

Relais La Chaumine Inc.
Un lieu, une aide, une écoute.

Rapport annuel 2009-2010

Ressource alternative en santé mentale
850, 3^e avenue, Québec, (Québec) G1L 2W9
Tél.: 418 529-4064 Fax: 418 529-1189
Courriel: chaumine@bellnet.ca





Table des matières

Relais la Chaumine

Historique..... 5

Vie associative

Mot du président..... 9

Gestion participative..... 11

Organigramme 13

Comité des usagers..... 15

Services et activités

Café-rencontre 19

Entrevue individuelle..... 23

Écoute téléphonique..... 27

Suivi communautaire..... 29

Cuisine collective..... 33

Projet personnel 37

Gestion autonome de la médication 41

Création et expression..... 43

Thèmes et discussions 47

Formation et représentation

Journées de réflexion 51

Participation aux formations,
conférences et colloques..... 53

Représentations..... 54

Merci aux Aînés Solidaires de Centraide 55

Merci aux bénévoles et aux stagiaires..... 56

Remerciement à tous nos donateurs 57

Annexes

Fréquentation féminine-masculine..... 58

Entrevues individuelles..... 59

Écoutes téléphoniques..... 60





Historique

Le Relais la Chaumine est né suite à une tentative infructueuse de créer un centre de rencontre pour ex-patients psychiatriques. Au début des années 1970, lors de la première vague de désinstitutionnalisation, cette tentative avait été initiée par des personnes préoccupées par le sort réservé aux ex-psychiatisés.

Ensemble, en 1977, ils ont essayé de nouveau en ouvrant un autre centre de rencontre appelé l'«Atelier» où l'on ne faisait pas de distinction entre aidants et aidés. Les structures informelles étaient privilégiées et toutes formes de professionnalisme étaient mises de côté. Après un an d'existence, par manque de fonds et d'organisation, c'est à nouveau un échec.

En 1978, une usagère qui avait activement participé à la formation de l'«Atelier» a décidé de rouvrir une autre ressource. C'est à ce moment que le Relais la Chaumine a été fondé, toujours avec les mêmes buts et les mêmes objectifs que les initiatives précédentes. Cette fois, on a instauré quelques balises et on a mis sur pied un conseil d'administration. Malgré les difficultés économiques liées à un nouveau projet, c'est le début d'une grande aventure.

Depuis 32 ans déjà, le Relais la Chaumine est une ressource alternative en santé mentale qui vient en aide aux personnes ayant ou ayant eu des problèmes de santé mentale. Depuis ses débuts, sa mission consiste à réinsérer et à maintenir ces personnes dans la communauté en brisant leur isolement social, en développant leur autonomie et en démystifiant les préjugés.

Au fil des ans, notre expertise s'est développée avec la préoccupation constante d'accroître la qualité de nos



services afin de répondre davantage aux besoins des gens et de s'ajuster aux nouvelles réalités.

Si le Relais la Chaumine se dit «ressource alternative», c'est que son action et sa philosophie s'inscrivent dans un mouvement social, porteur d'une façon «autre» d'accueillir la souffrance et la détresse. Notre intervention est basée sur une conception globale de la personne. Nous estimons que les liens avec son entourage sont essentiels et que la communauté en général influencera son intégration et son développement.



Pour atteindre nos objectifs, nous appliquons les principes suivants: la qualité de l'accueil, la réappropriation du pouvoir ou «empowerment», la participation à la vie associative, l'entraide et l'engagement social et politique de notre ressource.

La qualité de l'accueil

Le premier contact avec la personne est souvent déterminant pour créer un lien de confiance. Outre l'accueil qui se doit d'être chaleureux, humain et personnalisé, le rapport volontaire à la ressource est une condition sine qua non pour amorcer un processus d'intégration au groupe. Tout en respectant l'intégrité, la dignité et les droits de la personne, la promotion du droit à la différence doit cohabiter avec la tolérance, afin d'instaurer un climat intéressant susceptible de faire surgir un sentiment d'appartenance.



La réappropriation du pouvoir ou « empowerment »

Par le biais des activités et des services offerts, le Relais la Chaumine respecte et encourage le pouvoir que la personne possède sur elle-même. Des opportunités sont ainsi offertes pour que celle-ci puisse reconnaître sa valeur, ses forces et son expérience; ces éléments sont essentiels pour aider la personne à faire des choix et à trouver des solutions susceptibles d'améliorer sa situation et de modifier son environnement.

Derrière chaque problème de santé mentale se cache une détresse, une souffrance reliée à la difficulté d'être. C'est pour cette raison que des conditions sont mises en place au Relais la Chaumine, afin de permettre aux personnes de vivre avec cette souffrance et de faire en sorte qu'elle devienne une source d'enrichissement.

Participation à la vie associative

Depuis plusieurs années, cinq membres usagers forment le comité des usagers et des usagères dont le mandat est de gérer les activités et la vie interne dans son quotidien. De ces cinq membres, trois sont délégués pour siéger au conseil d'administration pour la gestion de la mission.

Au Relais la Chaumine, l'accès à tous les lieux de pouvoir décisionnel favorisant la participation active des personnes à la vie démocratique est incontournable. Il est important que les personnes deviennent de véritables acteurs, dépassant ainsi le statut de consommateurs passifs de service. Non seulement il faut continuer d'améliorer et de développer de nouvelles formes d'exercice de pouvoir, il faut aussi constamment s'assurer que les structures de gestion et d'administration soient légères et souples afin d'encourager l'implication des usagers.



L'entraide

Au Relais la Chaumine, l'entraide outrepassé toutes les définitions visant à devenir un processus pour ramener celle-ci à une valeur. Elle est non seulement en voie de disparition dans une société compétitive, mais sans elle, l'espoir d'évolution et de survie est difficilement envisageable. C'est pourquoi, des lieux et des temps sont largement favorisés et mis en priorité pour le partage d'expériences, telles que la détresse émotionnelle, la souffrance, une histoire de psychiatrisation, une expérience de la folie, des préjugés... Cette solidarité constitue, entre autres, une forme de savoir utile aux autres.

Une ressource engagée socialement et politiquement

En tant qu'organisme communautaire, le Relais la Chaumine se définit comme faisant partie d'un mouvement de transformation sociale et politique. Impliquée et imbriquée dans sa communauté, la ressource tisse des liens multiples et variés et se veut partie prenante des défis vécus par la communauté locale, témoignant ainsi des contributions que peuvent apporter les usagers et les intervenants. Par le biais de cette implication, les membres de la ressource se trouvent à démystifier ceux qu'on appelle «les fous» et, par le fait même, à briser les préjugés dont ils sont l'objet.

En somme, si l'alternative est si vivante au sein de la ressource, c'est qu'elle est encore en mesure de se questionner, de se développer et parfois même de s'auto-critiquer. Pour un grand nombre de personnes, la ressource répond à des besoins, des valeurs et des aspirations pour prendre part à un projet qui est souvent celui de toute une vie.



Mot du président

«En dernière instance, ce sont les choses les plus simples qui comptent.»

Comme à chaque année, je m'installe devant mon ordinateur pour écrire ce fameux mot du président. Et comme à chaque année, je me retrouve confronté au syndrome de la page blanche. Comme à chaque année, je referme mon ordinateur avec quelques idées ici et là, non articulées. Par la suite, je laisse mûrir un peu, je recherche l'inspiration divine, qui se fait toujours attendre.

Deuxième essai... je rallume mon ordinateur, me fais un café, et essaie de trouver finalement une première phrase à ce fameux mot du président. J'essaie de faire beau, j'essaie de faire le message parfait, je me demande ce que les autres, à 5000km de moi, vont penser de mon mot. Je referme mon ordinateur.

Troisième essai... je remets ma machine à pitons en marche et me lance. Je mets de côté les barrières que je m'étais mis, ne me soucie plus de savoir si tout le monde va aimer mon mot, s'il va être beau, s'il va être à la hauteur de mon poste de président. Finalement, je laisse ce moi s'exprimer. Je ne recherche plus l'inspiration divine, je fonce!

Je me permets, en mon nom et en celui des usagers du Relais la Chaumine, de remercier toute l'équipe de la Chaumine. Merci de nous permettre de nous exprimer librement, de créer un espace pour faire surgir ce moi qui est souvent timide et de nous amener à le respecter davantage. Merci de nous permettre également de pousser encore plus loin notre réflexion sur le pouvoir que nous devrions tous avoir sur notre vie. Enfin, merci aux différents comités et acteurs qui permettent à la Chaumine de rayonner sur la 3^e avenue.

