Le Rendez-Vous des Ainés

2017-2018

RAPPORT ANNUEL

Centre Communautaire
le Rendez-Vous des Ainés

Présenté à l'assemblée générale annuelle du 19 juin 2018

Le Rendez-Vous des Ainés

Le Centre communautaire Le Rendez-Vous des Ainés (CCRVA) de Laval est un lieu d'appartenance chaleureux et convivial pour les ainés de 50 ans et plus de Laval. Il contribue à briser l'isolement, à développer l'entraide, à susciter l'implication, à favoriser l'autonomie et à animer le milieu de vie de ses membres en misant sur la prévention au plan physique et psychologique.

Pour se conformer aux rectifications orthographiques adoptées il y a quelques années par l'Office québécois de la langue française qui déclare dorénavant que l'accent circonflexe disparait sur les lettres i et u, les membres du Conseil d'administration ont profité de l'occasion pour adopté une modification au nom usuel de notre organisme.

Le Rendez-Vous des Ainé(e)s devient donc Le Rendez-Vous des Ainés!

Notez que l'Office québécois de la langue française estime que ni les graphies traditionnelles, ni les nouvelles graphies proposées ne doivent être considérées comme fautives.

Le CCRVA peut faire une différence!

Témoignage de ***Louise Savard,*** *membre depuis 11 ans*

En 2007, ma mère alors en CHSLD m'a dit : « Louise, ton père s'ennuie. Il n'est pas fait pour être seul. Il est en forme, en santé et je ne peux plus le suivre. Présente-lui quelqu'un pour l'accompagner, de nouvelles connaissances. Je sais qu'il ne m'abandonnera pas. Il mérite de vivre sa vie agréablement. »

Une mission à accomplir

Quelques jours plus tard, un ami (qui ne savait rien de la demande spéciale de ma mère) m'a emmenée pour un diner au ***Rendez-Vous des Ainés****. J'ai tout de suite été conquise par l'accueil chaleureux qu'on m'a réservé, l'ambiance « entre-nous » qui s'en dégageait et surtout, l'intérêt sincère que l'on portait aux personnes. Ce jour-là, après une visite des lieux en compagnie d'enthousiastes bénévoles me présentant les activités variées qui s'y déroulaient, les sorties, services destinés aux ainés, je suis moi-même devenue membre.*

Bien sûr, à mon tour j'y ai emmené mon père, conquis lui aussi par les gens, l'ambiance et les lieux. « Je me sens comme en famille » disait-il. Il s'est fait de nombreux amis, a participé aux fêtes, sorties de groupe et une compagne qu'il a fréquentée jusqu'à son décès. Outre ces considérations, c'est lors des diners du ***RVA*** *que mon père a appris à développer son gout pour les potages crème et les légumes. Mission accomplie Maman!*

La vie sait ce qu'elle fait

En octobre 2007, alors que j'animais des ateliers de « ***Mieux être par la numérologie*** *» dans le cadre des activités du* ***Rendez-Vous des Ainés*** *(basés sur le fait qu'il n'y a pas de hasards… que des coïncidences), j'ai moi-même vécu ce que j'enseignais quand au matin du 23 octobre, on m'a appris que mon fils Jean-François âgé de 26 ans venait de mourir sur le coup dans un accident de voiture. N'eut-été de la compassion des gens du CCRVA, du soutien de la part du personnel et des membres, de la présence et de l'accompagnement de tous les intervenants lors du choc initial, des étapes du deuil, je pense que je l'aurais vécu plus durement.*

En 2009, il en fut de même pour mon père et pour moi lorsque ma mère est décédée, et bien entendu, lors du décès de mon père en 2015. La « Famille » ***du Rendez-Vous des Ainés*** *l'a accompagné jusqu'au bout tout en m'offrant son soutien et sa solidarité.*

C'est un véritable Rendez-vous pour les Ainés, un organisme composé de personnes chères à mon cœur. Il y a maintenant onze ans que j'y suis membre actif et je souhaite le demeurer pour de nombreuses années encore. Merci d'exister.

