



592 A, boulevard de l'Hôpital
Gatineau (Québec) J8V 2S9
Tél. 819-561-6116 - Téléc. 819-561-4334
Courriel: llacroix@asso-arc.org
Site Internet: asso-arc.org

RAPPORT D'ACTIVITÉS ANNUEL

2022-2023

Conseil d'administration 2022-2023

François Beauséjour	Président - communauté
Natalie Girard	Vice-présidente - communauté
Lyne Cayer	Trésorière – parent utilisateur
Isabelle Dumas	Secrétaire - communauté
Louise Roussel	Administratrice - communauté

Les postes sont présentement tous comblés.

Le personnel

Direction

Rachelle Bélisle, directrice

Coordination des répits weekends

Jessica Raymond

Françoise Gahongayire

Équipe

Une pléiade de jeunes intervenants dynamiques

Soutien administratif

Louise Lacroix, agente de gestion administrative

Josée Huot, agente de gestion financière

Les bénévoles

Compte tenu de la pandémie qui sévissait, il a été difficile de permettre aux personnes bénévoles à nous accompagner dans certaines activités.

Mission de l'ARC

L'ARC est un organisme communautaire à but non lucratif. Sa mission est d'offrir aux familles du répit spécialisé. Les services de l'ARC s'adressent à des clients ayant un diagnostic de déficience intellectuelle et/ou un spectre de l'autisme et avec d'importantes limitations fonctionnelles associées.

Les services de l'ARC sont basés sur les ententes de service annuelles et leur financement convenu avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO). Ces ententes peuvent être modifiées selon les besoins.

Objectifs

Concernant les familles

- ~ Prévenir l'épuisement parental et l'anxiété liée à la recherche de mesures de répit au sein des familles.

Concernant les enfants

- ~ Offrir un milieu de vie stimulant favorisant le développement global et ainsi permettre aux enfants de s'amuser et d'interagir avec d'autres enfants.
- ~ Supporter les moyens de communication utilisés par l'enfant et assurer la continuité des apprentissages liés au domaine des autonomies de vie quotidienne et sociale.

Partenariat

- ~ Favoriser un partenariat tout en travaillant dans une optique de concertation inter-établissement.

RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE

Il nous fait plaisir de vous présenter le rapport annuel de la présidence de l'Association répit communautaire. La période de la pandémie que nous avons traversée semble maintenant derrière nous. C'est avec bonheur que graduellement, notre organisme reprend ses activités et nous en sommes très heureux. Malgré tout, nous demeurons vigilants et sensibles à offrir des services et un milieu de répit sécuritaire pour la clientèle, les familles et nos employés.

Voici les éléments qui retiennent notre attention pour ce rapport 2022-2023 :

- Le conseil d'administration a adopté la résolution visant à convenir pour une autre année, l'entente de service avec le CISSSO. Celle-ci débute le 1^{er} avril 2023 jusqu'au 31 mars 2024 et permet d'offrir les divers services et activités qu'offre notre organisme en tenant compte des catégories d'âge.
- Les services offerts par l'ARC répondent toujours de façon importante à des besoins de répit spécialisé, le nombre élevé de services et de clients desservis en sont la plus belle preuve. Plus loin dans ce rapport, notre directrice élaborera un peu plus sur ce sujet. Nous recevons régulièrement des commentaires très positifs sur les services de l'ARC. Il va sans dire que ces témoignages de satisfaction sont appréciés et nous stimulent à toujours faire mieux et davantage en termes de services.
- La problématique de la pénurie de main d'œuvre est bien présente dans plusieurs secteurs d'activités. Le recrutement, mais aussi la rétention du personnel, sont aussi des défis majeurs auxquels nous devons faire face. Notre organisme n'échappe pas à cette réalité et nous tentons de tout mettre en œuvre pour relever ces défis afin de maintenir notre offre de service mais aussi pour demeurer attractifs au niveau de nos ressources humaines par rapport aux autres organismes communautaires.
- Les membres du conseil d'administration considèrent que le personnel est sans aucun doute à la base de la qualité des services que nous offrons. Pour cette raison et tenant compte des défis

précédemment énumérés, nous avons adopté plusieurs mesures cette année afin d'améliorer les conditions de travail et salariales des employés. Aucun doute que nous devons poursuivre notre réflexion sur ce sujet et demeurer ouvert à tout ce qui pourrait améliorer la situation.