Jean Bellefleur





G e s t i o n participative

Au Relais la Chaumine, l'implication active des personnes à la vie démocratique de la ressource est une préoccupation constante. La participation à la vie associative permet à l'ensemble des personnes d'exercer leur statut de membre à part entière.

Afin de concrétiser cette approche, l'ensemble des membres du Relais la Chaumine a choisi d'instaurer une gestion de type collégial, consensuel et participatif. L'objectif de cette démarche consiste, encore aujourd'hui, à ce que l'ensemble des membres puisse mettre en pratique la philosophie et les valeurs de la ressource.

Bien sûr, la gestion participative n'est pas devenue une réalité instantanée parce qu'il en a été décidé ainsi. Il a d'abord fallu construire, élaborer, articuler son fonctionnement et assurer sa mise en place. Ensemble, nous avons déterminé les prérequis incontournables pour mettre en oeuvre un tel processus. Aujourd'hui encore, les balises telles que la rigueur, l'ouverture d'esprit, l'information de qualité, la concertation, la créativité et les responsabilités correctement assumées sont quelques critères qui nous guident afin de mettre en oeuvre ce type de gestion.

Au Relais la Chaumine, la pierre angulaire de la gestion participative est le comité de coordination. En effet, ce dernier assume les responsabilités de la gestion et de la concertation entre les diverses instances décisionnelles pour soutenir ce processus. Les membres du comité de coordination sont responsables de leur secteur respectif comme l'administration, la gestion des services et des activités à l'interne, la gestion des services à l'externe et l'encadrement.



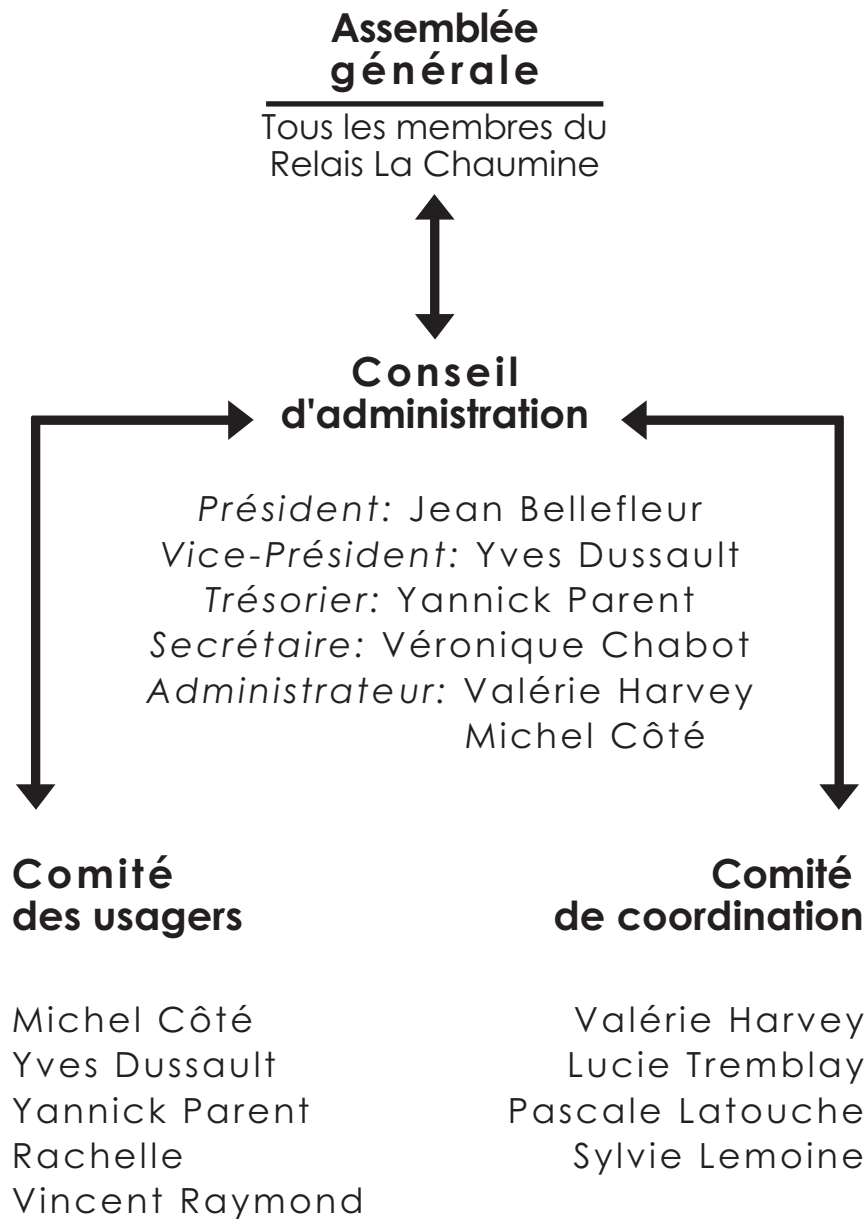
Le comité gère les mandats de gestion émis par le conseil d'administration. En retour, le comité de coordination fournit des expertises et des éclairages adéquats afin que celui-ci puisse administrer les divers aspects de la mission.

Finalement, dans l'organigramme de l'organisme, on retrouve l'assemblée générale qui se compose de trois collèges électoraux soient les usagers, les travailleurs et les travailleuses et les représentants et les représentantes de la communauté.

Le conseil d'administration est composé de sept personnes; trois postes sont réservés aux membres usagers, trois autres aux membres de la communauté et un aux membres travailleurs.



Organigramme





Comité des usagers

Buts:

- permettre l'apprentissage des règles de base inhérentes à une vie associative et démocratique;
- permettre aux membres d'exprimer leurs besoins et leurs intérêts susceptibles d'améliorer la qualité de vie au Relais la Chaumaine.

Objectifs:

- permettre, encourager et faciliter l'expression des besoins du groupe sur une base régulière;
- permettre aux membres d'être de véritables acteurs au sein de la ressource;
- favoriser la libre circulation de l'information, les échanges entre les membres et leurs représentants;
- démystifier le fonctionnement des structures et des règles de la démocratie;
- favoriser l'implication des membres quant aux prises de décision et aux orientations de la ressource;
- apprendre le fonctionnement du travail en équipe: compromis, consensus, droit de parole, etc.

Le comité des usagers a été créé en 1994 dans le cadre d'un processus de démocratisation des structures de l'organisme. La mise sur pied de ce comité a, entre autres, comme objectif de permettre aux membres d'être partie prenante de la vie associative et démocratique de la ressource.

Ainsi, l'un des buts principaux de ce comité est d'encou-



rager et de faciliter l'expression de la parole des usagers. Le membre entreprend une démarche de réappropriation du pouvoir par une implication dans les prises de décision et les orientations de la ressource.

Sur le plan organisationnel, cinq membres sont élus lors de l'assemblée générale pour siéger à ce comité. Le mandat est d'un an et les élus ne peuvent faire plus de deux mandats consécutifs. Parmi les rôles assignés, les membres du comité doivent favoriser la libre circulation de l'information et ils ont la responsabilité de discuter des divers sujets et préoccupations recueillis auprès des autres membres.

De plus, il importe de mentionner que ce comité est accessible et ouvert à tous ceux qui veulent y participer. Ils ont un droit de parole sans toutefois pouvoir voter. Le rôle de l'intervenante consiste à les guider et à les outiller lorsqu'ils éprouvent des difficultés.

Au cours de l'année 2009-2010, le comité des usagers a organisé plusieurs activités. Les sorties extérieures qui ont été planifiées sont la cueillette de pommes à l'île d'Orléans, le Rigolfeur, le cinéma, les quilles, l'Aquarium de Québec, le billard, un dîner au restaurant et la cabane à sucre. De plus, pour permettre aux membres de participer à la vie culturelle de Québec, le comité des usagers a offert des effigies du Carnaval à moindre coût.

Les membres ont aussi planifié plusieurs soirées dansantes et souligné plusieurs fêtes telles que l'Halloween, Noël, la St-Valentin et Pâques. Lors de ces soirées, ils ont décoré la salle et la musique était au rendez-vous.

