

TABLE DES MATIÈRES

Le mot de la directrice.....	2
Bref rappel historique des principales étapes de réalisation du projet d'habitation de l'Association Logement Amitié Inc.....	4
La mission de l'Association Logement Amitié Inc	9
Bilan des activités pour l'année 2013.....	10
Priorités d'action pour l'année 2014.....	20
La clientèle desservie par l'Association Logement Amitié Inc.	21
Le plan de sélection des résidents.....	21
Élaboration et mise en place d'un code de vie.....	21
Les services offerts par l'Association Logement Amitié Inc. et ses partenaires.....	23
Association Logement Amitié Inc.....	23
Association Bénévole Amitié Inc.	23
Les équipes des hôpitaux référents.....	26
Équipe de santé mentale du Centre de santé et services sociaux de la Montagne.....	26
Entente de partenariat avec trois hôpitaux.....	27
Interventions effectuées par le personnel de nuit de l'Association Logement Amitié Inc.....	29
Interventions de suivi communautaire d'intensité variable effectuées par l'Association Bénévole Amitié Inc. auprès des résidents du Manoir Edith.....	33
La nature des interventions en suivi communautaire d'intensité variable.....	39
Les interventions effectuées par l'intervenant de liaison de l'Association Bénévole Amitié Inc.....	41
Les interventions effectuées par l'éducatrice aux soins d'hygiène et à l'organisation des activités de la vie quotidienne de l'Association Bénévole Amitié Inc.....	44
Les démarches auprès des professionnels et des ressources.....	45
Les repas servis et les paniers de nourriture distribués dans le cadre des activités du centre de jour et de soir.....	47
Le perfectionnement et le ressourcement.....	48
Le profil statistique de la clientèle.....	50
L'engagement des résidents.....	52
Les membres du personnel de l'Association Logement Amitié Inc. en 2013.....	53
Le conseil d'administration en 2013.....	54

LE MOT DE LA DIRECTRICE

Contrairement à ce qui est habituel et dans les normes, *Le mot de la directrice* portera cette année sur un évènement qui est survenu au début de l'année 2014 puisqu'en pleine rédaction du présent rapport, nous vivions tous des circonstances tragiques. Le 28 février dernier, je reçois un texto d'Amanda, une des deux animatrices sociales qui effectuait son quart de travail au centre de jour et de soir. Elle m'indiquait qu'il y avait un incendie au centre, que les pompiers étaient sur les lieux et qu'elle me téléphonerait dès que l'incident serait terminé. Ça ne m'apparaissait pas très inquiétant du fait qu'elle avait mentionné qu'elle me contacterait après coup, mais puisque j'étais encore au travail... je me suis dit que j'allais m'assurer que tous allaient bien et puis les saluer avant mon départ. Arrivée sur les lieux, je suis restée estomaquée devant la fumée noire très opaque qui avait déjà envahi le centre de jour et de soir de même qu'une unité d'habitation qui donne sur la rue Mackay. Mon cœur s'est arrêté de battre... J'étais dans un mauvais rêve... un cauchemar duquel j'allais bientôt m'éveiller... ce ne fût pas le cas... Dès qu'elles m'ont aperçue, Amanda, Félicité et Lindsay, les deux animatrices en poste accompagnées de la stagiaire, se précipitèrent vers moi. Des résidents étaient déjà dans un autobus de la Croix-Rouge tandis que d'autres avaient trouvé refuge chez notre voisin, l'Auberge de Jeunesse. Les responsables les ont généreusement accueillis. Jusque-là... que de la fumée... beaucoup de fumée... puis, l'impensable... le feu qui jaillit par la bulle de verre sur le toit... J'ai alors su qu'on ne pourrait pas sauver le Manoir Edith. Plus tard dans la soirée alors que les flammes dévoraient l'immeuble, les résidents ont été amenés dans un hôtel à Anjou. Quelques jours plus tard, c'est dans un hôtel du centre-ville, dans leur milieu de vie, qu'ils ont été hébergés en attendant d'être relocalisés.

Le feu... ma hantise... est venu tout saccager en quelques heures seulement. Ce qu'il reste du Manoir Edith sera rasé... comme si rien n'avait jamais existé à cet emplacement... et pourtant il y avait de la vie... il y avait des vies humaines... Tout avait pourtant été prévu afin d'éviter un tel drame. Des gicleurs avaient été installés dans toutes les unités et les corridors. Des portes coupe-feu avaient aussi été installées à grands coûts dans chaque unité afin de contenir un éventuel incendie dans l'unique lieu où il se serait déclaré... malgré tout... il ne reste plus rien du Manoir Edith... que des souvenirs. MON CADEAU DU CIEL est que tous les résidents, toutes les personnes qui fréquentent le centre de jour et de soir et tous les membres du personnel sont sains et saufs! Malheureusement, quatre petits chats n'ont pu être sauvés.

Enfin, j'aimerais souligner les appuis extraordinaires que j'ai reçus et que je reçois encore dans ce moment tragique. Ma reconnaissance va d'abord aux résidents qui, malgré leur grande détresse, se sont montrés relativement calmes et patients dans les circonstances. Toujours, ils nous réitérent leur confiance quant à leur relocalisation. Leurs nombreux témoignages de reconnaissance qu'ils expriment de différentes façons me déconcertent compte tenu de la tragédie, mais me touchent profondément. Certains même s'inquiètent pour moi... C'est le monde à l'envers.

J'adresse mes remerciements au personnel de la Croix-Rouge qui a été présent dès les premiers moments de cette infernale tragédie! Merci aussi aux personnes de Jeunesse

au Soleil qui nous ont offert leur précieuse collaboration à différents niveaux! Un grand MERCI à l'Office Municipal d'Habitation de Montréal qui travaille sans relâche avec notre équipe afin de trouver des unités d'habitation temporaires-long terme pour relocaliser les résidents! Grâce à ce fabuleux tandem, je sais que nous réussissons. Merci aussi à la Société d'Habitation du Québec de permettre à l'organisme de pouvoir conserver ses subventions de *supplément au loyer* et de les faire suivre dans la communauté pour le bénéfice de nos résidents! Merci aussi au conseiller municipal monsieur Steve Shanahan qui est venu rencontrer les résidents à deux reprises et qui travaille à me mettre en contact avec des personnes et des ressources qui peuvent être utiles! Merci aussi aux équipes de santé mentale du Centre universitaire en santé mentale Douglas, du Centre universitaire de santé McGill, du CSSS de la Montagne et du centre de crise Tracom pour leur belle collaboration! Merci aux membres du conseil d'administration qui me soutiennent incessamment!

Alors que j'ai grandement bénéficié du soutien, des judicieux conseils et de l'aide incommensurable que m'a apporté monsieur Robert Alain de la Fondation EJLB lorsque nous travaillions au projet d'habitation de l'Association Logement Amitié Inc., contre toute attente, c'est son successeur, monsieur Kevin Leonard, qui au lendemain de l'incendie m'a contactée avant même que je le fasse et qui m'apporte depuis son aide à multiples facettes. Je n'oublie pas non plus madame Lise Ouellet, notre présidente au Cœur d'Or qui m'appuie de façon quasi inconditionnelle et qui a encore une fois démontré, suite à ces événements, quelle GRANDE DAME elle est. Toujours, elle cherche à se rendre utile et à me mettre en contact avec les bonnes personnes qui pourraient m'apporter une aide quelconque. Jamais elle ne m'a laissée. Elle se fait même plus présente que jamais... comme une véritable partenaire! Son sourire, ses bonnes paroles et sa présence réussissent presque à m'apaiser... Je dois aussi souligner le travail remarquable des membres du personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. et de l'Association Logement Amitié Inc. qui sont engagés depuis le début de l'odyssée dans l'intervention auprès des résidents. Rapidement, ils sont venus me rejoindre sur les lieux de la tragédie sans que je les aie interpellés. Habités par une compassion d'une rare authenticité, dès la première nuit, ils se sont mis à la tâche et se sont efficacement adaptés à cette nouvelle réalité. Je vous dois tous beaucoup et je le sais!

J'exprime aussi ma vive reconnaissance à messieurs Antoine Naoum et son adjoint Naja El Khoury de l'Hôtel Travelodge ainsi qu'à toute l'équipe de la cuisine de l'Hôtel qui ont offert un traitement personnalisé aux résidents qui y ont été logés pendant un peu plus de trois semaines. Ils ont su recréer une atmosphère familiale dont avait si besoin les résidents. Je ne suis pas prête d'oublier ces personnes de cœur!

Le projet d'habitation cogitait depuis 1987. C'est à force de nombreuses heures de travail effectuées bénévolement, mais aussi de grande détermination que l'Association Logement Amitié Inc. a vu le jour au mois de décembre 2005... Pour eux, je promets que je ferai vraiment tout ce qu'il est possible de faire pour reconstruire le Manoir Edith.

Doratha Auger
Directrice générale

RAPPEL HISTORIQUE DES PRINCIPALES ÉTAPES DE RÉALISATION DU PROJET D'HABITATION DE L'ASSOCIATION LOGEMENT AMITIÉ INC.

Depuis sa création en 1984, l'Association Bénévole Amitié Inc. offre des services personnalisés de suivi psychosocial et des services de soutien dans le milieu de vie de la personne. Les intervenants travaillent quotidiennement à l'amélioration des conditions de vie sociales et matérielles des individus côtoyés. La situation économique précaire combinée à la détresse psychologique constitue un problème critique lorsqu'il s'agit de trouver un logement adéquat. Dans ce contexte, se loger décentement devient vite un défi de taille. Les personnes aux prises avec un problème d'ordre mental font malencontreusement souvent partie du segment de la population qui éprouve des difficultés à se loger convenablement.

William Anthony (1993), éminent professeur à l'Université de Boston au Massachusetts et spécialiste réputé pour ses écrits sur le suivi communautaire en santé mentale, précise que *les intervenants en suivi communautaire doivent mettre en œuvre les mesures qui assurent à leurs clients des milieux de vie salubres et sécuritaires.*

L'Association Bénévole Amitié Inc. est particulièrement sensible à cette situation de précarité du logement et multiplie les efforts pour faciliter la vie de ses utilisateurs et utilisatrices de services.

Devant les besoins grandissants de sa clientèle en matière de logement, c'est dès 1987 que l'idée de développer et de réaliser un projet d'habitation commence à faire son chemin. Encouragée par madame Joan McCrimmon, alors coordonnatrice des services de santé et des services sociaux au CLSC Métro, mais aussi fondatrice et membre du conseil d'administration de l'Association Bénévole Amitié Inc., et de madame Alphonsine Howlett, une grande philanthrope de la communauté montréalaise qui est aujourd'hui décédée et qui caressait elle aussi depuis longtemps l'idée de procurer des unités d'habitation décentes à un coût raisonnable à des personnes qui ont un problème de santé mentale, la directrice de l'Association Bénévole Amitié Inc. commence à s'intéresser sérieusement à un tel projet.

C'est en 1988 que l'Association Bénévole Amitié Inc. donne naissance à l'Association Logement Amitié Inc., un organisme à but non lucratif qui a comme principal objectif de procurer des ressources résidentielles adéquates à coût modique à des personnes qui ont un problème de santé mentale capables de faire preuve d'autonomie en résidence locative privée. Dûment incorporée, l'Association Logement Amitié Inc. prenait son envol avec le lancement d'une campagne de financement qui permit d'amasser près de 35 000\$ en quelques mois seulement. Malgré les liens forts qui unissent les deux organismes, ils ont et conservent encore aujourd'hui des structures corporatives et administratives indépendantes.

Quelques années plus tard, toujours guidée et soutenue par le conseil d'administration, la directrice de l'Association Bénévole Amitié Inc. entreprend et complète rapidement le travail d'élaboration et de rédaction du projet d'habitation. Après

de multiples démarches effectuées auprès de la Ville de Montréal, l'Association Logement Amitié Inc. reçoit gracieusement un terrain vacant alors situé à l'angle des rues Lusignan et Saint-Antoine. Les aspects techniques du projet sont alors confiés à des partenaires compétents et intéressés, l'agent de projet Robert Paquin et l'architecte Douglas Alford du groupe Conseil en Développement de l'Habitation Amherst. Le projet tel que conçu initialement devait comporter une vingtaine d'unités d'habitation de trois pièces et demie. Chaque appartement bénéficiait d'un balcon. Un stationnement souterrain avait même été prévu afin de financer une partie des activités et des services dont les résidents auraient bénéficié. Alors mal logé au sous-sol de l'église Erskine and American, nous avons aussi projeté intégrer au rez-de-chaussée de l'immeuble locatif les locaux du centre du centre de jour et de soir. Une jolie terrasse devait même y être aménagée. Après tant d'efforts, le projet ne sera pourtant pas retenu lors des soumissions provinciales en 1992 principalement en raison des protestations d'une coalition d'organismes communautaires du quartier de la Petite Bourgogne qui s'opposa vivement au projet. Le syndrome *pas dans ma cour* venait de frapper. Le projet réussit tout de même à recevoir des appuis, notamment celui de monsieur Claude Ryan, alors ministre de l'Habitation et des municipalités, qui après nous avoir rencontré à deux reprises avait non seulement promis de garder un œil vigilant sur le projet, mais avait aussi continué à chercher des moyens de faire aboutir le projet d'habitation.

Le changement de gouvernement aura des effets néfastes puisque l'on nous signifia ne pas disposer de ressources financières qui permettraient de subventionner des projets d'habitation pour clientèles spécifiques, telles les personnes qui ont un problème de santé mentale. Le projet sera alors mis en veilleuse... pendant quelques années.

En 1995, des rencontres ont lieu avec des personnes qui oeuvrent dans le domaine de l'habitation. Elles se montrent intéressées, mais n'y donnent pas suite. À l'époque, la reconfiguration du réseau de la santé et des services sociaux et le virage ambulatoire nous tenaient de toute façon bien occupés. C'est plus récemment, en 2002, que le projet refait surface. La possibilité d'obtenir une subvention gouvernementale relance le projet. Des recherches intensives s'effectuent pour trouver un immeuble.

Dr. Warren Steiner du Centre Universitaire de Santé McGill (CUSM) entend parler du projet et affiche clairement son intérêt. Pour sa réalisation, un nouveau partenariat est alors établi entre l'Association Logement Amitié Inc., l'Association Bénévole Amitié Inc., l'équipe de Liaison communautaire en santé mentale et la clinique externe de psychiatrie du CUSM ainsi que la Fondation EJLB. Le Groupe Conseil en Développement de l'Habitation Amherst se joint aussi à eux. Des démarches sont alors entreprises pour l'acquisition de l'Hôtel Saint-Malo qui est situé sur l'avenue du Fort, à deux rues du centre de jour et de soir de l'Association Bénévole Amitié Inc.

La reconfiguration architecturale du petit hôtel permet d'envisager l'aménagement de onze (11) chambres et studios. Des représentants de la Ville de Montréal affichent aussi leur intérêt. Des lenteurs administratives auront finalement raison du projet alors qu'un acheteur spéculateur s'en porte acquéreur au mois de janvier 2003. Déçus mais non démotivés par les événements, les partenaires décident de poursuivre. Les membres du

personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. gardent un œil vigilant en se rendant effectuer des visites aux domiciles de la clientèle. À quelques reprises, la directrice et un intervenant de l'Association Bénévole Amitié Inc., monsieur Alain Brousseau, qui sont parfois accompagnés de Dr. Warren Steiner, sillonnent les rues du centre-ville à l'affût de bâtiments pouvant convenir aux besoins de la clientèle ciblée par le projet. Trois immeubles sont visités, mais aucun d'entre eux ne convient aux objectifs visés.

Ce n'est qu'après moult recherches et visites, mais aussi quelques démarches entreprises auprès d'agents immobiliers que la directrice de l'Association Bénévole Amitié Inc. cible, à l'automne 2003, un immeuble. En discutant avec le courtier immobilier contacté, il lui propose plutôt une auberge située à quelques rues seulement du centre de jour et de soir de l'organisme, dans le quartier que fréquentent déjà les membres de l'organisme. Selon lui, cet hôtel correspondrait mieux au projet dont elle l'avait préalablement entretenu. Ce n'est cependant un secret pour personne, un immeuble ou un terrain vacant au centre-ville de Montréal est une denrée rare et, par conséquent, le coût demandé est souvent prohibitif. Le quartier des affaires et des commerces alimente de surcroît la surenchère. Comme pressenti, le coût d'acquisition était faramineux, tout comme l'était celui des rénovations nécessaires à la métamorphose des chambres d'hôtel en unités de logement social agréables et sécuritaires pour des personnes qui ont un problème de santé mentale.

Les partenaires sont enchantés tant par le site que par les possibilités qu'il offre. Coïncidant avec la période des dépôts de projets dans le cadre de la phase II du programme fédéral *Initiative de Partenariats en Action Communautaire* (IPAC), une demande de contribution financière de l'ordre de 1 245 185,35\$ est alors déposée le 3 novembre 2003. Le montant demandé vise à financer en partie les coûts d'acquisition, d'expertise et de rénovation.

Des services de soutien, d'encadrement et de suivi communautaire dispensés par le personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. et l'équipe de Liaison communautaire en santé mentale du Centre Universitaire de Santé McGill sont clairement définis dans le projet soumis. Le concept prévoit aussi l'intégration du centre de jour et de soir qui sera quotidiennement accessible tant aux utilisateurs et utilisatrices des services de l'Association Bénévole Amitié Inc. qu'aux résidents de l'Association Logement Amitié Inc. Une présence quotidienne de professionnels de l'intervention psychosociale est ainsi assurée. Enfin, tel qu'exigé par le programme IPAC, tous les partenaires sont bien identifiés et des lettres d'engagement font foi des services qu'ils s'engagent à dispenser.

