par l'équipe durant les 12 derniers mois, pour les informer de la situation, connaître leurs besoins, les orienter vers les ressources et les sonder sur de nouvelles actions. Nous avons comptabilisé 2643 appels effectués dans ce cadre.

### SUBSTITUTION DE LA BASE BÉNÉVOLE ET ADAPTATION DES LOCAUX

Pour limiter le nombre de personnes dans l'édifice, seules les employées ont pu travailler au Centre communautaire. Une forte proportion de nos bénévoles (43%), âgés de plus de 70 ans, ont été confinés à la maison. C'est pourquoi la grande majorité des services a été effectuée uniquement par des salariés dans les premiers mois. Nous avons adapté les locaux avec des panneaux en plexiglass, fourni au personnel les équipements de protection individuelle (masques, désinfectant, etc.) et avons été formées sur les mesures sanitaires de prévention de la COVID-19 que nous avons appliquées à la lettre. En septembre 2020, nous avons recommencé la livraison des repas de popote roulante à l'aide d'une dizaine de bénévoles de moins de 70 ans.



## CRÉATION DE LA CELLULE DE CRISE D'AHUNTSIC-CARTIERVILLE ET AGRANDISSEMENT DE NOTRE TERRITOIRE

La Cellule de crise d'Ahuntsic-Cartierville, qui a rapidement été mise sur pied dans l'Arrondissement, nous a donné l'assurance que notre organisme serait soutenu pour offrir les services essentiels aux aînés. En voici les résultats: la ligne aînés a été créée et est opérée par Entraide depuis juillet 2020; le service d'accompagnement-transport pour motif médical effectué auparavant par nos bénévoles a été transféré à une entreprise d'économie sociale, mais les demandes sont reçues sur la ligne aînés; les dépannages alimentaires offerts par le SNAC aux aînés avec livraison à domicile transitent par la ligne aînés; le service d'emplètes, assuré au début par Solidarité Ahuntsic, a également été transféré à la ligne aînés et est assuré par Entraide. De plus, nous avons participé aux projets spéciaux tels l'animation aux balcons, le porte à porte de sensibilisation et le guide des formations aux outils numériques. Et notre territoire a été élargi à Bordeaux-Cartierville pour certains services.

## ADAPTATION, COMMUTATION, TRANSFORMATION, CRÉATION...

### 1662 aînés desservis

Tous ces termes s'appliquent à la grande réorganisation qui a été orchestrée pour assurer les meilleurs services et activités possibles. Et ce rapport les présente de façon détaillée, qu'il s'agisse de l'accroissement des livraisons de repas de popote roulante, des nouvelles actions pour remplacer les activités collectives en présentiel ou des nouvelles collaborations qui ont été établies. Nous avons retroussé nos manches et relevé le défi de bien servir les aînés dans l'urgence.

## UN COMITÉ DE RESSOURCES HUMAINES RECONNAISSANT

**Stéphane Aumont, présidente, Benoît Marcil, trésorier, Francine St-Aubin, conseillère et Roxanne Hamel, directrice générale**

La pandémie a eu plusieurs impacts sur les conditions de travail de nos employées et a aussi réduit le nombre de bénévoles disponibles. Malgré cela et même en tenant compte de certains ajustements comme les congés de maladie et de maternité, notre équipe s'est adaptée et a démontré beaucoup de flexibilité et d'agilité en continuant d'offrir des services de qualité.

C'est lors de situations exceptionnelles, comme la pandémie, que nous pouvons mesurer toute l'importance d'avoir du personnel de qualité et motivé à relever de nouveaux défis quasi quotidiennement.

Cette année encore, nous avons versé un bonus à la fin de l'année et avons réajusté les salaires des employées pour qu'ils puissent être compétitifs dans le milieu communautaire.

Un des objectifs du Comité Ressources humaines est de trouver des façons d'améliorer les conditions de travail du personnel. C'est dans ce contexte que nous continuons d'évaluer différentes autres formes de rémunération, dont la possibilité d'offrir un programme d'assurance collective.



# LES ACROBATES DU QUARTIER

## 13 291 REPAS LIVRÉS

Katherine Bourassa, agente administrative responsable de la popote roulante

### LA POPOTE ROULANTE, LA POPOTE VOLANTE, LA POPOTE FLOTTANTE...

Nommez-la comme vous voulez, il n'en demeure pas moins qu'elle a été très populaire cette année. Appréciee par certains et indispensable pour d'autres, elle aura permis de distribuer un total de 13 291 repas en cette période si particulière comparativement à 8 543 l'année dernière, une augmentation de 4 748 repas. Et malgré la pandémie, ces repas ont été livrés aux aînés les plus vulnérables par les employés et par certains bénévoles du lundi au vendredi entre 11 h et 13 h 30.

Le coût des repas, constitués d'un plat principal, d'une soupe et d'un dessert, qui s'élève généralement à 7\$ a fluctué tout au long de l'année 2020-2021. En effet, à la suite des mesures de confinement qui ont grandement affecté nos membres, nous avons reçu des fonds d'urgence, grâce notamment au soutien de la cellule de crise pilotée par Solidarité Ahuntsic. Les montants obtenus de différents bailleurs de fonds ont aidé à payer une partie ou même la totalité des frais de repas de nos membres consommateurs de plats chauds pendant cette période difficile.

Les repas ont donc été gratuits en avril et en mai 2020. Par la suite, le coût a été fixé à 2\$ en juin, à 4\$ en juillet et à 6\$ en août, ainsi que d'octobre à décembre. Notons que durant le congé des Fêtes, 600 repas congelés ont été distribués gratuitement aux personnes inscrites à la popote. Depuis janvier 2021 et jusqu'à la fin mars, les repas ont de nouveau été offerts à 2\$. Les membres ont donc bénéficié de 11 mois de rabais, ce qui représente une épargne de 46 500\$ financée par des donateurs.

### UNE LARGE FLEXIBILITÉ

Les repas de la popote roulante servent de dépannage alimentaire quotidien à beaucoup d'aînés et de proches aidants du quartier. Quoiqu'une grande proportion des utilisateurs (55%) soient âgés entre 81 ans et 100 ans, ce service est aussi disponible pour les gens de 60 ans et plus. Cette année, notre clientèle comptait 70% de femmes et 30% d'hommes. La grande majorité des demandeurs se prévalent du service cinq jours par semaine, alors que pour d'autres, c'est seulement quelques jours par semaine ou même sur appel. Toutefois, il demeure important de commander à l'avance en raison de la demande grandissante.



