

INTRODUCTION

L'année 2013 est une année toute spéciale pour moi. Elle marque ma 20^e année parmi vous. 20 ans de rencontres marquantes et inspirantes, et de contacts enrichissants, émouvants, touchants, parfois même, je dois l'admettre, confrontant. Que ce soit auprès de vous, chers membres, ou auprès de ces quelques dizaines de collègues de travail que mon expérience au Centre m'a donné la chance de rencontrer, la multitude de ces contacts humains, aussi différents que riches en apprentissage, ont modelé ce que je suis devenue comme personne.

Au-delà des années qui ont passées à vive allure, j'ai eu la chance de côtoyer, jour après jour, des gens qui ont marqué ma vie professionnelle mais aussi ma vie personnelle. Considérant que nous passons la moitié de notre vie au travail, le décompte du nombre d'heures passées entre les murs du Centre de soir Denise-Massé me donne parfois le vertige.

Ces années m'ont permis de dépasser d'innombrables défis, de développer plusieurs champs d'intérêts, m'ont apporté des questionnements sans limites mais m'ont surtout appris une multitude de leçons de vie plus riches les unes que les autres.

La jeune femme que j'étais, qui rêvait de sauver le monde et son prochain, est devenue une femme avec des ambitions aussi grandes mais plus réalistes et concrètes. Bien sûr que mon regard sur la vie est bien différent maintenant que lorsque j'avais 19 ans. Je suis maintenant plus consciente du sens éphémère de la vie, de la fragilité de l'être humain, mais surtout de la force incroyable qui peut exister en lui. Mes années au centre m'ont mis en contact avec des gens qui vivent des situations difficiles, parfois même bouleversantes. Je les ai vues se battre, se relever ou tout simplement vivre une résilience d'une façon remarquable. Durant ces années j'ai vu défiler des centaines et des centaines de personnes. Certaines ont passé un long moment, d'autres ont passé brièvement, d'autres ont fait des allers-retours, d'autres n'ont pratiquement pas manqué une soirée et malheureusement plusieurs nous ont quitté pour d'autres cieux.

Lorsque je suis arrivée ici en 1993, je voyais cette expérience comme un passage vers mes ambitions du moment. Si quelqu'un m'avait dit que 20 ans plus tard j'y serais encore, je ne l'aurais probablement jamais cru. Je croyais que j'allais faire mon stage et aller ensuite voguer vers d'autres défis. La vie et le destin en aura décidé autrement. Dès le premier jour, j'ai su que mon passage ici m'apporterait énormément, je ne me doutais simplement pas à quel point il aurait un impact sur ma vie. Après toutes ces années, j'éprouve exactement la même passion et le même plaisir à rentrer travailler. Ce bien-être n'est pas relié à des activités organisées ou

à de la paperasse administrative. Il puise son essence dans les contacts humains que me permet mon travail au Centre de soir Denise-Massé.

La jeune fille que j'étais rêvait de changer le monde et de faire une différence dans vos vies... la femme que je suis devenue se rend compte que finalement, je suis peut-être celle qui aura appris le plus dans cette belle histoire que nous vivons ensemble depuis si longtemps. Lors du dernier gala annuel des membres vous m'avez honoré de vos remerciements. Cela m'a énormément touchée. Aujourd'hui c'est moi qui vous dis merci! Merci d'être ce que vous êtes chacun à votre façon, merci de m'avoir donné votre confiance et de m'avoir accueilli avec autant d'humanité et surtout de me donner le goût d'être ici pour de nombreuses années encore.

Presque au même rythme que moi, le Centre de soir a appris à chausser des souliers d'adulte. Nous avons célébré ses 23 ans d'existence au courant de l'année 2012. Sa 23e année de vie aura, sans contredit, été marquée par la rénovation de ses locaux. Telle une garde-robe toute neuve, notre Centre a enfilé de nouveaux habits cette année.

Comme toutes belles histoires demandent un suivi et un entretien, l'année 2012-2013 a été marquée par la mise en chantier des travaux de rénovations rendues possibles grâce à la subvention *Stratégie de Partenariat de Lutte contre l'Itinérance (SPLI)*. Ces travaux majeurs devant s'échelonner sur une période d'environ quatre (4) mois, à partir de la fin de l'été 2012, ont été reportés et ont amené une réorganisation de nos espaces de travail et de vie.

Ces travaux ont apporté leur lot de changements et d'amélioration mais nous ont surtout fait voyager dans des sphères d'attentes et avouons-le ... de patience. Comme travailleurs, nous avons dû nous adapter à exercer nos rôles dans le brouhaha de la poussière et de votre côté, vous avez dû partager vos espaces quotidiens entre échelles, scies circulaires et marteaux. Qui dit qu'il faut souffrir pour être beau n'aura jamais eu tant de sens que cette année!

Cette patience aura finalement porté fruit car nous pourrons dorénavant profiter de nouveaux espaces qui nous ressemble, qui vous ressemble, qui sont à l'image du Centre de soir Denise-Massé, soit : chaleureux, solide, professionnel, invitant et paisible.

Ainsi, c'est avec des locaux rafraîchis et sécuritaires que nous allons pouvoir poursuivre la mission qui est au centre de nos préoccupations, c'est-à-dire continuer d'offrir un accueil à des gens qui donnent un sens à tous les éléments décrits dans ce présent rapport.

Rappelons que depuis sa fondation, il y a 23 ans, la mission et les objectifs de notre Centre sont les suivants :

Mission

La mission du Centre de soir Denise-Massé est d'offrir un accueil de soir pour des personnes ayant des problèmes de santé mentale, permettant de créer un réseau d'appartenance tout en prévenant et en soulageant la détresse ainsi que l'isolement social.

Objectif général

- ⊙ L'objectif premier de notre organisme est la promotion, l'amélioration et le maintien de la qualité de vie de notre clientèle.

Objectifs spécifiques

- ⊙ Briser l'isolement chez une clientèle ayant des problèmes de santé mentale en répondant à un besoin d'appartenance et de socialisation.
- ⊙ Créer un milieu d'appartenance et d'identification propice à la réinsertion sociale.
- ⊙ Favoriser l'acquisition, le développement ou le maintien d'habiletés sociales.
- ⊙ Favoriser la conscience des capacités individuelles de chacun en encourageant la prise de responsabilités et la prise de pouvoir individuel.
- ⊙ Favoriser l'estime de soi par le biais de l'implication et de la participation aux différentes sphères d'activités de notre organisme.
- ⊙ Sensibiliser la population à une image positive de la santé mentale dans la communauté environnante et au Centre.

