Rapport annuel 2024-2025



Cette publication a été réalisée par Le Chez-Nous de Mercier-Est.

Rédaction et données : Sylvie Lo Bianco, Pauline Iragena, Ariane Provost, Maude Desroches, Olivier Bonnet, Ariane Babin, Diane Charron, Kim Dutremble, Cassandra Cloutier-Young, Martine Ostiguy

Relecture : Diane Charron, Micheline Roch, Ariane Provost, Ariane Babin et Olivier Bonnet

Conception graphique et mise en page : Ariane Babin

Validation par le conseil d'administration du Chez-Nous de Mercier-Est le 18 juin 2025.

Tous droits réservés © Le Chez-Nous de Mercier-Est.

Tous droits de reproduction, d'édition, de traduction, d'adaptation, de représentation, en totalité ou en partie, sont réservés en exclusivité pour tous les pays. La production d'un extrait quelconque de cet ouvrage, par quelque procédé que ce soit, tant électronique que mécanique, en particulier par photocopie, est interdite sans l'autorisation écrite du Chez-Nous de Mercier-Est, 7958, rue Hochelaga, Montréal, (Québec), Canada H1L 2K8

Pour la rédaction de ce document, Le Chez-Nous de Mercier-Est a privilégié l'utilisation d'une formulation neutre qui ne présente pas d'alternance masculin/féminin afin d'inclure aussi bien les personnes non binaires que les personnes s'identifiant au genre féminin ou masculin. À certains endroits, où une formulation neutre n'a pas été trouvée, le masculin a été utilisé afin d'alléger le texte.

Crédits photos et illustrations : © Le Chez-Nous de Mercier-Est

Acronymes utilisés dans ce document :

- ACEF : Association coopérative d'économie familiale
- AQCCA : Association québécoise des centres communautaires pour aînés
- CA : Conseil d'administration
- CABM : Centre d'action bénévole de Montréal
- CDS : Comité de développement social
- CDSU : Comité de développement socio-urbain
- CIUSSS-EMTL : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- CLSC Mercier-Est: Centre local de services communautaires
- CNME : Chez-Nous de Mercier-Est
- COMACO : Coalition pour le maintien dans la communauté
- CRM ou GRC : Customer Relationship Management ou Gestion de la relation client
- DRSP : Direction régionale de la santé publique
- EÉC : Emplois d'été Canada
- FCABQ : Fédération des centres d'action bénévole du Québec
- GAPPA : Guichet d'accès aux personnes en perte d'autonomie
- HLM : Habitation à loyer modique
- ITMAV : Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité
- MADA : Municipalités amies des aînés
- MHM : Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux
- MTESS : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- NPS : Net Promoter Score (taux de recommandation)
- OMHM : Office municipal d'habitation de Montréal
- OVS : Observatoire Vieillissement et Société
- PSOC : Programme de soutien aux organismes communautaires
- RABQ : Réseau de l'action bénévole du Québec
- RCR : Cours de réanimation cardiorespiratoire
- RIOCM : Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal
- RUI : Revitalisation urbaine intégrée
- SAD : Soutien à domicile
- SCLS : Soutien communautaire en logement social
- SME : Solidarité Mercier-Est
- SPVM : Service de police de la Ville de Montréal
- STM : Société de transport de Montréal
- TCAIM : Table de concertation des aînés de l'île de Montréal
- YQQ / YAM : Y'a quelqu'un l'Aut'bord du Mur

Sommaire

I. Introduction 5
1. Mot de la présidente du conseil d'administration 5
2. Mot du directeur général 6
3. Fondements 7
4. Personnes rejointes 7
5. Conseil d'administration et équipe de travail 8

II. Bénévolat 10
1. Les défis de la dernière année 10
2. Valorisation de l'action bénévole 10

III. Mandats du Chez-Nous de Mercier-Est 12
1. Intervention et entraide 12
2. Promotion de la santé et de la bientraitance 19
3. Activités sociales et communautaires pour une meilleure qualité de vie 21
4. Défense de la cause des aînés et valorisation de leur image 24
5. Implication dans la communauté 27

IV. Secteur administratif 30
1. Visibilité et rayonnement de l'organisme 30
2. Commandites 30
3. Finances 31
4. Transition numérique et outils informatique 32
5. Évaluation de nos services et projets 32

V. Perspectives de l'année 2025-2026 33

VI. Partenaires 33
1. Partenaires financiers 33
2. Partenaires politiques 34
3. Commanditaires et donateurs privés 34
4. Partenaires communautaires et institutionnels 34

I. Introduction

1. Mot de la présidente du conseil d'administration

L'année 2024-2025 a été pour nous tous une source d'inspiration et de fierté. Nos locaux sont désormais mieux adaptés aux besoins des personnes aînées, créant un véritable milieu de vie accueillant, fonctionnel et chaleureux.

Quel plaisir de découvrir la nouvelle cuisine et la salle rénovée à l'étage ! Ces espaces prennent vie grâce à l'énergie de nos membres, employés et bénévoles. Pensons à l'exposition d'œuvres et le nouveau mobilier au centre, à la peinture rafraîchie des salles, ou encore, à l'espace jardin qui, chaque jeudi d'été, se transforme en lieu festif autour de la musique, de rafraîchissements, et d'un piano prêté par la Ville de Montréal. Grâce à la générosité de musiciens bénévoles, la musique nous rassemble plus que jamais.

Ce dynamisme s'exprime également à travers nos quatre programmes d'activités et de services, pilotés par une équipe de 11 employés soutenue par plus d'une centaine de bénévoles. Quelle vitalité ! Et notre réputation dépasse désormais les frontières du quartier.

Cette année a aussi marqué le retour d'une équipe d'employés complète — une étape importante, bien que nous ayons dû faire des choix difficiles pour assurer la santé financière du Chez-Nous.

L'implication de nos administrateurs, aux côtés des employés et bénévoles, a été essentielle. Ensemble, nous avons travaillé au sein de plusieurs comités pour faire avancer, entre autres, des projets porteurs :

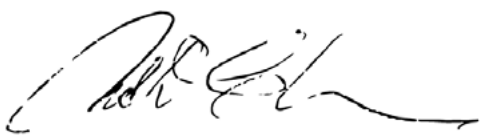
- Comité ressources humaines : réorganisation interne pour améliorer la rétention du personnel.
- Comité technologie : mise en place d'un nouveau système d'inscription en ligne aux cours et conférences.
- Comité finances : suivi rigoureux de la situation budgétaire et des sources de financement.
- Comité 40e anniversaire : célébrations prévues avec les membres et partenaires.
- Comité cuisine : développement de projets de partage et d'apprentissage culinaires.
- Comité appels d'amitié : soutien personnalisé aux membres vivant de l'isolement.

Nous avons reçu de nombreux témoignages touchants de la part des membres quant à la qualité de vie au Chez-Nous.

Un immense merci à tous les bénévoles pour leur engagement, à nos employés pour leur dévouement, et à notre directeur général pour son leadership inspirant.



Mme Diane CHARRON
Présidente du conseil d'administration



2. Mot du directeur général

Je souhaite à mon tour remercier notre présidente et les membres du conseil d'administration – ce sont aussi des bénévoles ! – pour leur implication dans plusieurs projets structurants, et leur soutien dans des moments difficiles, notamment en fin d'année financière, alors que plusieurs subventions attendues n'ont pas été confirmées.

Notre équipe poursuivra les efforts engagés cette année pour offrir une expérience stimulante et enrichissante à nos membres, et des services de qualité à nos bénéficiaires. Depuis notre retour dans nos locaux de la rue Hochelaga, en juin 2024, plus de 150 nouveaux membres de 55 ans et plus se sont joints à nous. Pour répondre à des besoins variés, nous offrons désormais des activités en soirée et les fins de semaine.

La transition vers la plateforme numérique Amilia facilitera l'inscription aux activités, les adhésions et les paiements, rendant nos services plus accessibles et modernes. Les inscriptions en personne au centre seront néanmoins maintenues pour celles et ceux qui n'utiliseront pas nos services en ligne.

Nous avons également relancé avec enthousiasme notre projet de gériatrie sociale, essentiel au maintien de l'autonomie et du bien-être des aînés dans leur communauté.

Une réorganisation interne de la gestion des bénévoles nous permettra de mieux les accompagner et de valoriser leur rôle, essentiel au bon fonctionnement du Chez-Nous.

Nous mettrons aussi en place des outils d'évaluation pour mieux démontrer l'impact de nos actions sur la qualité de vie de nos membres au centre, et de nos bénéficiaires dans le quartier.

Enfin, pour souligner notre 40e anniversaire en 2025, nous avons débuté une série de portraits mettant en lumière les contributions exceptionnelles de nos membres et bénévoles. Un événement d'envergure vous attend à l'automne ! Notre campagne de financement a été lancée et les premiers résultats sont très encourageants. Merci à toutes les donatrices et donateurs qui rendent ces projets possibles : c'est un pas important vers une autonomie financière accrue.

De nouveaux projets communautaires en collaboration avec nos partenaires du quartier verront le jour, notamment :

- Une cuisine collective intergénérationnelle et interculturelle, pour apprendre, découvrir et lutter contre l'insécurité alimentaire.
- Un marché public pilote avec Les Frigos de l'Est, offrant des aliments frais à prix abordables.
- Le réaménagement du parc Germaine-Pépin, à l'arrière du Chez-Nous, pour en faire un lieu de rencontres, d'activités et de découvertes, inspiré des « parcs de poche ».

Une année riche en réalisations, en solidarité et de belles perspectives pour l'année prochaine !



M. Olivier BONNET
Directeur général



3. Fondements du Chez-Nous de Mercier-Est

Vision : Le Chez-Nous de Mercier-Est est le phare qui rayonne dans la communauté pour permettre à tous les aînés de trouver leur voie, en favorisant la transformation sociale.

Mission : Le Chez-Nous de Mercier-Est est un milieu de vie accueillant et inclusif qui a pour mission de briser l'isolement, de favoriser l'autonomie et le maintien dans la communauté des personnes de 55 ans et plus afin d'améliorer leur qualité de vie, en leur offrant des services communautaires et sociaux.

4. Personnes rejointes

a. Membres

En juin 2024, nous avons réintégré le centre sur la rue Hochelaga. Depuis le déménagement, nous avons accueilli plus de 150 nouveaux membres, ce qui compense la perte de 100 membres pour qui l'emplacement de la rue Sherbrooke était plus accessible.