- Comme nous vous en avons parlé dans notre rapport de l'année dernière, notre grande réflexion sur la structure organisationnelle de l'ARC s'est poursuivie dans la dernière année et des actions concrètes ont été posées. Des postes et leurs fonctions qui ont été revus, modifiés ou précisés sont maintenant implantés et d'autres changements sont à venir. Une base solide au niveau de notre structure organisationnelle se met en place, ce qui nous permettra d'assurer la pérennité de l'ARC. Il reste encore du travail à accomplir mais nous sommes satisfaits de l'avancement des changements.
- Une fois de plus, l'exercice financier de l'ARC se termine encore cette année sur une note positive. Ce surplus est rendu possible grâce à une saine gestion et à une grande rigueur administrative. Il ressort du rapport financier 2022-2023 de notre vérificatrice comptable que l'ARC est en bonne santé financière et ses pratiques comptables sont conformes.
- En ce qui concerne la fin de la pandémie de la COVID-19 et le retour graduel à la normale, des ajustements ont aussi été apportés au sein de l'ARC pour tenir compte de la nouvelle réalité. Nous sommes très fiers de dire que tout a été mis en place afin de toujours s'assurer d'offrir des services conformes et sécuritaires pour tous. Nous profitons de ce rapport annuel pour offrir nos remerciements à la directrice et toute son équipe pour avoir su composer avec la réalité changeante liée à la COVID-19.

Dans la dernière année, le conseil d'administration est demeuré très actif et s'est acquitté de plusieurs dossiers. Quelques éléments méritent d'être mentionnés :

- Les activités du conseil d'administration ont eu lieu tout au long de l'année. Des réunions régulières ont permis d'aborder plusieurs sujets importants et assurer une bonne gouvernance de notre organisme. Les rencontres du conseil d'administration ont repris en présentiel au grand plaisir de tous.
- Le conseil d'administration a mis à jour dans la dernière année certains documents et politiques et en a adopté d'autres.

Dans les mises à jour :

- P-G1-1140-01 - Accès aux services
- P-G4-5100-02 - Protection vaccinale
- Statuts de la corporation (pour adoption à l'AGA de juin 2023).

En terminant, nous désirons prendre quelques instants pour souligner le travail, l'engagement et le dévouement de plusieurs personnes au sein de l'ARC.

- Notre directrice, Madame Rachelle Bélisle, mérite nos sincères remerciements pour le travail incroyable qu'elle a accompli dans la dernière année. Son engagement envers l'ARC se poursuit d'une façon incroyable et soutenue depuis de nombreuses années. Notre directrice sait toujours faire face aux nombreux défis qui se placent sur sa route. Son travail est inlassable et permet ainsi

de maintenir des services de qualité et de les bonifier. Bravo Mme Bélisle, vous faites un travail incroyable et nous l'apprécions grandement.

- Notre directrice est aussi entourée d'une équipe formidable tant au niveau clinique qu'administrative. Sans elle, nous ne pourrions rendre cette qualité de service qui est la marque de commerce de notre Association. Cette équipe permet de développer et mettre en place des services répondant le mieux possible aux besoins de la clientèle.
- Un remerciement tout spécial aux personnes qui siègent sur le conseil d'administration. C'est une chance d'avoir ces gens incroyables qui, en plus de leur implication bénévole, ont à cœur la clientèle et la réalisation de la mission de l'ARC. Cette richesse de personne autour d'une table permet de faire de grands pas à un tout petit organisme qui œuvre auprès des clients et leurs familles.
- Un merci tout particulier pour nos nombreux partenaires publiques et privés qui s'impliquent, nous soutiennent et continuent de croire à la fois en notre organisme et sa mission.
- Enfin, un merci sincère pour la clientèle et leur famille qui nous accordent leur confiance, nous témoignent leur appréciation et nous encouragent à poursuivre le travail.