Longue vie au ***Rendez-Vous des Ainés!***

Table des matières

MOT DE LA PRÉSIDENTE 6

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 6

PORTRAIT DU RENDEZ-VOUS
- Un peu d'histoire 7
- Une présence remarquée dans son milieu ! 7
- Sa mission 8
- Sa philosophie 8
- Ses sept valeurs fondamentales ..... 9 et 10

UNE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DÉMOCRATIQUE
- Ses principales politiques écrites 11
- Conseil d'administration 2017-2018 12
- Un engagement de tous les instants 12

PLAN D'ACTION 2017-2018
- Structure organisationnelle 13
- Ressources humaines 13
- Informatique 14
- Financement 14
- Besoins et implication des membres ..... 14 et 15
- Bénévolat 15
- Développement du Centre 15
- Partenariat 16
- Infrastructures 16

ORGANIGRAMME 17

L'ÉQUIPE DU RENDEZ-VOUS
- L'équipe des employés ..... 18 et 19

LE BÉNÉVOLAT AU RENDEZ-VOUS
- Une affaire de cœur ! 20
- Liste des bénévoles au 31 mars 2018 21
- Bénévoles de l'année 2017-2018 22
- Accompagnement aux services 23
- Accueil aux diners et service aux tables 23
- Accueil et réception 24
- Aide à l'animation et accompagnateurs 24
- Aide au bingo 24
- Appels téléphoniques 25
- Approvisionnement et transport aux activités 25
- Bibliothèque et Salon du Livre 25
- Bonnets de bébé 26
- Clinique d'impôts 26
- Donnez au suivant 26
- Diners du Rendez-Vous 27
- Friperie du Rendez-Vous 28
- Soutien à l'administration, à la permanence et travaux divers 28

LE RENDEZ-VOUS EN IMAGES
Fêtes du Centre....29
Événements spéciaux....30 et 31
Sorties de groupe....32

LES FINANCES EN IMAGES
Répartition du financement reçu en 2017-2018....33
Répartition des charges en 2017-2018....34

SERVICE DE RÉPIT AUX PROCHES AIDANTS (CISSS LAVAL)
Description du service....35
Budget 2017-2018....36

SERVICE DE CENTRE DE JOUR AMBULANT
Description du service et budget 2017-2018....37

SERVICE DE RÉPIT AUX PROCHES AIDANTS (APPUI LAVAL)
Description du service....38
Budget 2017-2018....39

SERVICE DE REPÉRAGE DE PERSONNES VIVANT DE LA SOLITUDE
Description du service....40
Budget 2017-2018....41

SERVICE DE LOISIRS ADAPTÉS
Description du service....42
Budget 2017-2018....43

ENSEMBLE, POUR CONTRER L'INTIMIDATION ENVERS LES AiNÉS
Description du projet et budget 2017-2018....44

SENTINELLES EN VUE !....45

DÉPANNAGE ALIMENTAIRE....45

BOIT' APPÉTIT....45

CLIENTÈLE DU RENDEZ-VOUS
Nombre de membres....46
Nombre d'inscriptions aux activités et services....46
Fréquentation des membres aux activités et services....46

PRINCIPAUX PARTENAIRES ET COLLABORATEURS....47

TÉMOIGNAGE....48

Mot de la présidente

L'année 2017-2018 a été une année remplie de nombreux défis pour les administrateurs du Centre Communautaire le Rendez-Vous des Ainés. En plus de la révision annuelle des différentes politiques de gestion, nous avons dû faire face à des situations imprévues, lesquelles ont nécessité des décisions bien réfléchies.

Pendant trois mois, nous nous sommes assurés d'une saine gestion courante de l'organisme jusqu'à l'embauche de monsieur Guy Lemieux, directeur général, en janvier 2018. En collaboration avec ce dernier, nous avons mis en place des mécanismes afin de mieux rentabiliser certaines activités du Centre et ce n'est que le début. Nous avons poursuivi les échanges avec les partenaires du milieu et la communauté afin de mieux faire rayonner notre organisme et, par le fait même, le faire grandir.

Je tiens à remercier tous les administrateurs qui m'ont supportée lors de la dernière année et qui, avec leurs expériences et leurs compétences, ont contribué de façon professionnelle et avec efficacité à l'avancement du Centre. Après six années de dévouement, le temps est venu pour moi de quitter ce navire mais soyez assurés que je continuerai d'oeuvrer en tant que bénévole dans une autre sphère d'activité car je crois toujours aux valeurs et à la mission du Rendez-Vous des Ainés.

Yolande Cormier

Yolande Cormier

Mot du directeur général

Vous pourrez lire dans les prochaines pages le bilan des réalisations du CCRVA de l'année 2017-2018. Ayant été témoin des trois derniers mois seulement de cette année qui se termine au 31 mars, je ne peux porter une appréciation à sa juste mesure, bien que le bilan me parait assez colossal.

En fait, ce qui m'a marqué, ce sont les gens. Les visages souriants des membres et leur convivialité, le dévouement sans bornes des bénévoles, l'écoute active des intervenantes et des accompagnatrices, la passion des employés pour leur travail, l'engagement sans commune mesure des membres du conseil d'administration… Voilà autant d'éléments que je retiens de ces premiers mois.