## L'ADAPTATION À SON MEILLEUR AVEC LA CONTRIBUTION DE JULIE ET GHENIMA

Durant cette année où l'adaptation était notre maître-mot à Entraide, j'ai passé le flambeau à Julie Buset, enseignante retraitée qui m'a remplacée pendant mon congé de maternité. Elle a diligemment répondu à toutes les demandes liées à la popote roulante et ce, du lundi au jeudi. Pour sa part, Ghenima Ben Yaou, étudiante en psychologie, assurait le même service tous les vendredis. Elles ont toutes les deux formé une équipe exceptionnelle qui a su s'adapter non seulement aux grandes responsabilités qu'implique le poste d'adjointe administrative responsable de la popote roulante, mais aussi à tous les changements de procédure causés par la pandémie. Elles ont été heureuses de communiquer au quotidien avec vous. Et comme elles nous l'ont souvent répété, leur passage au sein de notre grande famille d'Entraide sera toujours pour elles une expérience inoubliable! Pour ma part, j'ai repris le travail en décembre 2020 avec beaucoup de motivation et de courage.

## LA RÉACTIVITÉ DE NOS PARTENAIRES

Pour nous aider à répondre à la demande sans cesse en augmentation, nous faisons affaire avec l'Association des popotes roulantes du Montréal Métropolitain depuis plusieurs années déjà. Ces gens dévoués et prêts à se retourner sur un dix cents sont très précieux pour nous car ils nous permettent de répondre convenablement à la mission de notre organisme. Merci madame Roy, Muriel et toute l'équipe!

## L'EXTENSIBILITÉ DE NOTRE CAPACITÉ

Pour terminer, il est important de souligner que l'augmentation du nombre de demandes de repas est étroitement liée à la hausse du nombre d'aînés vulnérables, situation aggravée au Québec par la pandémie. Les nouvelles règles sanitaires et le confinement qui ont été mis en place afin de limiter la propagation du virus ont aussi fait en sorte de restreindre les déplacements d'une grande majorité des habitants d'Ahuntsic. Tout cela a donc fait augmenter à 72 le nombre d'ouvertures de dossiers au service de popote roulante, soit 29 dossiers de plus que les 43 de l'an dernier. Ce service met sans contredit du baume au cœur des proches aidants, puisqu'ils sont les représentants de 30% des bénéficiaires non autonomes de la popote roulante et ce pourcentage augmente d'année en année. Nous sommes heureux de pouvoir leur donner un peu de répit.



# UN BÉNÉVOLAT QUI NOUS MANQUE...

Hakima Boussaa, coordonnatrice

## MAINTENIR LE LIEN AVEC NOS BÉNÉVOLES

Depuis le mois de mars et jusqu'en août 2020, notre centre communautaire a été fermé aux usagers et aux bénévoles, et seuls les employés y étaient admissibles. En plus, le confinement des aînés de plus de 70 ans, représentant la grande majorité de nos bénévoles, nous a séparé du jour au lendemain de notre force bénévole et cela pour assurer leur propre sécurité!

Malgré cette coupure, nous avons tenu à maintenir un lien chaleureux avec tous nos bénévoles afin de leur exprimer en permanence notre gratitude et de les réconforter en cette période difficile, en leur rappelant que «la bienveillance envers soi passe avant la bienveillance autour de soi». À cet effet, nous avons pris plusieurs initiatives :

- Deux chaînes téléphoniques ont été effectuées auprès de tous les bénévoles afin d'avoir de leurs nouvelles et de les informer de l'évolution de nos services durant la pandémie. Nous en avons profité pour faire la promotion de la ligne aînés et de tous ses services.
- Deux communiqués par courriel leur ont été envoyés en avril et en août. Un appel a été fait aux bénévoles n'ayant pas d'adresse courriel.
- Un premier numéro de l'*Infolettre Bénévole* de mars 2021 leur a été envoyé par courriel ou par la poste, pour les informer des actualités à Entraide et de ce qu'ils ont peut-être manqué depuis qu'ils ne sont plus aussi présents en raison de la pandémie. Cette infolettre qui devrait se poursuivre encore quelque temps, avait pour objectif de maintenir le contact avec nos bénévoles afin de préserver leur motivation et de préparer leur réengagement lorsque ce sera à nouveau possible.

Dans l'espoir d'un éventuel retour en septembre 2020, avant la deuxième vague :

- Nous avons mené deux sondages auprès des bénévoles du service d'accueil.
- Nous avons sondé à 3 reprises les bénévoles de la popote roulante ainsi que les chauffeurs et accompagnateurs à l'accompagnement transport pour motif médical (ATMM).
- Nous avons sollicité les chauffeurs et baladeurs de la popote roulante de moins de 70 ans pour un possible retour.

Suite à ces sondages, il est ressorti que les 6 bénévoles à l'accueil étaient intéressées à revenir mais la seconde vague de pandémie a freiné leur retour. Plusieurs bénévoles à la popote roulante étaient disposés à reprendre leur bénévolat en gardant la formule habituelle des binômes (chauffeur et baladeur). Toutefois, l'interdiction d'avoir 2 personnes de 2 adresses différentes dans le même véhicule a empêché la reprise des activités et retarde toujours leur intégration. De plus, la perspective d'être à la fois chauffeur et baladeur ainsi que l'augmentation du nombre de repas à livrer n'aidaient pas la cause!

Dès le début de la pandémie, les chauffeurs de l'ATMM ont compris les risques liés à ce type de bénévolat et ont suspendu leurs activités. Toutefois, 2 dames de moins de 60 ans ont accepté de changer de service et de livrer les repas chauds en respectant les nouvelles mesures.

Dernièrement, tous les bénévoles ont été contactés pour faire un suivi de leur vaccination et pour les inviter à participer aux ateliers de formation aux outils numériques.

## ACCUEIL ET INFORMATIONS

**3880 appels reçus et  
24 930 courriels échangés**

Cette pandémie nous a privées de la présence et de l'assistance de notre équipe bénévole à l'accueil. La réalité de la pandémie et les restrictions sanitaires qui en ont découlé ont empêché le travail en présentiel malgré la bonne volonté de nos bénévoles.

Donc, notre équipe de salariées a répondu directement aux appels, elle a rassuré et référé les personnes qui nous ont rejointes selon leurs besoins spécifiques.

Depuis le mois de juillet 2020, les appels se sont multipliés. La ligne aînés qui regroupe plusieurs besoins des aînés (service d'emplètes, dépannage alimentaire et accompagnement-transport pour motif médical) nous a été transférée. Le temps consacré à chaque appel était bien plus long que d'habitude!

La voie électronique est devenue un mode de communication très prisé par plusieurs. Les échanges avec nos partenaires, nos bénévoles et certains aînés ont été intenses, ce qui explique le nombre phénoménal des courriels échangés.