Ce rapport pour l'assemblée générale 2023 est l'occasion par excellence pour dire que l'ARC est un organisme communautaire dont nous avons toutes les raisons d'être fiers. Il ne fait aucun doute que la raison d'être de l'ARC repose sur des bases solides afin d'offrir des services de qualité et qui répondent aux besoins de la clientèle.

François Beauséjour, président

RAPPORT DE LA DIRECTION

Pour débiter ce rapport, il est important de noter qu'une partie de l'année s'est déroulée de façon similaire à l'an passé, c'est-à-dire avec les contraintes de la pandémie qui s'est terminée en début d'automne 2022.

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2023, l'ARC termine son mandat en surplus financier. Ces surplus ont permis de rafraîchir la maison de répit (peinture et déco thématique dans les chambres), apportant ainsi un cachet supplémentaire. Jessica et Josiane se sont investies dans ce projet. De plus, nous avons bonifié des places en répit, tout âge confondu, ainsi que des places supplémentaires pour le camp estival.

La consolidation des services de l'ARC a débuté en début d'année 2022. Une préoccupation remarquée permettait de voir les zones cliniques où une intensité d'heures de mentorat-tutorat aurait été souhaitable. Donc, sous différentes formes, l'ARC a rajouté des heures cliniques sous forme de rencontres coordo-chef d'équipe-direction. De plus, des heures administratives ont été utilisées afin de bien préparer le camp estival (inscriptions, programmation en amont). Les postes d'intervenants de nuit-soir-jour pendant les répits ont fait partie d'une réflexion au printemps dernier. Ceci permettra de mieux équilibrer les tâches d'un quart versus l'autre quart de travail. De plus, d'apporter une harmonisation des interventions.

L'ARC a eu à composer, à pied levé, à remplacer le poste de coordination. Par le fait même, le poste de chef d'équipe qui aurait pu assumer ce poste temporairement, le temps de l'embauche d'une autre personne, a également été stoppé. L'ARC a eu à relever de gros défis et cela a servi à démontrer la fragilité des services de l'ARC quand la relève n'est pas possible à l'externe. L'ARC a traversé une période critique qui a permis de comprendre et d'analyser l'importance de partager les savoirs et les responsabilités afin que le service demeure en place. Pour la prochaine année et compte tenu que l'on travaillait à stabiliser et assurer une continuité des postes et services, il m'apparaît important de profiter de cette expérience afin d'inclure dans mon projet de restructuration (réflexion oblige), une consolidation et (en plan de travail) une affectation d'heures dans les différents postes-pivots coordo-chef d'équipe où, peu importe un départ d'employé, le service continue en y aménageant des petits changements.

Suite à cela, une double coordination est maintenant en place et ce, depuis janvier dernier. Cette hypothèse avait été tentée dans le passé et s'était avérée intéressante. De plus, au poste de coordo/répit/fin de semaine, des heures/semaine/clinique-administratif ont été rajoutées. Ces heures permettront à la direction d'utiliser ce temps clinique à travailler sur des projets spéciaux ponctuels et ce, tout au long de l'année à la demande de la direction. À noter que ce poste figure présentement dans le cadre d'un projet pilote. Ce rajout de poste servira à dégager la directrice sur le plan clinique compte tenu que depuis quelques années, les tâches au poste de directrice se rajoutent sans qu'il n'y ait arrimage des heures. De plus, une concertation avec le poste de coordo 1 permettra également, au fil du temps, de consolider l'équipe coordo clinique de par des savoirs et expertises différentes par moment mais complémentaires.

Une révision de tous les postes à l'ARC a été regardée afin de maximiser le potentiel de chacun et permettre une plus grande fluidité dans la programmation où chacun collabore, lorsqu'il est en poste, à bonifier la programmation. Les tâches sont donc plus complémentaires et facilitent le bon déroulement des répit.

Comme les employés demeurent l'enjeu pour un organisme, il est important de voir à offrir autant que possible des facilitants à l'employé, ex. :

- Accommodation dans les horaires
- Augmentation des taux horaire
- Congé estival pendant le camp pour les employés intéressés
- Formation nécessaire dans le cadre de leurs fonctions.

Pour les prochaines années, une réflexion se poursuivra afin de bonifier, au besoin, les conditions d'emploi.