J'ai constaté aussi à quel point le CCRVA est un milieu de vie pour les membres, et ce, grâce à la panoplie de services qui interviennent dans différentes sphères de la vie d'une personne : les repas, la friperie, le dépannage alimentaire, la clinique d'impôts, les cours, les activités et les programmes de soutien et d'accompagnement... Les différents témoignages de bénévoles et de membres utilisateurs des services que vous pourrez lire dans le Rapport sont assez révélateurs.

Grâce à vous, membres, bénévoles, employés, partenaires, le CCRVA peut accomplir sa mission et faire une différence ! Me voilà dans cette belle grande famille qui m'accueilli chaleureusement, je vous en remercie. Je suis en même temps très conscient des énormes défis qui nous attendent – nous, l'équipe, les bénévoles et les membres du CA - pour assurer la même qualité de services tout en ayant en tête la pérennité du CCRVA. J'ai bon espoir que tous ensemble, on va y arriver ! Bonne lecture !

Guy Lemieux

Portrait du Rendez-vous

Un peu d'histoire

Le Centre communautaire le Rendez-Vous des Ainés (CCRVA) a vu le jour au printemps 1985, sous l'impulsion de bénévoles et responsables de divers organismes lavallois, intervenant auprès des personnes retraitées et pré-retraitées. Ces bénévoles provenaient de groupes aussi divers que l'Association québécoise pour la défense des droits des retraités (AQDR), le Centre d'entraide du Marigot (une popote roulante), l'Association des professeurs retraités, Le Relais communautaire de Pont Viau et le CLSC du Marigot.

Situé dans le secteur le plus défavorisé de Laval (Pont-Viau/Laval-des-Rapides), le CCRVA dessert une population dont le revenu moyen se situe parmi les plus bas au Québec. La mission première du Centre a toujours été d'offrir un lieu d'appartenance chaleureux et convivial aux ainés de 50 ans et plus. Le Centre contribue à briser l'isolement, développer l'entraide, susciter l'implication, favoriser l'autonomie et animer le milieu de vie des membres en misant sur la prévention au plan physique, psychologique et social.

Depuis sa fondation, le CCRVA n'a cessé de croitre. Son membership, qui en 1986 atteignait 200 personnes, a augmenté graduellement pour se situer en 2018 à plus de 730 membres. Ceux-ci participent à la vie interne du Centre par le biais d'activités, de services et de programmes de soutien et d'accompagnement adaptés à la clientèle ainée du territoire. L'implication de 19 employés, soutenus par plus de 80 bénévoles, permet au Centre de réaliser sa mission.

Une présence remarquée dans son milieu !

Le CCRVA est situé au centre sud de Laval, au 10, rue Proulx Ouest, à la limite de Pont-Viau/Laval-des-Rapides. L'immeuble, étalé sur deux étages, possède : une grande salle multifonctionnelle où l'on sert des repas communautaires et où l'on offre plusieurs activités. Le CCRVA possède une bibliothèque garnie de plus de 2 500 livres, une cuisine fonctionnelle, une friperie, un salon du livre. Au 2e étage, on retrouve une salle d'exercices pouvant servir de gymnase ou de salle de classe, une salle d'artisanat, une salle de loisirs qui sert aussi de salle à diner, un salon communautaire et une salle de réunion.

SA MISSION

Le CCRVA est un lieu d'appartenance chaleureux et convivial pour les ainés de 50 ans et plus provenant principalement de Pont-Viau/Laval-des-Rapides/ Duvernay. Il contribue à briser l'isolement, à développer l'entraide, à susciter l'implication, à favoriser l'autonomie et à animer le milieu de vie de ses membres en misant sur la prévention tant aux plans physique, psychologique et social.

« À ma retraite, j'étais réticente à devenir membre d'un centre communautaire(…) J'ai longtemps hésité, jusqu'à ce que je déprime toute seule (…) Quelle ne fut pas ma surprise de découvrir une équipe stimulante et plein de gens actifs, positifs et souriants. Je m'y sens comme chez moi, membre d'une belle petite communauté.»