- 815 membres actifs en date du 31 mars 2025 (+2 % par rapport à l'an passé)
- 641 femmes (80%), 174 hommes (20%)
- Moyenne d'âge approximative : 74 ans
- 28 % n'ont pas d'adresse courriel (communication par courrier postal)



b. Portrait démographique de Mercier-Est et du CNME



44 780 résidents : C'est la population estimée de Mercier-Est.



Le quartier compte 7 375 résidents de 65 ans et plus (croissance de 11,6 % depuis 2016).



Dans ce contexte évolutif, le Chez-Nous de Mercier-Est a rejoint environ 1 300 personnes de 55 ans et plus dans la dernière année à travers ses services, programmes et activités communautaires.



Parmi ceux-ci, 50 à 70 % vivent seuls.



Et 1 520 vivent sous le seuil de la pauvreté (hausse de 6,7 % depuis 2016).



La proportion de personnes de 65 ans et plus issues des minorités visibles a augmenté de 61,1 %, pour atteindre 795 personnes en 2025.

Sources : Ville de Montréal, Est Média Montréal (2023); IRIS (2025), « Le revenu viable et la sortie de la pauvreté », iris-recherche.qc.ca

c. Vie associative et démocratique des membres

La vie démocratique du centre est un élément essentiel au bon fonctionnement du Chez-Nous de Mercier-Est. L'assemblée générale annuelle des membres est un événement important de cette vie démocratique, mais d'autres outils sont déployés pour recueillir les avis, commentaires et retours des membres.

38e assemblée annuelle des membres (7 juin 2024) :
70 membres votants (sur un total de 797 membres actifs), 8 partenaires et 9 employés présents.

La boîte à suggestions, accessible en ligne et au centre, offre aux membres la possibilité de soumettre de manière anonyme leurs idées ou commentaires. Les suggestions sont ensuite lues et traitées lors des réunions d'équipe. Nous affichons chaque suggestion et leur réponse sur le babillard de l'accueil une fois par mois afin d'effectuer un suivi transparent auprès des membres. Nous avons reçu 76 éléments cette année, qui sont presque tous traités ou en cours de traitement.

Par ailleurs, plusieurs consultations, tant virtuelles qu'en personne, ont été menées afin de favoriser la participation des membres aux décisions liées au centre. L'événement annuel « Café du DG » illustre bien cette volonté de dialogue ouvert : il permet d'aborder tous les sujets en toute transparence, en présence des membres et de l'équipe.

5. Conseil d'administration et l'équipe de travail

Liste de nos administrateurs bénévoles du conseil d'administration en date du 31 mars 2025



Mme Diane CHARRON
Présidente



Mme Diane GADOUA
Vice-présidente



Mme Micheline ROCH
Secrétaire



M. Alain MASSE
Trésorier



M. Claude SAINT-GEORGES
Administrateur



Mme Lyette LONGPRÉ
Administratrice (cooptée le 20 août 2024)



M. Serge LAPOINTE
Administrateur

Dossiers traités

- Sélection d'un administrateur temporaire à la suite d'un appel de candidature
- Comité ressources humaines :
  - Révision des descriptions de tâches
  - Révision de la structure organisationnelle
  - Révision des salaires des employés
  - Suivi et mise à jour des politiques
- Comité technologie : Démarrage du projet Amilia
- Comité 40e anniversaire : Définition des projets, contrat avec la firme marketing Phoenix
- Comité cuisine : demande de financement déposée mais non retenue
- Comité appels d'amitié : demande de financement octroyée
- Comité finances : Plan de redressement approuvé à la suite du déficit 2024-2025
- Offre de services aux membres : ajout d'activités le soir et la fin de semaine

Équipe de travail *(en date du 31 mars 2025)*

- **Directeur général :** Olivier Bonnet
- **Responsable finances et administration :** Martine Ostiguy
- **Responsable des activités communautaires :** Gabrielle Goulet
- **Coordonnatrice des activités communautaires :** Cassandra Cloutier-Young
- **Responsable de l'entraide et du bénévolat :** Sylvie Lo Bianco
- **Responsable des communications :** Ariane Babin
- **Responsable de la gériatrie sociale :** Kim Dutremble
- **Intervenante de proximité :** Maude Desroches
- **Intervenante de milieu en HLM :** Pauline Iragena
- **Intervenante de milieu en HLM :** Ariane Provost

Changements au sein de l'équipe

Dans un petit organisme comme le nôtre, chaque départ entraîne une période d'ajustement, souvent accompagnée d'une surcharge de travail pour maintenir les services, assurer les suivis et préserver la continuité des projets. Le processus de recrutement, de son élaboration à l'accueil des nouvelles personnes, mobilise aussi beaucoup d'énergie. Malgré ces défis, notre petite équipe a su faire preuve de résilience et d'un esprit d'entraide remarquable. Les témoignages de reconnaissance et les encouragements reçus de la part des membres et des bénéficiaires ont été d'un grand réconfort et nous ont soutenus tout au long de ces transitions.

Merci aux employés qui ont contribué au Chez-Nous :

- Anouchkas Salas (intervenante HLM), départ à l'été 2024
- Filippa Abbruzzo (administration) et Pauline Muller (communications), départs en septembre 2024

Nouveaux employés du Chez-Nous :

- Kim Dutremble (gériatrie sociale et responsable du secteur d'intervention), arrivée en août 2024
- Pauline Iragena (intervenante HLM) et Ariane Babin (communications), arrivées en octobre 2024
- Martine Ostiguy (administration) Cassandra Coutier-Young (coordonnatrice des activités communautaires, nouveau poste en soutien au secteur des activités), arrivées en décembre 2024

Fête d'inauguration des locaux rénovés sur la rue Hochelaga

En juin 2024, nous avons réemménagé dans nos locaux rénovés avec notre voisin le PITREM. Les membres ont été ravis de retrouver le Chez-Nous, ainsi que les améliorations apportées aux espaces, notamment en matière d'accessibilité universelle.

En septembre 2024, nous avons inauguré la nouvelle toponymie de l'édifice, désormais dédié à Mme Nicole Larivée-Boudreau, ancienne conseillère municipale et fidèle membre du Chez-Nous jusqu'à son décès en 2018. La cérémonie s'est tenue en présence de plusieurs élus, de représentants d'organismes partenaires, ainsi que des filles de Mme Larivée-Boudreau. Ils ont également pu découvrir une murale rendant hommage à cette femme engagée, à la fois élue et militante communautaire.





II. Bénévolat

Nos bénévoles sont des créateurs de richesses et ils participent à maintenir un milieu vie où les aînés se sentent bien accueillis. Ils proviennent de différents milieux professionnels et culturels et apportent une diversité de compétences, d'expertises et de nouvelles perspectives. Avec le soutien des employés, ils participent à l'amélioration de la vie des aînés et occupent une place centrale dans la vie quotidienne du centre.

1. Les défis de la dernière année

- Diminution du nombre de bénévoles découlant du déménagement de la rue Sherbrooke
- Surcharge de travail des employés manquant de temps pour encadrer et former les bénévoles

Le Chez-Nous peut compter sur l'engagement de nombreux bénévoles :

- Ils accompagnement des membres dans leurs activités quotidiennes.
- Ils partagent leurs connaissances et expériences par des conférences et des sorties thématiques.
- Ils organisent des activités de socialisation pour les aînés.
- Ils sont artisans et leurs activités contribuent au financement de la mission.
- Ils participent aux activités de visibilité et deviennent ainsi nos ambassadeurs.
- Ils jouent un rôle actif à la promotion de l'organisme, de ses activités et de ses services.

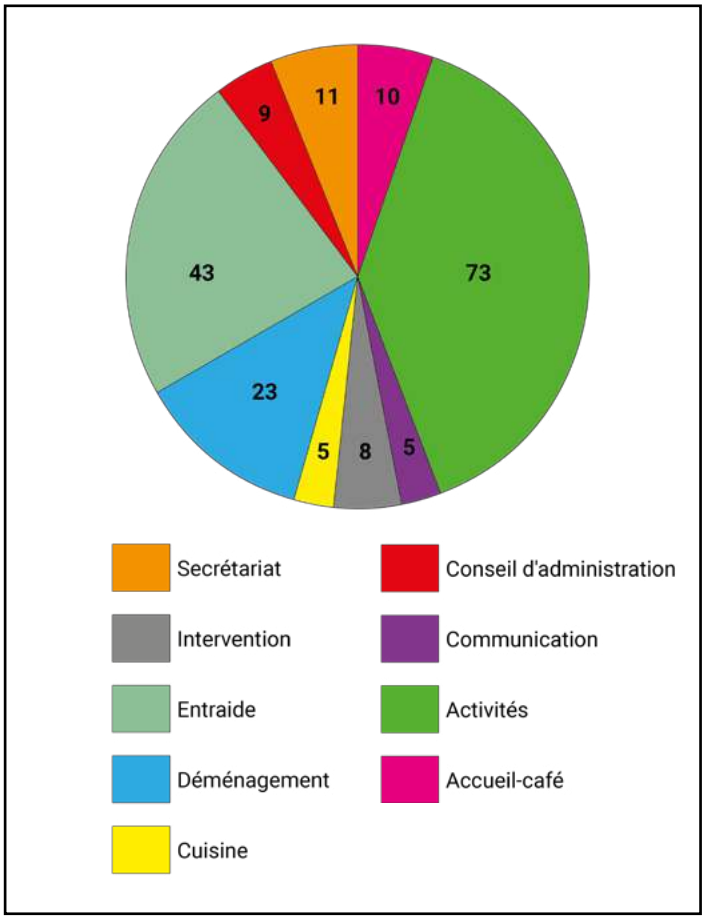
2. Valorisation de l'action bénévole

Les bénévoles sont indispensables à la réalisation de notre mission. L'équipe du centre est aussi engagée à les reconnaître et publicise leur importante participation par les actions suivantes :

- Une fête de reconnaissance des bénévoles est organisée durant la Semaine de l'action bénévole
- La nomination du bénévole de l'année et la mise en valeur de bénévoles engagés
- Des présentations de nos « bénévoles en action » sont affichées quotidiennement sur l'écran à l'accueil
- Des photos de bénévoles sont publiées dans chacun des quatre programmes d'activités remis aux membres, disponibles en ligne sur le site du Chez-Nous
- Chaque bénévole reçoit un appel d'anniversaire ; un moment précieux où il peut échanger chaleureusement avec une autre bénévole qui comprends bien l'importance de SON engagement



Répartition des 187 mandats de bénévolat



Répartition des 10 543 heures de bénévolat

Secteurs	Nombre d'heures
Accueil-café	1 217
Activités	5 205
Communications	50
Conseil d'administration	889
Cuisine	24
Déménagement	222
Entraide	2 318
Intervention	40
Secrétariat	578
Total d'heures	10 543

Nombre total de bénévoles : 106
(certains participent à plusieurs secteurs)

Les effets positifs chez nos bénévoles

En s'impliquant, les bénévoles développent un réel sentiment d'appartenance et de fierté. Ils ont le sentiment de jouer un rôle concret dans la création d'une vie communautaire vivante.