Conséquemment à l'augmentation de la participation aux différentes activités, le comité des usagers a dû réfléchir afin de trouver une solution qui permettrait de conserver le nombre d'activités habituelles tout en respectant le budget alloué pour l'année.



Ils ont constaté qu'une des activités annuelles, très populaire et très appréciée, qu'ils organisaient prenait une grande partie de leur budget. Le comité a donc décidé de faire une requête officielle auprès de leur conseil d'administration. En effet, certains membres du comité des usagers déjà élus au conseil d'administration ont été mandatés pour demander que les dépenses relatives à cette activité ne soient plus incluses dans leur budget. Cette proposition a été acceptée. Dès maintenant, cette décision permettra de conserver une certaine latitude dans le choix des activités à venir.

Comme il se doit, les rencontres du comité ont permis d'aborder des sujets de discussion en vue d'améliorer les relations interpersonnelles et l'ambiance en général. Cet aspect du travail est d'ailleurs un des mandats principaux du comité; et encore cette année, les participants ont su relever ce défi malgré la complexité qu'implique une réelle démocratie.

En conclusion, encore cette année, les membres du comité des usagers se sont montrés à la hauteur et ils ont su remplir les mandats qui leur ont été octroyés. En effet, ils se sont familiarisés avec le processus démocratique de la ressource, ils ont été initiés aux rudiments de la gestion de budget et ils ont eu à coeur d'assurer une bonne ambiance et une ouverture aux discussions.

Pour 2010-2011, nous poursuivrons ce travail avec la même rigueur et avec le même enthousiasme. Nous continuerons à accompagner et à outiller les membres du comité afin qu'ils aient tout le support et l'information voulus pour atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés.



Faiblesse

Quand vient sournoisement, une faiblesse
Me jeter durement par terre,
J'aurais le goût de rester sur le sol, en détresse
Mais, il faut que je me relève. D'autre, que faire ?
SI JE VEUX GARDER MA DIGNITÉ,
SI JE VEUX ME FAIRE PARDONNER.
Si je veux à nouveau debout marcher
Avec fierté.

Et De GRÂCE ne me chicaner pas,
Je ne le supporterai pas.
J'ai amplement de fait ma punition
Et dans mon coeur tellement de contrition
Que je n'ai besoin de réprimande:
Plutôt, tendrement, consolez-moi, je vous le demande,
Rassurez-moi par votre compréhension
Et tendez-moi la main de votre affection.

Car c'est de votre amour que j'ai besoin
POUR À TOUT JAMAIS DÉNOUER LES LIENS
Les liens de mes imperfections
Et marcher encore vers l'horizon
L'horizon de la perfection
Par le chemin de l'amélioration.

Gaëtan Duval



Café- rencontre

Objectifs :

- briser l'isolement et élargir le réseau social des personnes ayant ou ayant eu des difficultés d'ordre psychologique et/ou psychiatrique ;
- offrir une démarche visant la réappropriation du pouvoir d'agir (empowerment) de la personne ;
- permettre l'apprentissage et l'expérience d'une vie de groupe favorisant l'implication et la participation active de la personne.



Le service de café-rencontre est offert tous les soirs du lundi au vendredi. Il permet d'accueillir de nombreuses personnes désireuses de briser leur isolement et d'élargir leur réseau social. Depuis 32 ans, ce service est « la porte d'entrée » pour ceux qui veulent entreprendre une démarche.

Cette démarche consiste à faire l'apprentissage de la vie de groupe tout en ayant la possibilité de participer et de s'impliquer activement dans un milieu en vue de prendre une place à soi et de reconquérir son « pouvoir d'agir ».

Chaque personne est accueillie par l'ensemble du groupe qui lui explique le fonctionnement de l'organisme. Aucune entrevue individuelle n'est exigée à moins que la personne en fasse la demande. Tout au long de sa fréquentation et à son rythme, elle pourra prendre connaissance des services et des activités de l'organisme.

De plus, toujours sur une base volontaire, ses demandes et ses besoins spécifiques seront analysés afin de lui fournir un support adéquat favorisant une démarche de réappropriation du pouvoir. La personne retrouvera donc un lieu favorable pour apprendre à se responsabiliser et à acquérir les outils nécessaires à la résolution de ses propres difficultés.

En 2009-2010, 7825 présences ont été comptabilisées. (Il est important de noter que ces statistiques sont approximatives: la fréquentation est volontaire et aucune signature de registre n'est obligatoire). En comparaison avec l'année dernière, nous notons une augmentation de 19% du taux de fréquentation lors des cafés-rencontres. Le ratio homme femme a connu un léger changement soit 28% pour les femmes et 72% pour les hommes (l'année dernière il était de 21% pour les femmes et de 79% pour les hommes).

Le constat que nous faisons pour l'année qui vient de passer est plus qu'alarmant. Nous avons atteint le maximum de notre capacité d'accueil et, lors de bien des soirées, nous l'avons dépassée. Cette augmentation a pour conséquence une surcharge de travail pour les employés, ce qui occasionne parfois un climat trop mouvementé pour les membres et les demandes d'écoute doivent être restreintes aux besoins les plus urgents. De plus, le temps alloué aux discussions de groupe, si important à notre intervention, est de moins en moins réalisable.

Il est évident que nous sommes en train d'enfreindre des balises importantes de notre intervention. D'abord, un accueil global qui se doit d'être chaleureux et personnalisé. Lorsque nous travaillons en soirée, que l'achalandage est quasi excessif, que les demandes d'aide individuelles augmentent et qu'il faut assurer un fonctionnement général pour le bon déroulement du service, il est impossible de pouvoir connaître l'ensemble des personnes qui fréquentent l'organisme. D'autre part, il est difficile d'offrir une qualité d'accueil à la hauteur de nos espérances.



De plus, une des balises essentielles de la philosophie de l'organisme est de demeurer une ressource à taille humaine. L'augmentation de la clientèle nous a obligé à contourner notre façon de faire habituelle. Tout au cours de l'année, lors de nos périodes de réflexion, nous avons abordé la question à plusieurs reprises. Que pouvons-nous faire dans un contexte où les besoins augmentent et se multiplient, où les ressources dans la communauté sont insuffisantes et que nous nous retrouvons face à des personnes, des êtres humains, ayant des besoins importants de plus en plus criants? Face à cette souffrance humaine, nous nous faisons un devoir de tenter de répondre malgré tout et le plus possible à ceux qui se présentent, quitte à faire entorse à notre capacité d'accueil.

Toutefois, la qualité du service offert aux membres est une exigence des plus importante et nous ne voulons sous aucune considération l'amoindrir. Actuellement, nous sommes encore en mesure de l'assurer, mais nous devons instaurer des mesures préventives afin de conserver cette priorité.

Finalement, lors de la prochaine année, il faudra continuer le travail de réflexion déjà amorcé. Le Relais la Chaumine est d'abord et avant tout un lieu permettant aux gens de se retrouver. Un endroit chaleureux où ils peuvent avoir accès à un certain calme malgré leur situation de vie souvent difficile.

C'est cette réalité des plus préoccupante qui guidera nos réflexions et nos questionnements durant la prochaine année. Notre travail se concentrera principalement sur la recherche de pistes de solutions permettant de trouver un juste milieu n'allant pas au-delà de nos capacités physiques et humaines.





Entrevue individuelle

Objectifs:

- permettre aux membres de recevoir une écoute lorsqu'ils vivent des situations problématiques;
- élaborer conjointement avec la personne un plan d'aide ou une démarche afin de désamorcer la crise et d'éviter l'hospitalisation.

Le service d'entrevue individuelle est offert dans le cadre des cafés-rencontres qui se déroulent du lundi au vendredi de 18 à 22 heures et durant la journée lorsqu'il y a une urgence. Il est disponible pour toute personne vivant un problème ponctuel ou une situation problématique.

Ce service poursuit particulièrement trois objectifs. Premièrement, il permet à la personne d'exprimer ses préoccupations tout en étant assurée de recevoir une écoute et un support adéquats. Parmi les situations observées, notons que les problèmes ponctuels et parfois les périodes de crise sont principalement l'objet de nos interventions. Plus spécifiquement, la personne rencontrée a l'occasion d'exprimer sa souffrance et ses difficultés.

Deuxièmement, les entrevues individuelles permettent de cerner différentes pistes de solution pouvant aider la personne à résoudre un problème en utilisant ses propres ressources psychologiques, cognitives, émotives et sociales. En ce sens, l'intervention vise principalement l'acquisition des compétences et des aptitudes lui permettant de résoudre ses difficultés tout en assurant une réinsertion et un maintien dans la communauté.