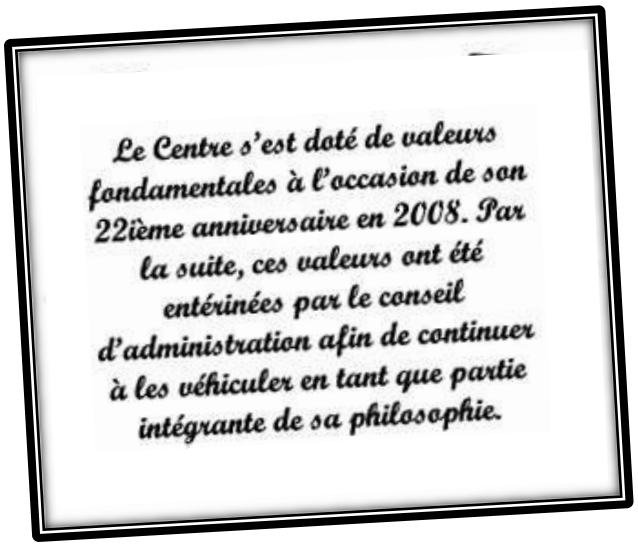
Diane, membre depuis 4 ans

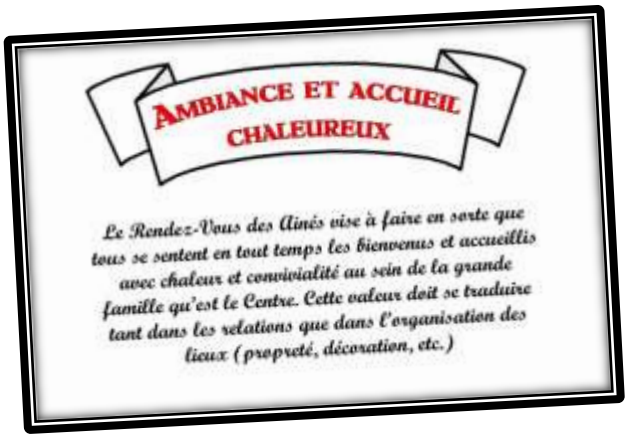
SA PHILOSOPHIE

Le Centre se veut un endroit accueillant et chaleureux, afin de favoriser un échange de qualité entre les membres, les bénévoles et le personnel. Il se veut un milieu dans lequel chacun des membres peut recevoir les services auxquels il a droit. Le Centre veut permettre de canaliser l'énergie et le potentiel d'action des personnes en bonne forme pour aider à son bon fonctionnement et venir en aide aux personnes moins alertes aux prises avec des difficultés physiques ou psychologiques. Chaque membre, indépendamment de sa personnalité, de son sexe, de sa religion, de sa nationalité ou de ses limitations physiques, doit se sentir soutenu et bien accueilli par les autres.

Ses sept valeurs fondamentales

Le Rendez-Vous des Ainés s'est doté de sept valeurs fondamentales à l'occasion de son 22e anniversaire en 2008: Ambiance et accueil chaleureux, entraide, respect de soi et des autres, attitude positive, ouverture et écoute, partage et générosité, ainsi que le souci du bien-être de chacun.





Ses sept valeurs fondamentales (suite)

Une structure organisationnelle démocratique

Le Conseil d'administration est formé de sept membres en règle qui sont élus pour des mandats de deux ans. L'administrateur élu entre en fonction dès la fin de l'assemblée générale. Une fois élus, les membres du Conseil élisent entre eux les fonctions spécifiques comme la présidence, vice-présidence, secrétariat et trésorerie. Ils peuvent également se créer des comités de travail. Un membre du Conseil d'administration est bénévole et ne reçoit aucune rémunération. Il a la responsabilité d'administrer l'organisme et par conséquent, il a des devoirs à remplir et des responsabilités très importantes à assumer.

C'est grâce à la générosité et à l'implication des membres bénévoles de son Conseil d'administration, qu'un organisme peut continuer à fonctionner dans les règles de l'art!

Aux élections du 20 juin 2017, le nouveau Conseil d'administration était composé des membres suivants : Mesdames Yolande Cormier, Silvia Delle Donne, Thérèse Beaudin, Monique Lauzon, Line Goyette, Diane Gendron Thibault et Marie-Andrée Pelletier.

Ses principales politiques écrites

- **Code d'éthique**
- **Entente de confidentialité**
- **Manuel de la personne bénévole**
- **Manuel de l'employé (e)**
- **Politique d'accessibilité pour les personnes à faibles revenus**
- **Politique de filtrage**
- **Politique de gestion des risques**
- **Politique de gestion financière**
- **Principes de gouvernance**
- **Politique de sécurité**

À la suite d'une invitation de Yolande Cormier, je visite le Centre où j'y découvre beaucoup de chaleur humaine, je décide donc de poser ma candidature comme administratrice. Élue au CA, je mets mes connaissances et la main à la pâte, car je suis convaincue que nous pouvons travailler tous ensemble pour le bien-être du Centre et en arriver à un redressement budgétaire. Malgré nos divergences d'opinions, nous en arrivons toujours à un consensus, et ce, dans le plus grand respect de tous. Je quitte mes fonctions en sachant que le Centre est en bonne situation financière et que le but fixé a été atteint; celui d'une saine gestion.