Ce ressenti est bien exprimé par l'une de nos nouvelles bénévoles à l'accueil-café, qui en peu de temps, s'est intégrée à la communauté, a tissé des liens d'amitié et a commencé à s'engager dans d'autres volets de l'organisation :

« J'aime vraiment venir au centre. Je me sens très bien accueillie, et j'aime l'opportunité de parler avec les gens. Je suis vraiment chez moi au Chez-Nous. » - *Bénévole à l'accueil-café*



1. INTERVENTION ET ENTRAIDE

Le CNME a pour mandat d'offrir des services d'intervention et d'entraide dans le but d'améliorer la condition de vie des aînés, de favoriser leur pouvoir d'agir individuel et collectif et de faciliter le maintien du lien avec la communauté.

a. Intervention de proximité pour les aînés isolés de la communauté

Depuis plusieurs années, le service d'intervention de proximité dans la communauté est offert grâce au **programme d'Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)**, octroyé par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Grâce à ce programme, une intervenante de proximité de l'organisme rejoint les personnes aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation, en vue de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté, tout en laissant ou en redonnant à la personne aînée le pouvoir de faire des choix favorisant son mieux-être. Ce service permet également de travailler en complémentarité avec d'autres organismes du quartier afin d'améliorer les pratiques d'intervention au sein de la communauté.

i. Repérage des personnes aînées isolées et vulnérables

Pour rejoindre les personnes aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation dans le quartier, notre intervenante de proximité effectue des présences sociales dans divers milieux. Ces activités de repérage ont permis cette année de rejoindre 521 personnes;

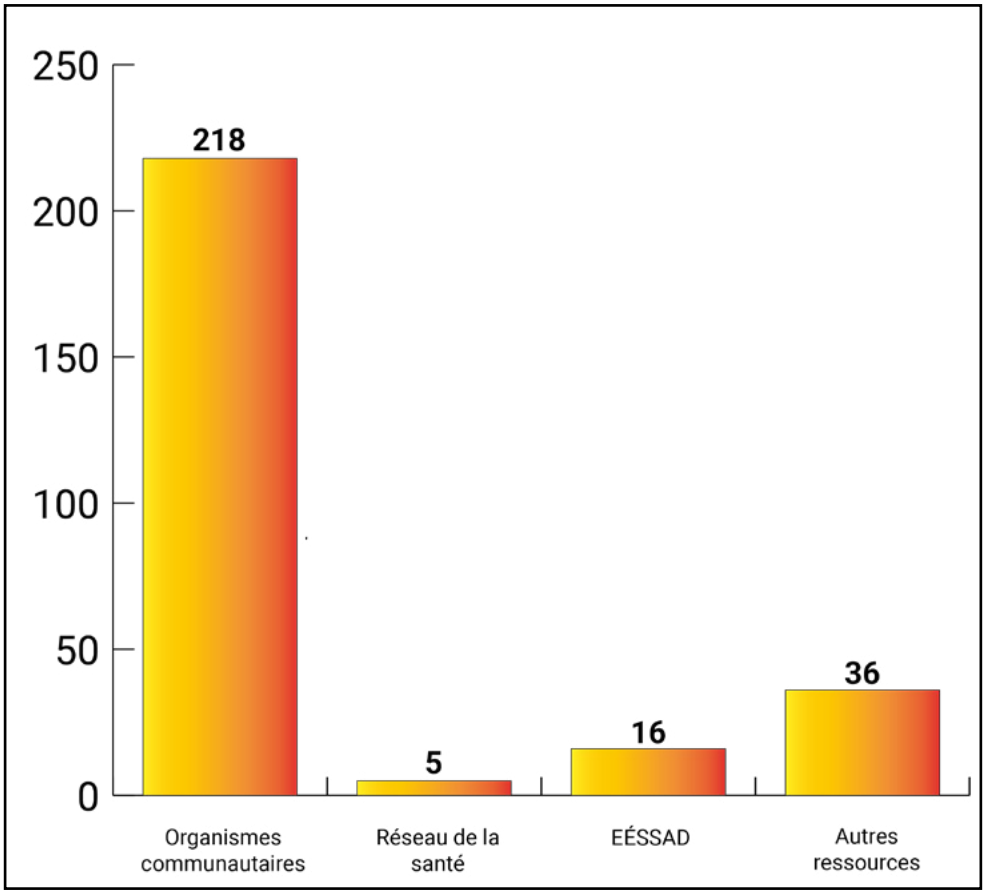
- 35 personnes ont été rejointes via notre service d'accompagnement -transport au CNME.
- 43 personnes ont été rejointes lors de présences sociales dans une banque alimentaire.
- 2 tournées de porte-à-porte en lien avec le SPVM ont permis de rejoindre 63 personnes aînées.
- 4 kiosques ont été tenus lors d'événements dans le quartier, et ont permis de rejoindre 325 personnes.
- 185 cartes et plus de 500 brochures ont été distribuées auprès de différents acteurs du milieu en vue d'être redistribuées auprès des personnes aînées du quartier.
- 55 personnes ont été rejointes par le biais du Projet-Relais, lors de divers kiosques tenus par des bénévoles du projet.



ii. Interventions et référencements

336 interventions (210 téléphoniques et 126 en personne) ont été réalisées auprès de 194 personnes accompagnées par notre intervenante de proximité (129 femmes et 61 hommes). 275 références ont été effectuées.

Répartition des 275 références vers des ressources externes



iii. Problématiques et enjeux identifiés lors des interventions

Les personnes rejointes dans le cadre de l'intervention de proximité, en fonction de la période de leur vie qu'ils traversent, rencontrent différents enjeux. Les enjeux principaux qui ont été identifiés pour les aînés cette année sont encore une fois le transport et les déplacements, l'isolement, l'autonomie fonctionnelle et la méconnaissance des ressources.



b. Projet de gériatrie sociale

Ce projet important, financé par la Fondation Mirella et Lino Saputo, vise à développer les expertises et les capacités de notre collectivité en matière de repérage et d'intervention auprès des aînés de Mercier-Est à risque de perte d'autonomie ou de vieillissement accéléré. L'embauche d'une nouvelle intervenante en gériatrie sociale en septembre 2024 a permis de redémarrer le projet.

Les objectifs sont les suivants :

- Augmenter le nombre d'interventions à domicile dans le quartier par les acteurs communautaires;
- Développer des mécanismes de collaboration complémentaires entre les intervenants communautaires et le réseau de la santé (CIUSSS);
- Renforcer la concertation et la complémentarité d'actions entre les acteurs communautaires œuvrant auprès des aînés.

La direction générale a contacté les anciens partenaires du projet, notamment les responsables du CIUSSS, afin de se concerter sur les objectifs et l'avenir du projet. Une entente d'association a été signée avec la Fondation Âges, permettant de réseauter avec les ressources d'autres projets de gériatrie sociale dans le Grand Montréal et au Québec et de s'assurer des meilleures pratiques sur le terrain. L'intervenante ainsi que le directeur général ont participé au colloque national de la Fondation Âges les 13 et 14 février 2025 à Boucherville. Ce moment d'apprentissage précieux a été déterminant pour améliorer la collaboration et le réseautage, et pour faire progresser le projet à Mercier-Est.

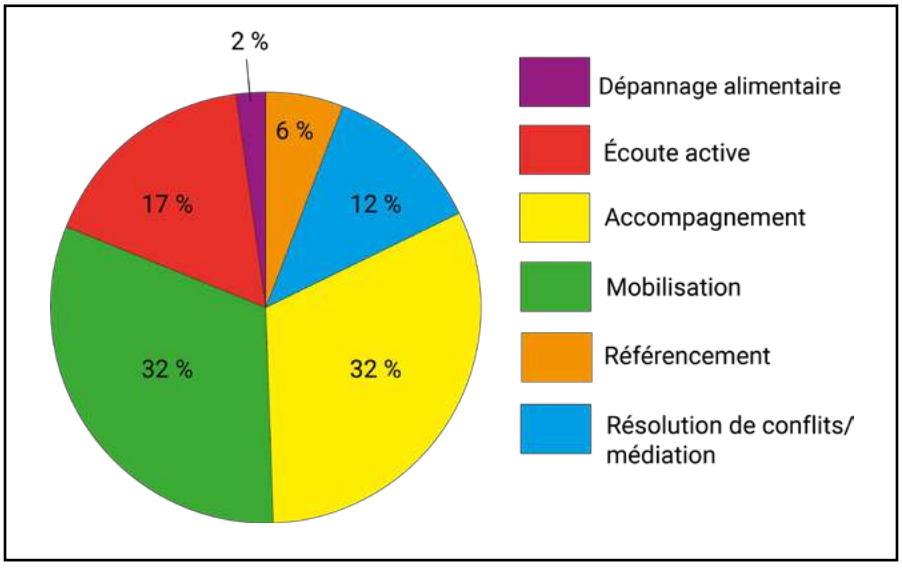
c. Programme d'intervention de milieu en HLM

Grâce à nos deux sources de financement, soit le Soutien communautaire en logement social [SCLS] et le Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des alliances pour la solidarité [Ville-MTESS], deux intervenantes de milieu assurent une présence pour les locataires des deux HLM aînés de Mercier-Est. Les intervenantes de milieu accompagnent les résidents dans certaines démarches et dans la recherche de ressources, les écoutent, favorisent leur participation à la vie collective et augmentent leur pouvoir d'agir sur leur environnement. Plusieurs actions et démarches sont possibles grâce à la collaboration avec différents partenaires (réseau des éclaireurs du CEMTL, Éducaloi, le Sésame, l'Étincelle de l'amitié, la Fondation Luc Maurice, le centre communautaire St-Justin, etc.).