Finalement, les entretiens individuelles visent également l'autonomie et la responsabilisation de la personne face aux problèmes vécus. Les pistes de solution envisagées sont donc élaborées avec la personne afin qu'elle puisse reprendre du pouvoir sur certains aspects de sa vie.

Nous avons effectué 1239 entretiens individuelles pendant l'année 2009-2010. Il s'agit d'une augmentation de 16% par rapport à l'an dernier.

Allant de pair avec l'augmentation de la clientèle, de plus en plus de personnes demandent à recevoir une écoute en entretien individuelle. De surcroît, on constate que les besoins exprimés se multiplient et se complexifient. Ainsi, nous sommes parfois contraintes à écarter ou à remettre au lendemain certaines entretiens afin de prioriser les urgences.

Donc, nous constatons cette année encore, toute la pertinence et la nécessité des entretiens individuelles. Les personnes qui fréquentent la ressource vivent des difficultés importantes et ressentent le besoin de pouvoir en parler sans se sentir jugées. Pour plusieurs, l'entretien individuelle est le seul moment où elles peuvent exprimer leur souffrance dans tout ce qu'elles comportent. Le Relais la Chaumine représente un lieu significatif permettant d'évacuer la charge émotionnelle, la dureté des réalités vécues et ce, malgré la difficulté de mettre des mots sur leurs expériences de vie.

Face à des problématiques toutes plus complexes les unes que les autres, l'ensemble de l'équipe tient à s'assurer d'offrir un support et une aide de qualité. C'est pourquoi, chaque année, nous prenons conscience de l'importance de tenir des lieux de réflexion. D'une part, ces échanges permettent d'assurer une constance et une cohérence dans nos interventions. D'autre part, il s'agit d'un espace où il nous est possible de peaufiner notre approche et de développer de nouvelles pratiques afin de s'adapter à une



réalité qui change constamment.

De plus, au cours de l'année prochaine, nous poursuivons notre réflexion face à l'augmentation de la clientèle et des demandes d'entrevues individuelles. Nous sommes sensibles à la détresse de toutes les personnes qui fréquentent le Relais la Chaumine, néanmoins nous tenons à maintenir la qualité de nos services.



«Fresto le tigre»



P. Pin
2010-05-24

*«Quand un petit pépin survient on se rend vite à la
Chaumine pour avoir une solution ou du soutien»*



Écoute téléphonique

Objectifs :

- permettre à la personne de recevoir une écoute lorsqu'elle vit des situations problématiques ;
- élaborer avec la personne un plan d'aide ou une démarche afin de lui permettre d'être en mesure de faire face à ses problèmes.

Le service d'écoute téléphonique s'adresse à toute personne aux prises avec des problèmes de santé mentale qui désire recevoir de l'aide. Ce service offre à ceux qui en ressentent le besoin, un temps pour discuter de ce qu'ils vivent. Avec l'intervenante, ils élaborent un plan d'intervention qui répond aux besoins de la personne.

Plus spécifiquement, le service d'écoute téléphonique poursuit trois objectifs principaux : premièrement, il permet d'accueillir la personne en difficulté. Deuxièmement, ce service fournit les renseignements nécessaires sur les activités et les services offerts par la ressource. Enfin, par le biais de l'écoute téléphonique, le Relais la Chaumine offre un service de références lorsque l'on ne peut répondre à certains besoins.

Au cours de l'année 2009-2010, nous avons effectué 1012 écoutes téléphoniques, ce qui représente une diminution de 18% par rapport à l'an dernier. Ce léger ralentissement au niveau des demandes pour l'écoute téléphonique contraste avec l'augmentation qui s'observe pour presque tous les autres services. Néanmoins, le nombre d'appels reçus reste important, ce qui nous fait croire que ce service demeure essentiel et pertinent. Pour certaines personnes, il s'agit d'un premier contact avec l'organisme.



Alors que pour d'autres, l'écoute téléphonique qu'elles reçoivent à la Chaumine leur permet d'être accompagnées lors de périodes plus difficiles.

Ce service assure aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer, la possibilité d'exprimer leur souffrance et de briser leur isolement. De plus, le lien qui se crée avec les personnes qui ont recours à ce service de façon régulière permet à celle-ci d'obtenir un suivi quant à leurs objectifs personnels.



Somme toute, pour l'année qui suit, nous poursuivrons notre travail, afin de continuer à offrir une écoute de qualité, adaptée aux besoins des personnes. Le succès de ce service repose principalement au niveau du respect, de la compassion et de l'absence de jugement qui transparait dans notre écoute. Ainsi, puisque ces valeurs sont indissociables de l'intervention à la Chaumine, le service d'écoute téléphonique est voué à poursuivre son oeuvre pendant encore plusieurs années.



Suivi communautaire

Objectifs:

- favoriser l'autonomie et la responsabilisation de la personne;
- prévenir ou répondre à la détresse de la personne en difficulté par un suivi en milieu naturel;
- favoriser l'intégration de la personne par une demande d'aide, de support et d'accompagnement.

En 1992, le Relais la Chaumine a été le premier organisme dans la région de Québec à offrir un service de suivi communautaire aux personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Encore aujourd'hui, ce service consiste à offrir de l'aide, du support et de l'accompagnement en visant l'intégration sociale et le maintien de la personne dans la communauté.

De façon pratique, notre intervention en suivi communautaire consiste à supporter la personne afin qu'elle puisse effectuer un changement lui permettant de résoudre un problème ou d'améliorer certaines de ses conditions de vie par le développement de son « pouvoir d'agir » et de son autonomie.

L'intervenante accompagne donc la personne dans sa démarche en tenant compte du contexte dans lequel elle s'inscrit, des ressources disponibles, des moyens mis en place ainsi que de son rythme et de sa capacité. Le service de suivi communautaire se veut une réponse adaptée et flexible aux différentes demandes des personnes.

Au cours de l'année 2009-2010 nous avons réalisé 199 suivis communautaires. Cela représente une augmenta-



tion de près de 10% comparé à l'année dernière. Cette augmentation est en partie attribuable à l'accroissement significatif du nombre de personnes qui fréquentent notre ressource. En conséquence, de nouvelles personnes ont manifesté leurs intérêts pour notre service de suivi. D'autre part, certains de nos membres, plus anciens, voient leur condition de vie se détériorer et se précariser ce qui les poussent à demander davantage de services. Nous pensons, par exemple, au vieillissement de ces derniers, à leur isolement social dû à l'effritement de leur réseau personnel et familial, à une augmentation de problèmes de santé physique ainsi qu'à une augmentation des risques d'itinérance.

Les suivis effectués durant cette dernière année étaient des plus variés. Nous observons que les demandes de nos membres se divisent principalement en deux catégories: les demandes d'accompagnement et les demandes de rencontres individuelles. Les demandes d'accompagnements se résument généralement par: la recherche de logements, l'accompagnement aux plaintes et aux démarches juridiques, la recherche de banque alimentaire, la recherche d'emploi, l'aide au budget, les rendez-vous médicaux, etc.

Précisons que chaque accompagnement est orienté vers notre objectif d'autonomie et de responsabilisation de la personne. Le travail de l'intervenant est de prioriser la démarche de l'utilisateur, et de veiller à la création d'un espace de réflexion et de prises de décisions personnelles.

Ainsi, un accompagnement est davantage perçu comme une possibilité pour l'utilisateur de développer sa capacité à faire des choix plutôt qu'une offre de service passive. Quant aux demandes de rencontres individuelles, notons qu'elles sont toujours très courues. En effet, c'est par l'opportunité d'un rendez-vous personnalisé que nous offrons à la personne qui le demande, un lieu d'écoute et de soutien face à son vécu. Cette possibilité de parler ouvertement sans attente précise semble très appréciée



pour ceux et celles qui veulent faire le point dans leur vie avant d'entreprendre des démarches plus spécifiques.

L'objectif annuel que notre organisme s'était fixé pour 2009-2010 était de visiter des ressources d'hébergement en santé mentale privées, sises dans notre communauté, et de créer des liens avec les différents partenaires de ce milieu. Nous constatons que nous sommes arrivés à un résultat négligeable.