Je remercie tous ceux qui par leurs diverses contributions ont aidé le Centre à poursuivre son mandat. Les membres par leur présence assidue et pour la couleur qu'ils donnent à notre organisme; l'équipe pour son engagement, pour son travail consciencieux et pour son dynamisme et finalement le conseil d'administration qui veille méticuleusement à la bonne gestion de notre organisme de façon aussi investie qu'humaine.

Dans les pages qui suivent, je vous présente un survol plus exhaustif de la vie au Centre de soir Denise-Massé au courant de l'année 2012-2013.

VIE COMMUNAUTAIRE

Le caractère unique de notre Centre repose sur le dynamisme de notre fonctionnement par l'implication active et volontaire des membres. Leur présence quotidienne dans la vie communautaire du Centre est essentielle tant au niveau de l'expression, du processus de décision, que dans la planification et l'organisation de notre fonctionnement.

La possibilité des membres d'être des individus à part entière au sein d'un groupe est essentielle à la bonne santé, à la vitalité et au développement du Centre. Nous croyons fermement au maintien de la personne dans la communauté et ce principe favorise des actions basées sur le respect du potentiel de chacun et sur la reprise de pouvoir qu'ils ont sur leur propre vie.

Nous remarquons, depuis plusieurs années, une augmentation constante de l'implication active de nos membres au sein de nos diverses sphères d'activités. C'est ainsi que l'année 2012-2013 a été, encore une fois, marquée par beaucoup d'initiative, d'implication et d'entraide de la part de nos membres. Nous constatons un désir de plus en plus grand chez ces derniers, d'apprendre, de s'impliquer, de s'investir, de participer à la vie du Centre. Un élan que nous pouvons qu'encourager et appuyer.

Notre **philosophie** priorise le *fonctionnement démocratique* et la *prise de parole de nos membres*. Pour favoriser ces éléments fondamentaux et centraux de notre vision, nous travaillons quotidiennement à rendre accessible et à adapter l'espace disponible à l'implication de toutes les personnes désirant y prendre part. Cette disponibilité d'accompagnement prend en considération et respecte les forces, les limites et les capacités de toutes les personnes qui désirent s'impliquer. Nous soutenons *l'esprit de communauté* par le développement et le maintien d'un milieu où le respect et l'acceptation des différences sont à la base de nos principes et de nos prises de décisions. Un code de vie, rédigé en concertation avec les membres, l'équipe et la direction, favorise une ambiance harmonieuse dans le groupe et aide à maintenir un milieu où ces principes sont respectés.

Ainsi, la vie communautaire au Centre s'exprime selon le désir d'engagement de chacun. Que ce soit par une participation à la vie associative, par une participation à nos activités, par une implication bénévole à nos services, par une intégration à nos programmes d'employabilité ou tout simplement par une présence active ou plus discrète lors de nos soirées d'accueil, chaque personne contribue positivement à l'existence et à la raison d'être du Centre de soir Denise-Massé.

C'est avec joie que nous avons pu remercier leurs implications précieuses dans le cadre du quatrième Gala des membres du Centre de soir Denise-Massé, le 23 mai dernier. Cette soirée intitulée *Gala fluo* s'est vécue sous le thème des années 80. C'est dans une ambiance festive que nous avons souligné l'implication et la participation de nos membres. Cette soirée intime et chaleureuse, réunissant l'équipe, la direction et les membres, est un moment de l'année où un fort sentiment d'appartenance vibre entre nos murs. Comme ses trois précédentes célébrations, notre Gala annuel a, une fois de plus, été couronné de succès et applaudi par de nombreux commentaires d'appréciation.

L'ACCUEIL

Le mot ACCUEIL trouve sa définition dans deux volets de nos pratiques au Centre de soir Denise-Massé. Tout d'abord, l'**accueil de soir** décrit l'aspect central de nos services, soit un espace disponible où chaque personne peut trouver une place qu'il décidera ensuite d'investir de façon unique et personnel.

Ensuite, le **processus d'accueil** est synonyme de moment de bienvenue et de réception qui nous permet un premier contact avec une nouvelle personne désirant devenir membre de notre organisme.

L'accueil de soir

L'unicité de notre organisme est sans contredit nos heures d'ouverture de soir et de fin de semaine. Ainsi, cinq (5) soirs par semaine, du mercredi au dimanche, les portes du Centre de soir Denise-Massé sont ouvertes pour accueillir sa clientèle. Notre local d'accueil demeure un lieu d'appartenance offrant un espace de socialisation rassurant. Chacun peut y trouver sa place et s'occuper au gré de ses envies, dans le respect du code de vie.

Pour répondre aux besoins de chacun, notre local se divise en plusieurs espaces : une salle principale où se déroule la majeure partie de nos activités, une cuisine qui permet la prise de repas conviviaux, un local informatique avec accès Internet, une salle de télévision, une salle d'activités au 2^e étage, des bureaux de rencontre et une terrasse extérieure.

L'arrivée et le départ au Centre de chaque personne se fait de façon libre et volontaire dans le cadre défini par nos heures d'ouverture. Une personne peut venir ici pour discuter avec ses pairs, pour discuter avec les intervenants ou pour prendre part à la vie communautaire qui se déroule au Centre soir après soir.

Processus d'accueil

Avant de prendre part à nos accueils de soir, une personne doit d'abord participer à une rencontre d'accueil. Un premier contact de qualité est primordial dans le développement d'une éventuelle relation de confiance. C'est pourquoi l'accueil de nouveaux membres demeure une priorité pour nous, années après années. Cette année, avec le support de trois membres bénévoles, nos intervenants ont maintenu une attention particulière aux premières rencontres d'admission afin qu'elles soient un moment clé et significatif pour la personne accueillie.

Nous cherchons à créer un espace où la personne peut se sentir écoutée, rassurée et informée. C'est ainsi que nous transmettons notre philosophie et que nous favorisons la bonne intégration de nouveaux membres.

L'accueil au Centre se fait de la façon suivante :

- ⊗ sur rendez-vous, une fois semaine ;
- ⊗ dans un espace de rencontre individuelle avec un intervenant ;
- ⊗ par le biais d'un document d'accueil remis à chaque nouvelle personne ;
- ⊗ par une invitation à notre souper communautaire mensuel ;
- ⊗ et au besoin, par des rencontres de soutien à l'intégration offertes aux personnes éprouvant des difficultés à cette étape.

Depuis sa mise en place, notre procédure d'accueil a subi beaucoup de modifications. Ces dernières ont permis d'instaurer un climat paisible et propice à des expériences de socialisation structurante, favorisant l'implication et le sentiment d'appartenance. Par souci de pouvoir améliorer cet élément important, nous poursuivons notre réflexion et nous nous questionnons constamment par rapport à ce qui pourrait améliorer cette partie de notre service.