Quelques jours avant Noël 2003, nous apprenions que le projet n'avait pas été retenu. À la demande des administrateurs de la corporation, une rencontre avec madame Norma Drolet, alors coordonnatrice du comité mis en place par la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Montréal-centre pour étudier et recommander les projets à la Direction des Ressources Humaines Canada, a eu lieu mais s'est avérée, somme toute, peu concluante. Nous n'en avons alors pas appris davantage quant aux motifs qui ont conduit au refus du projet et ce, même si tous les acteurs concernés avaient bel et bien convenu que toutes les exigences avaient été dûment remplies. On nous a seulement

informés que le comité avait dû faire des choix difficiles. Ironiquement, des organismes qui ont eux obtenu une contribution financière dans le cadre de la phase II du programme *Initiative de Partenariats en Action Communautaire* (IPAC) tentent depuis d'établir un partenariat avec l'Association Bénévole Amitié Inc. afin que nous prodiguions des services de suivi communautaire à leur clientèle...

Se rappelant que le montage financier tel qu'établi par le partenaire du Groupe de Ressources Techniques CDH Amherst dépasse largement les moyens de l'organisme, nous avons quand même continué d'afficher une attitude confiante et positive face à l'éventuelle réalisation du projet et avons alors redoublé d'ardeur afin de trouver de nouveaux partenaires et de nouveaux subsides qui pourraient nous permettre de poursuivre le projet auquel nous croyions. Dans les faits, l'achat et la transformation de l'ancien hôtel nécessiteront somme toute un investissement d'un peu plus de quatre (4) millions de dollars.

Un généreux donateur, la Fondation EJLB, déjà engagé dans le projet, a alors immédiatement augmenté de façon substantielle le montant de son don. L'Association Logement Amitié Inc. est privilégiée d'avoir pu bénéficier du soutien constant et du travail exceptionnel du directeur général de la Fondation EJLB de l'époque, monsieur Robert Alain, qui a investi beaucoup de temps dans le projet d'habitation. C'est avec rigueur et ténacité qu'il a multiplié les démarches et les rencontres afin d'inciter des bailleurs de fonds à investir dans ce projet qui vise l'amélioration des conditions et de la qualité de vie de personnes défavorisées. Sa détermination et son pouvoir d'influence ont été déterminants pour l'atteinte de l'objectif visé et la réalisation du projet d'habitation.

Aussi, hormis le don d'un demi-million de dollars reçu de la Fondation EJLB, la Société d'Habitation du Québec (SHQ) a versé à son tour 1,2 millions de dollars en vertu du programme Accès-Logis Québec alors que la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) a octroyé 642 000\$ afin de soutenir le recyclage d'un bâtiment à vocation non résidentielle en immeuble d'habitation dans le cadre du programme d'aide à la remise en état des logements. Le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal et la Ville de Montréal sont les autres bailleurs de fonds qui ont supporté le projet. À force de ténacité et d'ardeur au travail, l'Association Logement Amitié Inc. peut être fière d'avoir relevé le défi et réussi l'exploit d'avoir intégré au centre-ville de Montréal, le secteur immobilier le plus dispendieux, une résidence offrant quarante-deux (42) logements sociaux à une clientèle socio-économiquement défavorisée ainsi qu'un centre de jour et de soir communautaire. Ces deux types de services s'avèrent nécessaires pour venir en aide à des personnes qui ont vécu l'expérience de l'itinérance ou qui sont jugées à risque.

Malgré l'investissement de l'ensemble des partenaires publics, communautaires et privés engagés dans le projet, une partie de l'argent nécessaire pour l'acquisition et la rénovation de l'immeuble convoité manque toujours. C'est Madame Sonia Côté alors de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal qui trouve une solution grâce à de nouveaux partenaires qui se montrent intéressés par le projet. Grâce à leur octroi financier, trois hôpitaux pourront bénéficier de cinq à sept places pour leur clientèle

respective pour une période d'au moins cinq ans. Enfin, la Société d'Habitation du Québec (SHQ) donne son approbation au projet en acceptant de financer dans le cadre du programme *Accès-Logis* les unités de logement. C'est grâce à tous ces appuis que le rêve a pu se réaliser. Le 30 mars 2005, l'Association Logement Amitié Inc. se portait donc acquéreur d'une auberge située au cœur du centre-ville de Montréal. Le coût de l'acquisition jumelé à celui des rénovations totalise 4,4 millions de dollars.

Un comité de chantier composé des architectes, des ingénieurs et de l'entrepreneur embauchés selon un appel d'offres a été mis sur pied. À eux se sont joints la directrice générale et un intervenant de l'Association Bénévole Amitié Inc. qui sont également administrateurs de la corporation qui gère le projet d'habitation. Ces deux personnes représentaient les intérêts de l'organisme auprès des autres intervenants qui siégeaient au comité. Ils étaient le lien entre les professionnels de la construction et le conseil d'administration. Leur rôle était de participer à toutes les visites de chantier et de prendre une part active aux décisions qui devaient être prises durant les travaux de rénovation. Lorsque des changements significatifs devaient être apportés au projet, ils devaient en faire rapport aux administrateurs.

Alors que le centre de jour et de soir de l'Association Bénévole Amitié Inc. devait être établi dans ses nouveaux locaux dès le 1^{er} octobre 2005, un retard de deux mois a contraint l'organisme à trouver un local de transition. La résidence a enfin ouvert ses portes aux personnes fréquentant le centre de jour et de soir le 3 décembre 2005 et l'Association Logement Amitié Inc. a pu accueillir ses premiers résidents le 13 décembre de la même année. Du mois d'août 2005 au 30 novembre 2005, soixante-quinze (75) entrevues de sélection ont été réalisées afin de combler les quarante-deux (42) unités d'habitation. Dès le premier mois d'accueil, les vingt-cinq (25) unités d'habitation réservées aux membres de l'Association Bénévole Amitié Inc. et à la clientèle du Centre universitaire de santé McGill étaient comblées. Les nouveaux partenaires ont quant à eux commencé à nous référer leurs clients seulement à partir du mois de décembre 2005.

Si c'est le 13 décembre 2005 que l'Association Logement Amitié Inc. accueillait ses premiers résidents, ce n'est que le 27 juin 2007, soit un peu plus de dix-huit mois après leur entrée, que l'organisme soulignera par une cérémonie d'inauguration officielle l'engagement de personnes-clé sans lesquelles le projet n'aurait jamais vu le jour. Tous les résidents et les partenaires du secteur de la santé et du réseau communautaire avaient été conviés. Les membres du personnel et toutes les personnes qui ont travaillé et qui ont soutenu le projet d'habitation avaient également été invités. Aussi, c'est en présence de l'honorable Michael Fortier, alors ministre fédéral des Travaux publics et des Services gouvernementaux également ministre responsable de la région de Montréal, de monsieur Jacques Chagnon, député de la circonscription provinciale de Westmount-Saint-Louis, de madame Edith Low-Beer, bienfaitrice auprès de l'Association Logement Amitié Inc. et de monsieur Robert Alain, alors directeur général de la Fondation EJLB qui a soutenu le projet depuis les premiers instants, que la directrice de l'Association Logement Amitié Inc. et monsieur Alain Brousseau, intervenant à l'Association Bénévole Amitié Inc. et membre du conseil d'administration de l'Association Logement Amitié Inc., ont procédé à l'ouverture officielle du Manoir Edith de l'Association Logement Amitié Inc.

LA MISSION DE L'ASSOCIATION LOGEMENT AMITIÉ Inc.

LES OBJECTIFS VISÉS

L'objectif principal

L'objectif principal de l'Association Logement Amitié Inc. est d'améliorer la qualité de vie des personnes qui ont un problème de santé mentale qui ont vécu l'itinérance ou qui sont jugées à risque de l'expérimenter et qui sont capables de faire preuve d'autonomie en leur procurant des ressources locatives adéquates à coût modique

Les objectifs secondaires

1. Offrir stabilité et sécurité à 42 personnes qui ont un problème de santé mentale qui ont vécu l'itinérance ou qui sont jugées à risque de l'expérimenter en leur procurant des ressources résidentielles adéquates avec support communautaire afin de leur éviter le réseau de l'itinérance
2. Accroître le degré d'autonomie des résidents et faciliter leur réinsertion sociale en les plaçant dans un contexte environnemental adéquat et en leur offrant un bon encadrement, du soutien et les outils nécessaires pour la réalisation de leur projet de vie
3. Travailler à maximiser le potentiel de chacun des résidents en vue d'améliorer leurs comportements fonctionnels au niveau de la gestion des activités quotidiennes
4. Soutenir les efforts d'intégration sociale des résidents en leur inculquant des valeurs sociales qu'ils pourront d'abord transposer dans leur milieu de vie, puis graduellement dans la communauté pour une cohabitation plus harmonieuse
5. Développer le sens des responsabilités et l'estime de soi des résidents en les invitant à assumer des tâches dans la résidence ou encore à prendre part au processus décisionnel de l'organisme par leur engagement dans des comités ou au conseil d'administration, ceci tout en respectant leur rythme de vie et leurs capacités individuelles
6. Réduire ou éviter les rechutes chez les résidents en leur procurant la sécurité nécessaire à leur mieux-être et en créant un sentiment d'appartenance à leur milieu de vie (centre de jour et de soir ouvert quotidiennement, intervenants sur place et présence quotidienne d'un intervenant de nuit)
7. Offrir des services appropriés aux besoins identifiés et permettre aux résidents d'avoir accès à des activités tant sociales et éducatives que thérapeutiques qui visent le développement d'aptitudes sociales

BILAN DES ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE 2013

L'Association Logement Amitié Inc. vient de compléter sa huitième année d'opération. Sa situation financière étant jugée toujours aussi précaire, nous nous sommes alors surtout consacrés à offrir les services appropriés aux résidents dans les limites des ressources financières et humaines de l'organisme.

Pour l'Association Logement Amitié Inc., la réalisation du projet d'habitation par la création d'une ressource résidentielle communautaire ne se borne pas seulement à offrir l'hébergement à quarante-deux (42) personnes qui souffrent toutes d'un problème de santé mentale, mais signifie aussi créer un milieu de vie sécuritaire, épanouissant et riche en valeurs humaines. À partir des priorités qui avaient été ciblées pour l'atteinte de cet objectif qui est au cœur même du mandat que s'est donné l'organisme, nous vous présentons le bilan des activités qui ont été mises en place et des actions qui ont été entreprises au cours de l'année 2013.

Démarches effectuées visant à sensibiliser les bailleurs de fonds à l'urgence et à la nécessité d'obtenir des sommes récurrentes qui permettront tant d'offrir les services d'intervention de soir et de nuit et de soutien communautaire aux résidents que de mettre sur pied des activités à leur intention

Initialement, le projet d'habitation visait essentiellement l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des utilisateurs et utilisatrices des services de l'Association Bénévole Amitié Inc. Témoins de la précarité des conditions socio-économiques des membres de l'organisme, les intervenants assignés au service de suivi communautaire mis en place par la ressource ont observé au fil des ans que les utilisateurs et utilisatrices de leurs services sont nombreux à devoir investir la majeure partie de leur revenu pour se loger. C'est dans ce contexte qu'un projet d'habitation commença à germer dans la tête des administrateurs de la corporation. Sa réalisation devait permettre à quelques-uns d'entre eux, du moins, d'être logés dans un endroit décent, sécuritaire et à un coût modique. Un tel projet allait également faire gagner du temps aux intervenants dans leurs déplacements lors des visites effectuées aux domiciles de ces membres-résidents et ainsi leur permettre d'en consacrer encore davantage à l'intervention et à l'aide à apporter. Nous avons même envisagé qu'il serait alors possible d'accroître le nombre d'interventions.

À force de travail, l'idée d'un projet d'habitation se développe et prend forme. Des représentants du Centre Universitaire de Santé McGill entendent parler du projet et affichent clairement leur intérêt. Des liens existent déjà entre les deux ressources puisque plusieurs des utilisateurs et utilisatrices des services de l'Association Bénévole Amitié Inc. reçoivent des soins de l'établissement de santé. Bénéficiant déjà des services de l'un et l'autre ressource, un suivi pouvait ainsi être assuré tant par des intervenants de l'organisme communautaire que par des membres du personnel de l'équipe de Liaison Communautaire du CUS McGill, désormais appelée *Équipe d'Interventions Psychiatriques Intensives*. Ne disposant cependant pas de toute la somme nécessaire pour

procéder à l'acquisition de l'immeuble convoité pour le projet, c'est une employée de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal qui suggère alors d'établir un partenariat avec d'autres hôpitaux. Contre un montant d'argent forfaitaire qui permettrait enfin à l'organisme d'entreprendre les démarches pour l'acquisition et les rénovations de l'immeuble visé, l'Association Logement Amitié Inc. s'engage à réserver dix-sept (17) unités d'habitation à ces nouveaux partenaires pour une période de cinq (5) ans.

En acceptant d'héberger des personnes référées par des hôpitaux, mais qui sont cependant pratiquement inconnues de l'Association Bénévole Amitié Inc., nous estimons que des services doivent être mis en place. La grande majorité des individus référés par les partenaires des établissements de soins de santé avaient antécédemment été pris en charge par le milieu hospitalier, un foyer de groupe ou une famille d'accueil pendant de nombreuses années. Leur récent transfert dans une ressource résidentielle communautaire les oblige à développer des mécanismes pour faire face et s'adapter à une nouvelle vie en société. Ils doivent acquérir et maintenir des habitudes de vie qui leur permettront de vivre de façon autonome. La transition est parfois difficile pour certains et nécessite des services de soutien et un bon encadrement.

De surcroît, en offrant le gîte à quarante-deux (42) personnes qui ont toutes un problème de santé mentale sévère et persistant et dont certaines sont affublées d'une double et même d'une troisième problématique, il devenait évident qu'il fallait offrir des services visant à assurer tant l'aide appropriée pour les aider à réaliser leurs nouveaux objectifs de vie dans la communauté que leur sécurité. Depuis, la directrice de l'organisme est à la recherche de fonds qui lui permettront de mettre en place, de façon permanente ou ponctuelle, les services jugés appropriés pour l'ensemble des résidents. Voici les démarches qui ont été effectuées dans ce sens au cours de l'année 2013.

Demande de subvention au programme de Soutien aux Organismes Communautaires (PSOC) adressée à l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal qui relève du ministère de la Santé et des Services sociaux

La grande majorité des organismes communautaires cherchent à obtenir des fonds récurrents afin de mettre en place et d'assurer des services d'aide continue à la population ciblée, ce qui leur évite d'investir temps et énergie dans la recherche perpétuelle de ressources financières et leur permet plutôt de se concentrer, à bon escient, sur les services directs à la clientèle. C'est ce que vise également l'Association Logement Amitié Inc. Dans cette optique, plusieurs démarches ont été entreprises dès la première année d'opération en 2006. On se rappellera qu'une demande d'accréditation au programme de *Soutien aux Organismes Communautaires* avait d'abord été acheminée à l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal. Faisant suite aux rencontres et aux entretiens téléphoniques avec des représentants de l'Agence, l'organisme s'était vu refuser l'accréditation demandée. La principale raison invoquée avait été que l'Association Logement Amitié Inc. ne correspond pas aux critères du programme en raison de *son statut de ressource d'hébergement qui s'insère dans la gestion des contrats des services avec les établissements*. Ce fut la totale consternation chez les administrateurs de la corporation puisque ce sont des membres du personnel et de la

direction des services en santé mentale et en déficience intellectuelle de l'Agence de la Santé et des Services sociaux qui avaient trouvé la solution au problème financier qui empêchait l'Association Logement Amitié Inc. d'aller de l'avant avec son projet d'habitation. Non seulement avaient-ils été ceux qui avaient recommandé à l'organisme d'établir un partenariat avec trois grands hôpitaux de Montréal avec lesquels des pourparlers avaient même déjà été entamés, mais plus encore, ils avaient été les instigateurs des premières rencontres entre les futurs partenaires. De surcroît, il est connu que bon nombre de ressources communautaires de type hébergement reçoivent des subventions de l'Agence dans le cadre du programme SOC malgré leurs liens indéniables avec des établissements de santé.

De multiples démarches auprès de l'Agence furent de nouveau entreprises afin de réclamer tant des éclaircissements sur les motifs du refus qu'une révision du dossier. C'est finalement au printemps 2008 que la décision fut renversée et que l'accréditation au programme SOC fut légitimement accordée à l'Association Logement Amitié Inc.

Forts de cette accréditation, l'Agence nous invita à produire une première demande de subvention et ce, malgré la date d'échéance passée. Considérant les besoins de l'organisme, la demande d'aide financière s'élevait alors à 197 620\$. Celle-ci visait principalement à fournir l'encadrement approprié et un soutien jugé nécessaire tant pour répondre aux situations d'urgence et de détresse qui peuvent survenir que pour assurer la sécurité des quarante-deux (42) résidents. L'enveloppe budgétaire de l'Agence était à ce moment vide et par conséquent l'Association Logement Amitié Inc. n'a pu compter sur l'allocation de subsides qui lui aurait permis d'assurer et de mettre en place des services permanents. Subséquemment, en 2009, 2010, 2011 et 2012, des demandes d'allocation budgétaire furent tour à tour acheminées à l'Agence et furent toutes refusées en raison des coffres toujours vides, nous a-t-on fait valoir.

Croyant plus que jamais au bien-fondé de la demande d'aide financière pour la mise en place de services continus, nous avons effectué une nouvelle tentative en acheminant une septième demande de subvention pour l'exercice financier 2014-2015. Alors que des regroupements d'organismes communautaires recommandent aux ressources d'hébergement qui comptent neuf (9) lits de demander une subvention de l'ordre de 673 965\$ et d'y ajouter 15 000\$ pour chaque unité supplémentaire, la directrice de l'Association Logement Amitié Inc. a plutôt choisi de rester raisonnable dans sa demande d'aide financière et a ainsi établi la demande de subvention à **385 852\$**. Le document a été complété au mois de décembre dernier, mais a cependant été acheminé à l'Agence de la Santé et des Services sociaux le 27 janvier dernier suite à l'approbation de la résolution par les membres du conseil d'administration.