Nous avons compilé seulement quelques données au sujet des ressources d'hébergements et nous avons commencé à créer seulement quelques liens avec certains propriétaires d'immeubles privés. Spécifions que le temps que nous pouvons consacrer pour l'atteinte de cet objectif est très restreint. De ce fait, notre connaissance au sujet des différents milieux d'hébergement demeure bien limitée. Malgré les difficultés rencontrées et considérant l'importance des demandes d'aide pour la recherche d'hébergement, nous devons poursuivre nos démarches vers cet objectif qui demeure d'actualité.

Ainsi, au cours de la prochaine année, nous visons l'amélioration de nos connaissances sur les services d'hébergement. Nous espérons visiter d'autres ressources du milieu et créer une liste de maisons de chambres pouvant accueillir de nouveaux pensionnaires.

En terminant, nous soulignons que depuis 18 ans, le service de suivi communautaire a été à même de répondre aux besoins de la population et d'innover dans les pratiques d'intervention qui visent l'intégration sociale des personnes ayant ou ayant eu des problèmes de santé mentale. Nous pouvons affirmer être devenus, au fil des ans, un organisme de référence pour la population environnante et les autres ressources du milieu. Nous pouvons directement intervenir dans le milieu de vie de nos membres avec les différents citoyens qui entourent ces derniers.





Cuisine collective

Objectifs :

- favoriser les apprentissages de base en cuisine et connaître la valeur des aliments ;
- se responsabiliser collectivement et instaurer des rapports nouveaux basés sur la coopération, l'entraide et la solidarité ;
- diversifier les façons de cuisiner tout en mettant à profit les aliments utilisés.

Instauré dans le cadre du programme de «Lutte contre la pauvreté et ses conséquences», l'atelier de cuisine collective du Relais la Chaumine a vu le jour en 1997. Ce projet a été mis sur pied en réponse aux besoins et aux demandes des usagers qui désiraient apprendre à cuisiner et à mieux s'alimenter, tout en respectant leurs ressources financières limitées.

Dans le contexte du Relais la Chaumine, l'instauration d'un atelier de cuisine collective et les objectifs poursuivis représentent des outils efficaces pour lutter contre la pauvreté des personnes ayant un vécu psychiatrique. Ces outils permettent également de lutter contre l'exclusion sociale et les problèmes de santé mentale de nos membres.

Depuis maintenant plus de dix ans, cet atelier vise principalement à favoriser l'apprentissage des techniques de base en cuisine et à faire connaître la valeur nutritive des aliments. De plus, le développement des habiletés relationnelles et l'établissement de nouveaux rapports basés sur la coopération, l'entraide et la solidarité entre les membres constituent également des objectifs à atteindre.



De nouvelles personnes ont manifesté leur intérêt pour la cuisine collective. Leur présence et leur curiosité d'apprendre à cuisiner ont entraîné un climat propice à l'échange et à l'entraide. De plus, les cuisines collectives permettent de développer des aptitudes relationnelles. Il va sans dire qu'il arrive parfois certains conflits entre les participants. La résolution de ces tensions se traduit généralement par une gestion collective de la situation où chacune de ces personnes est amenée à démontrer tolérance, écoute et respect de l'autre.

Cette année, nous avons tenté de sensibiliser les participants face à l'hygiène et la salubrité en contexte alimentaires. Nous avons reçu une formatrice du MAPAQ chargée de nous faire connaître des techniques de manipulation des aliments permettant d'en préserver la qualité et l'innocuité. Cette formation aura permis de modifier et d'améliorer certaines de nos méthodes, afin de s'assurer de respecter les normes gouvernementales en matière d'hygiène et de salubrité. Pour l'année à venir, nous souhaitons poursuivre le travail déjà bien amorcé en ce sens.

Une fois de plus cette année, une nouvelle personne responsable de la cuisine collective a pris la relève. Un changement de personnel à ce poste nécessite une période d'ajustement pour l'intervenante ainsi que pour le groupe. Néanmoins, nous sommes arrivés à poursuivre le travail sans s'éloigner de nos objectifs. Les changements au sein du groupe, autant du côté de l'intervenante que de celui des participants font en sorte de dynamiser les échanges et de diversifier nos pratiques. En effet, plusieurs personnes qui s'impliquent lors des cuisines collectives possèdent des connaissances culinaires qu'elles peuvent partager avec fierté à l'ensemble du groupe.

Bien que le nombre de participants demeure stable, nous pensons que les nouvelles personnes qui fréquentent la ressource doivent être renseignées au sujet du



fonctionnement des activités de cuisine collective. La tenue des séances d'information, instaurées lors des années précédentes et visant à recueillir des commentaires et des suggestions, demeure donc un élément pertinent pour notre cuisine collective, spécifiquement lors de l'arrivée de nouvelles personnes. Cela permet de faire circuler les bonnes informations et également de recruter des participants. Les intervenantes sont sensibles aux besoins des membres sur la question et demeurent disponibles pour organiser de telles rencontres.

De plus, nos membres bénéficieront prochainement de nouvelles installations culinaires. En effet, nous prévoyons être en mesure de rénover notre cuisine au cours de l'année 2010-2011. Un aménagement plus moderne et adapté à nos besoins facilitera certainement l'atteinte de nos objectifs.

Au Relais la Chaumine, nous désirons, plus que tout, faire la promotion d'une saine alimentation en misant sur des produits variés et de qualité. En effet, les légumes et les fruits possèdent de sérieux atouts nutritionnels et c'est pour cette raison que nous accordons une attention toute particulière à la fraîcheur des aliments. Comme chacune des saisons possède sa propre variété en abondance, nous essayons d'élaborer nos menus afin de maximiser tant la qualité que la quantité.





Projet personnel

But:

- permettre aux membres de la ressource de réaliser un ou des objectifs personnels visant la réinsertion et le maintien dans la communauté.

Objectifs:

- améliorer les connaissances, les compétences, la culture générale et la qualité de vie des membres ;
- élargir le réseau social de la personne ;
- accroître l'autonomie et la responsabilisation de la personne.

Au tout début, un comité composé d'usagers et de travailleurs s'est formé pour travailler à définir les buts, les objectifs, les critères d'évaluation et le mode de financement des projets en relation avec la mission et la philosophie du Relais la Chaumine.

Maintenant, c'est le comité de coordination qui administre un montant de 2500\$ alloué par le conseil d'administration pour la réalisation des projets personnels. Ce montant est disponible pour les membres usagers qui désirent réaliser un projet personnel à l'extérieur de l'organisme et du réseau de la santé mentale.

Au préalable, la personne qui désire présenter une demande doit d'abord être membre en règle et fréquenter la ressource depuis au moins un an. Elle doit fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation du projet ainsi qu'une réflexion quant aux objectifs poursuivis. Bien entendu, la priorité est accordée aux membres qui en sont à une



première demande.

Afin d'accompagner les gens dans la réalisation de leur projet, l'aide d'un(e) intervenant(e) est également offerte pour ceux qui en ressentent le besoin et qui en font la demande. Ce service peut également s'inscrire dans le cadre d'une démarche de suivi communautaire.

En janvier 2007, nous avons réévalué le mode de gestion des projets personnels; suite aux suggestions des membres, nous avons estimé pertinent d'y apporter quelques changements. Dans un premier temps, l'utilisateur et l'intervenante doivent apposer leurs signatures sur quelques documents afin de clarifier encore plus la démarche et l'acceptation du projet. Naturellement, l'utilisateur s'engage à informer l'organisme des changements qui pourraient survenir en cours de route. De plus, il accepte de participer au processus d'évaluation à la fin de son projet.

Dans un deuxième temps, nous avons modifié le ratio dans la modalité des paiements. Maintenant l'utilisateur investit 40% du coût global du projet au lieu de 50%. De plus, il est possible de faire l'achat d'équipement pour un maximum de 40\$ par projet.

Cette année, nous avons le plaisir de voir que les demandes de projets sont constantes. Ceux et celles qui réalisent un projet en font une publicité si positive que cet optimisme se propage dans l'esprit des autres. Et souvent, des changements dans les comportements et les attitudes sont parfois si notables que d'autres s'y risquent.

Pour 2009-2010, les projets qui ont retenu notre attention concernent les démarches visant l'amélioration de la santé physique tels que l'entraînement en salle et l'élargissement des savoirs via des ateliers d'initiation à l'informatique.

Une fois de plus, ces différentes réalisations nous donnent l'occasion de mieux connaître les intérêts de nos membres et de constater quels sont les impacts positifs



qu'ont les projets personnels dans la vie de chacun. Nous remarquons que ces personnes ont développé une vision plus constructive de leur avenir et prennent davantage en charge leur propre vie.