Nature et résultats des interventions pour les deux HLM :

- 134 locataires rejoints
- 1 809 interventions individuelles en personne
- 1 312 interventions individuelles au téléphone
- 1 006 participants à des activités de groupe (groupes de parole, activités, ateliers)
- 4 268 interventions variées incluant : écoute active, dépannage alimentaire, référencement, accompagnement, résolution de conflits/médiation et mobilisation

Types d'intervention en HLM



Qu'est-ce que la présence des intervenantes apporte aux locataires ? Quelques témoignages recueillis...

« Ariane m'a beaucoup aidé pour les papiers (Vidéotron, mon assurance habitation,etc.). Je me confie beaucoup, les aînés ont changé... ils parlent plus, communiquent plus. »

« Ça donne la chance de parler à quelqu'un quand on veut parler, ça donne la chance de faire des activités qui sont intéressantes, qui font du bien au moral et de se rencontrer en groupe. »

« J'apprécie beaucoup la présence des intervenantes, je vous admire toutes les deux et ont fait ce qu'on aime, ça me permet de faire des petites choses pour me changer les idées. »

« Une chance qu'elles sont là, elles nous aident beaucoup avec la paperasse des impôts et du gouvernement. »

« Elles sont présentes pour nous écouter dans des moments plus difficiles (deuil). »

« Pauline a une bonne écoute, elle est patiente et gentille. »

d. Les services d'entraide du Chez-Nous de Mercier-Est

Appels d'amitié et appels de souhaits d'anniversaire

Chaque membre reçoit un appel le jour de son anniversaire, une occasion privilégiée de partager un moment chaleureux et personnalisé avec l'équipe et les membres.

De plus, certains aînés isolés reçoivent un appel amical toutes les deux semaines afin de prendre de leurs nouvelles et leur offrir un moment d'écoute bienveillante.

- 10 personnes aînées vivant seules ont été rejointes pour les appels d'amitié
- 78 appels effectués dans l'année
- 147 heures ont été consacrées aux appels d'amitié
- 2 bénévoles dévoués réalisent des appels hebdomadaires
- 642 appels de souhaits d'anniversaire ont été réalisés

Les Petites Douceurs

Offrir aux personnes aînées en perte d'autonomie des occasions de socialisation adaptées à leurs besoins.

Rompre l'isolement en créant un espace accueillant et chaleureux, propice aux échanges, aux rencontres et aux moments de plaisir partagé.

- 9 activités organisées au centre
- 144 appels par les bénévoles auprès des bénéficiaires
- 45 transports effectués par les bénévoles
- 220 heures de bénévolat effectuées
- 9 bénévoles





Clinique d'impôt

Notre clinique d'impôt, entièrement opérée par nos bénévoles, a eu un impact positif et concret dans le quartier de Mercier-Est.

Nous avons accueilli un **nombre record** de résidents et de membres venus faire leur déclaration d'impôt cette année. Cette hausse marquée de nouveaux clients témoigne de la pertinence et de la confiance envers ce service essentiel.

Ce service a permis à de nombreux résidents à faible revenu d'accéder à des crédits et des remboursements importants, contribuant ainsi à améliorer leur situation financière.

- Pendant quatre lundis du mois de mars
- 9 bénévoles
- 380 déclarations d'impôt (hausse de 56 % par rapport à l'année dernière)
- 2 bénévoles ont contribué à l'accueil des bénéficiaires
- Le taux de participation sur les 4 lundis était de 85%
- 55 locataires de l'HLM Pierre-Bernard et 41 locataires de l'HLM Honoré-Beaugrand ont bénéficié de ces cliniques



i. Accompagnement-transport médical

Le service de transport avec accompagnement médical s'est imposé comme un **service essentiel**, très sollicité et apprécié par nos membres. Les demandes proviennent de nos membres, des organismes du quartier et de **nombreux travailleurs sociaux du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal**.

En 2024-2025, nous avons observé une **augmentation du volume d'activité** par rapport à l'année dernière. Ces chiffres témoignent d'une hausse importante des besoins, mais aussi de l'engagement remarquable de nos bénévoles :

845 transports médicaux effectués (+ 43)



2 044 heures d'accompagnement cumulées



8 accompagnateurs bénévoles actifs



167 bénéficiaires accompagnés



Moyenne de 105 transports par accompagnateur (+ 15)



Impacts positifs du service pour les bénéficiaires :

1. Accessibilité accrue aux soins de santé

Les membres peuvent assister à leurs rendez-vous médicaux malgré leur perte d'autonomie ou l'absence de transport public adapté.

2. Réduction du stress et de l'anxiété

La présence rassurante d'un bénévole réduit l'appréhension souvent liée aux déplacements médicaux.

3. Bris de l'isolement social

Ces transports deviennent des occasions d'interaction humaine précieuse, particulièrement pour les aînés isolés.

4. Amélioration de la qualité de vie

En facilitant l'accès régulier aux soins, les membres maintiennent leur santé plus longtemps et conservent leur autonomie.

5. Sentiment de dignité et de valorisation

Les bénéficiaires se sentent soutenus, respectés et considérés dans un système parfois difficile à naviguer.

> **« Je ne pourrais pas me rendre à mes rendez-vous seule. Le service est toujours fiable, et les bénévoles sont respectueux et attentionnés. C'est un vrai soulagement de savoir qu'on peut compter sur quelqu'un. »**
>
> *— Bénéficiaire du service d'accompagnement-transport*

ii. Livraisons de paniers alimentaires mensuels

Dépannage alimentaire mensuel

En collaboration avec Le Sésame, organisme en sécurité alimentaire du quartier, les bénévoles assurent chaque mois la distribution de paniers alimentaires aux personnes aînées à mobilité réduite vivant sous le seuil de pauvreté.

Conscients de la hausse marquée des demandes en 2024–2025, directement liée à l'augmentation du coût de la vie, nous avons pris l'initiative d'allouer une portion de notre budget pour bonifier ce service essentiel. Malgré des ressources limitées, nous avons veillé à inclure régulièrement des produits frais (fruits, légumes, pain) dans les sacs, en partenariat avec une épicerie locale.

Ce service, bien plus qu'un simple soutien alimentaire, représente pour nos membres un geste concret de solidarité qui leur permet de préserver un minimum de sécurité et de dignité dans un contexte économique de plus en plus difficile.

- 62 personnes bénéficiaires de paniers alimentaires mensuels (moyenne sur 10 mois)
- 744 paniers alimentaires distribués
- 408 paniers mensuels ou d'urgence distribués dans les HLM pour aînés



Soutien alimentaire ponctuel

Dans un contexte d'insécurité alimentaire persistant qui touche de plus en plus d'aînés dans le quartier, l'intervention de proximité joue un rôle essentiel. Grâce au travail soutenu de notre intervenante ainsi que des intervenantes présentes dans les HLM, les personnes vulnérables peuvent être repérées et dirigées vers les ressources disponibles lorsqu'elles en ont le plus besoin.

Face à une hausse marquée des demandes, cette présence humaine sur le terrain permet non seulement de répondre rapidement aux situations urgentes, mais aussi de maintenir un lien précieux avec des aînés souvent isolés et hésitants à demander de l'aide.

- 50 personnes bénéficiaires de l'aide alimentaire ponctuelle
- 146 repas surgelés distribués aux personnes aînées du quartier
- 111 aliments pour les paniers alimentaires ponctuels distribués aux résidents de Mercier-Est
- 875 $ en cartes-cadeaux d'épicerie ont été remis, au bénéfice de 17 personnes

Soutien alimentaire des Fêtes

Le Chez-Nous a distribué, en décembre 2024, 40 cartes-cadeaux d'épicerie d'une valeur de 70 $ chacune aux résidents de Mercier-Est, lors de la remise des paniers alimentaires de Noël. Dans un contexte où les demandes d'aide alimentaire ne cessent d'augmenter et où les organismes spécialisés peinent à répondre à tous les besoins, cette aide ponctuelle représente un véritable soulagement pour nos aînés en situation de précarité.

Au-delà du temps des Fêtes, ce geste s'inscrit dans une démarche plus large de soutien continu envers les personnes vulnérables de notre quartier, pour qui chaque forme d'aide, aussi modeste soit-elle, peut faire une réelle différence au quotidien.



« Grâce à ce panier, j'ai pu mettre un peu de magie sur ma table à Noël. Je me suis sentie soutenue et moins seule. »

— Bénéficiaire d'un panier de Noël

2. PROMOTION DE LA SANTÉ ET DE LA BIENTRAITANCE

Le Chez-Nous de Mercier-Est intervient de manière active en prévention et en promotion de la santé auprès des personnes aînées afin de prolonger leur autonomie, de prévenir le déconditionnement physique et cognitif et de soutenir une meilleure qualité de vie à domicile. Utilisant une approche globale visant le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi et la sécurité de la personne, nous posons diverses actions pour sensibiliser les personnes aînées ainsi que toute la population à la promotion de la bientraitance.

a. Activités physiques au centre et en ligne

Les activités visant à prévenir le déconditionnement physique chez nos membres demeurent au cœur de notre programmation. Cette année, nous avons innové en continuant d'offrir quelques cours virtuels et, pour la toute première fois, des cours en soirée, une réponse directe aux besoins exprimés par nos membres.

- 20 activités physiques différentes, offertes en personne, en virtuel et à l'extérieur, pour un total de 47 activités proposées tout au long de l'année
- 2 cours en soirée (11 inscriptions) et 2 cours offerts en ligne (19 inscriptions, -5,8 %)
- 835 inscriptions aux activités physiques



b. Activités physiques en HLM

- Tours de marche
- Poursuite du programme d'exercice *Viactive* en collaboration avec le CEMTL
- Pétanque

c. Activités visant la promotion de la santé, des saines habitudes de vie et de la bientraitance au centre

Le retour dans nos locaux d'origine, maintenant équipés d'une toute nouvelle cuisine rénovée, nous a offert une plus grande flexibilité ainsi que de nouvelles possibilités pour bonifier notre programmation.

En plus de maintenir nos ateliers culinaires réguliers, nous avons introduit une nouvelle activité de cuisine collective, favorisant la socialisation entre participants. Cette activité vise à enrichir le répertoire culinaire des participants à travers des séances de cuisine collective et à promouvoir l'échange de conseils et d'astuces entre les membres du groupe. Chaque atelier se conclut par la remise de cinq portions aux participants, contribuant ainsi à alléger la préparation des repas pour la semaine.