C'est **la présence quotidienne d'intervenants qualifiés qui est jugée prioritaire**. Celle-ci se traduit par l'embauche permanente de :

* **une équipe de trois intervenants de nuit** qui assure une présence quotidienne la nuit à la résidence. L'intervenant travaille en solo de 20:00 à 8:00. Ses principales tâches sont d'intervenir rapidement en situation de crise ou de détresse et de faire appel

aux ressources appropriées s'il y a lieu, d'assurer la sécurité et la quiétude des résidents, d'offrir de l'écoute active, d'agir en tant qu'agent de médiation et de socialisation et de distribuer la médication aux personnes dont la condition le requiert.

* **une équipe d'animateurs sociaux** qui aurait pour tâches quotidiennes de mettre en place des activités sociales et éducatives, mais aussi d'offrir du soutien psychosocial, d'intervenir dans les situations qui le nécessiteraient et enfin d'organiser des repas communautaires pour créer un sentiment d'appartenance au groupe de résidents.

* **un intervenant à temps complet pour le soutien au logement** dont les principales tâches seraient d'offrir son assistance aux résidents afin de les aider à bien vivre en résidence et en communauté, mais également en harmonie avec leurs quarante et un (41) voisins.

* **une éducatrice aux soins d'hygiène et à l'organisation des activités de la vie quotidienne** qui pourrait offrir ses services sur une base régulière et individuelle aux résidents afin de les aider à développer leurs habiletés fonctionnelles et ainsi accroître graduellement leur degré d'autonomie et leur motivation, pour les aider à se maintenir dans leur milieu de vie.

La demande d'aide vise aussi **le remplacement des intervenants de nuit et des animateurs sociaux lors des congés accordés**. Enfin, on espère pouvoir augmenter le budget alloué à la **gestion et à la coordination** de l'organisme. Actuellement, ce n'est seulement que deux (2) heures par semaine qui sont rémunérées, le reste du temps est effectué bénévolement par la directrice.

Demande de subvention effectuée dans le cadre du programme de soutien communautaire au logement social et adressée à l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal

Il s'agit de la troisième demande de subvention que l'Association Logement Amitié Inc. adresse à l'Agence de la Santé et des Services sociaux dans le cadre du Programme de soutien communautaire au logement social. Les deux premières se sont avérées infructueuses. Cette année, la demande d'aide financière s'élève à **207 043\$**.

La demande d'aide financière est somme toute similaire à celle qui a été adressée à l'Agence dans le cadre du Programme de Soutien aux Organismes Communautaires (PSOC). Puisque nous jugeons que **l'intervention de nuit** ainsi que la sécurité à assurer auprès des quarante-deux (42) résidents sont essentielles, nous avons encore une fois fait valoir l'importance des trois (3) postes d'intervenants et de leur remplacement.

Puis, forts de l'expérience de l'Association Bénévole Amitié Inc. avec son nouveau service d'**éducation aux soins d'hygiène et à l'organisation des activités de la vie quotidienne** qui est offert aux utilisateurs et utilisatrices de ses services, nous voulons également offrir cette opportunité aux résidents de l'Association Logement Amitié Inc. et

leur assigner aussi une éducatrice pour un service exclusif. Comme nous avons été à même de le constater avec les utilisateurs et utilisatrices des services de l'Association Bénévole Amitié Inc., des objectifs ont été atteints et parfois même dépassés grâce à l'aide reçue. Rappelons que ce poste avait également été inclus dans la demande de subvention PSOC.

Par ailleurs, un poste d'*intervenant de milieu* a aussi été ajouté à la demande. Ses principales tâches seraient de soutenir et d'encadrer les résidents, d'évaluer des situations problématiques et d'y apporter des solutions, mais aussi de travailler à développer un sentiment d'appartenance fort à la résidence en organisant des activités sociales. Enfin, nous avons également prévu quelques heures de gestion et de coordination afin de diminuer les nombreuses heures de bénévolat.

Demande de subvention adressée à Ressources humaines et Développement des compétences Canada dans le cadre du programme Emplois d'Été Canada 2014

Ne disposant toujours pas de subvention récurrente, la directrice de l'Association Logement Amitié Inc. explore toutes les pistes possibles de subventions ponctuelles ou récurrentes afin de pouvoir mettre en place des services pour le bénéfice des résidents du Manoir Edith. C'est dans ce contexte qu'une demande d'aide financière a été adressée au gouvernement fédéral pour l'obtention d'un poste d'*intervenant-animateur psychosocial*. La demande prévoit l'embauche d'un étudiant pendant seize (16) semaines tout au plus. Ses principales tâches seraient de faire de l'écoute active auprès des résidents pour briser leur isolement social, mais aussi afin de les aider à trouver des pistes de solutions à leurs problèmes. Il aurait aussi à planifier et à mettre en place des activités qui sauraient mettre en valeur le potentiel artistique des résidents en vue d'une éventuelle exposition publique dont les objectifs visés seraient de tenter de changer les mentalités qui prévalent encore dans la communauté à l'égard des personnes qui ont un problème de santé mentale. Des sorties et des activités seraient aussi envisagées afin d'accroître le sentiment d'appartenance des résidents au groupe.

La rédaction de rapports d'activités et la production de rapports financiers mensuels et périodiques justificatifs de la contribution financière accordée par le gouvernement fédéral dans le cadre du programme Stratégie des Partenariats de Lutte contre l'Itinérance (SPLI) (2012-2014)

On se souviendra que sur la recommandation du comité de travail, un octroi financier totalisant **255 570\$** avait été accordé à l'organisme pour un poste d'intervenant de nuit à temps complet pendant quarante-huit (48) semaines et pour le projet de rénovation de vingt-cinq (25) salles de bain. Les deux projets, *Intervention et Immobilisation*, avaient été jumelés dans une seule et même entente qui a été signée le 25 avril 2012 par une représentante des Ressources Humaines et Développement des compétences Canada et la directrice générale de l'Association Logement Amitié Inc.

Un rapport d'activités consignant le nombre et la nature des interventions qui ont été effectuées durant le quart de travail de l'intervenant de nuit qui est rémunéré dans le cadre de ce programme de même qu'un résumé de la progression des travaux de rénovation a été remis à chaque mois à l'agent en charge du dossier à Ressources Humaines et Développement des compétences Canada. Ce document est accompagné de la demande de remboursement, d'une copie des factures émises par l'entrepreneur en construction qui effectue les travaux et des pièces justificatives relatives à la rémunération de l'intervenant subventionné. Un autre rapport qui concerne les résultats attendus a également été complété en début de projet. Enfin, des mouvements de trésorerie sont aussi remis périodiquement afin de suivre l'évolution du financement et régulariser la situation s'il y a lieu. À la fin de l'entente, un rapport sur les résultats atteints de même qu'un bilan seront également acheminés.

Les subventions au loyer de l'Office Municipal d'Habitation de Montréal et de la Société d'Habitation du Québec

Les résidents du Manoir Edith versent 25% de leur revenu en loyer pour une unité d'habitation au Manoir Edith. Le coût réel du loyer est cependant beaucoup plus élevé. C'est la Société d'Habitation du Québec (SHQ) qui comble la différence en versant une subvention au loyer pour chacune des unités d'habitation pour lequel le locataire est jugé éligible. Pour bénéficier de cette subvention, l'Association Logement Amitié Inc. doit toutefois fournir à l'Office Municipal d'Habitation de Montréal (OMHM) qui gère les subventions aux loyers des informations sur la situation socio-économique des résidents. Pour ce faire, les locataires doivent remettre à l'organisme une attestation de leur revenu annuel.

La Société d'Habitation du Québec (SHQ), via l'OMHM, assume aussi, entre le départ d'un résident et l'arrivée d'un autre, sa contribution au loyer des unités laissées vacantes. À la fin de l'année financière, l'Association Logement Amitié Inc. soumet un tableau évolutif relatif aux loyers perçus et aux périodes de vacances pour chacune des unités de location pour la période visée. C'est monsieur Joseph Delpé qui est chargé de l'entrée et de l'actualisation des données sur un programme informatisé. Prenant cependant en considération les ressources financières limitées de l'organisme, l'OMHM lui fait parvenir à tous les mois un chèque. Puis, dès que le calcul de la subvention est établi à partir des informations du tableau évolutif, un dernier chèque parvient à l'Association Logement Amitié Inc. en guise de réajustement, s'il y a lieu.

Annuellement, la directrice générale fait également parvenir à l'Office Municipal d'Habitation de Montréal (OMHM) et à la Société d'Habitation du Québec les prévisions budgétaires de l'organisme. Celles-ci sont accompagnées d'une liste actualisée des locataires.

Fin des travaux de rénovation des salles de bain

On se rappellera que c'est grâce à la contribution fédérale accordée dans le cadre du programme *Stratégie des Partenariats de Lutte contre l'Itinérance* (SPLI) que l'Association Logement Amitié Inc. a pu entamer des travaux majeurs de rénovation pour vingt-cinq (25) salles de bain. Suite à la signature de l'entente, la directrice générale avait alors lancé un appel d'offres et rencontré des représentants d'entreprise. Trois soumissions avaient ensuite été acheminées à la personne responsable du dossier à Ressources Humaines et Développement des compétences Canada. C'est l'entreprise Karifuna Inc. qui a obtenu le contrat. Les travaux d'envergure ont alors débuté au mois de mai 2012 et **ont été complétés au mois de mars 2013**:

- * démolition et dégarnissage
- * travaux de plomberie, d'électricité et de ventilation
- * travaux de gypse, de menuiserie et de peinture
- * pose de nouvelle céramique, de sanitaire et d'une vanité avec comptoir de granite

Préférant éviter la relocalisation massive des résidents, nous avons d'abord établi un plan de réalisation des travaux dans lequel il fut prévu qu'un seul résident à la fois serait touché par les travaux de rénovation. Pour ce faire, l'Association Logement Amitié Inc. s'était engagée à garder durant toute la durée des travaux une unité d'habitation vacante, ce qui permettait aux résidents qui devaient composer avec les travaux non seulement d'avoir accès à des installations sanitaires, mais également de pouvoir jouir de plus de quiétude. À l'occasion, une deuxième unité devenait également vacante pour une très courte durée, c'est-à-dire entre le départ d'un résident et l'entrée d'un autre. Profitant de la situation, les entrepreneurs de Karifuna Inc. pouvaient alors accélérer le processus en effectuant les travaux dans deux (2) unités à la fois.

C'est finalement vingt-six (26) unités qui ont fait peau neuve. C'est l'Association Logement Amitié Inc. qui a assumé la totalité des coûts de rénovation de cette dernière unité. Réalisées dans des tons neutres et au goût du jour, les salles de bain rénovées sont toutes dotées de matériaux nobles tel le granite. Un grand MERCI aux frères Georges de Karifuna Inc. qui ont non seulement réalisé ces travaux avec goût et souci du travail bien fait, mais aussi qui ne se sont pas limités à exécuter purement et simplement leur travail. Toujours ils ont pris le temps d'expliquer la nature des travaux en cours aux résidents concernés, mais ont aussi eu la gentillesse et la générosité de s'intéresser à l'ensemble des résidents, de discuter avec eux et parfois même de se préoccuper d'eux. Ils sont des entrepreneurs de GRAND CŒUR!

Fête de Noël et célébration du Jour de l'An pour les résidents

Tel que décrit dans l'historique de l'Association Logement Amitié Inc., mais aussi tel que maintes fois mentionné dans d'autres chapitres du présent rapport, nous savons déjà que les résidents bénéficient des services et activités qui sont mis en place par

l'Association Bénévole Amitié Inc. puisque c'est l'organisme qui est à l'origine du projet d'habitation qui a donné naissance à l'Association Logement Amitié Inc. Aussi, nous ne nous étonnerons pas du fait que la grande majorité des résidents aient pris part à la grande fête de Noël qui a été organisée par l'Association Bénévole Amitié Inc. le 19 décembre dernier au sous-sol de la cathédrale Marie-Reine-du-Monde. Tous ont apprécié le repas de banquet qui a été servi. Plusieurs ont aussi été reconnaissants pour le cadeau personnalisé qui a été remis à chacun d'entre eux par le Père Noël lui-même. De nombreux prix de présence et un vestiaire remplis de jolis vêtements en bonne condition ont fait la joie de tous. Les festivités ne se sont cependant pas limitées à cet événement grandiose. Bien au contraire, cette journée a plutôt marqué le début des activités festives. Dans ce contexte, les résidents ont pu prendre un repas gratuit au centre de jour et de soir de l'Association Bénévole Amitié Inc. qui est localisé au rez-de-chaussée de la résidence pendant toute la période des Fêtes, du 24 décembre au 5 janvier inclusivement. Le centre est resté ouvert tous les jours et n'a fermé que trois soirs seulement. Toutes les nuits, un intervenant les a honorés de sa présence comme à l'accoutumée.

Conscients que cette période de réjouissances peut être difficile à vivre pour certains résidents qui n'ont pas la possibilité de festoyer en famille et considérant aussi que les journées les plus significatives restent les 24 et 25 décembre pour célébrer Noël ainsi que le 31 décembre et le 1^{er} jour de janvier pour célébrer la Nouvelle Année, l'Association Logement Amitié Inc. a eu une pensée toute particulière pour eux. Aussi, quatre (4) soirées **Réveillon** ont été organisées pour leur permettre de célébrer ensemble, comme les membres d'une famille... par extension. Une petite réception égayée d'un buffet débordant de bonnes victuailles attendait les convives lors de chacune de ces soirées festives. L'évènement qui fut fort apprécié des participants sera assurément renouvelé.

Travail de partenariat avec l'Association Bénévole Amitié Inc. afin d'offrir des services de soutien au logement et de suivi d'intensité variable aux résidents et de leur permettre de prendre part aux activités tant sociales, éducatives que thérapeutiques qu'offre le centre de jour et de soir de l'organisme

Depuis sa création en 1984, l'Association Bénévole Amitié Inc. offre des services personnalisés de suivi psychosocial et de soutien dans le milieu de vie de personnes qui ont un problème de santé mentale. Les intervenants travaillent aussi quotidiennement à l'amélioration des conditions de vie sociales et matérielles des individus côtoyés. Souvent, l'hébergement est au cœur des interventions qui sont effectuées pour accroître leur qualité de vie. Aussi, on ne s'étonnera pas d'apprendre que ce sont des personnes liées à l'Association Bénévole Amitié Inc. qui ont imaginé un projet d'habitation et qui ont donné naissance à l'Association Logement Amitié Inc. Après des années d'attente, le projet d'habitation de l'Association Logement Amitié Inc. s'est finalement concrétisé et l'organisme y a accueilli ses premiers résidents le 13 décembre 2005.

Gérer une ressource résidentielle pour quarante-deux (42) personnes n'est pas une tâche simple. Il est important de rappeler que l'organisme ne bénéficie toujours pas de

subvention récurrente qui lui permettrait de planifier à long terme l'intervention à offrir aux résidents. Aussi, souhaitant mettre toutes les chances de réussite de son côté, le personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. a été encore très présent à la résidence cette année. Tel que prévu dans le projet initial, l'Association Bénévole Amitié Inc. offre à l'ensemble des résidents l'accès à tous les services et activités du centre de jour et de soir qui est intégré à la résidence moyennant le versement d'un loyer mensuel à l'Association Logement Amitié Inc. Des intervenants de l'organisme assurent aussi le service de suivi communautaire d'intensité variable aux résidents de l'Association Logement Amitié Inc. Cette année, **onze (11) des quatorze (14) résidents** qui étaient déjà **utilisateurs ou utilisatrices des services de l'Association Bénévole Amitié Inc.** au moment de leur demande d'hébergement et de leur entrevue de sélection pour occuper une des unités d'habitation du Manoir Edith ont bénéficié de l'aide régulier d'un intervenant. Par ailleurs, **cinq (5) des douze (12) personnes qui ont été référées par le Centre Universitaire de Santé McGill** ont également reçu le service de suivi communautaire. Pour ce qui est des autres **résidents qui proviennent des trois autres hôpitaux référents**, nous avons compté cette année que **neuf (9) personnes sur les seize (16) individus** référés avaient demandé à voir régulièrement un intervenant en suivi dans la communauté ou ont accepté la proposition d'aide que nous leur avons faite suite à nos observations. Parmi les autres, on note que la grande majorité des individus qui avaient été incités à faire une demande d'hébergement à nos services par des membres du personnel de l'Institut Universitaire en Santé mentale Douglas bénéficie des services de l'équipe du Programme de Suivi Intensif dans la Communauté (PACT) mis en place par cet hôpital. Le personnel rattaché à cette équipe collabore très bien tant avec les intervenants de l'Association Bénévole Amitié Inc. que ceux de l'Association Logement Amitié Inc. Quelques résidents sont jugés très autonomes et ont exprimé ne pas désirer recevoir pour le moment des services de soutien. Enfin, quelques autres ne reçoivent aucun service et ce, malgré l'engagement verbal des professionnels référents.

