

INTRODUCTION

C'est avec plaisir que je vous présente le 24^e rapport annuel du Centre de soir Denise-Massé. Cette dernière année en aura été une d'aboutissement de projets mis en place depuis quelques années. Une année de considération de la route parcourue jusqu'à présent, mais aussi une année de projection par rapport à l'avenir.

Durant l'été 2013, nous avons vu la fin, presque qu'inespéré, des travaux de rénovation qui avaient transformé notre local en chantier de construction pour plusieurs semaines. Ces travaux ont sollicité beaucoup de compréhension et de patience de notre part, mais les résultats tant attendus nous laissent plus que satisfaits.

Plusieurs sujets, relatifs aux maintiens de nos valeurs et de notre philosophie, ont été au centre de nos réflexions et de nos discussions cette année. Cette préoccupation a été partagée dans les différentes sphères organisationnelles de notre centre. Que ce soit par nos membres, par notre équipe et par notre conseil d'administration.

Suite à la mise en place de notre nouvelle politique de fonctionnement du membership, nous avons aussi révisé et mis à jour notre cadre d'intervention, nous avons réévalué l'exactitude de certains éléments de nos règlements généraux, nous avons reconsidéré l'accueil fait aux nouveaux membres et songé à la mise en place de moyens pour faire la promotion de notre organisme auprès de nos partenaires.

Le bilan et les remises en question de cette dernière année ne sont pas sans lien avec l'évènement qui marquera la prochaine année. Effectivement, en octobre 2014, nous célébrerons le 25^e anniversaire du Centre de soir Denise-Massé. Les préparations et l'organisation des évènements entourant la célébration de ce quart de siècle d'existence nous rappellent qu'il y a eu un avant et qu'il y aura un après. Parce que nous avons le souci de bien transmettre et préserver ce que nos prédécesseurs ont imaginé et bâti, nous nous assurons de toujours garder un regard attentif sur les questions fondamentales qui a été à la base de la création du Centre de soir Denise-Massé. Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? Et surtout, pour qui le faisons-nous ?

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 implication, 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 2013-2014. Tout d'abord, nous nous rappelons que depuis sa fondation, il y a 24 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.

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 dans le domaine 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'activité. C'est ainsi que l'année 2013-2014 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 l'élaboration 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 plaisir que nous avons pu remercier leurs implications précieuses dans le cadre du cinquième Gala des membres du Centre de soir Denise-Massé, le 23 mai dernier. Cette soirée intitulée *Gala des super héros* s'est déroulée sous le thème des personnages de dessins animés qui ont bordé notre enfance. C'est dans une ambiance colorée et fantastique que nous avons souligné l'implication et la participation des vrais héros de notre Centre : nos membres. Cette soirée aux allures festives, intimes et chaleureuses, réunissait l'équipe, la direction et les membres.

Il y a 6 ans, nous cherchions une façon gratifiante et fidèle à ce que les membres représentent afin de les remercier. L'idée d'un gala nous semblait au départ quelque peu téméraire, car ce genre d'organisation ne s'était jamais fait auparavant. Nos doutes se sont rapidement dissipés, car nous constatons, année après année, dans les sourires, dans les réactions de joie et dans les commentaires positifs de nos célébrés, une appréciation teintée de pur bonheur. Ces constatations nous confirment que cette formule est, non seulement, à refaire, mais est devenu une solide tradition au Centre de soir Denise-Massé. Le gala des membres est indéniablement un moment de l'année où un fort sentiment d'appartenance vibre entre nos murs.

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 personnelle.

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 2e étage, des bureaux de rencontre et une terrasse extérieure.

L'arrivée et le départ de chaque personne au Centre se font de façon libre et volontaire dans le cadre défini par nos horaires 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 relation de confiance. C'est pourquoi l'accueil de nouveaux membres demeure une priorité pour nous, année après année. Cette année, avec l'appui 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.

Nos rencontres d'accueil se font maintenant les vendredis soir, trois fois par mois (il n'y a pas de rencontres d'accueil le soir du souper communautaire ou lors d'activités spéciales) et offrent une possibilité de quatre 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 en ce qui concerne ses coordonnées, ses données personnelles et son passé médical.

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 nos services.

Pour faire suite aux observations multiples concernant la fréquence des annulations et des absences des nouvelles personnes à leur rendez-vous, 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 trois dernières années. Ce moyen simple et accessible a donné lieu à des résultats significatifs et considérables.