- 12 ateliers culinaires autour de 6 thématiques : Dessert au riz, soupe espagnole, rutabaga, cuisine énergétique, muffins, saveurs d'Asie
- Un total de 83 participations pour les ateliers culinaires
- 4 cuisines collectives avec 20 participations
- Un total de 103 participations



d. Activités visant la promotion de la santé, la bientraitance et les saines habitudes de vie en HLM

Des activités ont été organisées par les intervenantes de milieu et les partenaires afin de favoriser l'autonomie des personnes aînées, d'offrir une sécurité alimentaire, d'augmenter le sentiment de bien-être dans leur milieu de vie et d'améliorer la santé physique et mentale.



- 8 ateliers de cuisine à l'HLM Pierre-Bernard
- 2 ateliers portant sur l'offre de services du CLSC et le stress et l'anxiété, offerts par le Réseau des Éclaireurs du CEMTL
- Un atelier sur la santé auditive suivi d'un dépistage auditif, offert par la clinique auditive Ioannoni
- Un atelier sur l'hygiène dentaire, offert par les étudiants du collège de Maisonneuve
- Une activité de zoothérapie dans les deux HLM
- 3 ateliers sur la planification des soins de santé, les testaments et la fraude, offerts par Éducaloi
- De nouvelles capsules « santé-collations », portant sur la santé et le vieillissement du cerveau, élaborées par notre nouvelle intervenante, ont été offertes à l'HLM Pierre-Bernard
- Entre 4 à 15 participants par atelier ou conférence dans les HLM

e. Vaccination contre la grippe au centre et en HLM

En partenariat avec le CLSC de Mercier-Est, une clinique automnale de vaccination contre l'influenza, les pneumocoques et la COVID a lieu chaque année. Cette année, 57 personnes ont reçu des vaccins au Chez-Nous de Mercier-Est, 30 personnes à l'HLM Honoré-Beaugrand et 46 personnes à l'HLM Pierre-Bernard.

3. ACTIVITÉS SOCIALES ET COMMUNAUTAIRES POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE

Le CNME œuvre à l'amélioration de la qualité de vie de l'ensemble des personnes aînées, incluant les plus vulnérables, en offrant une gamme variée d'activités sociales et communautaires.

a. Activités artisanales

Les activités artisanales sont réparties en quatre groupes : la création de bijoux, la création de cartes de souhaits, le crochet et le tricot. Elles sont toutes encadrées par des responsables bénévoles.

- Cinq activités artisanales au total, régulières et ponctuelles, tout au long de l'année
- 151 participations aux activités artisanales

b. Activités culturelles

Cette année, à la suite du retour au centre sur Hochelaga, la vie culturelle a connu un véritable essor, grâce à une programmation riche et diversifiée. 57 activités culturelles récurrentes ou ponctuelles ont été offertes, cumulant 742 inscriptions. Ce dynamisme est rendu possible par l'engagement de 12 aînés responsables qui ont animé des ateliers et partagé leur savoir-faire avec passion et générosité.

Savoir-faire et création artistique

Le Week-end culturel, organisé en partenariat avec la Maison de la culture Mercier, en juin puis en décembre, a mis en lumière les talents de nos membres :

- Exposition d'œuvres sélectionnées
- Exposition d'arts textiles et artisanaux
- Représentation de la pièce *Gare Sainte-Éloignée* (précédée par les chants de La boîte musicale), suivie d'un atelier de danse

Tout au long de l'année, les membres ont pu explorer divers médiums au centre :

- Aquarelle, dessin-sketching dans les parcs, gravure et impression (création de tampons personnalisés), fabrication de cartes de Noël lors d'un atelier ouvert et intergénérationnel

Une exposition permanente d'œuvres des membres a également été lancée au centre, offrant une vitrine annuelle aux talents locaux. Une autre sortie notable : la visite de l'exposition *Les Olmèques* au musée Pointe-à-Callière, guidée par notre bénévole Colette Duhamel, avec un parcours en transport en commun suggéré pour favoriser l'accessibilité.



Activités littéraires et scène ouverte

Les balades littéraires ont réuni 29 participants durant l'été pour échanger sur des auteurs québécois, clôturées par un pique-nique festif. Le micro ouvert Poésie/Humour, tenu mensuellement, a permis aux membres de partager textes et émotions dans une atmosphère bienveillante.


Balade littéraire, le 10 août 2024

Activités de mouvement et spectacles engagés

La danse en ligne a continué d'attirer des adeptes, tout comme les Apéros musicaux de la Maison de la culture, qui offrent des moments chaleureux de découvertes musicales.

En novembre, la pièce *Parlez-moi d'amour,* présentée dans le cadre du projet Toits de Mercier, a sensibilisé les participants aux enjeux de maltraitance financière et de fraude amoureuse envers les aînés, avec une approche théâtrale intimiste et percutante.

Sorties bien-être et nature

Plusieurs sorties en autocar ont été organisées, grâce au soutien de la SEPAQ :

- **Îles-de-Boucherville** (33 participants), pour une clientèle à mobilité réduite
- **Mont-Saint-Bruno** (20 participants), destinée aux personnes à risque d'isolement social

Ces sorties ont permis de découvrir la nature, malgré quelques imprévus logistiques, dans une ambiance détendue et inclusive.

Cette année encore, les **activités culturelles du Chez-Nous** ont renforcé les liens sociaux, soutenu la créativité et contribué au bien-être global des membres. Le succès de cette programmation repose sur un savant mélange de traditions, de découvertes et d'innovation, porté par l'engagement exceptionnel des bénévoles, des artistes et des partenaires.



c. Activités de socialisation et cours

Les activités de socialisation ont pour objectif de briser l'isolement des membres grâce à différentes activités salutaires sur le plan du bien-être physique et mental. Ces activités sont essentielles à la réalisation de notre mission.

- Les jeux de cartes et autres activités de socialisation ont connu une hausse de participation avec 532 inscriptions cette année, comparativement à 519 l'année précédente.
- Les sorties de socialisation ont attiré 114 personnes, témoignant de l'intérêt soutenu pour ces moments de partage et de découverte.
- Nos membres ont également pris part à trois fêtes de socialisation, réunissant 265 participants dans une ambiance conviviale et festive.
- Dans le cadre du maintien de la santé cognitive, huit cours ont été offerts en 2024-2025, pour un total de 77 inscriptions.





d. Conférences

Le modèle des conférences ouvertes à tous a été, encore une fois cette année, un outil de sensibilisation et d'éducation utile et accessible. Les sujets ont été variés et ont permis de rejoindre un bon nombre de participants.

- Total de 13 conférences
- 221 participants
- Thématiques abordées : histoire, arts, services gouvernementaux, santé, logement, prévention de la fraude, environnement, diversité sexuelle et immobilier.



e. Activités communautaires et de socialisation dans les HLM

Au cours de l'année, plusieurs activités ont permis de briser l'isolement, de favoriser l'autonomie et d'offrir l'opportunité de socialiser et de renforcer les liens entre les locataires et les intervenantes.

- Jeux de société
- Un dîner causeries, un pique-nique, un souper d'Halloween et un souper de Noël à l'HLM Honoré-Beaugrand
- Un brunch au restaurant, un dîner d'Halloween et un souper de Noël au HLM Pierre-Bernard
- Ateliers de dessin et de peinture par l'organisme l'Étincelle de l'Amitié
- Deux sorties au Dairy Queen
- Groupe de parole et de discussion sur des sujets divers et des idées d'activités et d'ateliers
- Trois ateliers de poésie avec La Poésie Partout
- Entre 4 et 29 participants pour ce type d'activités

Certains aînés se sont même portés volontaires et organisent de façon autonome des activités hebdomadaires qui ont rassemblé jusqu'à 10 participants, telles que des soirées bingos et jeux de société. Les activités de socialisation impliquant un repas sont les activités les plus appréciées par les locataires des HLM et elles rassemblent le plus de participants.





4. DÉFENSE DE LA CAUSE DES AÎNÉS ET VALORISATION DE LEUR IMAGE

Le CNME œuvre dans la défense de la cause des personnes aînées et la valorisation de leur image. Toutes nos actions se basent sur la valorisation et la dignité de la personne aînée. En ce sens, nous travaillons «*par, pour et avec* » les personnes aînées en définissant avec elles leurs besoins, en travaillant sur leur confiance en soi (développement du pouvoir d'agir) et en valorisant leur image. Les actions que nous portons ont pour objectifs de briser les préjugés de la société envers les personnes aînées et de faire valoir leurs droits. Par ailleurs, nous travaillons collectivement à sensibiliser et à lutter contre toutes les formes de maltraitance et de violence des personnes aînées en situation de vulnérabilité.

a. Les actions portées pour la défense de la cause des personnes aînées

i Lutte contre la fracture numérique

Face au défi que vit la clientèle aînée vis-à-vis du virage technologique qu'a amorcé la société québécoise, une multitude d'initiatives ont été mises en place. L'objectif est de leur offrir les outils nécessaires pour surmonter la fracture numérique, favoriser leur inclusion dans un monde de plus en plus connecté et leur redonner une forme d'autonomie et de liberté dans leur quotidien numérique.

Les initiatives mises en place au centre :

- 14 cours d'informatique PING, offerts en partenariat avec Communautique, ont été dispensés, regroupant un total de 28 inscriptions.
- 37 accompagnements individuels et informels ont été réalisés grâce à l'engagement de nos bénévoles, environ 106 % de plus que l'année dernière.
- Un soutien individuel et informel en informatique est également offert de manière continue par l'équipe de travail, afin de répondre aux besoins ponctuels.

ii Sensibilisation à la maltraitance envers les personnes aînées

Le 15 juin est la journée de la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Dans le cadre de l'opération *Visiter une personne aînée isolée*, qui s'est tenue du 15 mai au 15 juin 2024, notre intervenante de proximité a participé à deux tournées de porte-à-porte organisées avec le SPVM, accompagné de l'agente sociocommunautaire et d'une intervenante du CIUSSS. Cette initiative visait à repérer des aînés vivant seuls ou peu connectés aux services communautaires, afin de les sensibiliser à la maltraitance, à la fraude et au vol. L'accueil a été très positif : plusieurs personnes rencontrées ont exprimé leur appréciation pour les échanges et les informations reçues.

iii Ateliers et conférences pour la défense de la cause des personnes aînées

La défense de la cause des personnes aînées est essentielle pour appuyer la valorisation de leur image et développer leur confiance en soi.