Suite au constat d'observations multiples concernant l'annulation fréquente ou l'absence des nouvelles personnes aux rendez-vous que nous leurs avons donnés, l'équipe s'est penchée sur la recherche de moyens pour améliorer cette réalité. C'est ainsi qu'un système d'appel téléphonique aux personnes, la veille de leur rendez-vous, a été maintenu au cours des deux dernières années. Ce moyen simple et accessible a donné place à des résultats significatifs et considérables.

Nos rencontres d'accueil se font les jeudis soir, trois fois par mois (il n'y a pas de rencontre d'accueil le soir de la réunion des membres ou lors d'activités spéciales) et offre une possibilité de quatre (4) rendez-vous. Lors de ces rencontres, l'intervenant présente nos services, nos activités, notre code de vie ainsi que notre philosophie. Cette rencontre permet aussi à la personne accueillie de se présenter selon son désir. Aucune information personnelle n'est obligatoire pour adhérer à

notre organisme. Ainsi une personne peut garder l'anonymat au niveau de ses coordonnées, de ses données personnelles et de son passé médical si elle le préfère.

Au cours de l'année 2012-2013, nos intervenants ont procédé à 75 rencontres d'accueil. Sur une base volontaire, nous avons pu recueillir les informations suivantes :

Statistiques des nouvelles personnes accueillies en 2012-2013

Sexe

- ⊗ la proportion masculine représente 57% avec 43 accueils d'homme accueillis 43% féminine avec 32 accueils de femmes accueillies.

Âge

Les proportions d'âge se situaient comme ceci :

- ⊗ quatre (4) personnes entre 18 et 29 ans ;
- ⊗ vingt-neuf (29) personnes entre 30 et 50 ans ;
- ⊗ trente-trois (33) personnes de plus de 51 ans.

Références

Ces personnes ont été référées dans les proportions suivantes :

- ⊗ quarante et une (41) personnes: bouche à oreille (entendu parler par quelqu'un de son entourage, d'un membre ou d'un ancien membre du Centre) ;
- ⊗ vingt et une (21) personnes: référées par intervenant du réseau de la santé public ou communautaire ;
- ⊗ trois (3) personnes: en passant sur la rue.

VIE ASSOCIATIVE

Notre vie associative s'articule autour de la réunion mensuelle qui réunit les membres, l'équipe et la direction du Centre. Cet espace de parole permet à nos membres de se familiariser avec le processus démocratique, mais aussi d'exercer leurs habiletés à s'exprimer en groupe et à formuler leurs points de vue. Dans le souci de favoriser l'Empowerment, notre réunion mensuelle est animée et encadrée de façon admirable par des membres qui désirent expérimenter cette pratique. L'équipe et la direction sont disponibles pour soutenir et accompagner les gens qui souhaitent participer à la présidence de l'assemblée et ce, sans nécessairement connaître parfaitement le déroulement et les procédures.

De plus, tout au long de l'année, plusieurs membres se sont impliqués activement dans différents comités permanents ou ponctuels : l'accueil, l'organisation des activités, l'aménagement paysager, le comité financement, le comité anniversaire et le comité tableau. En plus de renforcer le sens des responsabilités, cette implication permet d'exprimer une créativité individuelle, de s'approprier une partie de la vie associative et de favoriser le sentiment d'appartenance.

Empruntant la même vision, l'une des particularités représentant bien le caractère démocratique de notre organisme, est sans aucun doute notre processus de rencontres participatives. Par ces dernières, nous favorisons l'expression de nos membres afin que nos services reflètent bien leur réalité et répondent bien à leurs besoins. Ainsi une consultation auprès de la clientèle, par le biais de ces rencontres, permet une considération juste de leur opinion et de leur désir d'implication. Au cours de l'année 2012-2013, nous avons utilisé le matériel recueilli lors de rencontres participatives effectuées il y a quelques années pour travailler sur la mise en place d'une proposition de modifications aux règlements généraux concernant le *membership*.

ACTIVITÉS

Les activités proposées au Centre sont des outils informels utilisés pour favoriser le développement d'habiletés sociales et relationnelles. Certaines sont improvisées durant la soirée et d'autres sont proposées, planifiées selon un principe démocratique. Notre horaire mensuel offre des activités à coûts réduits défini par le ratio 1/3 payable par les membres participants et 2/3 payable par l'organisme. La participation des membres à ces activités est volontaire.

Nos activités permettent aux membres qui le souhaitent de :

- ⊗ sortir de l'isolement ;
- ⊗ de maintenir une vie relationnelle et sociale ;
- ⊗ développer de nouvelles compétences et d'actualiser leurs connaissances ;
- ⊗ se mobiliser et de retrouver une motivation pour sortir de chez eux ;
- ⊗ relaxer, d'améliorer leur concentration et de focaliser sur l'activité plutôt que sur la maladie ;
- ⊗ participer à la vie sociale et culturelle de la communauté ;
- ⊗ faire de l'activité physique ;
- ⊗ partager des moments de loisirs.

Certains de nos membres sont souvent isolés et cherchent à mieux partager leur quotidien. Les activités sont donc des espaces privilégiés favorisant le développement d'habiletés sociales : le partage, l'entraide, la gestion de conflit, la résolution de problème, la capacité à faire des compromis, le respect des autres, l'écoute etc. Quelles que soient les raisons qui motivent individuellement chaque personne, la participation aux activités se veut un médium qui favorise: la connaissance de soi et des autres, la motivation à prendre soin de soi, l'intégration à la communauté élargie, une occasion disponible pour sortir du quotidien et pour se procurer un moment de bien être mettant souvent un baume sur leur réalité souvent difficile.

Dans un esprit démocratique et pour mieux répondre à leurs besoins, les membres du Centre sont consultés et impliqués activement dans l'élaboration du programme d'activités. Cette consultation était auparavant associée et effectuée lors de la réunion mensuelle des membres. Afin d'élargir l'espace de parole attribuées à ces deux tribunes d'expression, nous avons, l'an dernier, apporté un changement à ce fonctionnement. Nous avons divisé en deux parties ces deux volets (activités et vie associative) afin de créer des réunions distinctes (réunions d'activités/réunions des membres). Ainsi lors de la réunion d'activité, les membres proposent des idées selon leurs goûts et besoins et un vote détermine le contenu de notre grille horaire.

Une intervenante et un membre participant à une mesure d'employabilité du Programme Action, s'occupent du recensement, de la planification de l'horaire mensuel et de l'organisation pratique des activités. Ils utilisent le résultat des votes pour bâtir un horaire fidèle aux désirs de la majorité de notre clientèle. Cette gestion respecte les critères définis dans notre document *balises d'activités* élaborées conjointement par des membres et l'équipe d'intervenants.