Au cours des derniers mois, avons poussé nos réflexions sur le fait que plusieurs personnes, qui sont rencontrées lors de nos soirées d'accueils, ne reviennent plus par la suite. Nous sommes à évaluer notre approche ainsi que la méthode utilisée afin de mieux comprendre le pourquoi de ce résultat. Dans la prochaine année, nous allons modifier certains détails qui, selon nous, peuvent être en lien avec cette situation.

Au cours de l'année 2013-2014, nos intervenants ont procédé à 63 rencontres d'accueil. Sur une base volontaire, nous avons pu recueillir les informations suivantes

Statistiques des nouvelles personnes accueillies en 2013-2014

Sexe

- # Sur un total de 63 nouvelles personnes accueillies lors de la dernière année, la proportion masculine et féminine représente 63,5 % pour les hommes et 36,5 % pour les femmes.

Âge

Les proportions d'âges se situaient comme ceci :

- # quatre personnes âgées de 18 et 29 ans ;
- # vingt-neuf personnes âgées de 30 et 50 ans ;
- # trente-trois personnes de plus de 51 ans.

Références

Ces personnes ont été référées dans les proportions suivantes :

- # quarante et une 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 personnes : référées par des intervenants du réseau de la santé publique ou communautaire ;
- # trois 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, le comité terrasse, 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 2013-2014, nous avons travaillé avec nos membres les points suivants : la révision des balises d'activités, la rencontre cantine et le comité 25^e.

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 ;
- # 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 loisir.

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 conflits, 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 moyen 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 du mois. Ainsi lors de la réunion d'activité, les membres font des propositions selon leurs goûts et besoins. Un vote démocratique 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.

Notre programmation comprend plusieurs types d'activités. Elles sont mensuelles, hebdomadaires et régulières ou occasionnelles. Nous avons comptabilisé cette année 52 activités différentes. Elles se sont catégorisées de la façon suivante :

ACTIVITÉS 2013-2014

# culinaires :	Cuisine collective, cuisine collective spécial automne, souper communautaire.
# festives :	Party de Noël, Gala des membres, soirée Halloween et soirée St-Valentin.
# physiques :	Badminton, quilles, piscine, promenade au Vieux-Port, randonnée pédestre, sortie pédalo, pétanque, billard, patin.
# culturelles :	Imax, théâtre, cinéma, Maison de la culture, Musée des Beaux-Arts, Musée de cire Grévin et l'Oratoire St-Joseph.
# artistiques :	Ateliers d'art, ateliers de photos, ateliers de théâtre et ateliers de danse
# sorties de groupe :	Cabane à sucre, camp d'été, sortie café, sortie restaurant, sortie Randolph Pub ludique, croisière au Vieux-Port, pique-nique, sortie crème glacée, Jardin de lumières, marche sur le Mont-Royal.
# informatives :	Réunion pré camp
# rencontres participatives :	Rencontres cantine, rencontre balises d'activités
# Animation :	Soirées dansantes, karaoké, soirées de cartes, bingo, soirées OKO.
# Comités	Comité financement, comité terrasse, comité tableau, comité anniversaires et comité 25e anniversaire.
# éducatives :	Planétarium, soirées thématiques, café discussion (journée de la femme) et soirées cartes, ateliers relaxation.
# Réunions	Réunions des activités et réunions mensuelles.

Il y a quelques années, pour donner suite à des demandes de nos membres, nous avons eu des réflexions d'équipe au sujet de l'équilibre entre les types d'activités offertes par notre organisme. Des modifications avaient alors été apportées à notre grille horaire. C'est ainsi que depuis trois ans nous avons introduit à notre grille des ateliers spécifiques et éducatifs animés 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 et aux ateliers est volontaire 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, soutenus 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 constant à ceux qui par leurs aides contribuent à améliorer la qualité vie de notre accueil de soir.

Nous avons décidé cette année de faire appelle à un bénévole venant de l'extérieur du centre pour donner un coup de main aux intervenants responsables des programmes d'employabilité. L'expérience plus que positive nous a amenés au constat que nous devrions utiliser plus souvent ce type de ressource.

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, considérés 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 8 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 soutenir dans cette réalisation régulière, 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, dix-huit postes étaient disponibles cette année. En raison de vingt heures par semaine, nos participants ont l'occasion d'entraîner leur capacité à la vie active en maintenant un rythme régulier dans nos différents volets de travail. Que ce soit à propos de l'entretien ménager, de l'écriture journalistique, de la gestion de la cantine, de la gestion de la vie associative, leur implication est un visible enrichissement pour notre organisme.