- 12 personnes ont participé à une consultation dans le cadre de l'élaboration du Plan de développement d'une communauté nourricière mis sur pied par l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, une opportunité de faire valoir la voix des aînés.
- 20 personnes ont participé à une conférence sur la prévention de la fraude organisée en collaboration avec la Caisse Desjardins du Centre-est de Montréal et le poste de police du quartier.
- 23 personnes ont participé à une session d'information sur le Régime canadien de soins dentaires.

b. Les actions portées pour la valorisation de l'image des personnes aînées

i Événement mettant en valeur les personnes aînées

Fête de la Journée internationale des aînés (4 octobre 2024)

Célébrée dans une ambiance country avec Jessy James au chant et à l'animation de la danse en ligne, cette fête a compté 40 participants, soit 18 de plus que l'année précédente. Cette augmentation témoigne de l'intérêt grandissant pour les évènements rassembleurs qui permettent de célébrer la contribution des aînés à notre communauté.

ii Projet favorisant l'autonomisation des personnes aînées

Les Cousettes est un groupe de quatre bénévoles, qui offrent un service de réparation de vêtements, de rideaux et d'autres textiles à coût modique à la communauté locale. Leurs services sont ouverts au public et accessibles à tous.

Le projet est coordonné par une bénévole principale, mais ce sont les participantes elles-mêmes qui déterminent l'horaire de leurs rencontres, leur fréquence, ainsi que les types de projets qu'elles souhaitent réaliser.

Cette initiative valorise l'autonomie des participantes en leur offrant un rôle social concret et un espace où elles peuvent mettre leurs compétences au service de la communauté.

iii Rayonnement des personnes aînées dans la communauté

Tout au long de l'année, plusieurs événements festifs et rassembleurs ont permis aux membres du Chez-Nous de Mercier-Est de partager leur talent, leur créativité et leur présence active dans la communauté. Ces initiatives, à la fois culturelles et conviviales, favorisent le sentiment de fierté et renforcent les liens entre générations et partenaires locaux.



Moment rassembleur

Brunch d'inauguration (21 août 2024)

À l'occasion de la réouverture officielle des locaux rénovés, un brunch festif a réuni les membres autour d'un moment chaleureux de retrouvailles et de découverte des nouveaux espaces.

Rayonnement artistique

Marché de Noël des artisanes (7 décembre 2024)

Tenue à la Maison de la culture Mercier, cette activité phare a mis en lumière le savoir-faire des artisanes du Chez-Nous : crochet, tricot, fabrication de cartes et de bijoux. Le public a pu découvrir des créations originales et participer à des ateliers d'initiation, valorisant ainsi la transmission des compétences manuelles et artistiques.

- Thé musical au jardin (été 2024)

Organisé dans le jardin communautaire à l'arrière du centre avec l'aide d'une de nos bénévoles engagées, ce nouvel événement estival combinait musique en plein air et rencontres informelles autour d'une tasse de thé. Un piano extérieur prêté par l'arrondissement a été inauguré à cette occasion, permettant aux musiciens invités d'animer ces moments en toute simplicité.


Thé musical, le 18 juillet 2024

- La boîte musicale (juin 2024)

Ce groupe de chant participatif a offert une prestation lors du Week-end culturel. Cette activité inclusive, sans exigence de performance, favorise l'expression et le plaisir de chanter ensemble.

- La troupe de théâtre du Chez-Nous (juin 2024)

La troupe de théâtre du Chez-Nous se réunit chaque semaine pour mettre sur pied une pièce de théatre présentée à la Maison de la culture Mercier à l'été. Cette activité permet aux participants de laisser aller leur créativité dans un cadre détendu.



5. IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

Le CNME est ancré dans son milieu et agit en concertation et en complémentarité avec les autres acteurs communautaires, institutionnels ou divers. Notre présence dans la communauté nous permet d'être à l'affut des différents enjeux et de développer des occasions de collaboration qui permettent notamment d'améliorer les conditions de vie des personnes aînées. Nous encourageons aussi la mise en place de nombreuses initiatives intergénérationnelles que nous estimons essentielles au développement de milieux de vie sains, sécuritaires et accueillants.

a. Implication du travail de proximité dans la communauté

i. Rencontres des professionnels de l'intervention de proximité : Mercier-Est en réseau

Le projet « Mercier-Est en réseau » réunit l'ensemble des organismes et institutions œuvrant dans Mercier-Est. Dix rencontres au cours de l'année nous ont permis de renforcer la complémentarité des missions entre les autres intervenants du quartier, mais également d'outiller les professionnels de l'intervention sur différents défis ou enjeux rencontrés sur le terrain.

ii. Collaboration avec le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

La responsable de l'entraide a comme mandat de représenter Le Chez-Nous de Mercier-Est au sein du comité des Chantiers de proximité – Modèle de l'accès simplifié aux soins et services de proximité, piloté par le CIUSSS-EMTL. Depuis la dernière année, elle y porte la voix des aînés du secteur afin de faire entendre leur réalité et les défis qu'ils rencontrent dans l'accès aux services de santé. Elle travaille en concertation avec les intervenantes du Chez-Nous pour assurer une circulation fluide de l'information entre le comité et notre organisme. Le comité est actuellement en phase d'élaboration d'un plan d'action visant à améliorer l'accessibilité, l'orientation et l'accompagnement des usagers, particulièrement les plus vulnérables. Parmi les solutions envisagées figurent un accueil unique dans les CLSC, des équipes d'aide à la navigation, ainsi qu'une plateforme numérique centralisée appelée Direction du soutien à l'information et à l'expérience citoyenne (DSIE). La responsable s'assure que les outils proposés soient adaptés aux personnes âgées, notamment celles ayant peu de littératie numérique ou des besoins complexes, et agit comme lien entre la communauté et le réseau de la santé.

Au cours de la dernière année, notre intervenante de proximité a aussi entretenu une collaboration étroite avec le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. Elle a notamment orienté, avec leur consentement, plusieurs personnes vers le CLSC pour un accompagnement via le Guichet d'accès pour les personnes en perte d'autonomie (GAPPA) ou le Soutien à domicile (SAD). Inversement, divers professionnels du CLSC ont également dirigé vers elle des usagers ayant besoin de soutien communautaire.



Dans une volonté de renforcer ce partenariat, l'équipe d'intervention du Chez-Nous a été invitée à présenter ses services auprès de différentes équipes du CLSC Mercier-Est, incluant le SAD, le Soutien aux personnes en perte d'autonomie (SAPA), et d'autres intervenants. Cette démarche a contribué à accroître le nombre de références vers notre intervenante, confirmant ainsi la pertinence et la complémentarité de notre action communautaire en soutien aux aînés.

iii. Collaboration avec les commerçants et organismes communautaires

La collaboration avec les organismes et commerçants du quartier reste primordiale pour pouvoir assurer un filet de sécurité aux aînés du quartier de Mercier-Est. Nous collaborons avec L'Association des commerçants de Tétreaultville, ce qui facilite nos liens et communications avec ses membres. Des présences sociales ont pu être effectuées au cours de l'année dans plusieurs lieux : la paroisse Saint-François d'Assise, la Bonne Franquette, Ô poids vert, la Place Versailles, IGA, etc. Cette collaboration permet, d'une part, de rejoindre davantage d'aînés dans le quartier et, d'autre part, un meilleur référencement des aînés vers les services adéquats dont ils ont besoin.

iv. Collaboration avec le SPVM

La collaboration avec le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), et plus particulièrement avec l'agente sociocommunautaire du poste de quartier, s'est poursuivie de manière fructueuse au cours de la dernière année. Ce partenariat permet de rejoindre des personnes aînées en situation de vulnérabilité qui, autrement, n'auraient peut-être pas été en lien avec nos services.

L'agente sociocommunautaire et notre intervenante de proximité entretiennent une collaboration régulière et concertée, s'échangeant des références en fonction de la nature des situations rencontrées, qu'elles relèvent d'un enjeu social ou sécuritaire. Cette approche complémentaire renforce notre capacité commune à intervenir de façon rapide et adaptée auprès des aînés du quartier.

b. Initiatives intergénérationnelles

i. Projet Citoyens-Relais

Le Projet Citoyens-Relais rassemble trois organismes du quartier : Le Chez-Nous de Mercier-Est, la Maison des Familles ainsi que le PITREM. Des jeunes, des parents et des aînés se retrouvent chaque semaine pour être formés sur les enjeux que peut vivre la population du quartier de Mercier-Est. Le but du projet est de sensibiliser ces bénévoles auxdits enjeux et de leur transmettre les connaissances nécessaires afin de pouvoir référer les personnes aux ressources appropriées en fonction de leurs besoins, ce qui permet à la fois de créer un réseau d'entraide, un filet de sécurité et de solidarité dans la communauté.

6 bénévoles ont constitué la cohorte qui s'est déroulée de mars à juin 2024. Au total, 14 formations ont été suivies, ayant comme sujet la sécurité envers soi et autrui. Divers volets ont été couverts dont la sensibilisation à la santé physique et mentale, la communication et l'écoute active, ainsi qu'un volet interculturel. La découverte du quartier et de ses ressources à travers des ateliers a également permis de présenter les services des organismes du quartier aux bénévoles du projet.

Le groupe a ensuite animé des présences sociales à différents endroits du quartier durant l'été. Les bénévoles ont été à la rencontre des résidents lors de fêtes du quartier ou lors d'activités organisées dans les parcs. Ils ont animé des kiosques, distribué des dépliants ou assuré des présences quotidiennes dans les épiceries, les écoles et lors de sorties. Ils ont rejoint **300 personnes, dont 55 personnes aînées**.

Dès octobre 2024, **8 nouveaux bénévoles** ont été recrutés pour la nouvelle cohorte qui se déroule de janvier 2025 à juin 2025.

ii. Balades littéraires

Les très appréciées balades littéraires ont fait leur grand retour pendant l'été, offrant à nos aînés un moment de découverte culturelle et de convivialité dans le cadre apaisant du jardin de Violette du Chez-Nous. En tout, 5 rencontres ont eu lieu, rassemblant 31 participants, et la fête de clôture a attiré 18 personnes dans une ambiance chaleureuse.

Deux samedis après-midi par mois, pendant deux heures, les participants ont exploré des romans récents, partagé leurs impressions, ou encore discuté autour des récits et personnages qui les ont touchés.