Notre programmation comprend plusieurs types d'activités. Certaines sont mensuelles, hebdomadaires et régulières ou occasionnelles. Nous avons comptabilisé cette année, 47 activités différentes. Elles se sont catégorisées de la façon suivante :

ACTIVITÉS 2012-2013

☉ culinaire :	Cuisine collective, souper communautaire
☉ festives :	Party de Noël, Gala des membres et soirée Halloween.
☉ physiques :	Badminton, quilles, piscine, promenade au Vieux-Port, randonnée pédestre, sortie pédalo et pétanque.
☉ culturelles :	Imax, théâtre, cinéma, Maison de la culture.
☉ artistiques :	Atelier d'art, atelier de photos
☉ sorties de groupe :	Cabane à sucre, camp d'été, sortie café, sortie restaurant, croisière au Vieux-Port, pique-nique, crèmerie et Jardin de lumières.
☉ informatives :	Réunion pré-camp, atelier thématique
☉ rencontres participatives :	Cantine
☉ Animation :	Soirée dansante, karaoké et soirées cartes.
☉ Comités	Comité financement, comité terrasse, comité tableau et comité anniversaires.
☉ éducatives :	Soirées thématiques
☉ présentation de services	Présentation Diogène
☉ Réunion	Réunion des activités et réunion des membres.

Depuis plusieurs années, suite à des demandes de nos membres, nous avons eu des réflexions d'équipe face aux types d'activités offertes par notre organisme. Un début de modifications avait alors été apporté à notre grille horaire. Nous avons envie de poursuivre le processus d'actualisation qui naissait de nos réflexions faites à ce sujet dans le passé. C'est ainsi que l'équipe a décidé, depuis deux ans, d'introduire à la grille d'activités des ateliers spécifiques et éducatives animées par notre équipe d'intervenants. Par le biais de cafés discussion, d'ateliers thématiques, d'ateliers de photos, d'ateliers de relaxation, d'ateliers de théâtre et d'une cuisine collective, les membres ont dorénavant la possibilité de joindre l'utile à l'agréable en profitant de ces périodes pour apprendre, pour se questionner et pour partager en petit groupe des moments de complicités et des discussions approfondies.

La participation aux activités n'est pas obligatoire et reste une occasion offerte à ceux qui le désirent. Les personnes, qui ne souhaitent pas participer aux activités, peuvent profiter de l'espace réservé dans notre local d'accueil, s'adonner aux diverses possibilités offertes dans les différentes salles de notre Centre ou échanger avec les autres membres présents.

BÉNÉVOLAT

Le bénévolat et l'implication peuvent avoir plusieurs fonctions. Ils sont des façons d'exercer des habiletés, de s'occuper et de faire valoir des compétences. Pour plusieurs, cette participation est une façon de rendre à l'organisme des services qui leur sont rendus. Leur aide concrète et active est une richesse pour la vie de notre Centre.

Afin qu'ils soient profitables pour les personnes, il est important que les gestes de bénévolat soient encadrés, supportés et reconnus significativement. Ainsi, l'équipe reconnaît l'apport des bénévoles dans notre organisme en encadrant de façon précise leurs actions par l'instauration d'une *politique du bénévolat*. Selon les principes qui y sont définis, nos intervenants apportent un soutien régulier à ceux qui par leurs aides contribuent à améliorer la qualité vie de notre accueil de soir.

EMPLOYABILITÉ

Les activités d'employabilité du Centre de soir existent depuis le début des années 90 et font partie intégrante de nos activités. Considérées comme des mesures d'insertion sociale très significatives pour les personnes qui vivent avec des problèmes de santé mentale, ces activités sont valorisées et soutenues par le Centre. En effet, en plus d'avoir une valeur économique, l'activité professionnelle permet le développement d'une meilleure estime de soi, ainsi que le maintien ou l'actualisation des compétences individuelles. Pour les gens éloignés du marché du travail, cela représente une source de relation humaine, de socialisation et de valorisation. En plus de contribuer au développement d'un réseau d'entraide et de soutien, l'activité de travail permet la réalisation de soi et l'implication dans la communauté. La reconnaissance, qui en découle, a un impact positif sur la qualité de vie de ces personnes.

D'abord, considéré comme un service supplémentaire offert par notre Centre, nous avons décidé en 2006 d'utiliser ce précieux outil comme moyens vers l'atteinte des objectifs de notre organisme. Ainsi, depuis la mise en place de notre politique d'employabilité il y a cinq ans, l'équipe a décidé de prioriser l'accompagnement des participants dans leur cheminement. Étant donné que nous croyons à l'importance de l'apport de la reconnaissance qu'un individu peut soutirer dans cet accomplissement régulier, nous nous efforçons d'améliorer l'appui offert aux participants. Ainsi, un suivi individualisé et personnalisé est offert, à chaque membre, par un intervenant référent.

Grâce à l'opportunité offerte par Emploi-Québec, cette année dix-huit personnes ont pu, en raison de vingt heures par semaine, entraîner leur capacité à la vie active en maintenant un rythme régulier dans nos différents volets de travail. Que ce soit au niveau de l'entretien ménager, de l'écriture journalistique, de la gestion de la cantine, de la gestion des activités ou nouvellement cette année par le biais d'un poste de commis informatique, leur implication est un visible enrichissement pour notre organisme.

Lors du transfert du *programme Interagir* vers le *programme Action* au courant de l'année 2010-2011, des modifications apportées à cette mesure a vite fait de provoquer une énorme inquiétude auprès de nos membres. Heureusement, ce mouvement aura provoqué plus de peur que de mal. Les démarches de mobilisation effectuées par nos partenaires et auxquelles nous avons participé de près ou de loin, ont finalement protégées fruit. Le *Mesure Action* qui annonçait coupures de postes et resserrement des critères d'admission, est finalement revenu à une formule plus souple et adaptée à notre clientèle.

Lors de cette période de flottement et d'incertitudes, notre travail pour rendre nos services adaptés aux exigences demandées par le ministère de l'emploi, a permis une révision de notre façon d'encadrer nos programmes internes d'employabilité. Inspiré par leurs recommandations et par nos expériences passées, nous avons modifié légèrement notre encadrement auprès de nos participants. L'animation d'activités, permettant le développement d'habiletés relationnelles, favorisant la socialisation et le sentiment d'unicité de groupe, sont maintenant intégrés à nos activités d'employabilité. Depuis deux ans, pour assurer une continuité et une constance dans nos services, nous avons ajouté une deuxième intervenante sur le poste de coordination du journal. Ce nouveau fonctionnement permet de nous assurer d'une meilleure transmission des informations lors de départ de personnel et permet aux personnes occupant le poste de coordination de partager la tâche et les responsabilités associées. Les réticences ressenties au départ par ce nouveau fonctionnement sont, après deux ans, visiblement parties. De plus nous sommes à même de constater que cette nouvelle méthode a des résultats vraiment positifs.