En terminant, année après année, nous encourageons les initiatives de nos membres. Nous continuerons à mettre l'emphase sur la réinsertion et l'intégration dans la communauté en plus de favoriser l'autonomie et la responsabilisation de la personne.





Gestion autonome de la médication

Objectifs :

- outiller nos membres afin qu'ils puissent comprendre et démystifier leur médication;
- offrir de l'information sur la gestion autonome de la médication;
- soutenir et accompagner les personnes dans cette démarche.

Aujourd'hui, la notion de «réappropriation du pouvoir» est une approche incontournable dans le champ de l'intervention sociale. Pour maintenir une qualité de vie, l'individu doit avoir la possibilité de faire des choix libres et éclairés dans tous les aspects de sa vie. Ceci est d'autant plus vrai pour les personnes éprouvant des souffrances et des difficultés d'ordre psychologique et émotif.

Quant à la gestion autonome de la médication, il va de soi que cette démarche s'inscrit dans le même mouvement. Pour les membres, c'est un processus d'apprentissage et de compréhension de leur médication et de ses effets dans toutes les dimensions de leur vie. C'est aussi un questionnement continu sur leurs besoins et leurs désirs. Bref, c'est souvent un cheminement pour tenter d'atteindre un mieux-être.

Il y a environ une dizaine d'années, le Relais la Chaumine a participé à un projet pilote au sein d'un comité mis sur pied par le Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ). Les buts étaient de réfléchir aux enjeux de la médication, tant sur le plan social qu'individuel et d'échanger sur les pratiques. Mentionnons, par le fait même, que Le Relais la Chaumine a été le premier organisme à offrir ce service



dans la région de Québec.

À la suite de cette expérience qui a permis d'explorer un modèle de pratique prometteur, nous avons analysé notre réalité afin de développer ce service selon les réels besoins de nos membres.

Encore cette année, nous avons aidé plusieurs personnes à comprendre davantage leur traitement, à connaître le nom et les effets secondaires de leurs médicaments et à démystifier le domaine de la psychiatrie. Par le biais du suivi communautaire, ils ont pu profiter aussi d'un soutien et d'un accompagnement lors des rencontres avec leur psychiatre ou d'autres professionnels de la santé.

Donc, du temps et des énergies sont toujours investis autour des objectifs ci-haut mentionnés en tenant compte de nos limites. Nous ne sommes ni pharmaciens, ni médecins, ni psychiatres sans compter que le traitement psychopharmacologique est une science en constante évolution.

De plus, pour un soutien optimum en rapport avec une telle démarche, il faut continuer de développer une collaboration entre tous les intervenants et les services en mesure de répondre aux différents besoins des membres.

Bref, c'est dans un tel contexte que, durant la prochaine année, le Relais la Chaumine entend encore soutenir et supporter les membres interpellés par la gestion autonome de la médication.



Création et expression

Objectifs:

- encourager et soutenir les initiatives de type artistique;
- valoriser l'expression des membres à travers un processus libre de création;
- viser la réappropriation du pouvoir des personnes au sein de la ressource.

Le Relais la Chaumine encourage les membres à donner libre cours à plusieurs activités de création et d'expression. Dans une perspective où la ressource vise à offrir aux gens un lieu où ils peuvent occuper une place significative, l'expression artistique doit être encouragée.

En effet, ces personnes communiquent leurs différences individuelles par des moyens autres que verbal et rationnel déjà largement répandus. Ces diverses activités libres représentent un moyen pour les usagers de reprendre du pouvoir sur leur vie tout en extériorisant leur vécu par différents médiums. De cet espace de création émerge une source de valorisation et d'épanouissement personnel.

Chaque année est différente quant à l'utilisation des outils et des espaces de création. Les membres ont une pleine liberté quant aux médiums et aux projets qu'ils décident de mettre en oeuvre. Le but de ce lieu d'expression est, avant tout, qu'ils puissent aborder l'aspect créatif beaucoup plus que l'aspect productif.

Au cours de l'année 2009-2010, quelques projets artistiques ont été réalisés par nos usagers. Il y a eu des



oeuvres plus personnelles telles que des poèmes et des dessins que nous avons exposés sur les murs de la ressource et des projets plus importants comme la création des vitrines décoratives et des aménagements paysagers. Tout d'abord, pour la réalisation des vitrines, le talent des artistes peintres qui fréquentent notre ressource fut mis à contribution. Une équipe constituée d'intervenants et d'usagers s'est formée. Ils ont assuré la réalisation complète du projet, c'est-à-dire du choix du thème jusqu'à la réalisation même de l'oeuvre. Les participants ont retiré beaucoup de fierté, mais surtout beaucoup de plaisir à réaliser une oeuvre artistique qui pouvait être vue du public. Aujourd'hui, pour différentes raisons, ces vitrines décoratives n'existent plus, mais plusieurs pensent recommencer ce projet.

De plus nous considérons parmi les réalisations artistiques, l'aménagement paysager de la ressource. Nous l'incluons ici puisque son caractère créatif et expressif permet à plusieurs usagers de participer librement sans avoir d'expérience en horticulture. Il va de soi que nos arrangements floraux sont simples. Le but premier de ce projet est de retrouver le plaisir de participer à l'aménagement de la ressource et surtout d'avoir la satisfaction d'accomplir l'ensemble des étapes d'un projet collectif.

Pour le Relais la Chaumine, la créativité est une démarche ainsi qu'un outil que nous désirons faire valoir auprès des membres pour plusieurs raisons; d'une part, nous pensons que l'action de créer permet d'améliorer l'inventivité des membres, de faire émerger du nouveau afin d'augmenter la volonté de transformer leur monde. D'autre part, elle augmente la capacité de trouver des solutions originales aux problèmes d'adaptation auxquels chaque être humain est confronté.

C'est donc pour ces raisons et bien d'autres encore que nous maintenons ces espaces afin qu'ils exploitent et développent leur créativité. Pour tout être humain, nous



croyons qu'il est essentiel d'avoir la possibilité d'expé-
rimer des parcours dont le fortuit et l'inédit peuvent
faire émerger un aspect d'eux-mêmes souvent ignoré.





Thèmes et discussions

Objectifs :

- permettre aux usagers et aux usagères d'exprimer leur vécu et leurs expériences sur différents sujets ;
- sensibiliser, former et informer les usagers et les usagères sur différents sujets d'intérêt, tant sur les plans personnel, social, politique, culturel, etc. ;
- permettre aux usagers et aux usagères d'être de véritables acteurs de la vie associative de la ressource.

Depuis ses débuts, le Relais la Chaumine a toujours laissé une place importante aux discussions et aux échanges de groupe. Ce type d'intervention est particulièrement valorisé puisqu'il permet aux membres d'exprimer leur vécu ainsi que leurs sentiments. Dans une ambiance de respect et de tolérance, les personnes retrouvent un lieu où elles peuvent s'exprimer en toute liberté.

En favorisant l'échange et les discussions, nous croyons atteindre de nombreux objectifs tels que l'accès à l'information, la démystification de certains sujets, l'expression du vécu, le développement des habiletés relationnelles, l'entraide, etc.

Encore une fois cette année, les membres ont profité des moments libres pour aborder des sujets de leur choix. Les meilleurs moments sont souvent le soir, une heure avant la fermeture dans une ambiance moins mouvementée et dans un contexte tout à fait informel.

Mentionnons que cette façon de faire n'est pas sans fondement. Elle nous permet de connaître rapidement les



intérêts de nos membres et ce qui les préoccupe particulièrement. Également, il devient possible d'avoir un temps et un lieu pour s'exprimer en toute liberté et d'échanger à partir de leur réalité.

Les discussions ont porté sur des sujets tels que la médication, les relations interpersonnelles, l'alimentation, la famille, les abus physiques et psychologiques, la santé. De plus, nous avons bénéficié des connaissances et des expertises de personnes-ressources pour animer des rencontres sur des réalités et des difficultés rencontrées par une majorité de nos membres. Il va sans dire que ces rencontres ont permis de nourrir et d'alimenter plusieurs débats enrichissant ainsi la vie de l'organisme. Par contre, expliquer une fois de plus que nous avons manqué de temps et d'espace pour accroître le nombre de rencontre serait vain, car les causes ont déjà été mentionnées précédemment.