Impacts positifs pour les participants :

- Favorise le bien-être mental et émotionnel par le plaisir de lire et de partager.
- Renforce le lien social et le sentiment d'appartenance.
- Stimule la mémoire, la curiosité et l'expression orale.
- Offre un moment de détente, de rires et d'évasion en plein air.

« Ces balades m'ont permis de découvrir de nouveaux livres, mais surtout de me sentir entourée. On sort, on discute, on rit. C'est devenu un moment que j'attends avec impatience. »

- Ghislaine, participante

c. Initiatives intergénérationnelles dans les HLM pour aînés

La Toile d'Araignée est un projet concerté entre trois organismes du quartier : le Chez-Nous de Mercier-Est, l'Antre-Jeunes et la Maison des Familles. Ceux-ci travaillent en partenariat afin d'offrir des services à l'ensemble de la population des HLM Thomas-Chapais, Dupéré, Pierre-Bernard et Honoré-Beaugrand. Ces activités permettent de favoriser les rapports intergénérationnels, les échanges et le partage. Au cours de l'année, six activités intergénérationnelles ont été organisées. Il y a eu en tout **482 participations** aux 6 activités intergénérationnelles (barbecue, épluchette de blé d'Inde, Halloween, fête de la nouvelle année, fête de l'amitié et sortie cabane à sucre).


BBQ au Parc Thomas-Chapais, le 23 juillet 2024

Les activités intergénérationnelles qui impliquent un repas et que l'on peut offrir gratuitement sont toujours très appréciées. Compte tenu des enjeux en sécurité alimentaire, c'est une opportunité de pouvoir leur offrir ce type d'activité qui amène un plus grand nombre de participants et donc, plus d'échanges relationnels et les bienfaits qui y sont reliés.

d. Implication sur les comités et les tables

Le Chez-Nous de Mercier-Est est très ancré dans sa communauté et est constamment à l'affût des enjeux locaux, régionaux et provinciaux touchants les personnes aînées. L'organisme siège sur plusieurs comités de travail et au sein de multiples tables et instances de concertation.

Le centre est membre d'organismes régionaux :

- Association des centres communautaires pour aînés du Québec (AQCCA)
- Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)
- Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM)

Le centre est membre d'organismes locaux :

- Association des commerçants de Tétreaultville (Tétro)
- Table locale de concertation Solidarité Mercier-Est (SME)

Le centre siège sur des comités locaux et régionaux :

- Comité de liaison et de soutien aux tables locales et aux partenaires spécialisés dans la lutte contre la maltraitance (DRSP)
- Comité de développement social de Solidarité Mercier-Est (CDS)
- Comité de développement socio-urbain de Solidarité Mercier-Est (CDSU)
- Comité de quartier : Vivre ensemble et solidarité de Solidarité Mercier-Est
- Comité de quartier : Transport actif et collectif de Solidarité Mercier-Est
- Comité de quartier : Identité de quartier de Solidarité Mercier-Est
- Comité de coordination provincial des projets de Gériatrie sociale



IV. Le secteur administratif

1. Visibilité et rayonnement de l'organisme

La visibilité et le rayonnement du Chez-Nous sont indispensables pour :

- Rejoindre les personnes aînées isolées du quartier.
- Fidéliser les membres et bénévoles de l'organisme.
- Sensibiliser la communauté aux enjeux des aînés.
- Se faire repérer par des donateurs et commanditaires potentiels.

Tout au long de l'année, nos réseaux sociaux et notre infolettre sont des relais importants d'informations pour les personnes aînées du quartier. Notre présence numérique permet de tenir nos membres et partenaires informés, de manière rapide et efficace, sur les services offerts, les activités organisées et les réalisations du centre.

Malgré l'importance de notre présence numérique, certains de nos membres n'y ont pas accès. Le Chez-Nous compte actuellement 230 membres sans adresse courriel, avec lesquels nous maintenons une communication régulière par courrier postal (1 454 envois postaux au cours de l'année). Par souci d'équité, les informations diffusées en ligne sont également affichées sur les babillards et diffusées sur la télévision du centre, afin que tous les membres aient accès aux mêmes renseignements.

- Diffusion de l'infolettre mensuelle par courriel et en version papier
- Affichage des informations ne se retrouvant pas dans l'infolettre sur le babillard du centre
- Diffusion de productions vidéo et des photos de la vie du centre sur l'écran d'accueil
- Impression et mise en ligne de la programmation saisonnière
- Publicité sur les cours de soir et de fin de semaine affichée à plusieurs endroits stratégiques dans le quartier de Mercier-Est
- Publicité sur les cours de soir et de fin de semaine dans le cahier spécial du Salon Carrefour 50 ans+ de Boomers & Cie
- Deux publications dans le catalogue de la Chambre de Commerce de l'Est de Montréal pour promouvoir notre mission, nos besoins ainsi que nos services
- Promotion de nos activités et services sur notre page Facebook et dans les groupes Facebook du quartier
- Diffusion de portraits de nos membres et de l'historique de l'organisme sur notre page Facebook et notre page LinkedIn
- Participation au Salon Carrefour 50 ans+ et au Salon des Aînés de la Pointe-de-l'île de Montréal

Notre visibilité en chiffres



Programmes, infolettres/bulletins et publipostages :
4 programmations en ligne et imprimées, 29 infolettres spéciales et 12 bulletins d'information papier, 1 504 abonnements à notre infolettre (+ 97 abonné.es sur un an), taux d'ouverture moyen de 66%

Facebook : 2 157 abonnés, légère hausse de 2,7% sur un an

LinkedIn : 177 abonnés, + 31 abonnés sur un an

Site Web : Environ 8 000 visiteurs uniques durant l'année

2. Commandites

Tout au long de l'année, les commandites reçues permettent de concrétiser de nombreux projets et de faire vivre le centre. **Les annonces de partenaires dans nos programmations saisonnières** permettent de financer l'impression des programmations et nos services, ainsi que d'offrir du rayonnement aux partenaires dans nos infolettres et sur nos réseaux sociaux. Cette année, six commanditaires différents ont utilisé au moins un encart dans la programmation.

3. Finances

Le CNME dépend majoritairement de subventions provenant de différents paliers gouvernementaux pour assurer son fonctionnement. Le financement à la mission ainsi que les subventions ponctuelles par projet sont octroyés dans le cadre d'ententes à durée déterminée avec nos divers partenaires financiers. Dans ce contexte, la recherche constante de nouvelles sources de financement, qu'il s'agisse de fonds publics, de partenariats privés ou de dons individuels, demeure essentielle à la pérennité de notre mission, à court, moyen et long terme.

Sur le plan financier, l'exercice 2024-2025 a été marqué par un déficit significatif. Heureusement, notre fonds de réserve nous a permis d'absorber plusieurs dépenses imprévues, notamment :

- des problèmes de réseau Wi-Fi consécutifs à notre déménagement sur la rue Hochelaga
- une tentative de fraude informatique
- des honoraires professionnels nécessaires au soutien de notre comptabilité, à la suite du départ de plusieurs employées

Nous comptions sur un soutien accru de la part de nos partenaires financiers habituels, ainsi que sur les nombreuses demandes de subvention déposées auprès de nouveaux bailleurs. Malgré ces efforts, le financement obtenu n'a pas suffi à couvrir l'équivalent de la hausse de l'indice des prix à la consommation.

Face à cette situation, le CA, en collaboration avec la direction générale, a élaboré un plan de redressement, présenté ensuite aux membres dans un souci de transparence. Ce plan justifie notamment les ajustements apportés à la grille tarifaire du centre.

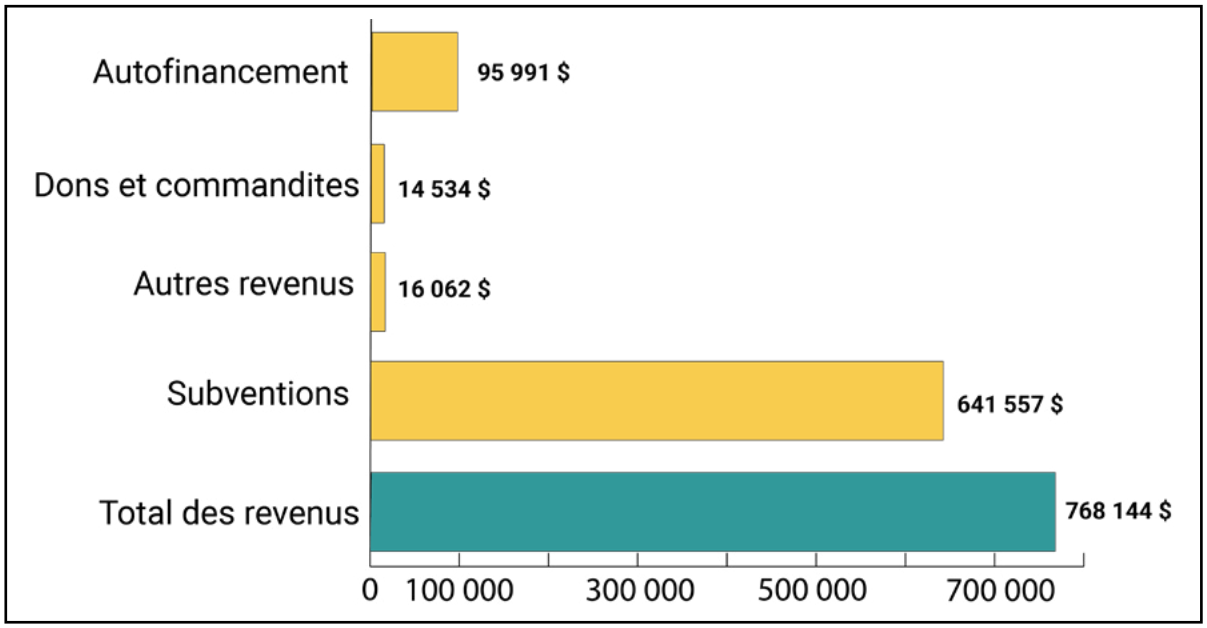
L'année 2025-2026 débute avec un budget équilibré. Dans un contexte économique incertain, le CA s'est engagé à gérer les risques financiers de manière rigoureuse, dans l'intérêt des membres et a confiance que les mesures en cours renforceront la pérennité de la mission du Chez-Nous.

Le sous-financement chronique des organismes communautaires, pourtant en première ligne auprès de la population, est vivement dénoncé par nos instances représentatives (RIOCM, COMACO, etc.). Nous ne sommes malheureusement pas les seuls dans le secteur communautaire à en subir les conséquences.