## TRANSPORTS MÉDICAUX ET ACCOMPAGNEMENTS À LA VACCINATION

**70 demandes de transports médicaux  
66 transports honorés**

Depuis le début de la pandémie, toutes les demandes d'accompagnement-transport pour motif médical ont été acheminées vers le CLSC d'Ahuntsic qui collabore avec l'entreprise d'économie sociale *Tellement bien chez soi*, devenue *Tellement Mieux à la maison*, afin d'offrir ce service dans des conditions répondant aux recommandations de la Santé publique et à un coût abordable. La première demande de transport médical de l'aîné est reçue par notre organisme et les demandes ultérieures sont prises en charge par *Tellement Mieux à la maison*.

Nous avons référé 70 demandeurs - aînés différents et *Tellement Mieux à la maison* a effectué 66 transports, 4 demandes ayant été annulées par l'aîné. Six aînés différents ont bénéficié d'un accompagnement-transport vers les centres de vaccination.

Depuis le 25 février 2021, nous avons offert aux aînés et aux proches aidants un soutien pour répondre aux questions liées à la vaccination et la possibilité de leur prendre un rendez-vous via le site internet.

Selon l'avancement de la campagne de vaccination, nous avons communiqué avec nos membres ayant l'âge requis pour avoir le droit d'être vaccinés afin de leur offrir un transport vers les centres de vaccination.

Un total de 72 aînés différents a bénéficié du service subventionné du transport médical du CLSC d'Ahuntsic en plus d'un accès rapide au service de soutien à domicile au besoin.



## LE RECRUTEMENT

Cette année, nous avons reçu 82 offres de bénévolat dont 28 que nous n'avons pu accueillir et qui ont été référées à la cellule de crise d'Ahuntsic-Cartierville. Nous avons repris le recrutement des bénévoles en septembre et nous sommes heureux d'annoncer que nous avons ajouté 40 nouveaux bénévoles à notre ancienne cohorte.

Sources de recrutement	2019-2020	2020-2021
Notre site Web: www.entraidened.org	28	22
Bouches à oreilles: Bénévoles	18	6
Organismes: Accès bénévolat, CLSC, SNAC, Maison du monde	8	8
Activités de représentation: paniers en folie	3	1
Internet: Arrondissement.com, Kijiji	2	3
Journal: Courrier Ahuntsic, journal des voisins	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>40</b>

## Répartition des bénévoles recrutés par secteur

Secteur	2019-2020
	Nombre de bénévoles
Visites et appels d'amitié	18
Baladeurs pour la popote roulante	8
Chauffeurs pour la popote roulante	14
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

## LA RECONNAISSANCE EN TEMPS DE PANDÉMIE

Nous n'avons jamais cessé de penser à tous nos bénévoles et avons fait de notre mieux pour les valoriser même à distance. Ils ont fait de nombreux efforts et sacrifices depuis le début de la pandémie et nous avons très hâte de les retrouver, tout comme les aînés.

Pour une 2<sup>ème</sup> année consécutive, nous nous sommes retrouvés dans l'impossibilité de fêter nos bénévoles comme nous en avons l'habitude lors de la fête de Noël et de la fête des bénévoles. Cependant, nous avons tout de même voulu reconnaître leur engagement et leur fidélité en leur offrant un certificat cadeau échangeable dans un de nos commerces locaux qui ont grandement besoin d'être encouragés eux aussi.

Nous poursuivons également la tradition de souligner les années anniversaires de l'implication bénévole de certains de nos membres. Nous leur disons un grand Merci!!!

### 5 ANS

Michel Bolduc  
Jacqueline Dubé  
Évelyne Boulanger  
Fernand Lavigne  
Jocelyne Décary  
Félix Tremblay-Chabot  
Gabriel Nadon  
Thérèse Kouri  
Mireille Grothé  
Claudette Lavoie

### 10 ANS

Francine St-Aubin  
Christine Demange  
Andrée Brousseau  
Jean Pierre Bergeron  
Régine Laprise

### 15 ANS

Madeleine Denis  
Olivier Lemaitre-Auger  
Daniel Vinet



# SOLIDE ET SOUPLE COMME LE ROSEAU



Roxanne Hamel, directrice générale

On ne peut dire autrement, Entraide Ahuntsic-Nord a une équipe de professionnelles ingénieuses.

Sans tergiversation, elles ont répondu oui à la livraison des nombreux repas de popote roulante en remplacement des bénévoles, à venir travailler au bureau, à changer d'horaire, à faire du « porte à porte », à effectuer et à répondre à des centaines d'appels de membres, à coordonner de nouveaux projets, à porter les équipements de protection individuelle et à suivre les mesures sanitaires.

Malgré les risques encourus et sûrement une certaine peur intérieure, elles ont mis du cœur dans l'accomplissement de leurs tâches et elles ont gardé le sourire.

Personnellement, les épithètes me manquent pour exprimer par ces quelques lignes ma profonde et sincère admiration à **Alicia, Ghenima, Hakima, Julie, Katherine** et **Sarah-Lai**.

Roxanne



Ghenima



Sarah-Lai



Julie



Katherine



Hakima



Marisole



Karine



Alicia



## UNE SUBVENTION RECONDUITE ET DES ÉTUDIANTES QUALIFIÉES

Encore une fois, nous avons bénéficié du financement octroyé dans le cadre d'Emploi Été Canada nous permettant de recruter deux étudiantes dynamiques et compétentes durant la période estivale, **Alicia Cantin** et **Karine Villeneuve**. Services Canada a aussi adapté ses règles favorisant les horaires à heures réduites et l'allongement de la période d'embauche. À l'automne 2020, **Alicia** a accepté de rejoindre notre équipe permanente et nous en sommes très heureux. Un grand Merci aussi à notre députée **Mélanie Joly** et à son équipe qui ont appuyé notre demande.

## STAGIAIRES

**7 stagiaires habiles et agiles**  
**178 h d'apprentissages**

### Alicia Cantin, agente sociocommunautaire

Entraide Ahuntsic-Nord a l'habitude d'accueillir une douzaine de stagiaires en moyenne par année. Comme nous le savons, la pandémie a eu beaucoup d'impacts sur les étudiant(e)s recherchant un stage. Nous avons eu de nombreuses demandes, mais pour respecter les mesures sanitaires, seulement 7 stagiaires ont pu intégrer l'équipe, dont 5 stagiaires en ergothérapie et une en orthophonie à l'Université de Montréal. La dernière, Marisole St-Germain, vient du Cégep du Vieux Montréal, étudie en 2<sup>ième</sup> année de technique travail social et nous a consacré une journée par semaine durant douze semaines.

C'est par des appels d'amitié qu'elles ont pu faire un travail de relation d'aide exceptionnel à la grande joie des aînés qui en ont bénéficié. De plus, elles ont prêté main forte à plusieurs reprises à la popote roulante et nous les en remercions!