RESSOURCES HUMAINES

Équipe de travail

Notre équipe de travail est composée d'une directrice, d'une secrétaire, de trois intervenants permanents temps plein et d'une intervenante permanente à temps partiel.

La subvention SPLI (Stratégie de Partenariat de Lutte contre l'Itinérance 2011-2012) nous permet depuis trois ans d'ajouter un poste supplémentaire à notre équipe. L'ajout d'un cinquième intervenant nous permet de maintenir la quantité et la qualité de nos services. Une liste de rappel, comptant six personnes, complète nos besoins au niveau des ressources humaines.

PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE 2012-2013

Direction:

Marie-Josée Boisvert

Secrétariat:

Béatrice Caron

Intervenants(es) permanents:

Nadyne Rochette

Sarah Boucher-Guevremont (a
quitté son poste en 2012)

Romel Azor

Caroline Belliard (congé maternité)

Kathleen Messier

Romain Barré (remplacement de
Caroline B)

Intervenante contractuelle:

Myriam Asselin (projet SPLI)

Intervenantes liste de rappel:

Kathleen couture

Sandrine Richard

Marylie Ouellet-Samuel

Michele Lehoux

Joëlle Dumas

Mélanie Cloutier

Animateur contractuel:

Xavier Bunpunt (atelier d'art)

Nos intervenantes et intervenants permanents temps plein travaillent trente-deux (32) heures par semaine du mercredi au dimanche sur une rotation de trois (3) jours/5 jours par quinzaine, leurs heures sont réparties en après-midi et en soirée leur permettant d'effectuer des moments de présences auprès de la clientèle et de travailler à leurs mandats et dossiers respectifs. Leur rôle s'étend dans plusieurs sphères : l'accueil, la relation d'aide, la gestion de la vie associative, l'écoute, la référence, l'aide à l'intégration, le suivi des cheminements en employabilité, l'organisation, la planification et l'animation d'activités et d'ateliers, l'intervention individuelle et de groupe, de façon ponctuelle et en situation de crise.

L'orientation de leurs interventions vise l'autonomie et la responsabilisation de la personne dans ses choix et ses actions. La diversité des réalités vécues par chacune d'elle, favorise une approche globale centrée sur le potentiel et la primauté de la personne. De plus, l'implication des intervenants dépasse le volet clinique de l'intervention. Ils participent activement aux décisions et à l'organisation des structures de notre organisme. Pour favoriser un bon fonctionnement et une bonne efficacité dans les tâches à faire, chacun d'eux est responsable de la gestion de mandats spécifiques.

L'été dernier, nous avons pu bénéficier de la présence d'une étudiante/animatrice pour une période de huit semaines, dans le cadre d'une subvention *Emploi-été*. La stabilité retrouvée de notre équipe nous aura aussi permis d'accueillir une stagiaire en éducation spécialisée et de l'accompagner dans son projet d'étude pour une période de dix semaines, au cours de l'hiver 2012.

Plusieurs mouvements ont été vécus au niveau du personnel du Centre de soir au courant de l'année 2012-2013. Une intervenante déjà en poste depuis plusieurs années au Centre de soir à quitter son poste pour aller vers de nouveaux défis. Son remplacement a été assuré par une intervenante d'expérience, ce qui a permis de maintenir une stabilité au niveau de nos pratiques. De plus deux de nos intervenants ont vu la cigogne passée dans leur vie. Les congés paternité et maternité qui ont suivi ont aussi pu être comblés par des intervenantes de notre liste de rappel qui connaissaient déjà très bien notre fonctionnement.

Les relations de confiance qui se sont développées au sein de notre équipe permanente et occasionnelle permettent le développement de liens professionnels solide et efficace. De plus, l'approfondissement de la connaissance mutuelle de chacun permet une complémentarité où les forces individuelles peuvent être mises de l'avant. Cette complicité d'équipe, où règne le respect, donne place à une bonne entraide dans l'intervention, à un bon rendement de travail et permet l'approfondissement de dossiers.

Notre liste de rappel nombreuse est aussi gage d'un bon fonctionnement. Nos intervenantes de remplacement démontrent un intérêt exceptionnel pour notre centre et pour son développement. Leur implication est constante et très rassurante pour l'équipe et la direction.

La consolidation de l'équipe et l'ajout de personnel, au cours des dernières années, aura permis l'envol de plusieurs projets, mais aussi une plus grande flexibilité d'horaire de travail. Par conséquent, tous les employés effectuent un horaire de

huit jours par quinzaine repartis en semaines de trois jours/ cinq jours, donnant ainsi la possibilité à chacun de bénéficier d'une fin de semaine sur deux de congé.

L'année 2012-2013 aura permis à l'équipe de bien définir leur identité et leur dynamique. L'énergie, la créativité, le désir d'implication, l'engagement, le dynamisme, la complicité et la complémentarité sont autant de mots qui définissent parfaitement l'équipe présentement en place.

Pour soutenir l'équipe dans son travail plusieurs moyens sont utilisés pour favoriser le maintien de services de qualité et professionnel :

- ⊗ Le soutien d'une supervision clinique d'équipe offerte gracieusement, en raison d'une fois par mois, par un intervenant du Centre de crise le Transit.
- ⊗ La possibilité d'un recours à une supervision individuelle ou d'un soutien psychologique par une intervenante du Centre de crise le Transit et par un service de psychologues du Projet Montréal, de Médecins du monde.
- ⊗ La régularité de nos quatre journées d'études, qui permettent à l'équipe d'améliorer sa cohésion et sa communication, de réfléchir à ses pratiques, de se recentrer sur la mission et d'établir des priorités.

Par son droit d'accès à des ressources de perfectionnement, nous encourageons notre équipe à se ressourcer et à actualiser ses compétences. Cela renforce ses habiletés d'intervention auprès de nos membres et lui permet de prendre une distance par rapport à son travail quotidien. Le cumul de connaissances et d'expériences fait d'elle une équipe professionnelle, mais être composée d'intervenants qui favorisent le bien-être individuel et l'importance de prendre soin de soi, fait d'elle une équipe en santé.