Formation

L'ARC a déployé beaucoup d'heures cliniques et administratives à renforcer les assises des différents postes, Loi 90 pour certains, PDSP, cours premiers soins (14 heures), glycémie, etc. pour d'autres ont été également mis en oeuvre avec notre partenaire CISSSO et autre partenaire régional.

La formation portant sur la Loi 90 est présentement obligatoire tel que demandé par le CISSSO. Six intervenants de l'ARC ont été formés. De plus, trois autres intervenants ont été formés durant la dernière année. Plusieurs rencontres mentorat-tutorat ont été orchestrées sous forme de rencontres

cliniques. Lors des appréciations au rendement des employés, la coordonnatrice a observé des points significatifs à débattre lors de ces rencontres en présentiel au cours de l'automne et hiver derniers.

De plus, des réunions-causeries ont été offertes tout au long de l'année et seront poursuivies. Cela semble apprécié par l'équipe. Pour la prochaine année, certains constats ont permis de déceler des besoins en lien avec une équipe de jeunes travailleurs nécessitant un suivi professionnel qui les accompagne et les guide davantage.

Lors des appréciations au rendement des employés, encourager ceux-ci à trouver des idées audacieuses et innovatrices à petite échelle (levée de fonds/collecte de fonds).

- Améliorer les outils informatiques pour les coordos
- Offrir des suivis cliniques individuels adaptés à une clientèle qui s'alourdit
- Bonifier la qualité professionnelle des intervenants par l'entreprise de choix de lectures en lien avec le travail.

On a pu observer un besoin de connaissances supplémentaires à déployer de façon concrète et en présentant des outils cliniques, ex. : communication stratégique visuelle et temporelle. Ces outils sont appréciés et servent également lors des journées de camp estival et répit.

Comme il demeure difficile pendant les répit d'élaborer des stratégies de jeux, de scénarios sociaux, etc., nous avons privilégié des heures sur semaine pour bonifier cet objectif.

Nous avons également investi du temps à améliorer l'environnement de travail pour les intervenants en s'équipant de matériel adapté facilitant les tâches et diminuer les risques de blessure pendant leurs fonctions, ex. : lits adaptés plus performants, literie adaptée pour les lits, chaise de bain, table de chevet dans les chambres. Nous avons également apporté une attention particulière sur le positionnement des différents besoins des clients afin d'éviter le plus possible les chutes (fauteuils plus bas).

L'ARC a une équipe dynamique d'intervenants qui contribue au bien-être des clients et ce, pendant l'année entière. Ces derniers sont encadrés par une coordonnatrice où la rigueur et la constance sont des outils précieux qu'elle utilise dans le cadre de son travail.

Tout au long de l'année, on a été en mesure d'observer des moments plus intenses de besoins tant sur le plan de la mobilité que sur le plan des habiletés sociales et des soins de santé qui s'alourdissent. De cela découle une programmation de plus en plus diversifiée. Plusieurs rencontres cliniques ont été planifiées afin de mieux cerner les exigences de chacun.

Ressources humaines

Le poste de direction est assuré 25 heures par semaine, échelonné sur 3 jours, soit 2 jours en présentiel et 1 journée en télétravail.

Le poste de coordonnatrice est assuré 8 heures par semaine ainsi que 25 heures par weekend afin de répondre aux besoins de répit, camp, relâche et période des fêtes. Un deuxième poste de coordonnatrice-intervenante a été ajouté à raison de 6 heures par semaine ainsi que 15 heures par weekend.

Le volet clinique est complété par une équipe de 8 à 10 intervenants où les quarts de travail se chevauchent ainsi qu'un poste de chef d'équipe.

Le volet administratif comprend le poste d'agente administrative à raison de 10 heures par semaine ainsi que le poste d'agente de gestion financière à raison de 4 heures par semaine.

De plus, des réunions avec les employés quelques fois par année ainsi que des rencontres individuelles pour échanger sur nos bons coups, appréciations au rendement, défis à venir, etc., ont lieu.

Tous ces volets contribuent à la bonne marche de l'organisme.