Afin de renforcer notre autonomie financière, nous misons sur la diversification de nos revenus : dons individuels, commandites, campagnes de financement, recherche de nouvelles subventions et développement de partenariats avec des organismes partageant des objectifs complémentaires. Cette stratégie devrait, à terme, nous offrir une plus grande indépendance.

Pour plus de détails, veuillez consulter les états financiers 2024-2025 du Chez-Nous de Mercier-Est.

SOURCE DES REVENUS DU CHEZ-NOUS EN 2024-2025



L'autofinancement est le revenu généré par les frais d'inscription aux activités, les frais de participation, les ventes d'articles artisanaux et les consommations au centre (café, biscuits, etc.).

4. Transition numérique et outils informatiques

Grâce à une subvention de Centraide (programme DATAide) et à un accompagnement personnalisé de leur équipe pendant plusieurs mois, nous avons amorcé une transition vers une nouvelle plateforme pour la gestion de l'information et des transactions : Amilia, déjà bien connue et utilisée par plusieurs organismes à Montréal. Dans une approche progressive et réfléchie, le déploiement est en cours afin de permettre une adoption graduelle par les employés, les bénévoles et, à terme, par les membres eux-mêmes, qui pourront accéder à leur dossier en ligne. D'ici l'année prochaine, les services d'adhésion, de renouvellement et d'inscription aux activités seront disponibles en ligne.

En préparation à l'entrée en vigueur de la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels, une nouvelle politique de confidentialité a été adoptée par le conseil d'administration, accompagnée d'outils concrets de mise en œuvre. Tous les employés et bénévoles ayant accès à des renseignements personnels ont signé un engagement formel de confidentialité. La plateforme Amilia, conforme à cette législation, renforce notre sécurité informationnelle.

À la suite d'une tentative de fraude informatique sophistiquée, le Chez-Nous a sollicité l'intervention d'experts en cybersécurité. Ceux-ci ont procédé à une analyse approfondie de notre environnement technologique, permettant d'identifier les vulnérabilités et de mettre en place des mesures de protection renforcées ainsi qu'un système de surveillance continue.

5. Évaluation de nos services et projets

Le Chez-Nous a le souci d'offrir des services à la hauteur des attentes des membres et des bénéficiaires. Ils sont donc régulièrement évalués grâce à des sondages et des enquêtes anonymes. En plus de donner une rétroaction concrète des membres, ces évaluations permettent de renforcer le sentiment d'appartenance au centre.

Sondage	Résultats
Sondage d'intérêt pour des activités de soir et de fin de semaine	• 95 réponses • A servi à confirmer l'intérêt pour des activités en dehors des heures d'ouverture habituelles du centre. • A servi de base pour développer notre offre de cours et d'activités de soir et de fin de semaine
Sondage sur les préférences d'activités pour la session de l'automne 2024	• 65 réponses • A servi de base de travail à la création des programmations de l'année 2024-2025
Questionnaire de satisfaction sur l'expérience des membres au centre sur la rue Sherbrooke	• 128 réponses • A servi à mesurer le niveau de satisfaction
Sondage et évaluation du cours d'entr'aînés du soir à l'hiver 2025	• 3 sur 6 partipantes ont répondu • Le sondage a montré que les participantes choisissent majoritairement les cours du soir en raison de leur horaire de travail et de leur disponibilité en fin de journée. Elles se sont dit très satisfaites du contenu, de l'ambiance et de la pédagogie de l'enseignante, soulignant des bienfaits comme la réduction du stress, le renforcement musculaire et l'amélioration de la souplesse. Toutes souhaitent s'inscrire à d'autres cours en soirée, notamment de type Zumba ou dans le même esprit qu'entr'aînés.

V. Les perspectives de l'année 2025-2026

Organisation du travail

- Réviser nos priorités et ajuster les tâches et responsabilités des employés et des bénévoles, en fonction des besoins actuels de l'organisme.
- Mettre en place des stratégies favorisant la rétention du personnel, en valorisant leur engagement et en améliorant les conditions de travail.
- Consolider notre réseau de bénévoles en misant sur la reconnaissance, la formation et la fidélisation.

Programmes et services

- Diversifier nos revenus par des campagnes de financement ciblées (dons individuels et commandites) et par la recherche de nouvelles subventions.
- Souligner le 40e anniversaire du Chez-Nous par des actions de rayonnement.
- Développer notre offre d'activités en soirée afin d'attirer de nouveaux membres et mieux répondre aux besoins de la communauté.
- Mettre en place une méthode d'évaluation rigoureuse permettant de mieux mesurer l'impact de nos actions et d'en communiquer les résultats de manière transparente.

Les orientations stratégiques actuelles du CNME arriveront à terme en 2025. Il sera donc pertinent d'entreprendre, en 2026, une nouvelle démarche de réflexion collective afin de définir les grandes lignes de développement de l'organisme pour les années à venir.

VI. Partenaires

1. Partenaires financiers

- Gouvernement du Canada : Programme Emplois d'été Canada (EÉC)
- Gouvernement du Québec : ministère de la Santé et des Services sociaux, Secrétariat aux aînés (Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité [ITMAV]),
- Programme de soutien à l'action bénévole : Député de Camille-Laurin
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal : Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) & Soutien communautaire en logement social (SCLS)
- Arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve : Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des alliances pour la solidarité (Ville-MTESS) — Alliances-RUI
- Centraide du Grand Montréal & DATAide
- Société des établissements de plein air du Québec (SEPAQ)
- Revenu Québec – Aide en impôt
- Agence du revenu du Canada – Aide en impôt
- Fondation Luc Maurice
- Fondation Mirella et Lino Saputo



2. Partenaires politiques

- Ville de Montréal — Arrondissement Mercier–Hochelaga-Maisonneuve : Pierre Lessard-Blais (maire d'arrondissement), Julien Hénault-Ratelle (conseiller de Tétreaultville), Alba Zuniga Ramos (conseillère de Louis-Riel), Alia Hassan-Cournol (conseillère de Maisonneuve-Longue-Pointe).
- Chambre des communes : Mario Beaulieu (député Bloc Québécois dans La Pointe-de-l'Île)
- Assemblée nationale du Québec : Paul St-Pierre Plamondon (député provincial de Camille-Laurin), Karine Boivin-Roy (députée provinciale Anjou–Louis-Riel).

3. Commanditaires et donateurs privés

- Coopérative Funéraire du Grand Montréal
- Hubert Lavallée inc.
- IGA
- Les Draperies de l'Est

4. Partenaires communautaires et institutionnels

- 211 Grand Montréal
- Accès Bénévolat
- Almage
- AQCCA
- AQDR PDI
- Association des commerçants de Tétreaultville
- Le Pas de la rue
- Cégep Marie-Victorin
- Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- Centre St-Pierre
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- Clinique auditive Ioannoni
- CLSC de Mercier-Anjou
- Collège de Maisonneuve
- COMACO
- Corporation Mainbourg
- Cyprès
- Éducaloi
- FADOQ
- Fondation ÂGES
- Fondation Émergence
- Frigos de l'Est
- Équipe de la radio-oncologie de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont
- Info-Femmes
- Infologis
- La Maison des familles
- L'ACEF de l'Est
- L'Anonyme
- L'Antre-Jeunes
- La Tortue Volante Zoothérapie
- L'étincelle de l'amitié
- Loisirs Sainte-Claire
- Maison de la culture Mercier
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
- Paroisse Saint-François d'Assise
- Ping ! - Communautique
- PITREM
- Réseau alimentaire de l'Est de Montréal (RAEM)
- Répit-Ressource
- RIOCM
- Sésame
- Société Alzheimer Montréal
- Solidarité Mercier-Est
- SPVM, PDQ 48
- Table de concertation des aînés de l'île de Montréal – TCAÎM
- Toits de Mercier-Est
- Université de Montréal – UdeM
- UQAM



Notes

Merci à nos bénévoles

Solange - Louis Beaudin - Beauseigle - Micheline - Marcel Blais - Suzie Bonin - Fernand Brazeau - Johanne Cadorette - Ghislaine Caron - Lise Carrier - Denise Cartwright - Ginette Cauchon – Anne Charbonneau - Hermance Charbonneau - Diane Charron - Micheline Chartier - Huguette Chayer - Diane Clavel - Suzanne Coderre - Patrice Cormier - Richard Dalcourt - Hélène De Foy - Nicole Demers - Lise Deschambault - Richard Desroches - Carmen Diaconescu - Marie-Claire Dubé - Cécile Dubois - Ninon Duguay - Colette Duhamel - Jocelyne Dumais - Diane DuMoulin - François Dupont - Éveline-Denise Dupuis - Christiane Ethier - Facchini Nicole - Jacques Fontaine - Gilles Fortier - Anne-Marie Fortin - Diane Gadoua - Jocelyne Gagnon - Johanne Gagnon - Raymond Gagnon - Ghislain Gauthier - Joanne Gauthier - Marie Hélène Gauthier - Pierrette Gendron - Serge Généreux - Huguette Gervais - Gaëtan Guay - Danielle Harvey - Suzanne Jasmin - Sylvain Lacoste - Monique Laguë - Claudette Lalande - France Laliberté - Francine Landry - Gilbert Langlois – Monique Laguë - Gilberte Lantin - Serge Lapointe - Victor Larrivière - Josée Laurendeau - Francine Leblanc - Lise Leduc - Louise Leduc - André Lemay - Manon Lemay Scott - Thérèse Lirette - Lyette Longpré - Ginette Malo - Lucie Marchand - Ginette Martel - Lise Martineau - Alain Masse - Bernard Massue - Amandine Mayeu - André Noël - Nicole Nolet - Marie-Rose Ouellet - Andrée-Ann Pagé - Anna Panzieri - Solange Paradis - Michel Payette - Diane Pépin - Gilles Perrault - Lyna Petraccone - Marie-Reine Racicot - Lise Richard - Diane Ritchot - Micheline Roch - Ada Rossi - Claude Saint-Georges - Nicole Sanchagrin - Katleen Séguin - France Sénécal - Claude Sylvain - Pearl Snow - Nicole Thériault - Réjeanne Thibeault - Guy Trudeau - Carolle Turgeon - Loraine Vallée - Aubin - Micheline Bellemare - Denis Bergeron - Bouchard - Marc Boudreau - Sylvie

© Le Chez-Nous de Mercier-Est - www.lecheznous.org