Depuis quelques années déjà, nous maintenons notre soutien et 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 intégrés à nos activités d'employabilité. Il y a 3 ans, nous avons ajouté une deuxième intervenante sur le poste de coordination du journal pour assurer une continuité et une constance dans nos services. Dans le même souci d'offrir un meilleur appui à nos journalistes, nous avons ajouté un bénévole, en raison de 3 heures par semaine. Ce dernier est disponible pour aider nos participants dans les différentes tâches reliées à leur travail.

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 2011-2014) nous permettait depuis quatre ans d'ajouter un poste supplémentaire à notre équipe. Ce programme terminait en mars 2014, et l'incertitude relativement à une possibilité de prolongation s'est fait ressentir jusqu'à la dernière minute. Finalement, nous avons pu adresser une demande de financement transitoire pour un an. Heureusement, notre demande a été acceptée. Grand soulagement puisque l'ajout d'un cinquième intervenant nous permet de maintenir la quantité et la qualité de nos services.

Une liste de rappel, comptant cinq personnes, complète nos besoins dans le domaine des ressources humaines.

PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE 2013-2014

Direction:

Marie-Josée Boisvert

Secrétariat :

Béatrice Caron

Intervenants(es) permanents :

Nadyne Rochette

Romel Azor

Caroline Belliard

Kathleen Messier

Romain Barré (a quitté en mai 2013)

Joëlle Dumas (remplacement de Romain

B. a quitté en décembre 2013)

Intervenante contractuelle (SPLI) :

Myriam Asselin (a quitté en novembre 2013)

Mélanie Cloutier

Intervenantes liste de rappel :

Sandrine Richard

Marylie Ouellet-Samuel

Michele Lehoux

Myriam Giguère

Kathleen Couture

Claudia Houle-Hébert

Animateur contractuel :

Xavier Bunpunt (atelier d'art)

Nos intervenantes et intervenant permanents temps plein travaillent trente-deux (32) heures par semaine du mercredi au dimanche. La consolidation de l'équipe et l'ajout de personnel, au cours des dernières années, auront 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 répartis en semaines de trois jours/cinq jours, donnant ainsi la possibilité à chacun de bénéficier d'une fin de semaine sur deux de congé.

Leur horaire est réparti 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 réflexions et aux décisions des différentes 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.

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.

L'été dernier, comme depuis plusieurs années, nous avons pu bénéficier de la présence d'une étudiante dans le cadre d'une subvention de Service Canada (Programme *Emploi-été*). Sur une période estivale de huit semaines, cette personne a agi comme animatrice auprès de nos membres.

De plus, notre désir de partager et de transmettre notre expertise aux suivants nous encourage à accueillir des stagiaires dans notre milieu. Ces expériences sont très enrichissantes pour notre organisation, car elles nous permettent d'avoir des regards différents sur nos pratiques. Durant la dernière année, nous avons accompagné deux étudiantes dans leur projet d'étude. La première, étudiante en technique de travail social, est restée avec nous pour une période de 10 semaines. La deuxième, étudiante en psychoéducation, a été au Centre toute l'année.

Les relations de confiance qui se sont développées au sein de notre équipe permanente et occasionnelle permettent le développement de liens professionnels solides et efficaces.

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 lieu à une bonne entraide dans l'intervention, à un bon rendement de travail et permet l'approfondissement de dossiers.

La stabilité de notre équipe de travail leur permet 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.

L'année 2013 aura été une année particulièrement occupée pour notre équipe. J'ai dû quitter le travail de façon précipitée pour un congé maladie qui s'est prolongé durant tout l'automne. Comme nous avons choisi de ne pas effectuer un remplacement de la direction durant mon absence, nous avons décidé de diviser les tâches essentielles au fonctionnement entre les membres de l'équipe. C'est avec beaucoup de solidarité et de vaillance que tous ont mis la main à la pâte afin que le Centre et ses activités n'en soient pas perturbés. Ainsi, malgré ce chamboulement au sein de notre organisation, l'équipe en place a su mener d'une main de maître toutes les sphères de fonctionnement afin qu'aucune activité ne soit affectée.