En supplément des interventions qui ont été effectuées dans le cadre du service de suivi communautaire d'intensité variable auprès des résidents et de celles qui ont été offertes de façon ponctuelle pour ceux qui ne bénéficient pas de ce service mais qui, cependant, jugent qu'une assistance sporadique leur est suffisante, une aide de soutien au logement a aussi été jugée essentielle. C'est dans le but d'offrir une présence soutenue et de désigner une personne répondante pour intervenir dans les multiples situations qui peuvent survenir qu'un intervenant communautaire de l'Association Bénévole Amitié Inc., monsieur Pascal Côté, avait été dégagé pendant quelques heures par semaine de ses fonctions et de sa charge de travail en suivi d'intensité variable et en co-animation des activités au centre de jour et de soir pour agir aussi en tant qu'intervenant-pivot. Monsieur Côté est retourné à ses activités régulières au mois de juillet 2012 et a cédé sa place à monsieur Joseph Delpé, également de l'Association Bénévole Amitié Inc. À son tour, il agit quelques heures par semaine comme intervenant de liaison. En plus d'établir les liens entre les deux organismes lors des réunions des membres du personnel, l'intervenant de liaison assure une présence au moins une fois par semaine à la résidence pour répondre aux demandes des résidents et intervenir dans des situations plus complexes, particulièrement lorsque la personne n'a pas d'intervenant du service de suivi communautaire d'intensité variable. Il renforce l'intervention du personnel de nuit

lorsque la situation le requiert et est celui qui intercède en première instance de médiation. Avec l'intervenant communautaire Alex Csizmadia, l'intervenant de liaison effectue aussi la collecte des paiements de loyer. Il est également en charge de la compilation et de l'informatisation des données statistiques qui sont transmises à l'Office Municipal d'Habitation de Montréal (OMHM) pour l'obtention de subventions au loyer ainsi que de la mise à jour des dossiers des résidents à qui bénéficie la subvention allouée à l'organisme. Enfin, conjointement avec la directrice générale, il est responsable du soutien aux intervenants de nuit et de la planification et de l'animation des réunions des résidents. Ensemble, ils effectuent les entrevues de sélection des futurs résidents.

Puisque seulement deux (2) heures par semaine sont allouées à la coordination et à la gestion de l'organisme, c'est dans ce contexte que la directrice générale de l'Association Bénévole Amitié Inc. est responsable de l'administration, de la rédaction des demandes de subvention en plus d'être en charge des relations publiques de l'organisme et d'assumer quelques tâches de comptabilité. La directrice effectue aussi des interventions de soutien au logement auprès des résidents et s'interpose en instance suprême en situation de médiation. C'est aussi à elle qu'incombe la tâche de rédiger les documents officiels de l'organisme de même que les lettres qui sont adressées aux résidents. Elle s'occupe également de la gestion des plaintes et se rend disponible pour entendre les revendications des résidents. Par ailleurs, selon sa disponibilité, elle se fait un devoir de rencontrer les résidents quelques fois par mois. Ces tâches exigent certes beaucoup de temps, mais restent principalement assumées sur une base bénévole et volontaire. Enfin, la directrice et un intervenant communautaire de l'Association Bénévole Amitié Inc., monsieur Alain Brousseau, qui ont jadis représenté tous les deux les intérêts de l'organisme au sein du comité de chantier composent désormais l'équipe qui est en charge des acquisitions matérielles. Monsieur Brousseau apporte aussi régulièrement son aide aux résidents qui ont un problème. C'est à monsieur Alex Csizmadia qu'est revenue la responsabilité du dépôt des loyers alors que madame Lise Gagnon assume les tâches de secrétariat. Ce sont aussi des membres du personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. qui font partie du comité de sélection des résidents. Enfin, selon leur disponibilité, tous offrent aussi leur aide aux nouveaux résidents pour leur installation et leur intégration au sein de la résidence. L'équipe de l'Association Bénévole Amitié Inc. ne craint pas non plus de s'engager dans des corvées de ménage ou d'aménagement afin d'améliorer la qualité de vie des résidents. Au cours de l'année 2013, des membres de l'équipe ont procédé à l'inspection générale des unités d'habitation à trois (3) reprises. Suivant l'évaluation effectuée, des recommandations et un redressement de la situation peuvent être exigées afin de pouvoir conserver son unité d'habitation.

Le personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. est fier de faire partie d'un aussi beau projet qui fonctionne bien malgré l'absence de subventions et le grand nombre d'unités d'habitation à gérer et de personnes à aider. Les besoins sont considérables. L'équipe doit cibler les priorités d'intervention et d'actions à entreprendre. L'allocation d'une subvention récurrente à l'Association Logement Amitié Inc. permettrait d'offrir aux résidents du Manoir Edith les services auxquels ils ont droit au même titre que ceux qui ont le privilège d'habiter dans une autre ressource résidentielle qui est subventionnée.

PRIORITÉS D'ACTION POUR L'ANNÉE 2014

1. Relocaliser individuellement ou par petits groupes les résidents sinistrés et leur permettre de bénéficier, s'il y a lieu de le faire, des subventions aux loyers qui sont accordées à l'Association Logement Amitié Inc.
2. Mobiliser les intervenants de nuit afin qu'ils puissent apporter leur aide et du soutien psychosocial lors de leurs visites à domicile ou d'accompagnements qui s'effectueront désormais de jour auprès de tous les résidents qui seront relocalisés dans la communauté
3. Chercher des partenaires tant financiers que professionnels pour la reconstruction de la résidence du Manoir Edith qui est géré par l'Association Logement Amitié Inc.
4. Organiser des évènements de levées de fonds dont l'objectif est la reconstruction de la résidence de l'Association Logement Amitié Inc.
5. Rechercher des subventions pour l'aide à la construction de logements sociaux et rédiger les documents pour les demandes d'aide financière
6. Continuer à multiplier les démarches visant à sensibiliser les bailleurs de fonds afin d'obtenir des subventions récurrentes ou des dons ponctuels pour assurer aux résidents tant les services d'intervention et ceux de soutien communautaire que la mise en place d'activités desquelles émergera un sentiment d'appartenance
7. Rédiger une demande de reconduction pour l'année 2014-2015 pour un poste d'intervenant dans le cadre de la contribution financière qui est accordée dans le cadre du programme fédéral Stratégie des Partenariats de Lutte contre l'Itinérance (SPLI)
8. Adresser au gouvernement fédéral une demande pour l'obtention d'un numéro de charité, lequel permettra à l'organisme d'effectuer des levées de fonds dont les principaux objectifs seront d'une part, d'assurer les services jugés essentiels au maintien des résidents dans leur nouveau milieu de vie et, d'autre part, de démarrer le projet de reconstruction de la résidence en plus d'acquérir du mobilier et des accessoires qui amélioreront les conditions de vie des locataires

LA CLIENTÈLE DESSERVIE PAR L'ASSOCIATION LOGEMENT AMITIÉ INC.

La clientèle qu'accueille l'Association Logement Amitié Inc. est exclusivement composée de personnes qui ont un problème de santé mentale. Parmi elles, certaines ont expérimenté l'itinérance alors que d'autres sont jugées à risque de devenir sans-abri.

Les critères de sélection de l'Association Logement Amitié Inc. stipulent que les services et les espaces locatifs sont destinés à des hommes et des femmes adultes qui ont démontré leur capacité à être autonomes et bons locataires. Nous sommes cependant conscients que les personnes choisies auront besoin de soutien et d'encadrement afin de poursuivre leur cheminement d'insertion sociale dans l'une des unités d'habitation de l'Association Logement Amitié Inc.

LE PLAN DE SÉLECTION DES RÉSIDENTS

L'Association Logement Amitié Inc. en est à sa toute première expérience de gestion d'une ressource résidentielle communautaire. N'ayant pas, en 2005, de ressources humaines au sein de l'Association Logement Amitié Inc., ce sont des membres du personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. qui, dans le but de limiter les échecs, ont travaillé à établir les critères de sélection des résidents. Ils ont de plus rédigé un questionnaire à utiliser lors des entrevues de sélection, lequel vise à évaluer tant la capacité de prise en charge individuelle de la personne que sa motivation et sa disposition à accepter ou à rechercher une aide pour la réalisation de son projet de vie.

Sur approbation des membres du conseil d'administration de l'Association Logement Amitié Inc., les critères de sélection et le code de vie ont été acheminés aux partenaires des milieux hospitaliers afin qu'ils puissent eux-mêmes sélectionner les personnes intéressées qui pourraient être jugées les plus aptes à vivre en communauté de façon autonome.

Les entrevues sont effectuées par une équipe de deux membres du personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc., le plus souvent la directrice générale et l'intervenant de liaison. Par la suite, le fruit de ces entrevues est rapporté pour une discussion dans un comité élargi qui est composé de membres du personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. et d'administrateurs de l'Association Logement Amitié Inc. Les résidents sont finalement choisis en fonction de leur degré d'autonomie et de leurs prédispositions à la vie en groupe.

ÉLABORATION ET MISE EN PLACE D'UN CODE DE VIE

Visant à favoriser le respect et l'harmonie entre résidents, l'équipe de l'Association Bénévole Amitié Inc. s'est mise au travail et a rédigé un code de vie dès le printemps 2005. Aussi, afin que les règles de civisme soient bien claires, une copie est remise à chacun des locataires dès son arrivée. Enfin, c'est la directrice de l'organisme et

l'intervenant de liaison qui se font un devoir d'expliquer les règles du code de vie aux nouveaux résidents. Des informations sont aussi fournies lors des réunions des résidents.

Pour la directrice, un code de vie est en perpétuelle évolution. Dès le moment où il est déposé, la pratique nous place face à des réalités que nous avons sous ou surestimées. Aussi, n'est-il pas surprenant qu'en cours de route, nous nous soyons rendus compte que le libellé de certaines règles pouvait porter à confusion alors que nous avons estimé qu'il aurait mieux valu ajouter des restrictions dans le cas de certaines autres. Dans quelques cas, par contre, nous avons cru qu'il serait plus profitable de faire preuve d'assouplissement afin d'offrir plus de latitude et ainsi prouver aux résidents la confiance que l'organisme a en eux. Forts de notre expérience auprès des résidents, nous avons jugé à propos d'apporter ces modifications au code de vie que nous qualifions, à juste titre, d'ajustements. D'autres suivront éventuellement.

LES SERVICES OFFERTS PAR L'ASSOCIATION LOGEMENT AMITIÉ INC. ET SES PARTENAIRES

Les administrateurs de l'Association Logement Amitié Inc. ont jugé primordial de s'associer à **des partenaires** qui ont non seulement à cœur le sort des personnes aux prises avec un problème de santé mentale ou des individus qui ont vécu l'itinérance ou qui sont jugés à risque de l'expérimenter, mais qui ont aussi développé au cours de leur pratique une riche expertise dans le domaine.

ASSOCIATION LOGEMENT AMITIÉ INC.

Un intervenant de nuit assure une présence quotidienne continue de 20H.00 à 8H.00 pour offrir une assistance rapide et efficace auprès des résidents qui sont en situation de détresse ou qui ont tout simplement besoin de se confier. Un tableau décrivant la nature des interventions effectuées par le personnel de nuit est placé à la page 29 du présent rapport annuel. Un concierge, monsieur Marcos Ortiz, effectue quotidiennement l'entretien ménager de l'immeuble de même que les réparations qui s'imposent. La directrice générale effectue les tâches d'administration et de coordination.

LES PARTENAIRES

ASSOCIATION BÉNÉVOLE AMITIÉ INC.

Issue des besoins identifiés qui font écho à la désinstitutionnalisation, l'Association Bénévole Amitié Inc. est un organisme communautaire qui s'est donné comme mandat de faciliter l'intégration dans la communauté de personnes qui ont un problème de santé mentale sévère et persistant, d'améliorer leurs conditions de vie en leur proposant un programme à plusieurs composantes et de les sortir ou de les tenir éloignées du réseau de l'itinérance. Tous les résidents de l'Association Logement Amitié Inc. peuvent bénéficier des services sous-mentionnés dans la mesure où les ressources humaines et financières de l'organisme le lui permettent.

Conçu au mois de mars 1984, le *programme de relations amicales développées entre des bénévoles formés et encadrés et des personnes qui ont un problème de santé mentale* de l'Association Bénévole Amitié Inc. est le premier au Québec à intégrer des bénévoles dans un plan d'intervention favorisant la réinsertion sociale de personnes psychiatisées. La démarche du bénévole qui effectue des sorties, des visites à domicile et des conversations téléphoniques est chaleureuse, à caractère social et non professionnel. Le service a un double mandat : d'une part, nous travaillons à démystifier la problématique de la santé mentale dans la population et d'autre part, nous croyons que le bénévole représente souvent un modèle d'identification et, qu'à son contact, la personne augmentera son degré de socialisation et développera des aptitudes sociales. Les ressources humaines de l'organisme étant limitées par rapport aux besoins croissants de la clientèle, l'organisme a temporairement mis en veilleuse ce programme afin de

permettre aux intervenants de consacrer plus de temps à l'intervention effectuée dans le cadre du service de suivi d'intensité variable dans la communauté.

Les interventions du ***programme de suivi communautaire d'intensité variable*** s'effectuent principalement dans le milieu de vie et l'environnement de la personne. Le rôle de l'intervenant se résume à offrir différentes interventions qui ont pour objectifs l'amélioration de l'équilibre émotif et psychologique de la personne, l'acquisition d'habiletés tant fonctionnelles que sociales et la résolution de problèmes pratiques. L'intervenant joue aussi un rôle de médiateur dans la communauté et sollicite la collaboration de l'entourage de la personne. Parmi les résultats obtenus, on note surtout un degré d'autonomie accru, le maintien dans le milieu de vie naturel, l'augmentation de la confiance en soi et une diminution du nombre d'hospitalisations. La durée du suivi est généralement à long terme et souvent indéterminée. Il varie selon les besoins identifiés. Des tableaux concernant les interventions qui sont effectuées par les intervenants qui sont assignés au service de suivi communautaire d'intensité variable auprès des résidents font suite. Voici les 5 volets du service.

- Évaluation des besoins, des forces et des limites, planification d'objectifs et réévaluation effectuée conjointement avec la personne concernée
- Soutien, compréhension de la dynamique de la personne, counselling psychosocial, aide dans la gestion des activités de la vie quotidienne, défense des droits, référence et démarches entreprises auprès de ressources selon la situation présentée
- Intervention en situation de crise ou de détresse, accompagnement dans une ressource appropriée et support aux tiers dans certaines situations
- Collaboration avec les professionnels traitants et toutes les ressources engagées auprès de la personne sur obtention de son autorisation
- Interventions socio-judiciaires pour les utilisateurs et utilisatrices des services de l'organisme qui ont des démêlés avec la justice

Depuis le mois d'avril 2012, un nouveau service ***d'éducation aux soins d'hygiène et à l'organisation des activités de la vie quotidienne*** a été ajouté en complément du service de suivi d'intensité variable dans la communauté. Subventionné pour une période de deux (2) ans par le gouvernement fédéral dans le cadre de son programme *Stratégie de Partenariats de Lutte à l'Itinérance* (SPLI) et reconduit pour l'année 2014-2015, l'éducatrice responsable du nouveau service mis en place par l'Association Bénévole Amitié Inc., madame Claire Jeanty, enseigne les techniques d'hygiène et vient en aide à ceux et celles qui ont besoin d'être guidés afin de développer et d'acquérir des méthodes de travail pour accomplir les tâches domestiques. L'éducatrice coordonne également une activité de *cuisine collective* et un *atelier de remise en forme*. Enfin, elle organise des sessions d'information sur des sujets qui sont susceptibles d'améliorer les conditions et la qualité de vie des personnes aux prises avec un problème de santé mentale. Comme les

autres services offerts par l'Association Bénévole Amitié Inc., les résidents peuvent également bénéficier de ce service.

Le centre de jour et de soir est un lieu de rencontre pour les utilisateurs et utilisatrices des services de l'organisme. Désormais intégré à la résidence depuis le 3 décembre 2005, deux intervenants y accueillent quotidiennement de midi à 20:00 de vingt (25) à une soixantaine de personnes. Les objectifs de socialisation visés par le concept se sont réalisés. Des amitiés et des liens solides se sont développés entre les personnes qui fréquentaient déjà le centre et les résidents de l'Association Logement Amitié Inc. Un bel esprit d'entraide est né. Bien que la socialisation soit la vocation première du centre, celui-ci représente également un endroit chaleureux où l'on peut recevoir du soutien et de l'aide selon la situation évaluée. Le centre offre aussi la possibilité de prendre part à des activités éducatives, sociales et thérapeutiques en plus de bénéficier d'un nombre varié de divertissements et de services. Mentionnons à titre d'exemples, les sorties, la participation à des jeux de société, les cliniques d'impôt et les sessions d'information portant sur des thèmes qui concernent la problématique de la santé mentale ou des aspects de la vie courante. Des repas communautaires sont servis au moins quatre fois par semaine alors que de substantielles collations nutritives sont disponibles à tout moment de la journée.

Les personnes qui fréquentent le centre de jour et de soir disent apprécier les efforts que déploie l'organisme pour leur procurer une ambiance chaleureuse propre aux café-bistrot et aux salles de séjour. Une petite terrasse, jadis aménagée par le précédent propriétaire, avait charmé la directrice de l'organisme lors des visites de l'immeuble en vue de son acquisition. Elle avait alors même imaginé son aménagement... Le rêve est maintenant devenu réalité. Aussi, dès que les rayons du soleil commencent à se faire sentir, les résidents du Manoir Edith comme les utilisateurs et les utilisatrices des services de l'Association Bénévole Amitié Inc. envahissent la cour arrière pour profiter de cet oasis en plein cœur du centre-ville de Montréal qui est annexé au centre de jour et de soir plutôt que de subir la chaleur dans leur appartement. Une trentaine de personnes peuvent y être accueillies à la fois.

Puis, à l'ère de l'électronique, nous avons voulu mettre à la disposition des résidents du Manoir Edith, mais aussi des utilisateurs et utilisatrices des services de l'Association Bénévole Amitié Inc. qui fréquentent le centre de jour et de soir deux ordinateurs afin de leur permettre de traiter leurs affaires personnelles, mais aussi de se divertir. Ainsi, grâce au confortable bureau qui a été aménagé il y a déjà six ans au rez-de-chaussée de la résidence dans une salle du centre de jour et de soir, ils peuvent envoyer des courriers électroniques, faire des recherches sur Internet ou encore se divertir en faisant utilisation de jeux électroniques en toute tranquillité.

Enfin, dans le but de rassurer les résidents, mais aussi afin de veiller aux relations harmonieuses entre locataires, un intervenant de liaison est responsable des interventions auprès des résidents et de l'aide qui peut leur être apportée pour atteindre la stabilité résidentielle à long terme. Les services qu'il offre visent à développer une vie collective à l'intérieur de la résidence et à mieux gérer les interactions entre locataires.