Lors de ces échanges, les membres s'efforcent de maintenir un climat d'entente et de respect face aux opinions d'autrui parfois très divergentes. Avec certains sujets plus explosifs, il est parfois difficile d'entretenir des rapports harmonieux quand les propos de certains heurtent ceux des autres. Parfois, la discussion se prolonge encore longtemps afin que les personnes puissent trouver un terrain d'entente pour continuer de cohabiter dans un même lieu.

Bien que ces situations soient exigeantes pour nos membres, nous constatons qu'elles sont constructives. En effet, la plupart tentent de regarder leur souffrance et de dépasser leurs difficultés pour une meilleure intégration.

Certaines personnes arrivent même à parler ouvertement avec le groupe de situations conflictuelles pour essayer d'améliorer les choses. Bref, le défi de cette démarche pour l'ensemble des membres est d'accepter l'autre dans sa différence.

En terminant, nous considérons les discussions comme étant des moments importants et essentiels à l'apprentis-



sage des habiletés relationnelles. Dans ce contexte, notons que nous encourageons toutes les discussions, qu'elles soient faciles ou non. Il n'est pas toujours évident pour tous de s'exprimer, d'écouter et de respecter les opinions d'autrui. C'est pourquoi, pour l'année qui vient, nous poursuivrons ce travail déjà amorcé et nous continuerons à encourager tous ceux et celles qui voudront s'exprimer. De plus, avec la collaboration des membres et du comité des usagers, il est prévu de recommencer encore plus souvent l'expérience de recruter des personnes-ressources pour des sujets exigeants des connaissances et une expertise plus poussées.





Journées de réflexion

Objectifs:

- réfléchir et «faire le point» sur la qualité de nos services;
- ressourcer et former les intervenantes et les intervenants du Relais la Chaumine;
- questionner à nouveau les pratiques et les interventions privilégiées par la ressource.

Comme la société québécoise et le milieu de la santé mentale sont en perpétuelle transformation et qu'à travers eux émergent des réalités de plus en plus complexes, le Relais la Chaumine et ses intervenants-intervenantes considèrent essentielle la tenue de journées de réflexion. Puisque nous sommes continuellement confrontés à différentes problématiques auxquelles il n'existe ni réponse, ni moyen d'intervention absolu, il devient alors nécessaire de réfléchir et d'actualiser nos pratiques afin d'assurer un service de qualité aux membres.

Ces journées de réflexion représentent également une occasion importante pour les intervenantes du Relais la Chaumine d'échanger et de questionner les interventions privilégiées par la ressource. Ces journées possèdent donc un caractère très formateur et «ressourçant».

La plupart des sujets abordent les difficultés reliées au vécu de nos membres et des conséquences non seulement sur leurs comportements dans la ressource, mais dans leur vie en générale. Ces interventions sont particulièrement complexes et il est important de pouvoir partager nos différents points de vue à ce sujet.



De plus, l'équipe de travail a souvent besoin de se ressourcer et de faire quelques mises au point pour s'assurer que les interventions soient cohérentes avec la philosophie et les valeurs de l'organisme. Notons que l'approche alternative demeure bien singulière dans le réseau de la santé mentale. À certains moments, il ne va pas de soi d'approfondir nos réflexions personnelles et individuelles sur les difficultés vécues. Il faut parfois consulter, lorsqu'il est possible, des personnes ressources susceptibles de nous aider dans nos réflexions.

Nous pouvons affirmer que notre équipe d'intervention exécute un travail remarquable à tous les niveaux. Cette équipe continue, malgré les difficultés, à élargir ses horizons au sujet des différentes approches d'intervention. De plus, elle est capable de réfléchir et de se questionner afin d'améliorer continuellement ses interventions. Les journées de réflexion demeurent un impératif pour la ressource puisqu'elles permettent le développement de nos services et de nos pratiques.

Encore une fois, pour l'année 2009-2010, l'organisme a vécu un peu d'instabilité au niveau du personnel dû à plusieurs congés de maternité. Il a donc fallu investir plus de temps pour la formation des nouvelles employées. Par contre, à travers toutes les formations données, il a été quand même possible d'aborder des sujets de réflexion pour faire évoluer nos pratiques et maintenir une cohérence.

Nous espérons pour l'avenir, non seulement maintenir la cadence de ces rencontres, mais aussi de les augmenter pour approfondir davantage nos réflexions qui permettent d'actualiser nos interventions. Nos membres vivent des difficultés de plus en plus complexes, ils ont des besoins urgents et diversifiés. Par conséquent, la tâche pour le personnel est davantage considérable et exigeante. Il va sans dire que cette réalité nous oblige à prendre plusieurs fois durant l'année un temps de recul pour réfléchir à nos stratégies d'existence et à nos pratiques.



Participation aux formations, conférences et colloques

- Participation à la Journée conférence destinée aux intervenants en santé «Le soignant à l'écoute de l'être dans sa globalité» de Michel Fromaget, organisé par le Centre de pastoral de la santé et des services sociaux. (octobre 2009)
- Participation à la séance d'information «Programme alternance travail-étude» créé par le Cégep de Sainte-Foy, (automne 2009)
- Participation à la formation «Hygiène et salubrité en contexte d'aide alimentaire à l'intention des gestionnaires des organismes communautaires et caritatifs» (juin 2009)
- Participation au dîner-conference «La spirale de l'itinérance au féminin» organisé par le RAIQ (juin 2009)
- Colloque «La santé mentale au travail, les dynamiques relationnelles» présenté par Le Passage, centre d'aide aux proches. mai 2009
- Participation au rallye des médecins, rencontres organisées par l'Hôpital St-François d'Assise. (automne 2009)
- Participation à la demi-journée «Info-stage» à l'Université Laval, organisé par l'École de service social (automne 2009)
- Participation au dîner-conférence de Gilles Julien «Les effets préventifs de la pédiatrie sociale» organisé par L'Université Laval (avril 2009)
- Participation au vernissage de l'exposition «Vincent et moi» (automne 2009)
- Participation au vernissage de l'exposition «Loser» organisé par Folieculture (été 2009)



Représentations

- Membre du regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ)
- Membre du regroupement d'aideaux itinérants et itinérantes du Québec (RAIIQ)
- Membre de l'alliance des groupes en intervention pour le rétablissement en santé mentale (AGIR)
- Membre du regroupement des organismes communautaires de Québec (ROC 03)
- Membre du comité local de prévention de la criminalité dans Limoilou
- Membre du comité L'Oeil communautaire
- Membre du centre d'action bénévole de Québec (CABQ)
- Membre de l'association des cuisines collectives et créatives de la région de Québec (AC3RQ)



Merci aux Aînés Solidaires de Centraide

Nous voulons adresser un merci tout particulier aux Aînés solidaires de Centraide.

L'été dernier, nous avons eu la chance de recevoir plusieurs membres du comité des Aînés solidaires de Centraide; ils ont donné un bon coup de main en offrant bénévolement du temps pour réaliser des travaux d'entretien de notre immeuble et pour la construction de bancs de bois.

Grâce à leur générosité nous avons maintenant une cour d'été plus accueillante. Maintenant, notre clientèle a accès à une oasis de tranquillité. Dorénavant les membres peuvent profiter des beaux soirs d'été à l'extérieur et ils peuvent aussi bénéficier de cet espace lors des repas communautaires.

Nous voulons souligner la qualité du travail effectué. De plus, ce fut un plaisir d'accueillir des gens passionnés dans leur implication. Ils se sont toujours montrés motivés et aimables.

Merci encore de votre implication et de votre engagement dans la communauté.



Merci aux bénévoles et aux stagiaires

Le Relais la Chaumine est toujours intéressé à accueillir de nouveaux bénévoles pour soutenir les services et les activités de l'organisme. Chaque année, malgré notre désir de voir notre équipe de bénévoles s'agrandir, il demeure difficile de recruter de nouvelles personnes.

Le milieu de la santé mentale est souvent perçu comme étant difficile ou inquiétant. De plus, le travail à accomplir présente parfois un défi de taille tant sur le plan personnel que professionnel pour ceux et celles qui osent s'y aventurer! Cependant, nous avons quand même eu la chance de collaborer avec des personnes qui ont donné généreusement de leur temps et qui ont partagé leur savoir-faire.

Un très grand merci à tous ceux qui, par leur implication, ont permis au Relais la Chaumine de poursuivre sa mission et de continuer à répondre aux besoins des membres.