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

- # le soutien d'une supervision clinique d'équipe est offert gracieusement ;
- # en raison d'une fois par mois, par un intervenant du Centre de crise le Transit ;
- # la possibilité d'avoir recours à une supervision individuelle ou 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 2013-2014, l'équipe aura suivi les formations/conférences suivantes :

- # formation *Agir ou réagir ? pour une intervention de qualité* (Centre Saint-Pierre: Martine Sauvageau) ;
- # formation *OMÉGA* dans la communauté (ASSTSAS : Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales) ;
- # formation *Distinguer les "traits" et les "troubles" de la personnalité et La socialisation des hommes âgés* (ACSM : Association canadienne pour la santé mentale Montréal) ;
- # formation *Relations interculturelles en santé mentale* (ACSM : Association Canadienne pour la santé mentale Montréal) ;
- # formation *La prévention du suicide chez les aînés* : comprendre pour mieux agir. (ACSM : Association Canadienne pour la santé mentale Montréal) ;
- # *Forum sur les mesures de contrôle en milieu psychiatrique et droits humains* (Action Autonomie).

Conseil d'administration

Durant l'année 2013-2014, l'équipe et la direction ont pu compter sur l'appui d'un solide conseil d'administration engagé. Ce dernier est composé de quatre personnes de la communauté, d'une représentante des employés et de deux représentants des personnes utilisatrices des services du Centre de soir Denise-Massé.

Membres du conseil d'administration 2013-2014

Nom	Titre
Marc Pelletier	Président
Julie Nicolas	Vice-Présidente (a quitté son poste en déc 2013)
Gisèle Lafrance	Trésorière
Marc fréchette	Secrétaire
Martin Darveau	Administrateur
Nadyne Rochette	Administratrice
Lucien Landry	Administrateur

FRÉQUENTATION DU CENTRE

Pour la période d'avril 2013 à mars 2014, le nombre de présences au Centre Denise-Massé a été de 10 933 personnes pour 246 jours d'ouverture. Ce qui fait, en moyenne, une affluence d'un peu plus de 44 personnes par soirée d'accueil.

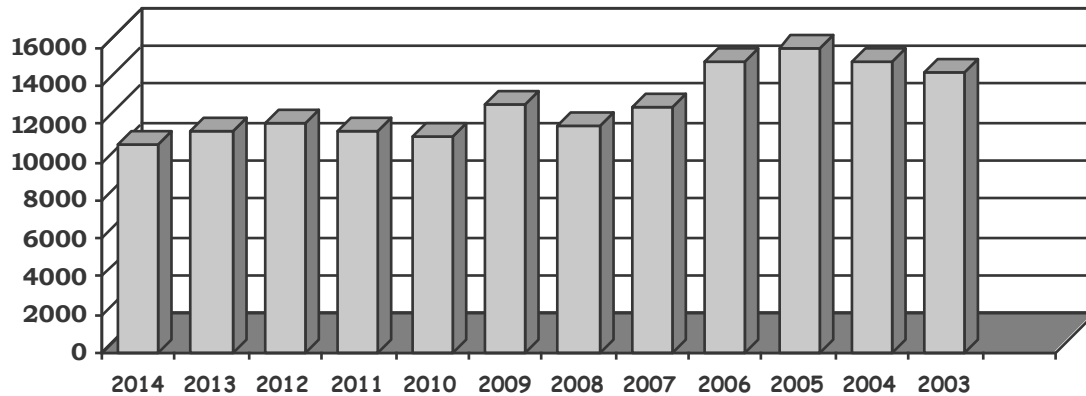
242 personnes différentes ont fréquenté le Centre pour la période de 2013-2014. Depuis plusieurs années, nous remarquons une augmentation constante de la présence des femmes dans notre local. Cette année, elles ont représenté un peu plus de 33,7 % de la fréquentation, une augmentation de 3,7 % par rapport à l'an dernier. Durant cette même période, nous avons accueilli soixante-trois nouvelles personnes, soit à peu près cinq personnes par mois. La tranche d'âge la plus représentée dans nos soirées d'accueil est celle de 40 à 65 ans.

L'achalandage de l'année 2013-2014 représente une moyenne variant de trente-trois présences à cinquante-cinq présences par soir. Nous avons observé une baisse de fréquentation durant l'hiver, mais depuis le début de l'été le nombre de participants revient à des nombres plus habituels.