LES ÉQUIPES DES HÔPITAUX RÉFÉRENTS :
Centre Universitaire de Santé McGill
Institut Universitaire en Santé mentale Douglas
Institut Universitaire en Santé mentale de Montréal (Hôpital Louis-H. Lafontaine)
Hôpital Sacré-Cœur (les personnes référées sont désormais sous la gouverne de Douglas)

Dans l'ensemble, nous pouvons affirmer que la majorité des professionnels des établissements de santé avec lesquels nous avons développé des ententes de services et qui réfèrent leurs clients en quête d'une ressource résidentielle s'en tiennent aux critères de sélection tels qu'établis par l'organisme. En les respectant rigoureusement, on diminue ainsi les pertes de temps chez les membres du personnel qui réalisent les entrevues en plus d'éviter les déceptions chez les candidats. On réduit surtout au maximum les risques d'échec pour la personne et son retour éventuel dans une ressource dont l'encadrement devra être alors plus soutenu.

De façon générale, les intervenants des ressources institutionnelles qui sont liées par une entente de services offrent non seulement aux personnes référées une présence et un encadrement régulier, mais se montrent aussi disponibles pour des discussions ou des rencontres multidisciplinaires qui réunissent le résident, l'intervenant de liaison, l'intervenant qui lui est assigné dans le cadre du service de suivi communautaire d'intensité variable qu'offre l'Association Bénévole Amitié Inc., une personne de l'équipe traitante et, parfois même, la directrice générale. Ces rencontres facilitent grandement la communication et la collaboration du résident dans le suivi de son plan de traitement et d'intervention. Forts de cette coopération, nous considérons que le résident comprend mieux la nécessité de respecter le code de vie en vigueur et d'en observer les règles. Il s'adapte aussi plus facilement au mode de vie à la résidence en plus de s'intégrer plus naturellement au milieu de vie

Cependant, malgré l'engagement formel de quelques professionnels référents à effectuer des visites régulières et à offrir une aide soutenue au nouveau résident dont l'évaluation avait clairement révélé un manque d'autonomie et une éventuelle difficulté à vivre dans une telle ressource à moins d'assistance, il nous est donné d'observer que quelques résidents ne bénéficient pas des services sur lesquels nous nous étions entendus pour son admission.

ÉQUIPE DE SANTÉ MENTALE DU CENTRE DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX (CSSS) DE LA MONTAGNE

Le personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. travaille aussi régulièrement en concertation avec l'équipe de santé mentale du CSSS de la Montagne pour le suivi de certains résidents. La collaboration est très efficace parce que le rôle de chacun des intervenants est clairement défini. Comme elle le fait présentement au centre de jour et de soir de l'Association Bénévole Amitié Inc., la responsable de l'équipe de santé mentale au CSSS de la Montagne, madame Gilberte Lamoureux, tient une clinique annuelle de vaccination contre la grippe pour les résidents de l'Association Logement Amitié Inc. Grâce à cette mesure préventive, les résidents peuvent se prémunir du virus.

ENTENTE DE PARTENARIAT AVEC TROIS HÔPITAUX

Tel que mentionné dans l'historique, c'est sous la recommandation de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal que des ententes de services ont initialement été conclues entre l'Association Logement Amitié Inc. et trois hôpitaux pour une période de cinq (5) ans, du 1^{er} décembre 2005 au 31 décembre 2010. Ces trois institutions sont l'Institut Universitaire en Santé mentale Douglas (IUSMD), l'Institut en Santé mentale de Montréal (Louis-H. Lafontaine) et l'Hôpital Sacré-Cœur.

Afin de donner suite aux ententes de services, mais aussi dans le but que les résidents qui ont été référés grâce à celles-ci puissent prolonger leur séjour à la résidence et continuer à habiter l'unité allouée, une deuxième entente de services a été rédigée par la directrice générale de l'Association Logement Amitié Inc. pour ensuite être approuvée par le conseil d'administration avant d'être acheminée aux personnes autorisées à signer les ententes avec les hôpitaux concernés. D'abord, de nouvelles bases financières, plus près cette fois de ce qui est généralement conclu entre des ressources d'hébergement et des établissements institutionnels pour le type de services que l'Association Logement Amitié Inc. offre, ont été suggérées en vue d'une négociation. Puis, les protocoles qui statuent sur les obligations et responsabilités des deux parties ont été mis en relief. Le document tel que soumis prévoit une entente de trois (3) ans, du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2013. Finalement, un relevé mensuel détaillé pour les trois ans de l'entente (2011-2013) a été envoyé à chacun.

L'Hôpital Sacré-Cœur a rapidement signé le protocole d'entente tel que rédigé et soumis par l'Association Logement Amitié Inc. Un chèque couvrant les frais pour la période du 1^{er} janvier 2011 au 31 mars 2012 nous est rapidement parvenu. L'entente spécifiait qu'après le 31 mars 2012, les cinq (5) places qui lui étaient réservées de même que les ressources financières seront transférées à l'Institut Universitaire en Santé mentale Douglas. Il est entendu que les personnes qui ont été jadis référées par l'Hôpital Sacré-Cœur et qui sont toujours hébergées au Manoir Edith de l'Association Logement Amitié Inc. pourront y demeurer tant et aussi longtemps qu'elles le désireront et qu'elles respecteront le code de vie en vigueur.

Seul l'Institut Universitaire en Santé mentale Douglas a signifié vouloir y apporter des changements. Dans sa requête, les responsables de l'hôpital voulaient s'assurer que des services de suivi soient dispensés aux résidents qui bénéficient des places qui lui sont réservées. Ne bénéficiant toujours pas de subvention récurrente qui lui permettrait d'offrir les services demandés, la directrice de l'Association Logement Amitié Inc. a refusé d'obtempérer à cette demande d'engagement formel afin de protéger l'organisme contre d'éventuelles poursuites pour non respect de contrat. Elle a cependant tenu à rassurer ses interlocuteurs en affirmant que tant et aussi longtemps que l'Association Logement Amitié Inc. et l'Association Bénévole Amitié Inc., qui était également visée par la demande de modification formulée par l'Institut Universitaire en Santé mentale Douglas, auront les ressources financières et humaines qui leur permettront d'offrir lesdits services, ils seront maintenus.

L'Institut Universitaire en Santé mentale Douglas a, par la suite, confirmé verbalement vouloir conserver les sept (7) unités d'habitation qui lui sont présentement réservées. Les modalités financières ont été acceptées tel que proposées par l'Association Logement Amitié Inc. pour l'année 2011. Cependant, IUSMD a offert un rehaussement de l'allocation quotidienne par résident pour la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2013. À cette bonification, l'hôpital a également ajouté un montant forfaitaire en guise de budget d'implantation pour l'année fiscale 2011-2012. Rigoureusement, à chaque mois, un chèque est déposé dans le compte de l'Association Logement Amitié Inc. par dépôt direct et un relevé détaillant clairement la subdivision par résident nous est envoyé à chaque mois. Le chèque couvre les sept (7) unités réservées à IUSMD de même que les cinq (5) qui avaient été jadis attribuées à l'Hôpital Sacré-Cœur.

De son côté, l'Institut Universitaire en Santé mentale de Montréal (Louis-H. Lafontaine) a pour sa part renouvelé l'entente pour deux ans pour les quatre (4) unités qui lui sont attribuées en ce moment au montant proposé. Les chèques nous parviennent en fin d'année financière lorsque nous leur acheminons à nouveau le relevé annuel. La personne responsable de la signature de l'entente dit préférer ne pas s'engager à long terme puisqu'éventuellement c'est l'Institut Universitaire en Santé mentale Douglas qui prendra la relève selon le nouveau découpage relatif aux unités d'habitation dans la communauté tel qu'établi par l'Agence de la Santé et des Services sociaux.

**INTERVENTIONS EFFECTUÉES PAR LE PERSONNEL DE NUIT DE
L'ASSOCIATION LOGEMENT AMITIÉ INC.
Du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2013**

INTERVENTIONS	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL	TEMPS
Santé mentale et symptômes	11 2:25	4 0:25	16 4:35	38 14:28	17 2:26	12 2:42	17 2:40	13 2:00	27 4:47	39 7:45	26 4:37	20 3:57	240	52h.47
Bris de l'isolement et vécu de la personne	207 73:41	204 52:36	249 58:48	258 78:55	259 75:17	300 86:34	220 69:05	224 77:08	265 71:35	227 67:31	193 59:25	277 73:15	2 883	843h.50
Distribution de la médication	315 14:28	233 9:24	273 13:24	260 10:50	269 11:39	261 13:27	299 15:40	296 13:26	299 17:15	290 14:55	202 9:25	240 12:58	3 237	156h.51
Santé physique	5 1:10	4 0:35	4 0:33	8 1:46	7 0:55	6 1:30	8 1:20	11 1:55	20 2:56	20 3:25	14 1:29	11 1:58	118	19h.32
Intervention de crise	1 0:30	3 1:10	1 0:35	2 1:05	4 1:50	1 0:20	5 2:45			1 0:25	2 0:45	2 0:40	22	10h.05
Évaluation du risque suicidaire	1 0:30		1 0:35		1 0:40	1 0:25	2 0:50			3 1:45			9	4h.45
Intervention des paramédicaux	3 1:05				2 1:20	2 1:15	2 0:55	1 0:35		1 0:20		1 0:30	12	6h.00
Démarches ressources	4 0:30	1 0:10	1 0:10			4 0:55	1 0:15	2 0:20	4 1:00	2 0:20	2 2:00	4 0:55	25	6h.35
Relations interpersonnelles	17 1:41	18 2:00	24 3:23	24 3:45	36 3:23	9 1:07	37 3:40	38 3:47	38 5:38	41 4:50	45 4:26	78 10:35	405	48h.15
Médiation (résidents)	1 0:10	7 1:55	5 1:10	2 0:30							1 0:15	1 0:10	17	4h.10
Travail études bénévolat	5 0:45	5 0:55	2 0:40	2 0:20	5 0:25	8 0:40	5 1:00	7 0:50	10 1:11	15 1:45	22 2:25	12 1:35	98	12h.31
Loisirs occupation et organisation du temps	4 0:30	3 0:55	10 1:55	3 0:30	6 1:05	4 0:45	8 1:30	20 3:55	20 3:03	40 4:13	50 5:45	18 3:16	186	27h.22
Organisation de l'unité support technique	27 4:42	37 7:51	46 7:56	44 7:53	38 7:17	54 7:55	50 9:30	27 5:40	44 7:45	22 4:55	37 5:25	30 6:48	456	83h.47
Éducation	11 1:08	3 0:35	13 1:00	13 1:10	20 2:05	11 0:43	22 1:43	35 2:55	8 2:04	24 2:33	24 2:25	34 3:52	218	22h.13
Hygiène personnelle soins	3 0:20	7 1:15		2 0:15	3 0:15	2 0:10	1 0:10	6 1:00	3 0:30	7 0:48	9 1:15	3 0:27	46	7h.25
Premiers soins	1 0:10	1 0:10		2 0:20	1 0:10	1 0:15	1 0:10	3 0:35		1 0:10	1 0:15	9 1:45	21	4h.00
Sécurité		1 0:25	3 0:35	1 0:15	2 1:00	42 1:45	1 0:30		5 1:05	3 0:35	2 0:50	1 0:20	61	7h.20
Intervention des policiers							1 0:20	1 0:20		1 0:15	2 0:35	1 0:30	6	2h.00
Code de vie	25 3:47	15 1:38	23 3:00	49 6:37	32 3:25	26 3:33	19 1:56	18 2:30	21 2:56	24 2:20	35 2:45	38 4:57	325	39h.34
Organisation du temps/réveil-matin	2 0:15	8 1:08	2 0:10	1 0:15	1 0:05	1 0:05	4 0:45	8 1:10	12 1:16	10 0:55	11 1:10	6 0:40	66	7h.54
Distribution de l'allocation monétaire budget		6 0:45	1 0:10					4 0:50	3 0:50	4 0:55	3 0:15		21	3h.45
Séances d'animation	28 31:10	22 19:30	34 33:35	27 25:50	34 28:45	22 22:10	36 30:00	30 25:35	35 24:00	35 34:20	27 28:35	48 46:50	378	350h.40
Personnes différentes	30	31	33	36	37	42	28	32	35	38	35	42		

Il est important de mentionner que le feuillet *contacts avec les résidents de l'Association Logement Amitié Inc.* est utilisé par les intervenants de nuit depuis un peu plus de cinq (5) ans. Il a cependant déjà fait l'objet de modifications afin de rendre le portrait de la nature des interventions plus près de la réalité. Malgré le fait que nous tentions d'être le plus précis possible, nous sommes conscients qu'on ne peut éviter les pertes de données statistiques par pur oubli.

Par rapport à l'année dernière, on constate encore une fois que ce sont les interventions visant à ***briser l'isolement de la personne*** qui requièrent le plus de temps. Il est à remarquer cependant que, depuis trois (3) ans, deux catégories ont été regroupées pour n'en former qu'une seule. Il s'agit de la catégorie *Bris de l'isolement social* que l'on a associée à celle de l'écoute active concernant le *Vécu de la personne*. Nous avons en effet constaté que lorsque le résident rencontre l'intervenant parce qu'il se sent seul, il lui arrive souvent de lui faire des confidences sur son passé et de partager certains de ses souvenirs. En comparaison avec les données obtenues l'année dernière, nous enregistrons une importante **hausse de 626 interventions** alors qu'en 2012 nous avons calculé 360 interventions additionnelles par rapport à l'année 2011. Le temps d'écoute active et d'intervention a également été supérieur à l'année dernière alors que nous enregistrons un peu plus de 67 heures additionnelles. La différence est cependant moins marquée que l'an dernier alors que nous avons estimé à un peu moins de 266 heures additionnelles par rapport à l'année 2011.

Comme ce fut le cas pour les cinq (5) dernières années, on observe que la distribution de la médication a également exigé un temps d'intervention fort considérable. Les statistiques des deux dernières années indiquaient toutefois une amélioration notable de l'autonomie des résidents relative à la gestion de leur médication. À cet effet, nous avons enregistré une diminution de 779 interventions en 2011 par rapport aux données de 2010 et une réduction de quatre-vingt-douze (92) distributions en 2012 par rapport à l'année précédente. En 2013, on enregistre cent trente-trois (133) interventions de plus qu'en 2012. Rappelons que ces interventions s'adressent aux résidents qui ont tendance à oublier la prise de leurs médicaments ou qui y sont réfractaires. L'intervenant non seulement les distribue aux personnes concernées, mais s'assure également qu'ils soient bien pris. Il arrive quelquefois que des résidents posent des questions sur les effets secondaires de la médication prescrite ou de l'interaction entre médicaments. L'intervenant répond alors au mieux de ses connaissances. C'est dans ce contexte qu'on note une augmentation d'un peu plus de vingt-quatre (24) heures d'intervention.

Offrir leur assistance aux résidents pour l'organisation de leur unité d'habitation ou pour leur donner accès aux casiers de rangement personnels qui sont localisés au sous-sol de l'immeuble font partie des tâches des intervenants de nuit. Concrètement, ce type d'intervention vise aussi à donner un coup de main pour l'installation de tablettes ou de modules pour le rangement par exemple ou encore pour déplacer des meubles. Alors que l'année dernière, on enregistrait une augmentation de cinquante-six (56) interventions par rapport à l'année 2011, on note cette année une hausse spectaculaire de ce type d'interventions avec deux cent deux (202) en plus qu'en 2012. Conséquemment, le temps

d'intervention est aussi à la hausse avec un peu plus de vingt-six (26) heures additionnelles.

Les relations interpersonnelles restent une préoccupation importante pour les résidents qui font des efforts pour accroître leur degré de socialisation et pour entretenir des relations harmonieuses et de qualité avec leurs proches. Les statistiques indiquent que les résidents s'en sont entretenus un peu plus souvent qu'en 2012, puisqu'on note trente-trois (33) interventions de plus par rapport à l'an dernier. Paradoxalement, ils ont cependant bénéficié d'une diminution du temps d'écoute et d'intervention puisque nous enregistrons près de dix (10) heures d'intervention de moins qu'en 2012.

Il arrive également que les résidents s'interrogent sur les symptômes de leur problématique et viennent alors en discuter avec l'intervenant de nuit. Par ailleurs, l'intervenant peut de lui-même aborder l'aspect symptomatique s'il le juge à propos et pense qu'il peut venir en aide à la personne. Au cours de l'année 2013, l'intervenant de nuit a répondu aux questions des résidents au meilleur de ses connaissances. On compte cependant vingt-deux (22) interventions de moins que l'année dernière. Les intervenants de nuit ont ainsi offert un peu moins de sept (7) heures d'intervention de moins par rapport à l'an dernier.

La vie en société comme dans une petite communauté oblige à l'application de règles pour vivre en harmonie. Pour assurer aux résidents du Manoir Edith la quiétude recherchée et, par le fait même, les amener à respecter leur environnement physique et humain, l'Association Logement Amitié Inc. a rédigé et mis en vigueur dès l'ouverture de la résidence un *Code de vie*. Ce cadre de référence qui éduque les résidents aux sens des responsabilités favorise le respect des droits individuels et collectifs pour des relations harmonieuses. Dans ce contexte, on note, comme ce fut le cas en 2012, qu'il y a également eu une augmentation des interventions relatives à l'application du *Code de vie* au cours de l'année 2013. Soixante-deux (62) interventions additionnelles ont été répertoriées par rapport à l'année dernière. Conséquemment, le temps d'intervention a été de près de quatre (4) heures additionnelles comparativement à l'année dernière. Dans la même optique, l'intervenant de nuit agit aussi en tant qu'éducateur sur des questions de comportement et d'attitude. Cette année, cent vingt-deux (122) interventions de plus que l'année dernière ont été comptabilisées avec le double du temps d'intervention additionnel par rapport à celui de 2012.