# VIE ACTIVE ET INCLUSION SOCIALE, UN DÉFI

Hakima Boussaa, coordonnatrice | Sarah-Lai Nadeau, agente de milieu et de liaison  
Alicia Cantin, agente sociocommunautaire

## BIEN DANS MON MILIEU, BIEN DANS MA COMMUNAUTÉ, BIEN DANS MON HLM

**915 personnes rejointes, 686 femmes et 229 hommes**

Briser l'isolement des aînés et contrer leur exclusion sociale dessinent le portrait de ce projet. C'est grâce au financement du Fonds québécois d'initiatives sociales (Ville-MTESS) et des Fondations philanthropiques Canada, que nous nous réinventons en permanence afin de favoriser une plus grande présence des aînés dans leur communauté! Cette année, nous sommes même montées au summum de l'agilité en adaptant ce projet à une réalité de pandémie où la distanciation sociale est obligatoire et le risque du confinement est omniprésent...

Depuis l'interruption des activités en présentiel, les aînés ne peuvent se présenter physiquement à nos locaux, alors nous partons à leur rencontre en adaptant nos services en conformité avec les recommandations de la Santé publique! Pour ce faire, nous avons pris part à une concertation dynamique et une collaboration ingénieuse avec la cellule de crise Ahuntsic-Cartierville.

## UNE ADAPTATION AGILE À LA PANDÉMIE

- Nos activités de socialisation ont été troquées pour les activités du projet Animation aux balcons.
- Le service d'eplettes mis en place par la cellule de crise, puis coordonné par Entraide, remplace notre service épicerie.
- Les sorties aux restos et au cinéma se sont transformées en appels d'amitié chaleureux entre les responsables bénévoles des activités et les participants.
- Une offre d'aide et de menus travaux de la part des jeunes est venue combler le besoin de rapports intergénérationnels.
- La grande rencontre s'est convertie en grande chaîne téléphonique.
- Seuls nos cafés-causeries interculturels demeurent toujours en pause sans autre initiative de remplacement, pour le moment.



## PROJET ANIMATION AUX BALCONS

**450 aînés rejoints, 102 activités, 19 milieux de vie et 11 fournisseurs-artistes**

De juillet à novembre 2020, nous avons fièrement coordonné le projet Animation aux balcons en faisant le lien entre les milieux de vie des aînés et les artistes. Développé par la Table de concertation des aînés de Bordeaux-Cartierville (TCABC), l'objectif du projet est de briser l'isolement des aînés qui demeurent dans les résidences privées et dans les HML de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville tout en respectant les mesures de la Santé publique.

Nous avons facilité la présentation d'une centaine d'activités, allant de spectacles de danse, de théâtre et de magie, en passant par des cours d'activités physiques de type cardio et de yoga, sans oublier des présentations de chansonniers et de conteurs.

## LA GRANDE CHAÎNE TÉLÉPHONIQUE, VIVE LE TÉLÉPHONE!!!

**465 personnes rejoints, 60 références et 30 jumelages**

Chaque année nous avons l'habitude d'organiser 2 grandes rencontres. Nous visitons à domicile nos nouveaux membres et prenons le temps de les rencontrer en personne afin de mieux cerner leurs besoins. Nous avons constaté que les aînés sont plus enclins à faire des demandes de services quand ils mettent un visage sur un simple nom.

Cette année, la grande rencontre a été remplacée par une grande chaîne téléphonique à tous nos membres (aînés usagers et bénévoles aînés) et cela à 2 reprises. Toute l'équipe d'Entraide Ahuntsic-Nord s'est empressée à connaître les besoins de nos aînés en temps de pandémie, les accompagner vers les ressources disponibles tout en diminuant leur anxiété. Nous avons rejoint 465 personnes et avons invité les aînés et les bénévoles confinés à se contacter par téléphone. Une trentaine de nouveaux jumelages d'appels d'amitié ont été créés sur une base régulière et une soixantaine de références effectuées vers différentes ressources.



## L'IMPORTANCE DES VISITES ET APPELS D'AMITIÉ

**654 h d'appels d'amitié,  
189 h de visites d'amitié**

**54 membres desservis par 44 bénévoles**

Nous observons une hausse dans les demandes ainsi que dans le cumul des heures réalisées pour les appels d'amitié comparativement à l'année dernière où 40 membres ont été desservis.

Malgré les obstacles créés par la pandémie, les bénévoles sont restés dévoués et ont été d'une aide remarquable pour tous. De plus, les 2 bénévoles responsables de l'activité Sortir à son goût ont fait plusieurs appels auprès des participants de leur groupe. Quelques aînés ont continué de recevoir des visites d'amitié de la part de certains bénévoles au jardin ou au parc, dans la mesure où le respect de la distanciation sociale et le port du masque étaient respectés.

## ACTIVITÉS INTERGÉNÉRATIONNELLES, LES JEUNES AU RENDEZ-VOUS

**Projet Brigade de déneigement  
66 appels, 44 visites, 30 jeunes participants  
et 23 aînés contactés**

Dans l'objectif de préserver le lien intergénérationnel entre les membres d'Entraide et la jeunesse du quartier, pour une année de plus nous avons collaboré avec le Carrefour Jeunesse-emploi (CJE) de l'arrondissement, afin de jumeler des aînés avec des jeunes de la brigade de déneigement du CJE.

Dans un premier temps, nous avons appelé une grande majorité de nos membres pour leur proposer le service de déneigement gratuit pour la période hivernale. Parmi eux, 11 personnes ont bénéficié des visites de jeunes de la brigade dont un de leurs mandats consistait aussi à appeler l'aîné de façon hebdomadaire afin de demander de ses nouvelles.

## SOUTIEN EXCEPTIONNEL DES AÎNÉS À DOMICILE ET DES RÉSIDENTS EN HLM

**Le panier de l'épicerie Rachelle Béry,  
un beau partenariat  
147 membres vivant en maison ou  
appartement, 34 résidents de 2 HLM**

En collaboration avec l'épicerie Rachelle Béry, nous avons distribué à 2 reprises des paniers de denrées alimentaires aux résidents du quartier. Ainsi au mois de juin, les résidents des Habitations Ahuntsic et Crémazie ont pu en bénéficier grâce à l'aide précieuse de quelques locataires, de bénévoles et d'un employé de l'épicerie qui ont pu effectuer la livraison sans contact.

Le second élan de générosité a eu lieu durant le mois de février. Cette fois-ci, nous avons ciblé des personnes vivant à l'extérieur des résidences pour personnes âgées publiques ou privées. Plusieurs appels ont été nécessaires pour offrir le panier à nos membres et confirmer la livraison. Deux employées se sont activées pour remettre à 147 d'entre eux, un sac contenant 6 denrées variées et nutritives.