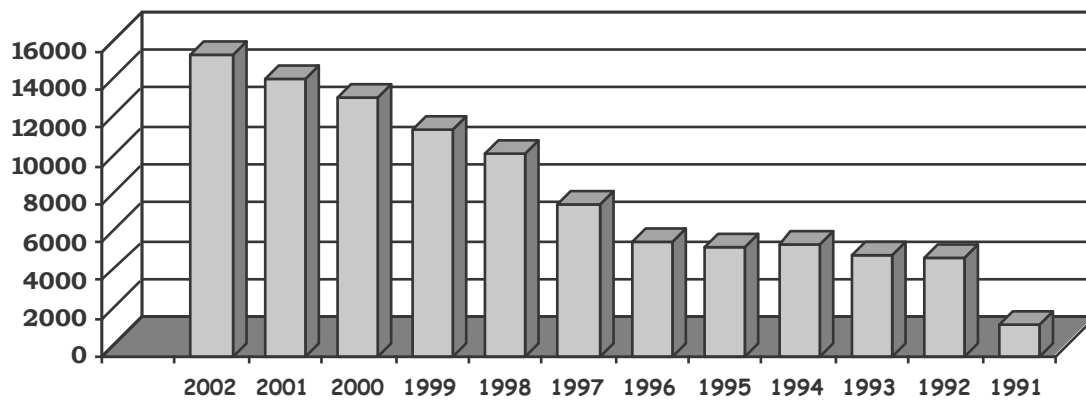
Depuis plusieurs années, nos statistiques permettent d'observer une stabilité à propos du nombre de présences annuelles. Par contre, le nombre décroissant de personnes différentes ayant franchi nos portes rappelle la fidélité d'un groupe tissé serré. Les gens reviennent régulièrement et ils considèrent souvent le Centre de soir Denise-Massé comme étant une partie intégrante de leur vie. L'expérience vécue dans nos locaux rappelle souvent celle d'une vie de famille ou 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 est très active.

L'aspect plus que positif de ce constat a aussi son revers plus négatif. La complicité et les liens qui se sont développés dans notre groupe sont des éléments qui peuvent parfois être intimidants pour les nouvelles personnes et rendre leur intégration plus difficile. Notre défi est de trouver le moyen d'encourager la complicité chez nos anciens tout en permettant aux nouvelles personnes de trouver leur place au sein de notre organisme.

STATISTIQUES DES PRÉSENCES DE 2003-2014



STATISTIQUES DES PRÉSENCES DE 1991-2002



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.

Depuis un an, nous avons la possibilité d'offrir dix-huit postes sur nos divers programmes. Comme les années précédentes, en raison du mouvement des participants sur cette mesure d'insertions à l'emploi et conséquemment à notre difficulté à pourvoir à nos postes vacants, nous avons eu une participation moyenne de seize postes comblés durant l'année 2013-2014.

Stratégie de Partenariat de lutte contre l'itinérance

Tel que mentionné dans le précédent rapport 2012-2013, la subvention 2012-2014 du SPLI permettait 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.

Volet intervention

Ce projet, valide d'avril 2012 à mars 2014, nous a permis d'ajouter un intervenant supplémentaire à notre équipe qui compte habituellement quatre intervenants à temps complet.

Volet immobilisation

La deuxième partie du projet qui devait au préalable être complétée vers janvier 2013 a dû voir ses échéances repoussées en raison de démarches administratives. Les travaux se sont finalement terminés durant l'été 2013, comprenaient 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 de la marche extérieure avant ;
- # réparation de la parqueterie de nos locaux.

Des imprévus majeurs dans la structure de notre toiture, causés par des infiltrations d'eau, ont forcé des changements aux plans initiaux de ce projet. Effectivement, certains travaux, qui devaient au préalable être assumés par la subvention SPLI, ont dû être défrayés par l'organisme.

Emploi-été Canada

Au cours de l'été 2013, 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 (Marylie S.) 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 (FONDATION ECHO)

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

L'Œuvre Léger

Depuis les deux dernières années, *L'Œuvre Léger* ont appuyé financièrement notre projet d'atelier d'art par le financement du salaire de notre animateur d'art et de l'équipement associés à cet atelier. De plus, ils ont permis le financement d'un poste d'intervenant le dimanche soir.

Malheureusement, une nouvelle stratégie d'action de leur fondation a amené des changements aux conditions d'admissibilités. Ainsi, notre organisme n'est pas admissible à une nouvelle subvention pour cette année. Notre mandant et nos services ne répondant plus aux critères prioritaires d'éligibilité, nous devons trouver d'autres sources de financement pour pallier cette coupure.

Comme le montant qui nous était accordé depuis plusieurs années était plus que significatif, La Fondation de *L'Œuvre Léger* nous a donné la possibilité de nous prévaloir de retrait progressif sur deux ans. Demande qui nous a été accordée. Nous bénéficierons donc de montants compensatoires pour les deux prochaines années : 4 000 \$ pour la première année et 1 600 \$ pour la deuxième année.