Qu'il s'agisse de l'emploi qu'ils occupent, du bénévolat qu'ils effectuent ou des loisirs qu'ils pratiquent, on remarque que les résidents viennent s'entretenir de leurs soucis avec l'intervenant de nuit. À cet effet, on note trente-quatre (34) interventions en moins par rapport à l'année dernière en ce qui concerne le travail et conséquemment moins de temps d'intervention.

Avoir l'opportunité de pouvoir s'entretenir de ses peurs, de ses angoisses et de ses préoccupations avec une personne empathique et qualifiée a souvent un effet bénéfique, rassurant et sécurisant et, pensons-nous, peut même éviter une crise. L'importance et la nécessité d'avoir à la résidence un intervenant de nuit aux heures où les services d'aide sont réduits au minimum est encore une fois confirmée et c'est ce que nous avons évalué cette année. Au cours de l'année 2013, nous avons enregistré trois (3) interventions de crise de moins par rapport à l'année dernière et la moitié moins pour ce qui est des appels logés à Urgence-Santé. Parallèlement, on compte également un peu moins d'évaluations de risque de suicide par rapport à l'année 2012. Les statistiques révèlent que l'intervenant de nuit a également communiqué un peu moins souvent qu'en 2012 avec des ressources d'aide, la plupart du temps, un centre de crise ou le pharmacien. Dans ce dernier cas, on calcule ainsi huit (8) interventions en moins par rapport à 2012.

Pour la troisième année consécutive, la sécurité a pris un tout autre sens lors de la période de canicule qui a sévi au cours de l'été dernier. Alors que ce type d'intervention vise habituellement à éloigner les intrus qui rôdent près de la résidence, à vérifier un détecteur de fumée soupçonné d'être défectueux ou encore à rassurer les résidents, un des intervenants de nuit a pris l'excellente initiative de faire une tournée des unités d'habitation lors d'une journée de chaleur accablante et a pris le temps de rencontrer individuellement les quarante-deux (42) résidents afin de vérifier l'état de santé de chacun d'une part, mais également afin de prodiguer des conseils visant à leur éviter une insolation, plus communément appelée coup de chaleur, qui peut non seulement générer des malaises, mais peut aussi dans des cas extrêmes mettre la vie de la personne en danger. C'est assurément une intervention à répéter.

L'intervenant de nuit joue également un rôle de médiateur. Ses interventions auprès de résidents en discordance auront ainsi permis de régler harmonieusement les conflits. Enfin, on observe aussi que l'intervenant a passé beaucoup plus de temps que l'année dernière à faire de l'animation. Il s'agit de cent soixante-douze (172) sessions additionnelles par rapport à l'année 2012 et un peu plus de cent quarante heures de plus que l'an dernier. Ces activités consistent le plus souvent à regarder en groupe un match de hockey ou un film à la télévision ou sur vidéo ou encore à jouer aux cartes ou à des jeux de société avec un résident ou un petit groupe de locataires. Il devient alors un agent de socialisation pour inciter éventuellement les résidents à prendre part à des activités sociales entre eux.

Comme déjà mentionné dans le présent rapport, cette année, les intervenants ont aussi organisé une petite fête pour souligner la veille de Noël, Noël, la veille du premier de l'An et le Jour de l'An. Les résidents avaient été conviés à prendre part à une fête au cours de laquelle un buffet leur a été servi. Une quinzaine de personnes étaient présentes à chacune des festivités. L'Association Logement Amitié Inc. n'a pas oublié que certains des résidents ont peu ou pas de contacts avec leurs familles et que cette période de réjouissances peut parfois être difficile à vivre. Ces petites fêtes organisées venaient leur rappeler qu'ils ne sont pas seuls et qu'ils ont une famille par extension.

**INTERVENTIONS DE SUIVI COMMUNAUTAIRE D'INTENSITÉ VARIABLE EFFECTUÉES
PAR L'ASSOCIATION BÉNÉVOLE AMITIÉ INC. AUPRÈS DES RÉSIDENTS DU MANOIR
EDITH**

INTERVENTIONS	MOIS												TOTAL
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Visites à domicile	25	28	23	20	25	18	15	8	28	25	19	7	241
Accompagnements	28	27	19	39	43	30	26	20	41	42	39	11	365
Consultations au bureau	3	1	2	1				1	2		1		11
Accompagnements à la cour													
Démarches juridiques												1	1
Suivis téléphoniques	4	2	2	1	5	3	2	2	6	3	5	3	38
Évaluations Psychosociales				1			1						2
Entrevues de sélection des résidents				2			1	1	1				5
Conversations téléphoniques	1	2	1	1		5		2	5	3		1	21
Support à la famille												1	1
Visites au bureau	1					1		2		2		2	8
Rencontres multi	1			3			1			1	1	1	8
TOTAL	63	60	47	68	73	57	46	36	83	76	65	26	701
Annulations/ absences	1	2	5	3	4	4	4	4	4	3	1	5	40
Personnes différentes	22	20	21	23	22	20	20	22	23	22	22	23	26

Nous considérons important de rendre compte du nombre d'interventions de suivi communautaire qui ont été effectuées au cours de l'année par le personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. Aussi, vous trouverez consignées dans le tableau ci-haut représenté les statistiques qui recensent ces interventions.

Dans le service de suivi communautaire, les intervenants de l'Association Bénévole Amitié Inc. ont longtemps privilégié deux types d'interventions directes: celles qui ont lieu au domicile de la personne et celles qui sont effectuées dans un endroit public que la personne utilisatrice de services choisit elle-même parce qu'elle s'y sent mieux. En plus de contribuer à mettre à l'aise la personne, *les visites à domicile* permettent également à l'intervenant d'évaluer des besoins qui ne sont pas toujours exprimés et d'observer comment évolue la personne dans son environnement naturel. Suite à ces observations, une aide appropriée peut être suggérée, puis apportée. C'est sous la dénomination *accompagnement* que nous trouvons le second type d'intervention : les rencontres effectuées dans la communauté dans un cadre que choisit la personne. Ces interventions qui sont souvent effectuées dans un café-bistrot offrent à l'intervenant une belle opportunité de découvrir l'environnement social de l'individu côtoyé. À la demande de la personne, l'intervenant peut aussi l'accompagner lors d'un rendez-vous avec un professionnel de la santé ou lors d'une démarche dans un organisme communautaire ou dans un service public ou para-public. L'intervenant peut également accompagner la personne pour l'aider à accomplir des tâches telles que l'épicerie et des courses ou encore la familiariser avec les transactions bancaires ou d'autres types de services.

Selon les données recueillies pour l'année 2013, **241 visites** ont été faites **au domicile des résidents** qui bénéficient du service de suivi d'intensité variable dans la communauté offert par le personnel de l'Association Bénévole Amitié Inc. On compte vingt-neuf (29) visites de plus que l'année dernière. On enregistre également un peu plus d'interventions faites lors d'accompagnements dans la communauté. On a ainsi comptabilisé que **365 accompagnements dans la communauté** avaient été effectués. On enregistre donc soixante-huit (68) interventions additionnelles par rapport à l'an dernier.

Durée approximative d'intervention

INTERVENTIONS	30m. à 59m.	1h. à 1h29	1h30 à 1h59	2 heures et +	TOTAL
Visites à domicile	80	149	11	1	241
Accompagnements	70	274	15	6	365
TOTAL	150	423	26	7	606

L'Association Bénévole Amitié Inc. propose également trois autres types d'interventions directes. En effet, le personnel effectue des consultations au bureau et des

interventions au téléphone en plus d'offrir du support à la famille et aux tiers lorsque ceux-ci sont en lien avec la personne. Il faut cependant préciser que nous intervenons auprès des tiers seulement lorsque la personne nous y autorise ou lorsque nous jugeons que sa vie ou celle d'un autre individu peut être mise en danger.

Aussi, afin de mieux adapter les services aux besoins de la clientèle, la personne qui ne désire pas recevoir de visites à domicile ni rencontrer l'intervenant dans un lieu public, mais cherche malgré tout à se confier en toute confidentialité, a alors la possibilité de rencontrer son intervenant dans la quiétude du bureau. La confidentialité y est assurée comme dans tous les autres types d'intervention. Toutefois, malgré la mise en place de dispositifs de préservation de l'anonymat et les efforts multipliés par le personnel dans la planification des horaires afin d'éviter que des résidents se croisent, cette situation reste complexe particulièrement parce que nous avons fait le choix délibéré de rendre le bureau accessible à la clientèle et qu'incidemment des utilisateurs et utilisatrices de nos services nous rendent visite à l'impromptu. Reconnaisants de notre accessibilité, ceux qui optent pour les rencontres au bureau acceptent alors très bien la situation. Par ailleurs, puisque l'Association Bénévole Amitié Inc. opère un centre de jour et de soir, plusieurs résidents qui le fréquentent discutent entre eux de leur suivi communautaire. Plus rarement cependant, une intervention d'urgence et non planifiée peut aussi être effectuée au bureau lorsque l'intervenant a un horaire trop chargé pour se déplacer au domicile de la personne et que cette dernière préfère discuter de ses préoccupations dans un lieu privé plutôt que dans un endroit public. Dans ce cas, il arrive que l'intervenant lui demande de se déplacer pour venir le rencontrer au bureau. Au total, nous enregistrons un peu moins de neuf **(9) heures** d'intervention pour onze **(11) consultations au bureau** pour une durée moyenne d'intervention de quarante-huit (48) minutes. Comme l'année dernière, nous observons sensiblement le même nombre d'interventions qui ont été effectuées au bureau. Nous constatons aisément que les résidents privilégient les rencontres ou les accompagnements dans la communauté qui s'apparentent à une approche plus chaleureuse et moins institutionnelle.

Le *suivi téléphonique* est une intervention faite lorsque la personne ressent le besoin immédiat de se confier à un intervenant avant la prochaine rencontre mise à l'horaire. L'intervenant intervient également au téléphone lorsqu'une personne l'appelle alors qu'elle est en situation de détresse ou de crise. Il tente alors de désamorcer la crise et de rassurer la personne. Il peut aussi s'agir d'une information à communiquer faisant suite à une intervention. D'année en année, on observe que les intervenants passent moins de temps à intervenir au téléphone avec les résidents qui bénéficient du service de suivi communautaire. Priorisant les visites à domicile et les accompagnements dans la communauté, les intervenants ont été moins disponibles au bureau pour les interventions téléphoniques. Cependant, en situation d'urgence, la personne a toujours la possibilité de parler à un intervenant qui travaille au centre de jour et de soir. Au cours de l'année 2013, nous avons recensé trente-huit **(38) interventions au téléphone**, représentant treize (13) de moins que l'année dernière. Nous avons relevé cette année que la durée d'une intervention faite au téléphone avait varié de cinq (5) à une quinzaine de minutes selon la circonstance. La durée moyenne d'intervention a été estimée à un peu moins de dix (10) minutes.

Les statistiques révèlent aussi qu'il y n'y a eu qu'une seule **(1) intervention de support à la famille ou aux tiers** qui a été effectuée. La durée d'intervention a été d'une trentaine de minutes. Nous effectuons ce type d'intervention sur demande le plus souvent au bureau ou au téléphone. Cette unique intervention a été effectuée avec l'autorisation du résident. De façon générale, le résident prend part à la rencontre alors que dans d'autres circonstances, il peut l'autoriser, mais juger sa présence superflue.

Par ailleurs, avant d'être admis à l'Association Logement Amitié Inc., tous les candidats qui ne sont pas utilisateurs ou utilisatrices des services de l'Association Bénévole Amitié Inc. rencontrent deux intervenants qui procèdent à une **évaluation psychosociale**. Il s'agit de l'étape complémentaire et préalable à l'entrevue qui concerne strictement les habilités du résident à vivre en harmonie avec les autres locataires et de façon autonome dans une unité d'habitation. De façon très respectueuse, on tente alors d'en savoir davantage sur le vécu de la personne de même que sur les raisons qui l'incitent à faire une démarche auprès de notre organisme. Lors de l'entrevue, on expose aussi au candidat les services qui sont offerts tant par l'Association Logement Amitié Inc. que par l'Association Bénévole Amitié Inc. Les principaux aspects qui sont ressortis de l'entrevue sont ensuite partagés avec les membres de l'équipe lors de la réunion du personnel. Cette année, les intervenants ont effectué deux **(2) évaluations psychosociales**. Effectuées par deux intervenants à la fois, nous enregistrons une moyenne de soixante-dix (70) minutes par entrevue.

Signe évident que la clientèle est jugée assez stable, et qu'il y a par conséquent peu de départs, seulement quatre (4) entrevues de sélection ont eu lieu cette année. Une visite des lieux a également été effectuée pour les quatre candidats. S'ils n'étaient pas déjà utilisateurs des services de l'Association Bénévole Amitié Inc., ils étaient alors invités à une évaluation psychosociale comme nous l'avons décrit précédemment. Dans cette deuxième partie d'entrevue, on cherche plutôt à connaître la motivation de la personne à obtenir une unité d'habitation et ses habilités à accomplir avec succès son nouveau projet de vie. Réalisées par un intervenant et la directrice générale, on calcule qu'ils ont passé un peu plus de 2 heures en entrevue. La durée moyenne des entrevues a été de quarante (40) minutes.

Enfin, l'équipe effectue aussi des **interventions** qui sont à **caractère juridique** uniquement pour les utilisateurs et utilisatrices des services de l'organisme. Il s'agit de résidents qui, après avoir commis des délits, ont besoin d'assistance pour cheminer dans le monde juridique. Les interventions effectuées auprès de cette clientèle se résument souvent de la façon suivante. La personne nous entretient de sa situation litigieuse ou encore l'intervenant identifie un problème lors d'une rencontre effectuée dans le cadre du suivi communautaire ou lors d'une intervention faite au téléphone. L'intervenant la renseigne sur les conséquences du geste posé, l'informe des dispositions de la loi et lui parle des possibilités de recours et des démarches à effectuer auprès des instances concernées. Puis, ensemble, le travailleur et la personne élaborent un plan d'action à entreprendre. Souvent, la première démarche consiste à contacter un avocat et de s'assurer

de sa collaboration. Une rencontre est alors prévue avec celui-ci afin qu'il saisisse la problématique de la personne et les circonstances dans lesquelles l'infraction a été commise. Pour le bénéfice de la personne, on démystifie le processus judiciaire. Des jeux de rôles sont même parfois utilisés afin de bien préparer l'individu en vue de sa prochaine comparution en cour. L'intervenant peut être appelé à témoigner ou à rédiger un rapport pré-sentenciel dans le but d'éclairer le magistrat à rendre un verdict plus humain et plus objectif. Ces rapports permettent souvent d'offrir des alternatives à la détention qui, selon la gravité de l'infraction, ne répond pas toujours aux besoins de cette clientèle. Les accompagnements consistent principalement à assister la personne lors des rencontres avec l'avocat qui assurera sa défense ou à être présent lors de sa comparution. Finalement, les démarches consistent à prendre contact avec des organismes ou des personnes-ressources qui peuvent venir en aide à la personne. Au total cette année, une seule démarche a été entreprise et le temps qui y a été alloué est de **35 minutes**.

Souvent l'intervenant est la personne la plus significative dans l'entourage du résident, il n'est donc pas étonnant de constater qu'il ressente le besoin de lui parler même en dehors du cadre de l'intervention proprement dite. Selon leur disponibilité, les intervenants acceptent de bonne grâce de converser pendant quelques minutes afin de briser l'isolement social dans lequel sont souvent plongées les personnes qui ont un problème de santé mentale. Au cours de l'année 2013, les intervenants ont eu vingt et une (21) *conversations téléphoniques* avec des résidents, exactement comme l'année dernière. La durée moyenne de la conversation a été d'environ neuf (9) minutes.

Enfin, on se rappellera que faute de fonds suffisants pour acquérir l'immeuble convoité pour le projet d'habitation, on avait recommandé aux administrateurs de l'Association Logement Amitié Inc. d'établir un partenariat avec trois établissements de santé. Contre un montant forfaitaire, ces hôpitaux se sont vus octroyer pour leurs utilisateurs de services quelques unités d'habitation pour une période de temps limité. Afin d'être en mesure d'apporter une aide appropriée aux personnes qui ont été référées par ces hôpitaux, nous souhaitons établir un réel partenariat et travailler ensemble pour le mieux-être de ces personnes.

Aussi, lorsque jugé nécessaire, nous demandons une rencontre avec le résident et le professionnel traitant afin qu'ensemble nous puissions travailler dans la même direction et ainsi aider de notre mieux la personne à atteindre ses objectifs de vie. Nous pouvons aussi solliciter une rencontre dans les situations qui sont jugées plus litigieuses, dans les cas où le séjour de la personne à la résidence peut être compromis en raison de comportements et d'attitudes qui contreviennent au code de vie, lesquels persistent malgré les rencontres avec le personnel de l'Association Logement Amitié Inc. et les avis qui lui ont été envoyés. Dans d'autres circonstances, le résident peut lui-même solliciter une rencontre avec un représentant de l'organisme et un membre de l'équipe traitante afin d'obtenir des réponses claires sur des questions qui le préoccupent.

Tel qu'affiché au tableau ci-haut représenté, huit (8) rencontres multidisciplinaires ont eu lieu au cours de l'année 2013 pour une durée approximative de neuf (9) heures et quarante (40) minutes. On compte une (1) rencontre de moins que l'année dernière.

Celles-ci n'incluent cependant pas les rencontres multidisciplinaires que l'intervenant de liaison a eues à la résidence dans le cadre des activités de *soutien au logement*. Ces statistiques figurent dans un autre tableau (voir page 41 du présent rapport) qui concerne essentiellement les interventions effectuées par cet intervenant auprès des résidents.

Puis, en rendant accessibles les bureaux de l'organisme aux membres de l'Association Bénévole Amitié Inc., dont sont les résidents, plusieurs n'hésitent pas à venir nous saluer. Les intervenants présents prennent alors un peu de temps pour converser avec eux. Cette année, le personnel a reçu huit (8) visites de courtoisie. Une dizaine de minutes a été consacrée à chacun des visiteurs.