Partenariat

Plusieurs réunions ont été tenues avec la Table de concertation régionale DI-TSA durant l'année où l'emphase était mise sur le volet « pandémie ». Plusieurs formations du CISSSO ont permis à l'ARC d'offrir des formations personnalisées pour la clientèle et aux besoins de l'ARC.

Nouvelles demandes

Compte tenu des limitations de nouveaux clients que l'on a été obligé de respecter, pandémie oblige, l'ARC n'a pas été en mesure de répondre aux besoins de personnes non-desservies (1 ou 2) sur sa liste d'attente. Par contre, dès l'automne prochain, on pourra y remédier et accueillir quelques nouveaux futurs clients. De plus, avec une subvention provinciale du ministère de l'Éducation, l'ARC a procédé à l'achat de jeux et matériel éducatif qui pourront être utilisés par l'ensemble de nos clients.

Dons et subventions

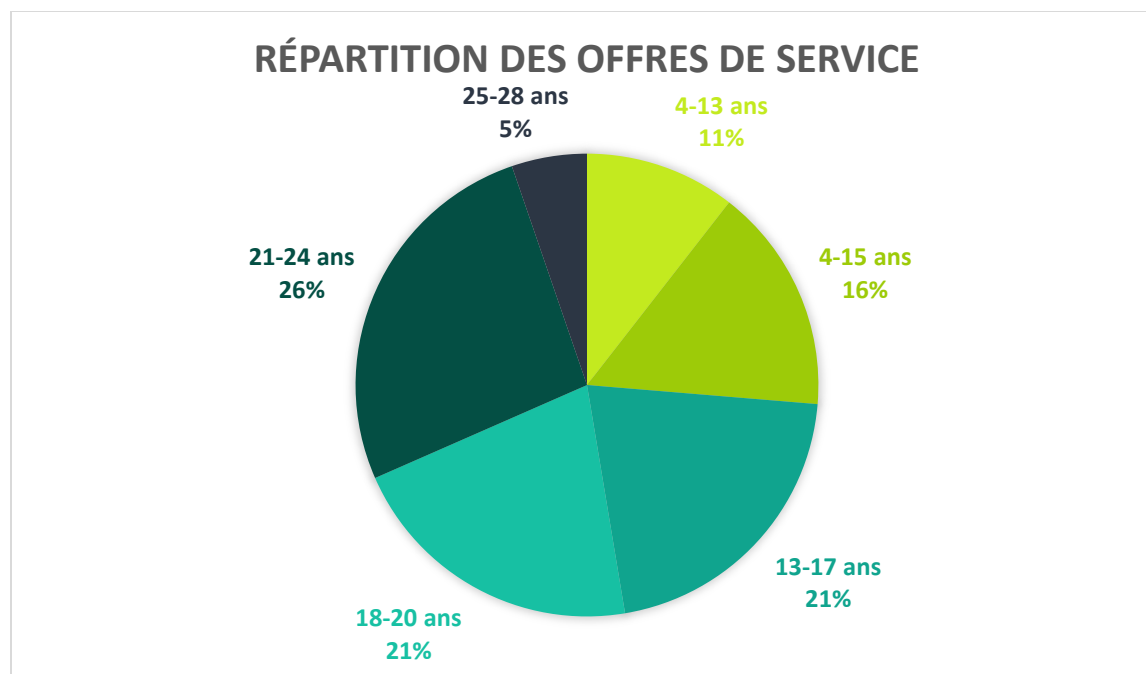
De nouveau cette année, l'ARC a reçu la majeure partie de son financement du CISSSO. Des subventions fédérale et municipale ont été également reçues et utilisées dans le cadre du camp estival afin d'en bonifier la programmation et le nombre de clients.

L'ARC a offert 49 weekends répit 1 et 2 couchers à 19 clients en alternance selon les différentes tranches d'âge.

Pendant le camp estival, nous avons diminué les ratios compte tenu de la pandémie qui sévissait, des tâches administratives qui se sont rajoutées, des clients qui demandaient plus d'interventions, etc., de ce fait, des allègements au poste de coordination ont permis de mettre en place un plus grand nombre d'activités sociales. La planification du camp estival se déroule également en amont, ex. : inscription, réservation, planification, programmation.