Collecte de fonds de Noël

Comme chaque année, la communauté résidante et commerçante du Centre-sud s'est montrée très solidaire de notre mission, en contribuant généreusement à notre collecte 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. Cette année, ils nous ont, une fois de plus, permis de participer à la journée bénévolat Bell cause pour la cause.

Bell cause pour la cause

Encore une fois cette année, grâce à *Bell cause pour la cause*, nous avons eu droit à la participation de cinq personnes bénévoles pour une matinée de travail. Ceux-ci ont donné un coup de main à notre équipe dans le ménage de nos locaux et de notre cave.

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 :

- # Power Corporation.
- # Confédération des Syndicats Nationaux.
- # Monsieur François Robillard.
- # Les Pharmacies Pharmaprix et Jean-Coutu.
- # 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 ces carrefours 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 directeurs 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 nous 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'activité, 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 ont été faits et sont sur le point d'être terminés afin de permettre une meilleure gestion de travail (politique des conditions de travail, cadre de références, etc.).

Du point de vue 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 est 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 toujours d'actualité et sur notre plan d'action du conseil d'administration.

En collaboration avec nos membres, l'équipe et le conseil d'administration, nous allons poursuivre nos réflexions sur le développement des activités et sur notre fonctionnement. Des discussions au sujet de l'amélioration de la visibilité de l'organisme ont été sur l'ordre du jour au cours des années précédentes et demeurent une priorité pour la prochaine année. Certaines démarches concrètes ont été pensées et mises en place afin de faire connaître le Centre de soir Denise-Massé à de nouveaux partenaires potentiels.

L'actualisation de nos outils de communications (Logo, dépliant, papeterie, etc.) ainsi que l'augmentation de la visibilité (site Internet, réseau sociaux, etc.) visent à établir une stratégie de communication et à mettre en œuvre des outils promotionnels. Nos recherches de soutien gratuit pour appuyer ce projet ont été concluantes. Par le biais de personnes bénévoles, nous avons pu bénéficier du travail professionnel de graphistes qui sont à actualisé et moderniser nos outils. C'est avec un nouveau logo ainsi qu'un nouveau site Internet que nous entamerons l'automne 2014. Le Centre dévoilera ces nouveaux habits en présentant sa toute nouvelle image lors du 25^e anniversaire.

Comme cet événement sera célébré en octobre 2014, nous avons mis en place un comité de travail (comité 25^e) composé par les membres du conseil d'administration, 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, nous avons pensé, élaboré et palifié ces célébrations en s'assurant d'avoir une vision globale. Le financement, l'organisation et la mise en place de ces activités occuperont, sans aucun doute, une bonne partie de cette prochaine année.

Dans un cadre plus quotidien et habituel, 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 dans le domaine de l'employabilité, de la socialisation, de la prévention et du maintien de leur santé mentale.

En ce qui concerne 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). Nous poursuivrons aussi notre participation active au sein des différents lieux de concertation dans lesquels nous sommes impliqués.

La question financière est depuis toujours une priorité dans les préoccupations du Centre. Le déficit de cette dernière année, ainsi que les compressions qui l'accompagnent, nous placent devant le constat que nous devons trouver d'autres sources de financement. Nous allons travailler de façon intensive à la recherche de bailleurs de fonds et de donateurs qui seraient prêts à encourager notre organisation et notre mission.

Nous espérons trouver des moyens de financer différents volets centraux et essentiels à notre bon fonctionnement tels que : le maintien de tous nos services, 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.

25 ans !! Notre Centre a fait beaucoup de chemin depuis son ouverture en 1989. Passant de deux employés permanents à une équipe qui compte maintenant treize employés (permanents, occasionnels et contractuels) et d'un local accueillant sept personnes à des locaux qui en accueillent maintenant environ quarante-cinq 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-cinq ans d'existence, c'est la tête remplie de souvenirs et de vision d'avenir que j'entrevois son futur.

En mon nom et au nom de tous les auteurs de cette belle histoire qu'est celle du Centre de soir Denise-Massé, je lui souhaite et nous souhaite une très belle année remplie de projets, d'améliorations, de développement, de prospérité, 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 et le pourquoi de son évolution. Cette histoire est la nôtre... mais elle est avant tout la vôtre, chers membres. Comme je le citais lors du Gala annuel 2014 : vous êtes individuellement des acteurs plus qu'importants pour votre Centre, car seul nous allons plus vite, mais ensemble nous allons plus loin...

Marie-Josée Boisvert
Directrice