Au total, vingt-six (26) personnes différentes ont bénéficié des interventions effectuées sur une base régulière dans le cadre du service de suivi d'intensité variable offert par l'Association Bénévole Amitié Inc.

J'insiste cependant pour dire que nous sommes conscients que des interventions ont certainement échappé à la cueillette d'information par pur oubli et priorité accordée à l'intervention plutôt qu'à l'organisation du travail, ce avec quoi nous sommes parfaitement à l'aise. Conséquemment, des interventions n'ont ainsi pu être compilées. Dans ce cas, la durée des interventions serait également plus longue.

LA NATURE DES INTERVENTIONS EN SUIVI COMMUNAUTAIRE D'INTENSITÉ VARIABLE

INTERVENTIONS	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
Objectifs de vie/réévaluation	1		2	1	1		2	1	1	2	2		13
Santé mentale et symptômes	40	33	22	34	37	33	19	23	44	48	46	14	393
Médication	30	35	21	34	28	27	19	19	35	42	27	11	328
Santé physique	26	22	14	28	26	15	14	14	32	29	22	6	248
Intervention de crise	2	2	1	1	3	2	1	1	3	6	1	1	24
Évaluation du risque suicidaire	2	1				1				2	2	1	9
Appel à des ressources		2	1	2		2			1	1	1	1	11
Estime de soi	29	24	18	28	28	31	17	7	27	29	28	11	277
Vécu de la personne	34	29	23	31	29	33	18	24	31	32	35	10	329
Médiation	2	1	1									1	5
Relations interpersonnelles	48	51	25	50	54	40	27	22	53	58	54	15	497
Relations familiales	29	25	15	24	38	32	15	18	34	38	34	12	314
Défense des droits/aspect juridique			1		1	3			1	1	2	1	10
Transactions bancaires	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	19
Budget	29	16	16	27	25	21	11	13	18	22	15	9	223
Organisation du temps	23	21	11	18	17	21	5	14	21	21	18	5	195
Travail, études, bénévolat	21	9	11	21	15	18	9	13	18	22	15	3	161
Loisirs	29	37	19	33	42	34	24	21	30	41	40	12	201
Éducation	25	15	18	26	22	24	13	17	21	35	17	8	241
Projet de déménagement/Aide à la recherche au logement	2	2	1			1		2	1	1			10
Organisation de l'unité	2	5	1	3	3		1		11	12	1		39
Hygiène personnelle	4	3	1	12	8	3	5	2	8	11	10		67
Nutrition/épicerie	13	10	7	11	9	10	1	1	13	12	9	4	100
Dépandances	8	6	4	14	19	7	4	2	7	5	4	2	82
Deuil											1	1	2
Mort	2	2	1			1			1	2	3	1	13
Spiritualité				2	1		2	1	4	2	7	1	20
Sexualité	7	8	5	13	10	12	6	5	11	6	4	3	90
Bris de l'isolement	12	17	17	20	7	15	6	7	15	17	19	6	158
Accompagnement rendez-vous médical			1	4	1				6	3	3	1	19
Accompagnement ress. communautaire										1	1		2
Accompagnement org. publ. – para-public					2			1	1	1	2		7
Rencontre multi	1			3			1			1	1	1	8
Aide au magasinage					1			1		2	1		5
Formulaires à remplir					1			1		2	2		6
Soutien au logement	1	1	4	1	1	1	1	2	1	4	2	1	20

Ce tableau remis aux intervenants de l'Association Bénévole Amitié Inc. fait référence à la nature des interventions qui sont effectuées dans différents contextes. Il nous apparaît important de préciser que durant une seule intervention qui a lieu au domicile de la personne, dans un lieu public ou qui est effectuée au téléphone, plusieurs sujets peuvent être abordés. À titre d'exemple, la personne peut discuter de ses problèmes relationnels, puis demander de l'aide pour l'administration de son budget et conclure en parlant de ses symptômes et de sa médication et du stress causé par son travail.

En contrepartie, l'aide au déménagement ou l'accompagnement dans un contexte de défense des droits ou encore une préoccupation majeure telle que la santé physique peut, par exemple, constituer une intervention unique. Les interventions varient de l'une à l'autre.

**LES INTERVENTIONS EFFECTUÉES PAR L'INTERVENANT DE LIAISON
DE L'ASSOCIATION BÉNÉVOLE AMITIÉ INC.**

MOIS	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
Santé mentale et symptômes	2 0:20	11 1:25	12 1:10	12 1:37	14 3:10	10 1:20	11 0:55	11 1:05	10 1:00	17 2:30	8 1:20	12 1:20	130
Médication	5 0:30	10 1:05	6 0:25	8 0:20	1 0:10	7 0:35	11 0:45	11 0:35	8 0:30	2 0:05	2 0:05	7 0:25	78
Santé physique	10 0:55	12 1:15	6 0:35	4 0:30	4 0:45	6 0:55	2 0:25	11 1:25	10 0:55	11 1:30	7 0:55	6 0:45	89
Intervention de crise/idées de suicide	1 0:35	3 1:10	3 0:55	1 0:30			1 0:20		3 1:00	3 1:25	1 0:20	2 0:35	18
Intervention des para-médicaux					1 0:30								1
Médiation	9 1:25		2 0:45	4 0:45									15
Travail/études/bénévolat/loisirs	3 0:15	1 0:05	5 0:25	9 0:40	3 0:15	5 1:15	6 0:30	10 1:35	11 1:25	10 0:55	4 0:45	9 1:05	76
Hygiène	12 0:55	15 0:55	17 1:00	8 0:45	10 0:35	11 0:55	11 0:45	10 0:55	11 0:50	9 0:45	9 0:45	14 0:55	137
Relations interpersonnelles	13 1:40	26 1:55	22 1:15	11 1:00	16 1:05	16 1:10	23 2:05	15 1:40	23 1:45	11 1:30	12 1:20	17 1:40	205
Vécu de la personne	2 0:20	2 0:20	4 0:30	3 0:30	2 0:20	2 0:20	4 0:35	5 0:45	7 0:40	5 0:40	5 0:35	6 1:00	47
Bris de l'isolement	1 0:10		1 0:10	9 0:55	5 0:45	9 0:55	11 1:55	10 1:05	9 1:05	17 1:45	4 0:30	3 0:45	79
Code de vie	19 1:50	30 2:30	25 2:10	12 0:55	10 1:10	14 1:00	14 1:25	15 1:15	23 1:35	15 1:10	21 2:40	14 1:15	212
Éducation	21 1:50	37 2:50	27 1:50	28 1:55	15 1:10	29 1:35	33 2:20	35 2:35	33 2:45	42 3:30	27 2:05	24 2:35	351
Distribution de l'allocation					1 0:05					1 0:10			2
Budget				1 0:10	5 0:30		1 0:30	1 0:20	1 0:20	1 0:10		1 0:10	11
Organisation et support technique	36 4:30	52 5:20	43 5:35	29 3:55	29 3:25	29 3:15	43 5:10	31 3:55	25 4:20	24 6:30	33 3:50	32 4:30	406
Démarches auprès de ressources	3 0:35	3 0:35	3 0:35		1 0:05		1 0:05	2 0:15	3 0:20	1 0:10	1 0:15	1 0:10	19
Sécurité		7 0:35	5 0:25	2 0:20	1 0:20	1 0:10			1 0:15	1 0:10		1 0:10	19
Rencontres multidisciplinaires	3 1:05	1 0:25		1 0:25	1 0:35	1 0:35	4 2:20	4 2:00	3 1:10	2 1:00		1 0:35	21
Contacts avec professionnels	7 1:35	6 1:10	10 1:35	7 1:35	14 3:00	11 1:45	16 2:20	10 1:45	7 1:35	20 2:35	4 0:45	5 0:55	117
TOTAL	147	216	191	149	133	151	192	181	188	192	138	155	2 033
Nombre de résidents	26	29	31	36	35	38	24	27	31	30	31	28	

Pour une quatrième année consécutive, les interventions effectuées par l'intervenant de liaison de l'Association Bénévole Amitié Inc. ont été comptabilisées et sont affichées dans le tableau ci-haut représenté. Tel que déjà mentionné, les **interventions effectuées par l'intervenant de liaison** ne sont pas intégrées dans le tableau des interventions effectuées dans le cadre du service communautaire de suivi d'intensité variable offert par l'Association Bénévole Amitié Inc. en raison de la **nature différente des interventions**. Il faut alors préciser que les tâches de cet intervenant sont divisées. À certains moments durant la semaine, il agit en tant qu'intervenant de liaison exclusivement auprès des résidents du Manoir Edith et leur apporte son aide pour faciliter et améliorer leur intégration à la résidence et leur permettre de vivre en meilleure harmonie. Par ses interventions, il tente aussi d'apporter des pistes de solution aux problèmes qui lui sont présentés ou qu'il a lui-même identifiés. Ceux-ci concernent essentiellement la vie à la résidence. Il travaille également en collaboration avec l'équipe traitante qui a référé la personne à la ressource et participe à ce titre à des rencontres multidisciplinaires où tous travaillent à trouver la meilleure solution au problème soulevé.

À d'autres moments, il redevient l'intervenant communautaire en suivi d'intensité variable qui rencontre sur une base régulière des personnes qui lui ont été assignées pour leur venir en aide. Certains sont des résidents, mais la plupart sont des utilisateurs et utilisatrices des services de l'Association Bénévole Amitié Inc. Dans ce contexte, il vient en aide à la personne dans toutes les sphères des activités qui touchent la personne. Son rôle et son approche sont alors différents.

Comme nous pouvons le voir, l'intervenant de liaison passe beaucoup de temps à aider la personne à mieux s'organiser dans son unité d'habitation afin qu'elle y soit le plus confortable possible. Il s'assure aussi que l'équipement et le mobilier de l'organisme restent en bon état. Il évalue les conditions sanitaires de l'unité résidentielle et intervient au besoin. Bon nombre d'interventions concernent également le respect du code de vie. L'intervenant de liaison est la personne qui assure le lien entre l'Association Logement Amitié Inc. et l'Association Bénévole Amitié Inc.

Je rappelle qu'antécédemment, c'est monsieur Pascal Côté qui intervenait auprès des résidents. Après un peu plus de cinq (5) ans à assumer ces tâches, il a voulu se consacrer entièrement à son travail d'intervenant communautaire. C'est monsieur Joseph Delpé qui a pris la relève depuis le 1^{er} juillet 2012.

Pour une deuxième année, les interventions effectuées par la directrice générale auprès des résidents dans un contexte de soutien au logement ont aussi été prises en compte et les données statistiques ont été intégrées au tableau avec celles de l'intervenant de liaison. Alors qu'en 2012 on enregistrait 708 interventions additionnelles par rapport à l'année précédente, les statistiques comptabilisées pour l'année 2013 indiquent qu'il y a eu 643 interventions de plus que l'année dernière. Alors qu'on avait noté une hausse marquée des interventions relatives au *code de vie* dans le rapport d'activités de l'année 2012, avec une augmentation de quatre-vingt-dix-huit (98) interventions par rapport à 2011, il en va autrement pour l'année 2013. Ce sont les interventions qui ont trait à *l'éducation* qui ont été à la hausse cette année. On enregistre en effet deux cent vingt-sept

(227) interventions additionnelles par rapport à l'année 2012. Il en va de même avec les interventions d'écoute active relatives aux *relations interpersonnelles* et celles aussi qui concernent l'aide apportée dans l'organisation de l'unité d'habitation avec des hausses respectives de quatre-dix-neuf (99) et de quatre-vingt-dix-huit (98) interventions supplémentaires par rapport à l'année dernière. La directrice et l'intervenant de liaison ont passé beaucoup de temps et sont intervenus à de nombreuses reprises pour aider une résidente chez qui on avait observé une détérioration de sa condition physique. À sa demande et en accord avec l'équipe traitante, ils l'ont d'abord accommodée en la changeant d'unité. Cependant, devant l'aggravation de son état de santé, ils ont dû lui faire comprendre qu'il y allait de son mieux-être d'être hébergée dans un type de ressources qui privilégie la prise en charge de la personne. L'intervenant de liaison et la directrice aidés d'intervenants communautaires de l'Association Bénévole Amitié Inc. l'ont aussi soutenue dans son déménagement et sa relocalisation.

Enfin, on note que les contacts ou les rencontres avec des professionnels traitants qui effectuent le suivi médical de certains résidents sont également à la hausse. Nous considérons cette collaboration importante afin de travailler au mieux-être de la personne. On comptabilise huit (8) rencontres multidisciplinaires additionnelles par rapport à l'an dernier et trente-neuf (39) contacts de plus qu'en 2012.

**LES INTERVENTIONS EFFECTUÉES PAR L'ÉDUCATRICE AUX SOINS D'HYGIÈNE
ET À L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE
DE L'ASSOCIATION BÉNÉVOLE AMITIÉ INC.**

INTERVENTIONS	MOIS												TOTAL
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Visites à domicile	6	9	9	16	13	8	27	8	20	27	13	4	160
Accompagnements dans la communauté	1						1					3	5
Interventions faites au téléphone	6	4	4	4	4	4	4	4	7	6	5	3	55
TOTAL DES INTERVENTIONS	13	13	13	20	17	12	32	12	27	33	18	10	220
Participation des résidents à la cuisine collective	12	12	12	16	12	12	8	8	12	12	8	9	133
Participation des résidents à l'activité de remise en forme	18	9	6	9	9	6	18	6	14	12	11	8	126
TOTAL PARTICIPATIONS	30	21	18	25	21	18	26	14	26	24	19	17	259

Depuis le 23 avril 2012, l'Association Bénévole Amitié Inc. a mis en place un nouveau service d'éducation aux soins d'hygiène et à l'organisation des activités de la vie quotidienne grâce à une contribution financière du gouvernement fédéral dans le cadre du programme *Stratégie des Partenariats de Lutte contre l'Itinérance (SPLI)*.

Les résidents de l'Association Logement Amitié Inc. qui sont également utilisateurs et utilisatrices des services de l'Association Bénévole Amitié Inc. peuvent, s'ils le souhaitent, bénéficier de ce service. Les principales tâches de l'éducatrice consistent à enseigner les techniques d'hygiène personnelle et d'entretien domestique en plus de mettre en place des sessions d'information sur des sujets qui sont susceptibles d'aider la personne à devenir plus autonome. On pense notamment aux mesures d'hygiène, à la santé sous différents aspects, au contrôle du poids, aux effets néfastes de la cigarette et au défi de cesser de fumer, aux mesures de l'aide sociale, aux arrangements funéraires... Son travail consiste aussi à organiser des sessions régulières de *cuisine collective* et à aider les personnes à adopter de nouvelles habitudes de saine alimentation et enfin de mettre en place un programme de remise en forme.

Au cours de l'année 2013, sept (7) résidents ont reçu les services d'aide à domicile de l'éducatrice. Le même nombre de personnes a participé aux activités mises en place. Au total, onze (11) résidents ont bénéficié de ce nouveau service.

LES DÉMARCHES AUPRES DES PROFESSIONNELS ET DES RESSOURCES

DÉMARCHES	MOIS												TOTAL
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Professionnels	4	3	4	8	3	1	2	1	8	7	6	6	53
Ressources communautaires	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	17
Communauté	10	5	6	5	5	5	4	4	5	6	7	6	68
Services publics et para-publics	2	2	2	2	3	1	1	4	2	3	4	4	30
Information sur le programme aux professionnels	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	19
Information sur le programme aux individus	4	5	6	3	5	6	7	7	8	7	11	6	75
TOTAL	22	18	20	21	18	17	17	19	26	26	31	27	262

Nous avons vu dans les tableaux précédents que l'intervenant assigné au programme de suivi d'intensité variable dans la communauté offre, par le biais de différentes interventions, soutien, counselling psychosocial et présence réconfortante. Dans le tableau ci-haut illustré, nous pouvons voir qu'il s'implique dans tout le plan d'intervention.

Entre autres tâches, l'intervenant oriente la personne vers des ressources qui répondent aux besoins qui ont été exprimés ou identifiés. Il offre son assistance à la personne lorsque celle-ci considère que certaines démarches lui sont difficiles à effectuer seule. Finalement, avec l'autorisation de la personne, il entreprend des démarches pour rétablir ses droits lorsque celle-ci se considère lésée, mais se sent toutefois incapable d'intervenir.

Dans son travail, l'intervenant est aussi appelé à collaborer avec l'équipe de professionnels de la santé et des services sociaux engagée dans le plan d'intervention de la personne afin que tous contribuent à son mieux-être. Aussi, avec l'autorisation de la personne, l'intervenant et les professionnels travaillent en concertation avec elle afin de l'aider à atteindre les objectifs qu'elle s'est elle-même fixés. Pour l'année 2013, nous voyons au tableau ci-haut représenté que le personnel assigné à l'intervention communautaire a effectué des démarches ou a rencontré à cinquante-trois (53) reprises des professionnels de la santé ou des services sociaux. On en compte onze (11) de moins que l'an dernier.

Au cours de l'année 2013, on a aussi observé que l'équipe de travailleurs du service de suivi communautaire de l'Association Bénévole Amitié Inc. a effectué dix-sept

(17) démarches auprès d'organismes communautaires. Les ressources les plus souvent utilisées sont les centres de crise, les organismes de thérapie occupationnelle ou qui présentent un programme d'employabilité de même que celles qui offrent de l'aide au niveau de l'entretien domestique. Vingt-six (26) démarches de moins que l'année dernière ont été enregistrées.

Les ressources de la communauté concernent souvent des interventions de médiation qui sont faites auprès de propriétaires et de concierges d'immeubles, de voisins ou de propriétaires de commerce. Il peut aussi s'agir d'une banque, d'une bibliothèque, d'une pharmacie... Cette année, soixante-huit (68) interventions de ce type ont été effectuées. C'est en fait une (1) de moins que l'an dernier.