## UN BRIN DE FOLIE, UN BRIN DE DOUCEUR

### 360 aînés rejoints

Grâce au surplus des fonds d'urgence, nous avons distribué, durant la période des Fêtes, 320 paniers « bien-être » dans 5 HLM dont 4 situées à Ahuntsic et une à Cartierville. Les paniers en folie contenaient une variété de cadeaux qui soutenaient des artistes d'ici, dont une bande dessinée sur l'histoire du cinéma, un porte-clés artisanal, un savon parfumé et un sachet de thé et de tisane. Afin d'agrémenter les sacs cadeaux, un masque réutilisable, un mot de soutien du comité et un bricolage confectionné par un jeune résident du quartier ont aussi été ajoutés. Quarante sacs additionnels de ces cadeaux, portant le total à 360, ont été offerts au CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, afin qu'ils soient distribués aux usagers du Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA).

À la demande du CJE et dans l'optique d'offrir un support instructif aux jeunes, notre engagement a mené à l'élaboration d'une capsule vidéo qui propose des astuces pour avoir une bonne communication avec les aînés et leur donner des idées pour prolonger la durée de l'échange entre eux.

## SERVICE D'EMPLETTES À LA RESCousse

### 106 épiceries, 106h

En l'absence des bénévoles depuis le début de la pandémie, le service d'épicerie traditionnel a subi des transformations pour s'adapter à la situation. C'est notre agente sociocommunautaire qui s'occupe personnellement du service d'emplottes qui est maintenant gratuit et plus flexible dans le but d'accommoder davantage nos membres. Les aînés ont la possibilité de choisir l'épicerie et la journée dans la semaine qui leur convient le mieux. Nous sommes fières d'avoir rendu cela réalisable. En 2020, les sorties de magasinage n'ont pas pu faire partie de nos services. Les mesures sanitaires interdisaient 2 personnes dans une même voiture provenant de 2 adresses différentes.





## FACILITER L'ENGAGEMENT CITOYEN ET LE RÉSEAUTAGE, EN LIGNE!

### Ateliers de formation des aînés aux outils numériques 101 bénévoles et 97 aînés contactés

Une autre initiative rendue possible grâce aux subventions reçues a été la création d'un guide de formation aux outils numériques pour personnes aînées. Compte tenu que ces dernières se sont retrouvées isolées de leurs proches en cette période difficile, nous avons pensé leur proposer des formations sur différentes plateformes numériques de communication.

L'objectif du projet était de remédier à cette solitude tout en continuant à respecter les mesures de distanciation sociale et en présentant des applications offrant une option de conversation par visioconférence telles que Zoom, Facebook et Messenger.

De plus, sachant que l'utilisation de la technologie est un aspect plus ou moins acquis par plusieurs personnes, une autre aspiration du guide était de briser cette fracture numérique avec un volet sur l'utilisation des plateformes bancaires.



Nous sommes heureux d'avoir participé à l'élaboration du guide, puis à la formation de nos intervenantes pour finalement être en mesure de répondre à l'intérêt de nos membres et de nos bénévoles par des formations adaptées à leur demande ainsi qu'à la situation sanitaire.

## LE GROUPE ENTRE-NOUS, L'INCLUSION DES GENRES

### 11 rencontres sur Skype, 10 aînés participants et une centaine de messages échangés

Depuis le mois de mars 2020, le groupe a eu beaucoup d'échanges par courriel (quasi quotidiens), pour partager des informations pertinentes mais surtout pour se donner du soutien en cette période difficile.

Dès le 12 d'octobre, les participants se sont rencontrés sur Skype aux deux semaines. Je partage avec vous le témoignage de l'animateur bénévole **Daniel Vinet** qui décrit bien ce qu'a vécu le groupe :

« La situation actuelle de la pandémie n'est pas facile pour chacun d'entre nous et elle s'ajoute à ce que nous pouvons vivre sur le plan personnel. Comme nous ne pouvons pas nous voir en personne, nous faisons des rencontres sur Skype et nous continuons nos échanges sur internet. Je vous rappelle que ceux-ci ont commencé avant la pandémie et avaient pour but de maintenir des liens, de partager de l'information qui pouvait être utile et de nous soutenir mutuellement entre autres avec humour.

Nos façons de faire continuent de s'appliquer même sur internet. Je vous les rappelle: parler personnellement, c'est-à-dire à partir de soi, de ce que l'on vit et l'on ressent et non parler sur l'autre; le but n'est pas de discuter, de convaincre l'autre ou de le critiquer mais d'exprimer son vécu ou d'échanger de l'information qui peut être utile. Aussi, l'écoute et le respect sont essentiels. Ce que nous échangeons ou partageons reste entre nous et ne sort pas de notre groupe.

Nous cheminons ensemble depuis plusieurs années et avons partagé sur bien des sujets dont certains souvent fort personnels reliés à notre vécu. Ceci a permis de mieux nous connaître et de développer une certaine confiance entre nous. C'est un bel acquis de groupe que nous avons tous la responsabilité de maintenir et de continuer à faire croître.

Comme vous, j'ai bien hâte de sortir de cette pandémie et de reprendre des liens en personne avec notre entourage, les gens qui nous tiennent à cœur et notre groupe. Cela s'en vient et en attendant, je nous souhaite bon courage et continuons nos beaux liens et notre support mutuel.»

## Tableau des résultats liés au projet

### Bien dans mon milieu, bien dans ma communauté, bien dans mon HLM

<b>Animation aux balcons</b>	450 aînés rejoints 102 activités 19 milieux de vie différents 11 fournisseurs-artistes
<b>Soutien exceptionnel des aînés à domicile et des résidents en HLM</b>	
Paniers en folie	5 HLM – SAPA du CLSC 360 résidents
Distribution des paniers de Rachelle Béry	2 HLM 34 résidents 147 autres membres
<b>Activités et intergénérationnelles</b>	66 appels, 44 visites
Brigade de déneigement	30 jeunes recrutés 23 aînés contactés 11 jumelages réalisés
<b>Faciliter l'engagement citoyen et le réseautage en ligne</b>	
Formation aux outils numériques	101 bénévoles 97 membres aînés contactés
<b>Groupe Entre nous</b>	11 rencontres sur Skype Une centaine de courriels échangés 10 aînés participants
<b>La grande chaîne téléphonique</b>	465 personnes contactées 60 références 30 jumelages

# « UN MILIEU DE VIE GAGNANT », UN PROJET QUI A SU S'AJUSTER !

**508 aînés rejoints directement par notre projet**

**Hakima Boussaa, coordonnatrice**

Nous avons été agréablement surpris de constater que la pandémie de COVID-19 a généré des collaborations efficaces entre plusieurs organismes et institutions, tous solidaires pour lutter contre la solitude et l'isolement des aînés ! Nous avons dû revoir nos actions habituelles devenues restreintes par la pandémie, en déployant agilité, souplesse et adaptation. Les besoins de nos aînés demeurant au centre des priorités, c'est avec un grand plaisir que nous vous présentons ces constats :

- Une coopération bien appréciée avec le Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM) et différents organismes communautaires a engendré un porte-à-porte adapté au contexte de la COVID-19 sur tout le territoire d'Ahuntsic-Cartierville.
- Un accès à 13 résidences et 6 HLM pour aînés grâce aux Animations aux balcons a favorisé le développement de liens significatifs avec notre agente de milieu et nous laisse entrevoir, après la pandémie, une belle ouverture aux initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité.
- Un repérage actif d'aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de le devenir à travers la ligne aînés a permis à un grand nombre d'aînés isolés dans leur demeure, sans aucun lien avec les organisations institutionnelles, d'être accompagnés vers différentes ressources disponibles dans leur milieu pour répondre au mieux à leurs besoins.