Ce fut pour moi une expérience très enrichissante. Je termine mon mandat avec le sentiment du devoir accompli et je remercie toutes les personnes qui, de près ou de loin, m'ont apporté leur appui pour en arriver, tous ensemble, à faire grandir le Centre et le faire rayonner.

Encore une fois, merci !

Silvia Delle Donne, Vice-présidente

Conseil d'administration 2017-2018

De gauche à droite

Assises :
Yolande Cormier,présidente,
Silvia Delle Donne, vice-présidente.
Debout :
Thérèse Beaudin, secrétaire,
Line Goyette, administratrice,
Marie-Andrée Pelletier, administratrice,
et Monique Lauzon, trésorière.

Une mention spéciale à M. Daniel Thibault, co-opté au conseil d'administration pour sa participation aux réunions ainsi qu'à divers comités de travail.

Un engagement de tous les instants

Je prends ces quelques lignes afin de remercier les administratrices sortantes – soit mesdames Yolande Cormier, Silvia Delle Donne et Monique Lauzon – qui terminent leur mandat ou ne se représentent pas. J'ai découvert des personnes dédiées à la tâche comme on en voit rarement. Leur professionnalisme, leur compétence et leur engagement assidu m'ont impressionné.

Je veux notamment souligner l'apport de la vice-présidente, Silvia, et surtout la présidente, Yolande, qui a abattu un travail gigantesque pour tenir le fort pendant l'intérim et assurer la transition avec la nouvelle direction générale. Rarement ai-je vu un CA aussi impliqué dans la gestion d'un organisme. Merci mille fois !

Guy Lemieux, directeur général

Les membres du Conseil d'administration ont tenu **19** réunions, soit 9 régulières, 4 spéciales et 6 virtuelles durant l'année qui vient de se terminer.

Suite à leur nomination en **juin 2017**, les membres du Conseil d'administration se sont dotés de six (6) comités de travail :

Nom du comité	Nbre de rencontres
Évaluation des candidatures	3
Politiques de gestion	15
Ressources humaines	11

Nom du comité	Nbre de rencontres
Finances	3
Règlements généraux	1
Plan d'action et suivi	3

Plan d'action 2017-2018

Structure organisationnelle *(gouvernance)*

Actions projetées	Résultats attendus/ Effets recherchés	Réalisations
Réviser les différentes politiques de l'organisme.	Continuer d'encadrer la gestion courante pour s'assurer d'une saine gouvernance et gérer la probabilité d'occurrence de risques.	Mise à jour des documents suivants : Manuel de l'employé, Politique de sécurité, Manuel de la personne bénévole, Politiques de gestion et Entente de confidentialité. Formation Apprivoiser la gouvernance en OBNL, suivie par la présidente et le directeur.
Refaire un exercice de planification stratégique triennale à l'interne.	Planifier les 3 prochaines années en fonction des nouvelles réalités.	Cet exercice a dû être remis en 2018-2019 à la suite d'un changement survenu à la direction.
Mettre en place un nouveau service pour aider les ainés isolés à se joindre à des groupes d'activités afin de maintenir leurs acquis.	Favoriser une bonne qualité de vie aux ainés difficiles à rejoindre pour le maintien des acquis.	Le Service du Centre de jour ambulant a vu le jour. Travail en partenariat avec le CISSS de Laval et Partage Humanitaire. Diverses conférences et ateliers de sensibilisation donnés sur des sujets (médication, mandat, sécurité à domicile, etc.) qui touchent les ainés.

Ressources humaines *(gouvernance)*

Actions projetées	Résultats attendus/ Effets recherchés	Réalisations
Réviser les conditions de travail et évaluer la possibilité de mettre en place certains avantages sociaux.	Favoriser la rétention du personnel en offrant des avantages sociaux, à faible cout pour le Centre.	Consultation des employés sur leurs conditions de travail. Information donnée aux employés et lien avec la Caisse populaire Desjardins sur le régime volontaire d'épargne-retraite et offre d'une assurance collective aux employés.
Revoir les procédures de travail dans chacun des secteurs d'activités au Centre en vue d'améliorer les façons de faire.	Permettre aux employés de dépenser moins d'énergie pour atteindre les mêmes résultats.	Réaménagement du travail avec une description des tâches avec des employés de trois secteurs. En continu. Embauche d'une ressource en administration pour donner un soutien aux différents secteurs du Centre.
Offrir du perfectionnement aux employés en évaluant les besoins en formation.	Aider les employés à évoluer dans leur secteur respectif.	Formation de sensibilisation pour contrer la maltraitance et l'intimidation envers les personnes ainées. Participation à des journées de formation d'un jour pour plusieurs employés. Collaboration à la formation universitaire d'une employée. Mise en place du comité de discussion de cas pour les intervenants et bénévoles.