Cette année, nous avons accueilli avec un grand plaisir quelques stagiaires et bénévoles qui souhaitaient offrir leurs services; ils se sont toujours montrés intéressés, ils n'ont pas hésité à s'impliquer activement et à amener de nouvelles idées.

De plus, il ne faudrait surtout pas oublier les membres du conseil d'administration qui veillent au bon fonctionnement de la ressource. Leur dévouement et leur collaboration permettent au Relais la Chaumine de continuer à oeuvrer dans la communauté.

Finalement, merci aux usagers qui s'impliquent dans la vie de la Chaumine par leur soutien à diverses tâches telles que la préparation des activités, la participation aux réunions du comité des usagers et l'accueil de nouvelles personnes.

Leur implication et leur participation nous importent beaucoup. Merci encore.



Remerciement à tous nos donateurs

Les membres de l'organisme tiennent à remercier les communautés religieuses, les syndicats, les fondations, les commerces, les institutions financières et politiques pour leur générosité.

Comme d'autres organismes à but non lucratif, nous avons certaines difficultés à répondre aux demandes grandissantes de la clientèle : nous nous devons donc de diversifier nos sources de financement. Les dons et les commandites ajoutés à nos subventions récurrentes garantissent la continuité et la survie de l'organisme.

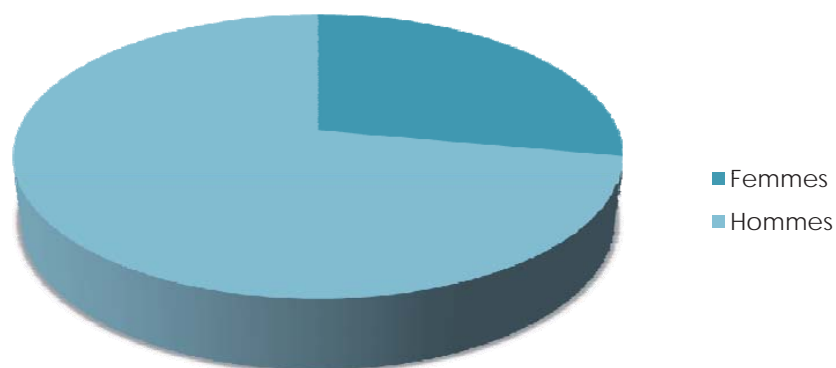
Chaque année, le Relais la Chaumine compte sur cette générosité afin d'offrir aux membres le petit plus qui fait parfois toute la différence.

Nous désirons remercier sincèrement :

- La Congrégation du Très-Saint-Sacrement
- Le Fondation EJLB
- Le Fonds d'aide F.É.C.
- Le restaurant Le Moine Échanson inc.
- Les Soeurs Servante du Saint-Coeur de Marie
- Les Soeurs Servantes du Très-Saint-Sacrement
- Les Soeurs de la Charité St-Louis
- Le syndicat des enseignants du CÉGEP Limoilou
- Le syndicat des professionnels en soin de santé



Fréquentation féminine-masculine



	Femmes	Hommes	Total
Avril	140	450	590
Mai	164	422	586
Juin	173	471	644
Juillet	217	554	771
Août	111	301	412
Septembre	210	523	733
Octobre	204	517	721
Novembre	143	456	599
Décembre	121	284	405
Janvier	197	503	700
Février	252	549	801
Mars	250	613	863
Total	2182	5643	7825

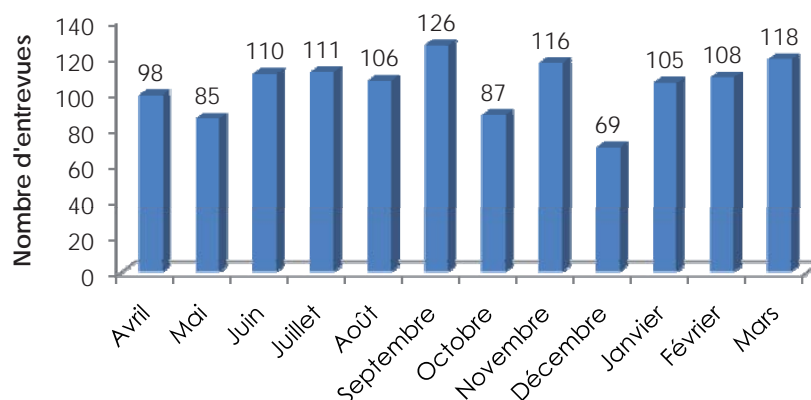
Durant l'année, il y a eu 7825 présences lors des cafés-rencontres : 2182 femmes et 5643 hommes.

Fréquentation moyenne/mois : 653 personnes.

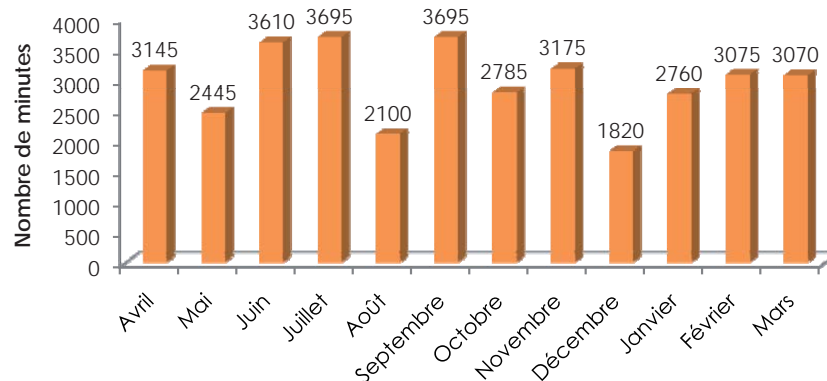


Entrevues individuelles

Entrevues individuelles



Temps d'entrevues individuelles



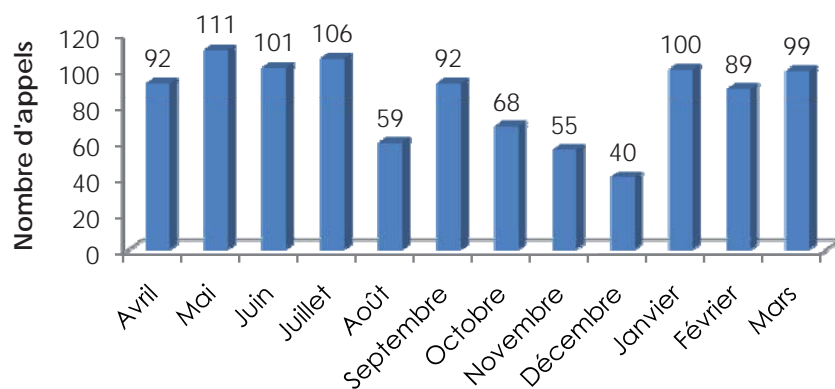
En 2009 2010, il y a eu 1239 entrevues individuelles pour une durée de 589 heures et 35 minutes.

Durée moyenne d'une entrevue individuelle: 29 minutes.

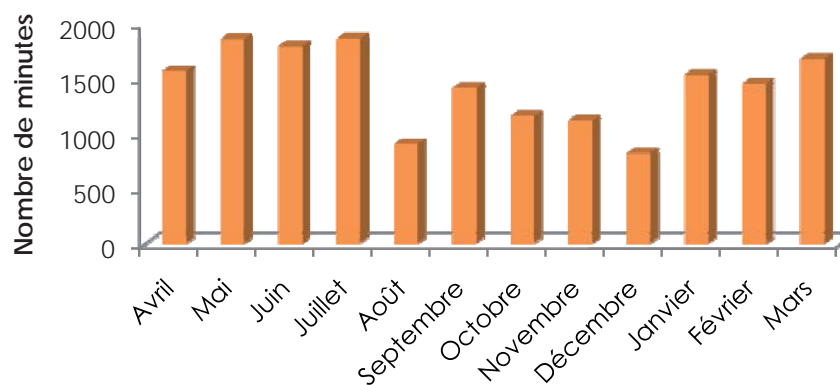


Écoutes téléphoniques

Écoutes téléphoniques



Temps d'écoutes téléphoniques



En 2009 2010, il y a eu 1012 appels téléphoniques pour une durée de 286 heures et 11 minutes.

Durée moyenne d'une entrevue téléphonique: 17 minutes.



Comparaison des cinq dernières années

Fréquentation de l'organisme