## **ACTIVITÉ PORTE-À-PORTE DANS L'ARRONDISSEMENT AHUNTSIC-CARTIERVILLE**

**275 I maisons visitées dont 239 occupées par des aînés et des proches aidants**

Notre participation au projet « Visiter une personne aînée » avec les agents du Poste de quartier 27 du SPVM, durant le mois de juillet 2020, s'est avérée prometteuse pour repérer et prévenir de possibles situations de maltraitance, de vol ou de fraude. Nous avons été attentifs à toute détresse et avons affirmé notre disponibilité et notre soutien à toute personne qui en ressentait le besoin.

Aussi, nous avons rejoint la Brigade de sensibilisation communautaire Ahuntsic-Cartierville de la cellule de crise d'Ahuntsic-Cartierville. Nous avons pu visiter des zones vulnérables en dehors de notre secteur afin de sensibiliser la population aux moyens de prévention et de contrôle des infections à la COVID-19. Une information juste, fiable et à jour sur les consignes de santé publique a été diffusée à la population que nous avons orientée vers les ressources disponibles selon la situation et le besoin.

## **ACTIVITÉS COLLECTIVES SUSPENDUES**

Nos cafés-causeries tant appréciés aux Habitations Ahuntsic et Crémazie ont été annulés depuis le début de la pandémie. Nous maintenons un contact téléphonique avec les résidents et sommes en permanence attentifs à leurs besoins et soucieux de leur bien-être. Nous avons hâte de les rejoindre et de retrouver l'ambiance chaleureuse coutumière !

## ACCOMPAGNEMENTS ET INTERVENTIONS INDIVIDUELLES EN HAUSSE

### 1088 interventions individuelles auprès de 508 aînés

La prise en charge par nos intervenantes de milieu de la ligne aînés mise en place par la cellule de crise et regroupant tous les besoins essentiels des aînés s'est avérée une belle réalisation. Les aînés ont rapidement, au bout du fil, une ressource animée et compétente pour répondre à leurs demandes et diminuer leur anxiété.

Nous constatons une augmentation significative du nombre d'aînés accompagnés vers les ressources adéquates. En effet, les délais encourus normalement pour voir l'aboutissement de la demande de l'aîné ont été réduits car c'est nous qui soumettons directement la demande auprès de l'organisme concerné. L'aîné reçoit ainsi l'aide nécessaire rapidement sans se préoccuper de la complexité des requêtes.

C'est grâce à l'alliance ingénieuse de 45 acteurs de milieu que nous avons pu atteindre ces résultats records! Nous tenons à leur témoigner toute notre reconnaissance et souhaitons poursuivre cette belle collaboration que ce soit dans le repérage d'aînés en situation de vulnérabilité ou dans l'assurance d'un suivi rapproché auprès des personnes référées.

**La pandémie de COVID-19 et les mesures sanitaires mises en place pour freiner sa propagation n'ont pas été une entrave pour rejoindre les aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de le devenir mais plutôt un défi que nous avons relevé avec brio.**

## « UN MILIEU DE VIE GAGNANT » TABLEAU DES RÉSULTATS

### Accompagnements et interventions individuelles

- 1088 interventions individuelles effectuées
- 508 aînés différents impliqués
- 719 références acheminées vers différentes ressources

### Activités porte-à-porte

- 2751 maisons visitées
- 239 occupées par des aînés et des proches aidants

### Information

- 1422 cartes promotionnelles de notre projet distribuées
- Diffusion de sa version électronique dans les aires communes de 5 résidences aînés

### Projet Animation aux balcons

- Accès à 13 résidences
- 6 HLM pour aînés



# LE PORTRAIT DES MEMBRES UTILISATEURS DE NOS SERVICES

**607 utilisateurs de services et bénévoles ont été membres en 2020-2021**

Roxanne Hamel, directrice générale

Lors de leur inscription, les membres complètent une fiche sociodémographique nous permettant de recueillir des informations variées les concernant, telles que l'âge, le genre, le réseau de proximité, le statut social, le revenu, la langue, etc. Mises à jour annuellement, les données ci-dessous sont identiques à celles qui vous ont été présentées dans notre rapport 2019-2020 produit en décembre dernier. Cependant nous y ajoutons des données relatives à la vaccination et à l'informatisation des membres que nous avons sondés récemment.

- 83 % des répondants ont le français comme langue maternelle et sont nés au Canada;
- 80 % vivent seuls;
- 75 % sont des femmes;
- 74 % ont un revenu annuel de moins de 20 000 \$;
- 50 % sont âgés de 80 ans et plus;
- 21 % utilisent un mode alternatif de transport (véhiculé par un tiers);
- 12 % ont le transport adapté;
- 12 % sont membres d'un autre organisme;
- 9 % sont eux-mêmes proches aidants;

## Nouvelles données 2021

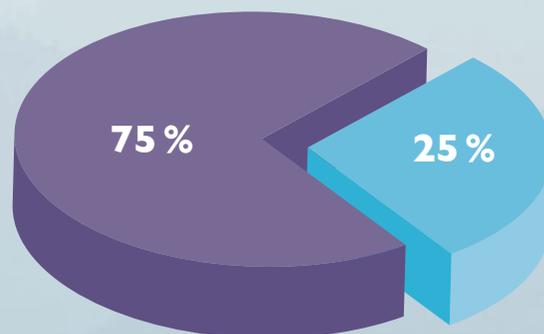
- 96 % des aînés contactés au 30 avril 2021 ont reçu la 1<sup>ère</sup> dose de vaccins;
- 42 % des aînés ont accès à l'internet et possèdent une adresse courriel.

On note qu'une forte proportion de nos membres présente des indicateurs de vulnérabilité (âge élevé, faible revenu) et l'isolement s'est accru durant le confinement. Ces données sont aussi disponibles sur notre site [entraidenord.org](http://entraidenord.org).