Plan d'action 2017-2018

Informatique *(gouvernance)*

Actions projetées	Résultats attendus/ Effets recherchés	Réalisations
Informatiser les données de tous les services offerts par l'organisme.	Améliorer la tenue des statistiques pour répondre aux nouvelles exigences des bailleurs de fonds et faciliter le travail des employés.	Développement du réseau Filemaker, permettant d'informatiser les données et les statistiques des différents programmes. Mise à jour de logiciels et achat de licences en comptabilité, ce qui a facilité le travail des employés.

Financement *(gouvernance)*

Actions projetées	Résultats attendus/ Effets recherchés	Réalisations
En partenariat avec différentes associations dont le Centre est membre, travailler sur le développement de l'autofinancement et du financement récurrent afin de rehausser les revenus.	Moins dépendre des subventions qui ne sont pas toujours fiables et qui risquent de diminuer.	Analyse des couts de revient des activités offertes (cours/sorties/événements) et ajustement en fonction de la viabilité. Présentation d'un événement en partenariat avec un restaurant pour diminuer les couts et le rendre plus accessible à nos membres. Embauche de quatre employés sur des programmes gouvernementaux, permettant une masse salariale réduite. Hausse des revenus de location de salles. Participation à la grande campagne de financement des organismes lavallois Objectif Zénith. Partenariat maintenu avec Moisson Laval, ce qui a permis de bénéficier de denrées gratuites et maintenir à faible cout les prix des repas. Réponse positive à une demande de soutien financier au programme Nouveaux Horizons, permettant une économie sur l'installation de l'air climatisé.

Besoins et implications des membres *(membres)*

Actions projetées	Résultats attendus/ Effets recherchés	Réalisations
Définir clairement les clientèles ciblées par le Centre et leurs besoins spécifiques.	Évaluer les changements à faire pour s'adapter aux besoins et aux attentes des ainés d'aujourd'hui.	Sondage réalisé auprès de la moitié des 750 membres pour connaitre leurs avis sur les différents services offerts. En continu. Amorce de groupes de discussion pour évaluer le degré de satisfaction et cueillette des suggestions des membres. En continu. Participation quotidienne de tous les employés au diner avec les membres, ce qui permet de prendre le pouls. Participation importante au projet pilote d'intégration des personnes handicapées lors de leur activité hebdomadaire. Projet non récurrent, à la recherche de soutien financier pour poursuivre l'activité.

Plan d'action 2017-2018

Besoins et implications des membres - suite *(membres)*

Actions projetées	Résultats attendus/ Effets recherchés	Réalisations
Privilégier une plus grande implication de personnes en provenance de différentes communautés culturelles.	Évaluer les stratégies pour accueillir de nouveaux membres peu importe leurs cultures et favoriser leur intégration.	Participation au comité citoyen du RUI Pont-Viau dont l'un des objectifs et de rejoindre les communautés culturelles et de favoriser les liens intergénérationnels.

Bénévolat *(membres)*

Actions projetées	Résultats attendus/ Effets recherchés	Réalisations
Permettre à chacun des membres impliqués dans la gestion du Centre de vivre un bénévolat à son image.	Faire du bénévolat une activité agréable qui aide à maintenir une meilleure qualité de vie pour nos membres.	Plus de 80 bénévoles actifs au Centre. Tenue du Cocktail des bénévoles, dont l'objectif est de recueillir leurs opinions sur les différentes facettes de leur travail. Participation au Salon du bénévolat pour recruter de nouveaux bénévoles. Tenue d'un souper des bénévoles, activité de reconnaissance pour le travail accompli et annonce du bénévole de l'année. Participation au Prix Hosia de la Ville de Laval en présentant une candidature et en participant à l'événement qui rend hommage aux bénévoles.

Développement du Centre *(membres)*

Actions projetées	Résultats attendus/ Effets recherchés	Réalisations
Élaborer un plan de communication pour mieux faire rayonner sa mission. Participer aux différents salons et/ou kiosques d'organismes régionaux.	Promouvoir l'image du Centre auprès de la population en faisant mieux connaitre ses services.	Participation au Salon du bénévolat et au Salon des organismes dédiés aux personnes ainées. Utilisation du journal de quartier des réseaux des partenaires pour annoncer certains événements. Participation à l'Assemblée nationale pour recevoir la Médaille de l'Assemblée nationale, dans le cadre du 30e anniversaire du Centre. Plan de communication reporté en 2018-2019.
Rechercher de nouveaux commanditaires pour la publication des programmes et autres documents publicitaires.	Nommer un responsable du dossier pour mieux faire rayonner le Centre.	Ajout de quelques commanditaires dans le programme d'activités, permettant de diminuer les couts de production. Recherche d'un responsable du dossier. En continu.