On a offert 7 semaines de camp à 18 clients en alternance à raison de 3 jours par semaine.

Il n'y a pas eu de levée de fonds compte tenu du climat de pandémie qui persistait. Les sommes octroyées par le CISSSO ont été allouées telles que définies aux différentes offres de service 5-24 ans.



Objectifs pour la prochaine année

Il faudra s'assurer, pour la prochaine année, de consolider l'entente 25-28 ans compte tenu que plusieurs clients atteindront l'âge de 25 ans en 2023-2024. Il est important de poursuivre les évaluations des clients concernés lors des séjours de répit à l'ARC. De cela découle des rencontres cliniques et discussions où sont partagées différentes expertises afin d'améliorer les services donnés dans un souci d'équité. Également, revoir l'ensemble des différentes autorisations que nous utilisons à l'ARC et réévaluer le bien fondé, sur le plan légal, de ces exigences qu'on continue d'appliquer.

De plus, maintenir un partenariat avec le CISSSO afin que l'on puisse mutuellement faire équipe de travailler en partenariat à trouver des solutions aux différents besoins d'une clientèle vieillissante, le partage des services en complémentarité demeure important.

Nous voilà déjà à la fin de ce rapport, je voudrais donc souligner et remercier nos partenaires financiers et cliniques. Merci également à la Fondation immobilière de l'Outaouais pour notre collaboration commune. Merci à notre homme à tout faire, Gene, qui, malgré les nombreuses demandes, accomplit son travail dans les délais fixés. Merci à Louise et Josée qui sont mes alliées sur le plan administratif et financier. Merci pour toutes ces fois où je sollicite votre temps quand vous n'êtes pas en poste. Merci aux familles qui nous partagent tout au long de l'année leurs besoins et leur satisfaction.

Merci aux membres du Conseil d'administration de m'épauler et de m'appuyer tout au long de l'année. Merci spécial à Lyne pour nos rencontres mensuelles où nous regardons la santé financière de l'organisme. Merci spécial au président, François, pour son écoute quand je fais appel à sa collaboration et à son expertise.

Je termine en remerciant l'équipe de l'ARC, les intervenants de nuit qui travaillent dans un quart de travail ou la plupart d'entre nous dorment sur nos oreilles, merci à la chef d'équipe Josiane et les intervenants du quart de soir qui s'assurent que les clients ont tous reçu les soins et les attentions

nécessaires pour un sommeil et une bonne nuit à venir. Merci aux intervenants de jour qui déploient leur énergie et leurs idées à faire en sorte que la journée soit belle, merci aux personnes de l'équipe de ménage et désinfection qui nous assurent une maison impeccable. Un merci spécial à la coordonnatrice, Jessica, qui, malgré quelquefois des malaises, de la fatigue, etc., s'assure d'être au rendez-vous afin que vous, les parents, puissiez profiter d'un repos bien mérité. Merci à Françoise qui s'est jointe à l'équipe dans un moment important où l'ARC avait besoin d'une relève ponctuelle au sein du poste de coordination. De plus, un merci à tous ceux et celles à qui j'ai demandé de mettre l'épaule à la roue en décembre dernier. Merci à Jean qui s'assure que les feuilles soient ramassées et la neige enlevée dans la cour afin que les clients puissent s'amuser. Bienvenue aux nouveaux intervenants qui se joignent à l'équipe.

Rachelle Bélisle, directrice

Territoire desservi

Gatineau, secteurs Hull-Aylmer-Gatineau

Heures de bureau

Mardi de 8 h 30 à 16 h 30

Mercredi de 8 h 30 à 16 h 30

Service de répit weekend avec deux couchers

Arrivée vendredi : 18 h

Départ dimanche : 16 h

Coût : 100 \$/weekend

Service de répit weekend avec un coucher

Arrivée samedi : 9 h

Départ dimanche : 16 h

Coût : 75 \$/weekend

Service de répit weekend de jour

Samedi : 9 h à 16 h

Dimanche : 9 h à 16 h

Coût : 20 \$/jour

Camp estival

Début juillet à la mi-août

Mardi, mercredi, jeudi de 8 h 30 à 15 h 30