## Profil des aînés

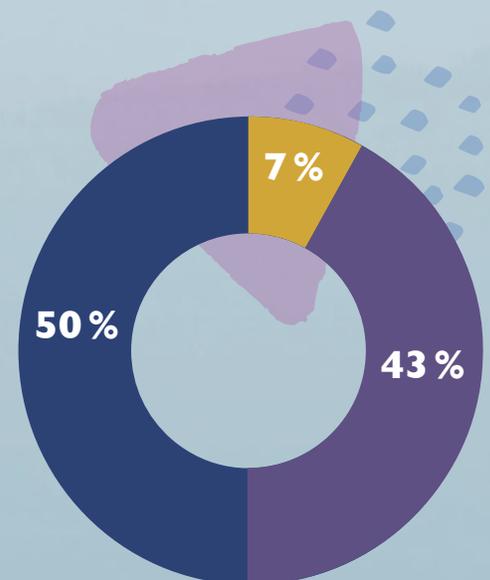
### Genre

- Hommes
- Femmes



### Âge

- 50 - 64
- 65 - 79
- 80 - 101



# NOTRE TERRITOIRE S'ÉLARGIT POUR DESSERVIR DAVANTAGE D'AÎNÉS

1662 utilisateurs de nos services en situation de pandémie

Roxanne Hamel, directrice générale

De nombreux aînés ont pu recevoir des services, cette année, sans l'obligation d'être membre car plusieurs de nos actions ont été liées à des partenariats et à des projets qui se sont étendus à l'ensemble de l'Arrondissement Ahuntsic-Cartierville. Ainsi 1662 aînés ont bénéficié d'au moins un service de notre organisme soit une hausse de 89,4% sur l'année précédente. Seuls ceux qui voulaient recevoir les repas de la popote roulante, notamment ceux à coût réduit, devaient obtenir leur carte de membre.

Également, nous avons profité des chaînes téléphoniques pour mettre à jour les dossiers et nous avons constaté une diminution des membres actifs aînés. En plus du roulement habituel occasionné par les hospitalisations, les décès, les déménagements ou les hébergements en résidence pour personnes âgées, plusieurs membres ne pouvant plus assister aux activités collectives ont choisi de ne pas renouveler leur adhésion, préférant attendre un retour à la normale. Nous comptons 478 aînés qui ont eu une carte de membre durant cet exercice financier.

## DES BÉNÉVOLES FIDÈLES ET PATIENTS

Chez les bénévoles, les mesures de confinement des 70 ans et plus nous ont privé d'une grande partie de notre effectif que nous avons dû remplacer par des salariés afin de pouvoir rendre les services à nos membres. Des recrues de groupes d'âge différents sont venues compléter les rangs à l'automne 2020, pour nous aider. Cependant, malgré cette situation, les bénévoles nous sont restés fidèles et attendent patiemment de pouvoir reprendre leur bénévolat. Ainsi 129 personnes sont encore membres bénévoles.

2020-2021	Aînés	Bénévoles
Adhésion	75	40
Départ	130	25
Membres	478	129

## Profil des bénévoles

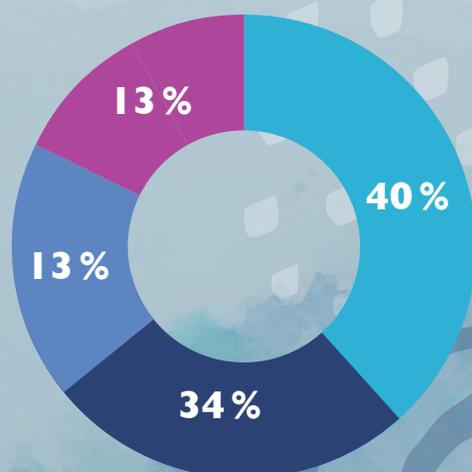
### Genre

- Hommes
- Femmes



### Âge

- 17 - 29
- 30 - 49
- 50 - 69
- 70 - 96



# LE GRAND TABLEAU DES PROUESSES

## Services effectués avec l'aide de bénévoles

Secteurs	Personnes desservies	Bénévoles requis	Heures de bénévolat
<b>Popote roulante</b> **7 employés ont aussi remplacé ou complété les équipes de bénévoles durant toute l'année	163 personnes 13 291 repas distribués	34	2 474
<b>Visites et appels d'amitié</b>	54 aînés	44	843
<b>Stagiaires</b>	16 aînés	7	178
<b>Livraison paniers de Noël</b>	22 aînés	4	8
<b>Groupe Entre nous</b>	10 aînés participants, 11 rencontres sur Skype 100 et + courriels échangés	1	125

## Services rendus par les employés

Secteurs	Personnes desservies	Service
<b>Projet ITMAV</b> Intervention de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité	508 aînés	1088 interventions individuelles
<b>Accueil, informations, références</b> <b>Ligne aînés</b>	Aînés, bénévoles, acteurs du milieu, partenaires, proches-aidants	3888 appels reçus 24 930 courriels échangés
<b>Porte-à-porte</b> En partenariat avec d'autres organismes	239 aînés et proches aidant rejoints	2751 maisons visitées
<b>Projet animation aux balcons</b> Un partenariat avec les milieux de vie, un soutien aux artistes	450 aînés 19 milieux de vie 12 artistes	102 activités
<b>La grande chaîne téléphonique</b>	465 personnes 30 jumelages et 60 références	Appels de courtoisie Sondage des besoins Informations et Offre de cadeaux
<b>Service d'emplettes</b>	15 aînés desservis	106 épiceries

# DES ADMINISTRATEURS TOUJOURS PRÊTS À REBONDIR !

11 séances virtuelles, 3 comités Ressources humaines, 1 journée bilan

Hélène Duranleau, administratrice

La pandémie de COVID-19 a causé son lot de bouleversements pour Entraide Ahuntsic-Nord.

L'équipe d'administrateurs a su faire preuve d'une bonne agilité d'esprit et de souplesse dans ses décisions afin de bien soutenir la Direction et les employées confrontées aux besoins de nos aînés isolés durant cette crise sanitaire sans précédent.

À cet effet, la fréquence des réunions a légèrement augmenté, surtout au début, question d'appivoiser la technologie Zoom, ainsi que durant la période estivale. Avec leur habituelle vivacité, les administrateurs se sont vite adaptés aux rencontres virtuelles même si certains ont parfois dû faire certaines pirouettes pour parvenir à se connecter aux rencontres.

Les membres du CA ont réussi à traverser l'année sans trop d'embûches et à garder en équilibre les ressources humaines et financières d'Entraide Ahuntsic-Nord. Tous ont hâte de retrouver le présentiel et de se revoir.