Plan d'action 2017-2018

Partenariat *(membres)*

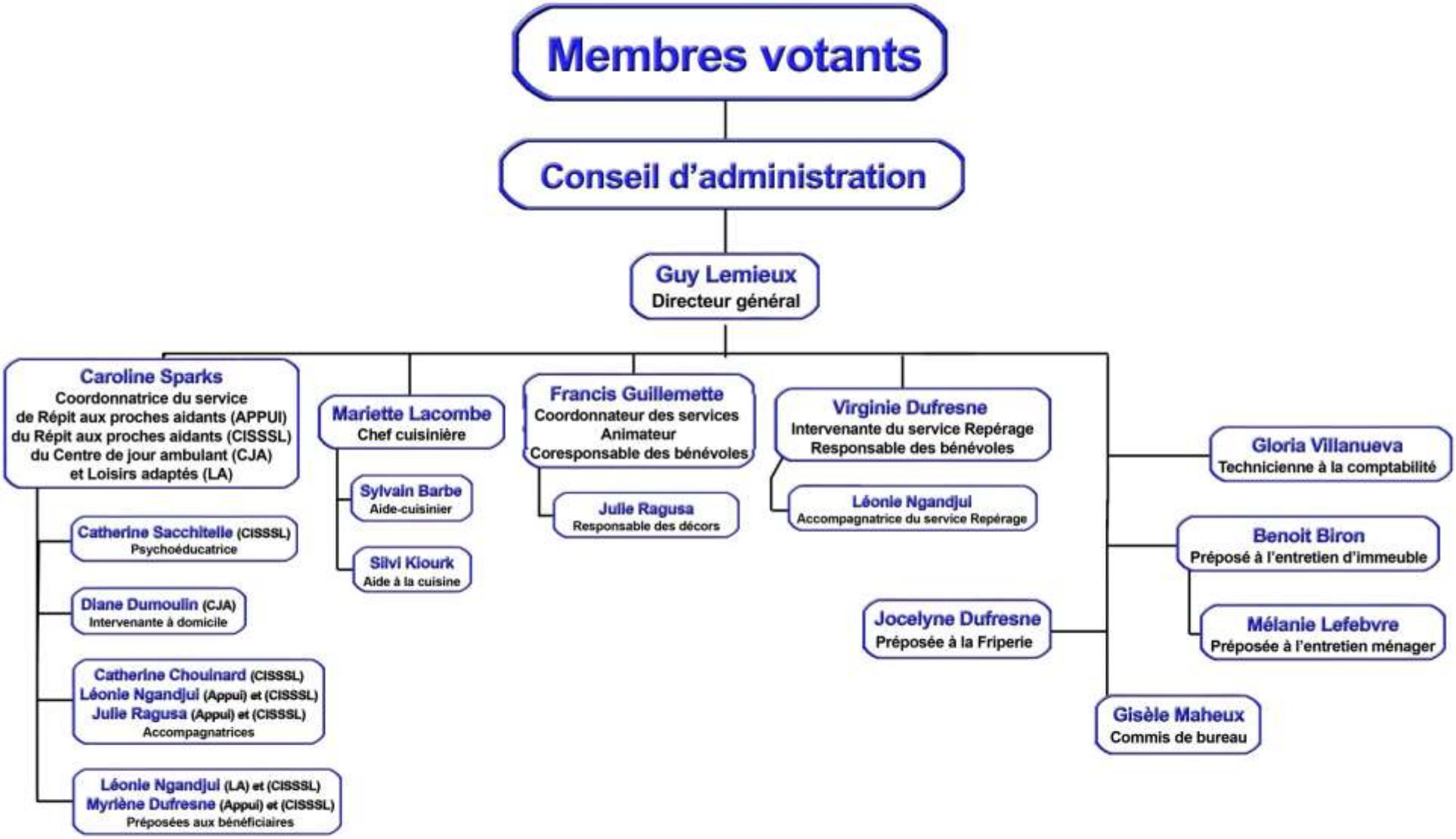
Actions projetées	Résultats attendus/ Effets recherchés	Réalisations
Continuer à développer des collaborations intersectorielles et multi réseaux pour faire grandir le Centre et travailler en lien avec l'ensemble de la communauté.	Évaluer la possibilité de développer des nouvelles offres de services avec les partenaires du réseau.	Membre actif au sein des lieux de concertation suivants : CDC de Laval, Table régionale de concertation des ainés, ROPPHL, notamment. Nouvelle collaboration fructueuse avec les centres communautaires similaires aux nôtres dans Laval et ayant sensiblement la même mission auprès des ainés. Participation à une rencontre organisée par le BML secteur 2 sur l'arrivée probable d'un YMCA dans Pont-Viau Les objectifs étaient de recueillir les besoins et les souhaits des organismes concernant le YMCA et identifier des pistes de collaboration entre les organismes et les besoins non comblés. Tenue du diner de Noël au Centre à la salle St-Louis de Montfort, à la suite d'un partenariat avec la paroisse. Invitation à un partenaire (BML secteur 2) pour l'animation de l'Assemblée générale annuelle du Centre. Collaboration avec le BML secteur 2 pour l'impression de photocopies.