Au cours de l'année 2012-2013 l'équipe aura suivi les formations/conférences suivantes :

- ⊗ *Gestion de la crise suicidaire chez les personnes présentant des troubles de santé mentale* (Formations Porte-Voix) ;
- ⊗ Simposium, contact Yamaska ;
- ⊗ Formation secourisme ;
- ⊗ *Petits rendez-vous de l'alternative* (RRASMQ) ;
- ⊗ *Rétablissement et pleine citoyenneté* du discours à l'action (A.Q.R.P);

- Ⓢ Favoriser la santé mentale des communautés autochtones Montréalaises (Association canadienne pour la santé mentale filiale de Montréal) ;
- Ⓢ Un regard vers le mieux-être et l'avenir (Geipsi) ;
- Ⓢ Formation sur la gestion autonome de la médication : GAM (RRASMQ).

Conseil d'administration

Durant l'année 2012-2013 l'équipe et la direction ont pu compter sur l'appui d'un solide conseil d'administration engagé. Ce dernier est composé de quatre (4) personnes de la communauté, d'une (1) représentante des employés et de deux (2) représentants des personnes utilisatrices des services du Centre de soir Denise-Massé.

Membres du conseil d'administration 2012-2013

Nom	Titre
Marc Pelletier	Président
Julie Nicolas	Vice-Présidente
Gisèle Lafrance	Trésorière
Marc Fréchette	Secrétaire
Michel Beauregard	Administrateurs
Nadyne Rochette	Administratrice
Julie Descormiers	Administratrice (cette dernière a quitté en cours d'année et n'a pas été remplacée)

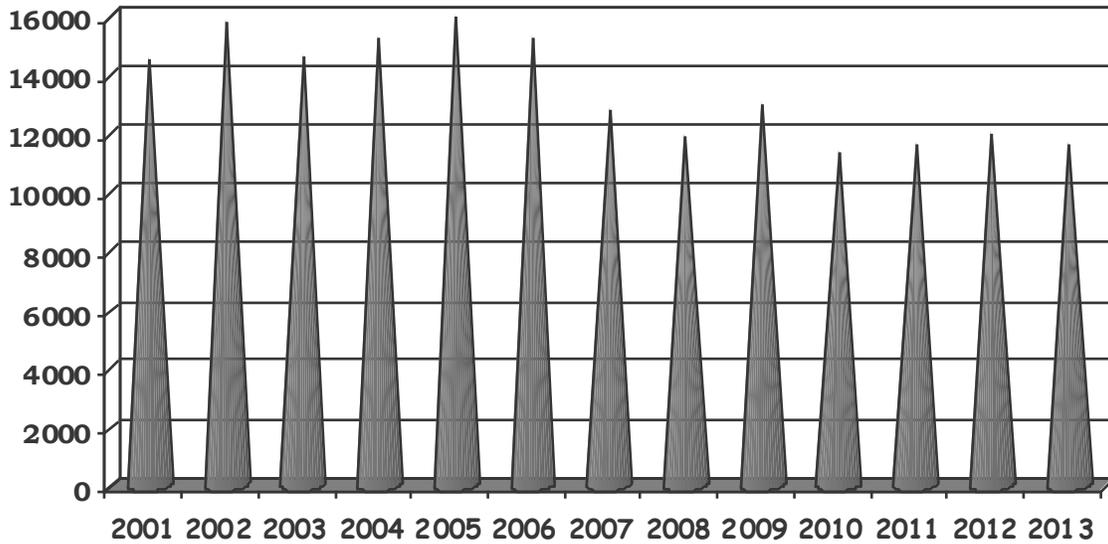
FRÉQUENTATION DU CENTRE

Pour la période d'avril 2012 à mars 2013, le nombre de présences au Centre Denise-Massé a été de 11 616 personnes pour 242 jours d'ouverture. Ce qui fait, en moyenne, une affluence d'un peu plus de 48 personnes par soirée d'accueil.

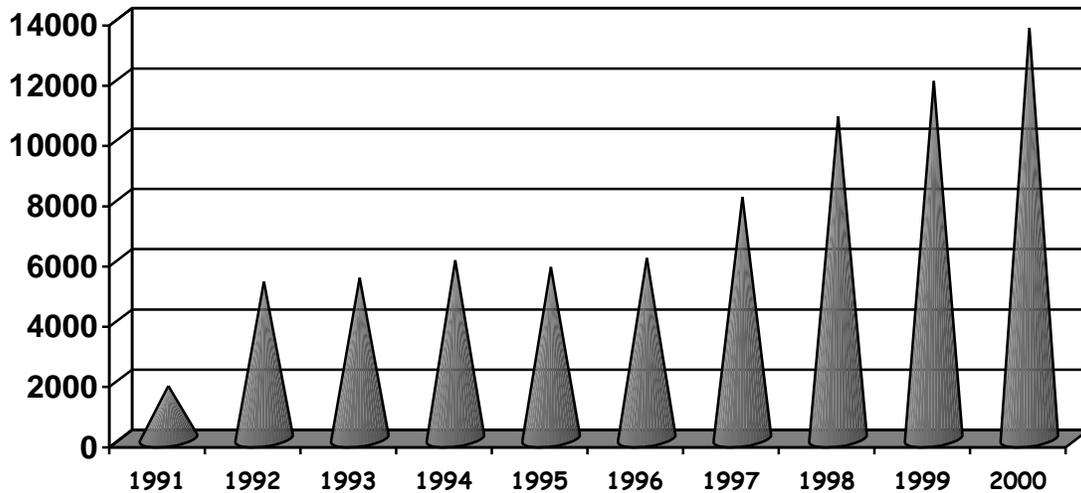
245 personnes différentes ont fréquenté le Centre cette année. Les femmes ont représenté un peu plus de 29% de la fréquentation, une diminution de 5% par rapport à l'an dernier. Cette dernière année, nous avons accueilli quarante-six (75) nouvelles personnes, soit à peu près 6 personnes (6) par mois. La tranche d'âge la plus représentée dans nos soirées d'accueil est celle de 40 à 65 ans.

L'achalandage a été stable tout au long de l'année 2012, avec une moyenne variant de quarante-trois (44) présences par soir à cinquante-trois (52) présences. Depuis plusieurs années, nos statistiques permettent d'observer une stabilité au niveau du nombre présences annuelles. Par contre, le nombre décroissant de personnes différentes ayant franchies nos portes rappelle la fidélité d'un groupe tissé serré. Les gens reviennent régulièrement et considèrent souvent le Centre de soir Denise-Massé comme une partie intégrante de leur vie. L'expérience vécue dans nos locaux rappelle souvent celle d'une vie de famille où chacun se sent concerné par l'avenir de notre organisme. Ainsi, le sentiment d'appartenance est très fort et la vie associative qui en découle, y est très active.