**Stéphanie Aumont**  
Présidente depuis 2018  
Élue depuis 2014



**Francine Saint-Aubin**  
Conseillère  
Élue depuis 2011



**Benoit Marcil**  
Trésorier  
Élu depuis 2017



**Francine Richard**  
Conseillère  
Élue depuis 2010



**Jean-Claude Carrière**  
Vice-président depuis 2018  
Élu depuis 2015



**Hélène Duranleau**  
administratrice  
Élue depuis 2015



**Hervé Benoit**  
Conseiller  
Élu depuis 2010



**Claude Grillot**  
Conseiller  
Élu depuis 2020



**Normand Brunet**  
Secrétaire  
Élu depuis 2020



# DES CONCERTATIONS ET DES COLLABORATIONS SOLIDES EN TEMPS DE CRISE

Roxanne Hamel, directrice générale

Nous avons pu mesurer cette année toute l'importance d'établir des partenariats et des bonnes collaborations afin de mener des actions communes au bénéfice des populations affectées par la pandémie. L'efficacité des concertations locales a été remarquable et a mené à la création de la cellule de crise d'Ahuntsic-Cartierville. Notre organisme a pu bénéficier de fonds d'urgence et devenir porteur de projets spéciaux auprès des aînés vulnérables.

**Solidarité Ahuntsic**, le CLIC Bordeaux-Cartierville, le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal et l'Arrondissement ont composé le cœur de cette cellule de crise qui a produit et coordonné le plan d'action lié aux Fonds Philanthropiques Canada (FPC). La ligne aînés, la popote roulante à coût réduit, sont quelques-unes des actions portées par notre organisme et financées par le plan FPC. Solidarité Ahuntsic est également un actif défenseur des besoins en locaux communautaires, dont ceux de notre centre communautaire auprès du Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM) et porte fièrement le projet du développement du site Louvain.

## **La Table de concertation des aînés de Bordeaux-Cartierville (TCABC)**

En juin 2020, un nouveau partenariat a été établi avec la TCABC pour nous transférer la coordination du Projet d'animation aux balcons. Ce partenariat fructueux a conduit au développement de plusieurs autres actions pour les aînés: la distribution des paniers en folie, la livraison des repas congelés gratuits pour le congé de Noël et la réalisation du guide de formation aux outils numériques.

## **La Coalition des organismes pour le maintien dans la communauté (COMACO)**

Entraide a agi à titre d'influenceur pour la mise en place de lignes aînés locales dans 2 autres quartiers dans le cadre d'un projet Nouveaux Horizons réalisé par COMACO. Encore une fois, COMACO a réussi à faire rehausser le financement du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) avec l'aide d'autres regroupements.

**L'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA)** nous contacte régulièrement pour nous informer des différents avancements dans le milieu des Centres communautaires et prendre le pouls des besoins de nos membres. Leur soutien nous est précieux, encore davantage depuis le début de la pandémie COVID-19.

**Le partenariat avec le Carrefour Jeunesse emploi** s'est poursuivi avec les jeunes déneigeurs qui ont établi des liens avec les aînés en leur offrant gratuitement leurs services durant cet hiver.

**L'Association des popotes roulantes du Montréal Métropolitain (APRMM)** a produit les 13 291 repas que nous avons livrés aux 163 membres inscrits à la popote roulante. Cette année l'APRMM a accepté d'ajuster sa production pour nous permettre de répondre à une demande accrue de nos aînés durant le confinement.

**Le courrier Ahuntsic et le Journal des voisins** demeurent des journaux importants pour publiciser nos services et mettre en valeur nos actions. Depuis le début de la pandémie, plusieurs articles ont présenté les ressources et les services essentiels pour les aînés ainsi que les projets développés pour leur venir en aide.

# SOUTIEN FINANCIER AJUSTÉ

## Urgence et récurrence

Roxanne Hamel, directrice générale

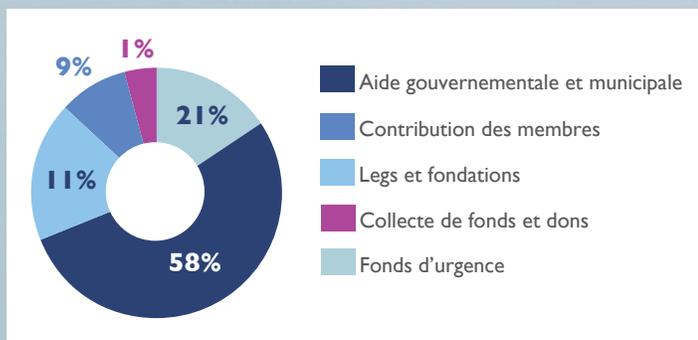
## REHAUSSEMENT, RÉCURRENCE ET BONIFICATION

Pour affronter la tempête et les perturbations, nous avons bénéficié d'appuis financiers extraordinaires. Ces sommes ont servi à coordonner de nouvelles actions, à offrir des primes pour reconnaître les risques encourus par nos ressources humaines et à réduire le coût des repas de la popote roulante. Grâce à cette contribution, les aînés ont pu épargner 46 500\$. Un total de 100 429\$ nous a été versé par l'entremise des différents bailleurs de fonds d'urgence. Vous avez toute notre reconnaissance!

Bien entendu, les fonds d'urgence sont une aide temporaire et exceptionnelle. C'est pourquoi le rehaussement de notre fonds de mission de 11 925\$ en provenance du Ministère de la Santé et des services sociaux nous a fait chaud au cœur, d'autant plus que ce financement est récurrent. MERCI!

L'appui de la Succession de Madame Marie-Antoinette Rouillard vise à renforcer les services et les activités permettant aux aînés de demeurer à domicile le plus longtemps possible. Cette année, le cabinet comptable fiduciaire nous a remis une somme de 49 956\$. MERCI!

## PROVENANCE DES REVENUS 2020-2021



## CONTRIBUTION LOCALE

Les Résidences Tournesol nous offrent leur soutien depuis plusieurs années. Nous les remercions à nouveau pour la confection des 22 paniers de Noël destinés à nos membres démunis.

L'épicerie santé Rachelle Béry, de la Promenade Fleury, nous a remis 184 sacs de denrées alimentaires à offrir à nos membres. Nous remercions cette entreprise québécoise pour son engagement communautaire.

## Les bailleurs piliers, Merci!



**MARIE MONTPETIT**  
Députée de Maurice-Richard

Marie.Montpetit.Maur@assnat.qc.ca

514 387-6314

ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

**À l'action pour Ahuntsic-Cartierville**

L'Honorable **Mélanie Joly** | Députée fédérale

514-383-3709  
mjoly.liberal.ca  
melanie.joly@parl.gc.ca



Avec la collaboration de Communications Studiogrif – studiogrif.ca

**514 382-9171**

Lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 16 h 30

---

10 780, rue Laverdure  
Montréal QC H3L 2L9

[entraidenord.org](http://entraidenord.org)



**Entraide**  
AHUNTSIC-NORD

Célébrez l'Entraide