Les intervenants de suivi communautaire sont aussi souvent appelés à communiquer tant avec des agents d'aide sociale et de l'assurance emploi que de la sécurité de la vieillesse, des rentes du Québec ou de la curatelle publique. Les interventions visent à enregistrer une nouvelle demande ou à aviser qu'une prestation a pris du retard dans la livraison ou encore à demander qu'un correctif soit apporté à la prestation dont le montant semble inexact. Le travail de l'intervenant peut aussi l'amener à déposer une requête visant à ce qu'un montant forfaitaire auquel la personne pourrait avoir droit soit ajouté à la prestation régulière. Des démarches sont aussi entreprises auprès de l'aide juridique ou auprès d'organismes gouvernementaux pour solliciter par exemple une aide pour le transport adapté... Au cours de l'année 2013, trente (30) démarches ont été entreprises auprès de ces ressources du secteur public et para-public, ce qui représente deux (2) interventions de ce type de moins que l'an dernier.

Enfin, le personnel assigné au service de suivi communautaire de même que la directrice donnent souvent de l'information concernant les services et programmes de l'organisme. Il s'agit souvent de professionnels de la santé qui sont à la recherche de services pour leurs clients, de parents et amis de personnes qui ont un problème de santé mentale ou encore d'étudiants qui sont désireux d'en apprendre davantage sur la santé mentale et sur les programmes et activités que l'organisme a mis sur pied pour venir en aide à ces personnes. Cette année, dix-neuf (19) informations de ce type ont été fournies par la directrice et le personnel de suivi communautaire aux professionnels alors qu'on a aussi répondu à soixante-quinze (75) demandes provenant de la communauté. Il s'agit d'un (1) contact de moins que l'an dernier avec les professionnels alors qu'on en compte cinquante-trois (53) de plus avec la communauté.

LES REPAS SERVIS ET LES PANIERS DE NOURRITURE DISTRIBUÉS DANS LE CADRE DES ACTIVITÉS DU CENTRE DE JOUR ET DE SOIR

	MOIS												TOTAL
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Repas servis	263	190	251	276	286	260	246	317	338	332	324	382	3 465
Paniers distribués	96	92	82	90	122	95	90	71	99	137	118	107	1 199

Tenant compte des conditions socio-économiques de sa clientèle, l'Association Bénévole Amitié Inc. a mis sur pied des services complémentaires dans le cadre des activités du centre de jour et de soir. Tous les utilisateurs et utilisatrices des services de l'organisme ainsi que les résidents du Manoir Edith peuvent s'en prévaloir sans pour autant fréquenter le centre assidûment.

Aussi, grâce au partenariat établi avec Moisson Montréal qui fournit à l'organisme des denrées alimentaires de même qu'avec le Garde Manger pour Tous qui en effectue la livraison, l'Association Bénévole Amitié Inc. a servi, au cours de l'année 2013, **3 465 repas aux résidents sur les 5 756 repas servis aux membres** et a de plus distribué **1 199 paniers de nourriture aux résidents sur les 3 080 paniers** qui ont été distribués à l'ensemble des membres. Ces statistiques indiquent que nous avons enregistré 957 repas de plus que l'an dernier dont ont bénéficié les résidents. Nous notons cependant que l'organisme a distribué treize (13) paniers en moins aux résidents par rapport à 2012.

C'est depuis 1988 que l'Association Bénévole Amitié Inc. offre des repas communautaires au centre de jour et de soir. Pendant des années, nous avons servi deux repas par semaine. C'est toutefois depuis le mois de mars 2002 que trois repas ont été offerts aux membres de l'organisme les mardis, jeudis et dimanches soirs à 17h.00 pour la modique somme de 2,00\$. Par ailleurs, depuis le mois d'octobre 2012, au moins quatre (4) repas sont servis, dont celui du lundi qui est offert gratuitement. Les résidents sont majoritaires ces soirs-là.

Afin de rendre la période des Fêtes plus agréable et moins difficile à vivre, mais aussi dans le but de permettre aux personnes qui sont seules de prendre des repas en bonne compagnie, l'Association Bénévole Amitié Inc. a, depuis plusieurs années déjà, pris l'heureuse initiative de **servir des repas gratuitement** tous les jours durant cette période de l'année. Cette année, ces repas ont été servis **du 24 décembre 2013 au 5 janvier 2014 inclusivement**. Il en va de même lors de **célébrations spéciales** telles que Pâques, l'Action de Grâce... De substantielles collations sont aussi offertes gratuitement tous les jours. Celles-ci sont souvent composées de sandwiches que les personnes se préparent elles-mêmes, de soupes, de salades, de pizzas, de repas préparés congelés, de yogourt et de petits gâteaux.

LE PERFECTIONNEMENT ET LE RESSOURCEMENT

Pris dans le feu de l'action, les besoins de perfectionnement et de formation comme la nécessité de mise à jour des connaissances tant sur le plan théorique que pratique sont bien réels pour le personnel. Dans cette optique, on ne peut être qu'en accord avec Joël Fronteau de l'organisme français *Fondation Travail sans frontières* qui stipule que *réflexion et pratiques sont indissociables*. Dans le cadre des interventions psychosociales et communautaires, nous considérons qu'il importe de prendre du temps pour réfléchir sur nos pratiques, d'abord pour valider les interventions effectuées, mais aussi pour s'ajuster et même, lorsqu'il l'est jugé nécessaire, envisager des changements pour le mieux-être de la clientèle.

Tenir compte des besoins de ressourcement des membres du personnel constitue un élément déterminant de la vitalité de toute organisation. Aussi, malgré les ressources financières limitées de l'organisme, l'Association Logement Amitié Inc. tente, dans la mesure du possible, d'offrir l'opportunité aux membres de son personnel de participer à des ateliers et à des séminaires de perfectionnement afin d'y trouver de nouveaux outils d'intervention. Souvent, ces événements favorisent et stimulent les échanges tant sur les problématiques et les difficultés éprouvées dans la pratique que sur certains aspects créatifs de nos interventions. Ils constituent aussi des occasions de mettre en commun nos forces et nos expériences pour contribuer à l'avancement de la théorie et de la pratique.

Les Journées de ressourcement

Les Journées d'Amitié, les Journées thématiques et les Journées de consolidation

Poursuivant des objectifs bien distincts de la formation, *les journées de ressourcement* sont en vigueur depuis 1995 à l'Association Bénévole Amitié Inc. Mais puisque les résidents du Manoir Edith de l'Association Logement Amitié Inc. sont également membres de l'Association Bénévole Amitié Inc. afin de pouvoir bénéficier de l'ensemble des services offerts dans les limites des ressources financières et humaines de l'organisme, nous jugeons alors important d'adopter une seule et unique philosophie et d'harmoniser nos approches dans la pratique et dans les interventions. Dans ce contexte d'arrimage, la directrice générale a voulu étendre le principe de *Journées de ressourcement* aussi à l'Association Logement Amitié Inc. et réunir, lorsque jugé à propos, les deux équipes pour permettre une réflexion enrichie et éviter la confusion chez les membres et les résidents. Elle distingue trois types de ressourcement : *les Journées thématiques, les Journées d'Amitié et les Journées de consolidation*. Ces moments privilégiés sont voués exclusivement à la consolidation des deux équipes et au travail visant la révision des pratiques et l'élaboration de protocoles d'intervention et de guides.

Les Journées d'Amitié sont l'occasion de favoriser, par un processus de réflexion et d'échanges authentiques, une plus grande harmonie au sein des deux équipes. La *Journée d'Amitié* a généralement lieu en alternance avec la *Journée Thématique* dont l'objectif est de rassembler le personnel autour d'une vision commune.

La *Journée thématique* consiste en une consultation exhaustive de l'ensemble des membres du personnel et vise une mise à plat des approches utilisées. Ces journées fournissent des conditions favorables à la discussion franche et ouverte sur les projets à venir. Plus précisément, le personnel s'accorde des périodes de réflexion sur la philosophie d'intervention intégrée dans l'organisme et sur l'organisation de ses services. Après avoir évalué les atouts et les lacunes des équipes, nous devons par la suite prendre les meilleures décisions afin d'améliorer nos méthodes de travail.

Dû au manque de temps, un seul moment *de consolidation* avait, cette année, été mis à l'horaire. Les liens entre les deux équipes ont significativement été renforcés. C'était en fait la sixième année que se joignaient les intervenants de nuit aux deux jours de consolidation. Nous réalisons de plus en plus que les *journées de consolidation* ont une grande importance et sont, de fait, très attendues du personnel. La grande majorité des travailleurs des deux organismes prennent part à ces deux jours tenus loin de l'organisme afin d'éviter la diversion qui peut être créée et de pouvoir se concentrer tout à fait sur l'objectif de rapprochement entre les membres de l'équipe. Quelques-uns doivent cependant rester en place pour l'ouverture du centre de jour et de soir et l'intervention de nuit à la résidence. Ce sont le plus souvent des intervenants qui sont sur appel. Un jour viendra où ils pourront également prendre part à cette odyssée. Grâce au processus de socialisation, ces journées permettent aux nouveaux intervenants de s'intégrer plus rapidement et à l'ensemble du personnel de mieux faire connaissance, de renforcer les liens et de développer un sentiment d'appartenance fort. Ces moments empreints d'authenticité tendent à améliorer les relations et la communication entre les divers groupes en plus d'encourager l'ouverture et la confiance. Des liens solides et forts sont tissés entre les membres du personnel des deux organismes, ce qui a pour effet bénéfique de projeter une image positive des organismes.

À l'automne dernier, deux des intervenants de nuit ont pris part au colloque provincial du Centre National d'Excellence en santé mentale sur le soutien d'intensité variable (SIV).

LE PROFIL STATISTIQUE DE LA CLIENTÈLE

Au cours de l'année 2013, quarante-quatre (44) personnes ont habité l'une des quarante-deux (42) unités d'habitation du Manoir Edith qui est géré par l'Association Logement Amitié Inc. Sur la recommandation de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal, des places ont été réservées à des établissements de santé. Selon la dernière entente, quatre (4) places sont réservées à l'Institut Universitaire en Santé mentale de Montréal (Hôpital Louis-H. Lafontaine) et douze (12) autres sont retenues pour les références provenant de l'Institut Universitaire en Santé mentale Douglas. De celles-ci, cinq (5) sont initialement des places qui étaient gardées à l'intention de l'Hôpital Sacré-Cœur. Ces places sont maintenant gérées par l'IUSMD et dès qu'elles deviendront vacantes, c'est aussi cet hôpital qui réfèrera.

Malgré le fait que nous soyons une nouvelle ressource résidentielle communautaire, les statistiques indiquent que la clientèle est assez stable. En effet, si on exclut les nouveaux résidents entrés au cours de l'année 2013, la durée moyenne du séjour à la résidence des locataires en place a été estimée à la fin de l'année 2013 à **73 mois** alors que la résidence n'est ouverte que depuis **96 mois**. Habitant la résidence depuis les premiers mois d'ouverture, seize (16) résidents sont les pionniers du Manoir Edith. Seulement **deux (2) départs** de résidents ont été enregistrés au cours de l'année. Nous en verrons les raisons plus loin. Cependant, un résident a quitté son unité, mais a cependant pu revenir quelques mois plus tard. Par ailleurs, une (1) résidente a pu changer d'unité afin d'améliorer sa qualité de vie.

La moyenne d'âge enregistrée chez les résidents est de 49,3 ans pour les hommes et de 52,1 ans pour les femmes. Comme nous le verrons dans les tableaux qui suivent, on constate que les francophones sont aussi nombreux que les anglophones. On note que 45,5% des résidents peuvent s'exprimer aussi bien en français qu'en anglais. Par ailleurs, on enregistre que 36,3% des résidents qui ont habité le Manoir Edith au cours de l'année 2013 sont d'origine ethnique.

Les tableaux qui suivent font état de l'âge des résidents, des raisons qui ont motivé le départ des résidents cette année, de la langue d'usage et du nombre de mois qui ont été vacants.

Les catégories d'âges chez les résidents qui ont habité le Manoir Edith au cours de l'année 2013

Catégorie d'âges	Hommes	Femmes	Total
18-35 ans	2		2
36-50 ans	14	9	23
51-64 ans	9	6	15
65 ans et plus	2	2	4
Total	27	17	44

Raisons de départ définitif du Manoir Edith

Raison	Référant	Durée de séjour
Obtention d'un logement à coût modique plus grand	Centre Universitaire de Santé McGill	01/12/2010 - 30/07/2013
Structure inadéquate et infractions répétées au code de vie	Institut Universitaire en Santé mentale Douglas –	01/06/2011 - 31/10/2013

Langues d'usage chez les résidents

Langue d'usage	Français	Anglais	Total
Langue	13H - 7F (20)	14H – 10F (24)	44
Bilinguisme	7H - 5F (12)	6H – 5F (12)	20

Nombre de mois vacants au cours de l'année 2013

Vacance/mois	Résidents	Référénts
7 mois	1	Association Bénévole Amitié
4 mois	1	Louis-H. Lafontaine
4 mois	1	CUSM McGill

*Le studio de l'Association Bénévole Amitié Inc. a été délibérément gardé vacant afin de pouvoir accommoder les résidents pendant les travaux de rénovation qui ont eu lieu dans leur unité d'habitation. Celle de LHL a été libre du 1^{er} janvier 2013 au 30 avril 2013 et c'est la personne qui a quitté l'unité qui est revenue l'habiter.

L'ENGAGEMENT DES RÉSIDENTS

L'Association Logement Amitié Inc. considère que la participation des résidents dans la gestion de l'organisme est essentielle. D'abord, ils peuvent ainsi avoir le sentiment de véritablement contribuer à leur bien-être. Ensuite, correctement informés, ils sont en mesure de prendre les meilleures décisions les concernant. Finalement, ils peuvent mettre à contribution leurs capacités, augmentant ainsi leur estime de soi.

Concrètement, deux des sièges du conseil d'administration sont réservés aux résidents. Toutefois, les résidents intéressés qui n'ont pu être élus au conseil d'administration peuvent, s'ils le désirent, participer à d'autres instances décisionnelles et sont invités à prendre part à l'administration de l'immeuble et de l'organisme dans certains comités tel le comité de planification d'activités sociales et récréatives...

Une fois par trois mois, l'Association Logement Amitié Inc. s'engage à tenir une réunion où tous les résidents y sont conviés. Cette réunion vise d'une part, à mieux informer les résidents des nouveaux développements et d'autre part, d'engager la discussion sur la vie associative à l'Association Logement Amitié Inc. Les sujets les plus souvent abordés par les locataires concernent les problèmes et les besoins ressentis par les résidents, l'harmonie du groupe, les services et les activités mis en place, les problèmes de maintenance... Les rencontres ont jusqu'à maintenant été animées par l'intervenant de liaison qui fait le lien entre l'Association Bénévole Amitié Inc. et l'Association Logement Amitié Inc., monsieur Joseph Delpé, et la directrice de l'organisme, madame Doratha Auger.

S'il y a lieu, cette réunion est également l'opportunité de régler les conflits entre résidents. Ce sont alors des représentants délégués de l'Association Logement Amitié Inc. qui agissent en tant que médiateurs. Représentants et résidents sont invités à trouver ensemble une ou des solutions afin de mettre un terme au conflit et d'éviter les récidives. D'autre part, dans l'éventualité où l'attitude d'un seul résident fait problème, il incombe alors à l'intervenant qui lui est assigné de régler le différend. Tous les deux tentent de trouver la meilleure solution pour une cohabitation harmonieuse.

**LES MEMBRES DU PERSONNEL DE L'ASSOCIATION LOGEMENT
AMITIÉ POUR L'ANNÉE 2013**

Madame Doratha Auger	Directrice générale Depuis le 13 décembre 2005
Monsieur Joseph Alonce Delpé	Intervenant de nuit sur appel Depuis le mois de septembre 2008 Intervenant de nuit à temps partiel Depuis le 1 ^{er} août 2009
Monsieur Marcos Ortiz	Concierge à temps complet Depuis le 1 ^{er} mars 2010
Monsieur Robert McGerrigle	Déneigeur sur appel Depuis décembre 2012
Monsieur Pierre Petit	Intervenant de nuit à temps complet Depuis le 15 février 2006
Madame Maggy Potvin	Intervenante de nuit à temps complet Depuis le 25 septembre 2012
Madame Aude Robillard	Adjointe à la directrice générale Poste occasionnel d'été Du 3 juin 2012 au 29 juin 2012 Du 22 mai 2013 au 15 août 2013
Monsieur Luigi Villella	Concierge-remplaçant sur appel Intervenant de nuit sur appel Depuis mai 2012
Monsieur Mario Villella	Intervenant de nuit sur appel Depuis mai 2013

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2013

Président Représentante des membres de la communauté
Madame Lise Ouellet
Retraitée de Bell Canada

Vice-présidente
Monsieur Steve McQueen Représentant des résidents
Résident

Secrétaire-trésorier Représentant du réseau communautaire
Monsieur Alain Brousseau
Intervenant communautaire en santé mentale
Association Bénévole Amitié Inc.

Administrateurs
Monsieur Karl Beck Représentant des membres de la communauté
Coordonnateur
Institut Universitaire en Santé mentale Douglas

Monsieur Pascal Côté Représentant du réseau communautaire
Intervenant communautaire en santé mentale
Association Bénévole Amitié Inc.

Monsieur Joseph Alonce Delpé Représentante des employés
Intervenant de nuit
Association Logement Amitié Inc.
Intervenant communautaire en santé mentale
Association Bénévole Amitié Inc.

Madame Naomi Lapin Représentante des membres de la communauté
Travailleuse sociale
Centre Universitaire de Santé McGill

Madame Taimi Tallieu Représentante des résidents
Résidente

Madame Doratha Auger Directrice générale (sans droit de vote))

4 réunions ont eu lieu en cours d'année