STATISTIQUES DES PRÉSENCES DE 2001-2013



STATISTIQUES DES PRÉSENCES DE 1991-2000



FINANCES

Soutien aux Organismes Communautaires (PSOC)

Notre revenu principal provient de L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, par le biais du Programme de Soutien aux Organismes Communautaires (Programme PSOC).

Programme Action

Nous avons renouvelé notre contrat de pré employabilité avec Emploi Québec par le biais de la mesure appelée *Programme Action*. Grâce à la participation à cette mesure, nous recevons un montant calculé à partir du nombre de personnes engagées dans ce programme mensuellement.

Il y a deux ans, Emploi-Québec a décidé de réduire la subvention qui nous était accordée à une capacité maximale de dix-sept (17) postes. Cette année ils ont accepté de nous octroyer un poste supplémentaire (commis informatique), totalisant dorénavant la possibilité de dix-huit (18) postes. Comme les années précédentes, en raison du mouvement des participants sur le programme et conséquemment à notre difficulté à combler nos postes vacants, nous avons eu une participation moyenne de dix-sept (17) postes comblés durant l'année 2012-2013.

Stratégie de Partenariat de lutte contre l'itinérance

Tel que mentionné dans le précédent rapport 2011-2012, la subvention 2012-2014 du SPLI permettait le dépôt de deux volets de demandes spécifiques soit : la reconduction de notre entente 2010-2011 (poste d'intervention supplémentaire jusqu'en 2014) et une demande pouvant être attribuée à un volet immobilisation. Pour ce deuxième, elle prévoyait la rénovation et des améliorations majeures de notre bâtisse. C'est avec une immense joie que nous avons appris, à la fin du précédent exercice financier, l'acceptation de la totalité de notre projet.

Volet intervention

Ce projet, valide d'avril 2012 à mars 2014, nous permet pour la durée du projet, d'ajouter un intervenant supplémentaire à notre équipe qui compte habituellement que quatre (4) intervenants à temps complet.

Volet immobilisation

La deuxième partie du projet qui devait au préalable être complété vers janvier 2013 a dû voir ses échéances repoussées en raison de démarches administratives. La fin des travaux, qui se terminera plutôt au début de l'été 2013, comprends les améliorations suivantes :

- ⊗ Remplacement de la toiture,
- ⊗ Remplacement des fenêtres de la façade nord et ouest de la bâtisse
- ⊗ Remplacement de la porte menant aux étages supérieurs,
- ⊗ Réparation, coulage de ciment et peinture des marches de l'escalier avant,
- ⊗ Changement des marches de la cuisine et installation de mains-courantes dans le local,
- ⊗ Installation de céramique dans la cuisine,
- ⊗ Remplacement des armoires de cuisine,
- ⊗ Réparation du plafond de l'escalier de secours,
- ⊗ Remplacement du balcon arrière chez le locataire,
- ⊗ Réparation marche extérieure avant,
- ⊗ Réparation parqueterie de nos locaux.

Emploi-été Canada

Au cours de l'été 2012, nous avons pu bénéficier d'une subvention Emploi-été Canada. Dans le cadre de ce programme d'aide offert aux étudiants en démarche de formation, nous avons embauché une intervenante (Myriam G) pour une période de huit semaines couvrant une période de juin à août. L'intervenante embauchée reste active sur notre liste de rappel.

DONS

Fondation EJLB

Cette année encore, la *Fondation EJLB* a contribué au financement de notre organisme par un don significatif.

Oeuvres Léger

Pour la deuxième année consécutive, les *Oeuvres Léger* vont appuyer financièrement notre projet d'atelier par le financement du salaire de notre animateur d'art et de matériels associés à cet atelier. De plus, il permet le financement d'un poste d'intervenant le dimanche soir.

Fondation Francoeur

La fondation Francoeur nous a permis de nous procurer du mobilier et des équipements pour améliorer la qualité de nos activités et de nos services. Grâce à leurs dons nous avons pu nous procurer les items suivants: deux lave-vaisselle, une cuisinière, un réfrigérateur, des lampes, des chaises, des tables, une bibliothèque, des ouvrages de références pour l'activité journal (dictionnaires, grammaire, logiciel pour informatique, etc.) ainsi que différents équipements pour notre cuisine collective et notre souper communautaire.

Levée de fonds de Noël

Comme à chaque année, la communauté résidente et commerçante du Centre-sud s'est montrée très solidaire de notre mission, en contribuant généreusement à notre levée de fonds à l'occasion des fêtes. Leurs dons nous ont permis d'organiser une fête de Noël appréciée de tous.

Le programme du cadeau de Noël pour briser l'isolement de la personne démunie provenant d'une fondation privée dont la Maison l'Échelon inc. en est fiduciaire nous a permis de bénéficier d'un montant permettant de financer une partie de notre party de Noël annuel.

The Gazette

Vingt-cinq membres ont pu également bénéficier de chèques de la *Gazette* pour Noël.

Société de Développement Social Ville-Marie (SDSVM)

Grâce à l'association avec le SDSVM, le Centre de soir bénéficie de références nous dirigeant vers différentes entreprises désirant s'impliquer bénévolement ou financièrement auprès d'organismes communautaires.

Aucun projet ne s'est concrétisé cette année, mais nous restons en collaboration avec le SDSVM afin de pouvoir saisir les occasions intéressantes pouvant bien s'arrimer avec notre organisme.

Comité financement

Depuis plus de deux ans, un comité levée de fond, formé de membres du centre de soir Denise-Massé et supervisé par une intervenante ont permis des activités de levée de fonds dans le but de financer une activité Croisière au courant de l'été 2012. Par le biais d'une activité d'emballage dans une épicerie Maxi ainsi que par de petites ventes de produits dans le local (carré *Rice-crispies*, *Mr Freeze*), les membres participants à ces campagnes de financement ont récolté un montant de 1261,72\$.

Autres

En plus de revenus locatifs, nos activités de financement nous ont permis de recevoir divers dons provenant d'entreprises et de particuliers. Pour en nommer que les principaux :

- Ⓢ La Fraternité des policiers ;
- Ⓢ Power Corporation ;
- Ⓢ Confédération des Syndicats Nationaux ;
- Ⓢ Firme Bourque et Robert ;
- Ⓢ Aussi d'autres dons de particuliers.

CONCERTATION

La concertation est au cœur du développement communautaire et contribue à créer une solidarité importante et bénéfique pour notre organisme. Elle est plus que jamais importante dans cette période d'organisation des services de notre territoire.

Dans l'intérêt de nos membres, l'équipe d'intervention a toujours valorisé et encouragé la concertation avec nos partenaires du communautaire et du réseau. Afin de favoriser un arrimage avec ses partenaires du territoire, l'équipe a participé aux rencontres du Carrefour Communautaire et Institutionnel (CCI) du *CSSS Jeanne-Mance* et au nouveau Carrefour d'échange du *CSSS du Cœur-de-l'île*

En plus de ce carrefour d'échanges, nous avons participé aux groupes suivants :

- ⊗ À titre de représentante du Centre de soir Denise-Massé, Nadyne Rochette, représentante des employés sur notre conseil d'administration a siégé sur le conseil d'administration du Réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale de l'Île de Montréal (RACOR).
- ⊗ À titre de représentant du Centre de soir Denise-Massé, un de nos membres (Martin Darveau) a siégé sur le conseil d'administration du Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ).
- ⊗ Romel Azor, intervenant du Centre de soir Denise-Massé, nous a représenté sur le comité pratique du Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ).
- ⊗ La direction a poursuivi sa participation à un groupe d'entraide pour directeur afin de l'aider dans son rôle et dans ses fonctions. De plus elle a participé aux rencontres de concertations suivantes :
 - ⊗ Table communautaire en santé mentale du centre-est ;
 - ⊗ Réseau local des services en santé mentale du CSSS Cœur-de-l'Île.

Finalement, nous nous sommes associés aux différentes actions et revendications de nos regroupements pour la promotion et l'amélioration de la qualité de vie des personnes vivant des problèmes de santé mentale et d'instabilité résidentielle de notre communauté.

De plus, nous sommes membres et travaillons en concertation avec les regroupements et fédérations suivantes :

- ⊗ Réseau d'Aide aux Personnes Seules et Itinérantes de Montréal (RAPSIM) ;
- ⊗ Fédération des OSBL en Habitation de Montréal (La FOHM) ;
- ⊗ Regroupement Intersectoriel des Organismes Communautaires de Montréal (RIOCM) ;
- ⊗ Association Québécoise pour la Réadaptation Psychosociale (AQRP) ;
- ⊗ La Chambre de Commerce Gaie du Québec (CCGQ).

PLAN D'ACTION

Les dernières années auront été majoritairement consacrées à la consolidation de nos différentes sphères d'activités avec en priorité le maintien de la poursuite du travail relié directement aux éléments centraux de notre mission. Plusieurs travaux de révision de nos outils de travail sont présentement en cours afin de permettre une meilleure gestion de travail (politique des conditions de travail, cadre de références, etc.). Nous prévoyons avoir terminé la rédaction et la correction du document Cadre de référence pour le mois de septembre 2013.

Au niveau administratif, l'amélioration des conditions de travail reste au centre des préoccupations de la direction et du conseil d'administration. La révision des Politiques en lien avec les conditions de travail sont un moyen concret pour arriver aux résultats escomptés. Un projet de mise en place d'un nouveau poste au sein de l'équipe de travail est aussi en réflexion sur notre plan d'action du conseil d'administration.

En collaboration avec le conseil d'administration et nos membres, nous allons poursuivre nos réflexions sur le développement des activités et de notre fonctionnement. Des discussions au sujet de l'image externe de l'organisme et sur l'actualisation de nos outils de communications (Logo, dépliant, papeterie, etc.) ont été sur l'ordre du jour au cours des années précédentes et demeure une priorité pour la prochaine année. Des recherches de financement pour appuyer ce projet d'amélioration de visibilité, vise aussi à établir une stratégie de communication et à mettre en oeuvre des outils professionnels (site internet).

Comme le 25^e anniversaire sera célébré en octobre 2014, nous aimerions que ces outils de promotions soient dévoilés lors des célébrations de cet évènement. Durant la prochaine année nous allons mettre en place un comité de travail, incluant les membres du C.A, la direction, l'équipe et les membres du Centre de soir, afin de créer un évènement fidèle à l'image de ce que nous sommes profondément.

L'équipe continuera de favoriser le maintien d'activités et d'ateliers visant le développement d'habiletés personnelles et de groupe. Par ses interventions, elle préservera un lieu d'accueil harmonieux et accueillant. Cet objectif sera assuré par l'accompagnement des membres dans leurs démarches ainsi que dans leur implication au niveau de l'employabilité, de la socialisation, de la prévention et du maintien de leur santé mentale.

Financièrement, nous allons poursuivre nos recherches de bailleurs de fonds et de donateurs prêts à encourager notre organisation et notre mission. Nous espérons trouver des moyens de financer différents volets centraux et essentiels à notre bon fonctionnement tel que : la modernisation de nos équipements et le développement de nos champs d'activités. De plus, nous aimerions trouver un financement récurant nous permettant de développer de nouveaux projets.

Au niveau de la concertation, Nadyne va poursuivre la représentation de notre organisme en tant qu'administratrice au conseil d'administration du Réseau Alternatif et Communautaire des Organismes en santé mentale de l'Île de Montréal (RACOR). De plus, un de nos membres participants, Martin Darveau, va poursuivre son engagement au poste de représentant du Centre de soir Denise-Massé au conseil d'administration du Regroupement des ressources alternatives en santé mentale (RRASMQ). Finalement nous poursuivrons notre participation active au sein des différents lieux de concertation dans lesquels nous sommes impliqués.

Notre Centre a fait beaucoup de chemin depuis son ouverture en 1989. J'ai été témoin de tous ces changements depuis maintenant 20 ans. Passant de deux (2) employés permanents à une équipe qui compte maintenant seize (16) employées (permanents, occasionnels et contractuels) et d'un local accueillant sept (7) personnes à des locaux qui en accueillent maintenant environ cinquante (50) par soirée. Nous pouvons dire que la raison d'être de nos services réside dans ces chiffres qui parlent statistiquement et concrètement des besoins de notre clientèle.

Au-delà des calculs mathématiques, nous sommes à même de constater l'attachement et l'engagement grandissant que nos membres et l'équipe ont pour la mission de notre Centre. Cette conviction ne peut que multiplier les possibilités de développement de nos pratiques et de nos services. Au seuil de ses vingt-quatre ans d'existence, c'est la tête rempli de souvenirs et de vision d'avenir que j'entrevois son futur. Je lui souhaite et nous souhaites des projets, des améliorations et du développement, mais surtout je nous souhaite de rester ce que nous sommes profondément. Plusieurs viendront et plusieurs partiront mais l'important c'est de garder en tête l'histoire de notre Centre, le sens premier de son existence, le pourquoi de son évolution, mais avant tout la profondeur de l'âme qui vit entre ses murs.

Marie-Josée Boisvert
Directrice