Infrastructures *(aménagement)*

Actions projetées	Résultats attendus/ Effets recherchés	Réalisations
Procéder à l'achat d'un réfrigérateur et réorganiser l'aménagement des appareils de cuisine du 2e étage.	Améliorer le service de répit aux proches aidants.	Travaux réalisés, ce qui a eu impact positif auprès des participants au Service de répit.
Installer l'air climatisé au 2e étage.	Favoriser le bien-être des membres et des employés en été.	Travaux réalisés, ce qui a eu impact positif auprès des membres, des participants au Service de répit, des bénévoles et des employés.

.

Organigramme



L'équipe du Rendez-Vous

L'équipe des employés

En date du 19 juin 2018

L'équipe du CCRVA est formée de 18 employés et de plusieurs bénévoles qui apportent un soutien indispensable au bon fonctionnement du Centre. Cette équipe, par le biais du directeur général, relève du Conseil d'administration.

- *Technicienne à la comptabilité* (**Gloria Villanueva**)
- *Coordonnateur des services aux membres, coresponsable des bénévoles et animateur* (**Francis Guillemette**)
- *Responsable des bénévoles, du transport et des travaux compensatoires* (**Virginie Dufresne**)
- *Chef cuisinière* (**Mariette Lacombe**)
- *Aide cuisinier* (**Sylvain Barbe**)
- *Aide à la cuisine* (**Silvi Kiourk**)
- *Préposé à l'entretien d'immeubles et au réseau informatique* (**Benoit Biron**)
- *Préposée à l'entretien ménager* (**Mélanie Lefebvre**)
- *Préposée à la friperie* (**Jocelyne Dufresne**)
- *Commis de bureau* (**Gisèle Maheux**)

Service de répit aux proches aidants du CISSS

- *Coordonnatrice* (**Caroline Sparks**)
- *Psychoéducatrice* (**Catherine Sacchitelle**)
- *Accompagnatrices* (**Julie Ragusa, Catherine Chouinard et Léonie Ngandjui**)
- *Préposée aux bénéficiaires* (**Léonie Ngandjui et Myrlène Dufresne**)
- *Responsable des transports* (**Virginie Dufresne**)

Service de répit aux proches aidants de l'Appui

- *Coordonnatrice* (**Caroline Sparks**)
- *Accompagnatrices* (**Julie Ragusa et Léonie Ngandjui**)
- *Préposée aux bénéficiaires* (**Myrlène Dufresne**)

Service de repérage de personnes vivant de la solitude

- *Intervenante auprès des ainés* (**Virginie Dufresne**)
- *Accompagnatrice* (**Léonie Ngandjui**)

L'équipe des employés

En date du 19 juin 2018

Service de loisirs adaptés

- *Coordonnatrice* (**Caroline Sparks**)
- *Accompagnatrice* (**Léonie Ngandjui**)

Service de centre de jour ambulant

- *Coordonnatrice* (**Caroline Sparks**)
- *Intervenante à domicile* (**Diane Dumoulin**)

Programme L'intimidation c'est non

- *Responsable du dossier de l'intimidation* (**Caroline Sparks**)

Direction générale

- *Directeur général* (**Guy Lemieux**)

Absentes de la photo : Diane Dumoulin, Myrlène Dufresne et Gisèle Maheux

Merci et félicitations à tous nos employés qui se dévouent sans compter pour faire du Rendez-Vous un endroit où il fait bon travailler!

Le bénévolat au Rendez-Vous

Une affaire de cœur !

Le Rendez-Vous des Ainés ne pourrait offrir autant d'activités sans l'implication de ses bénévoles. En contrepartie, les personnes qui s'impliquent en retirent de nombreux avantages : ils développent leur réseau, acquièrent des compétences précieuses et surtout, ressentent la fierté de contribuer à bâtir un monde meilleur.

Le Rendez-Vous des Ainés est très reconnaissant envers ses bénévoles. Par de petits gestes concrets et dans la mesure du possible, le Centre démontre sa gratitude et les remercie régulièrement pour tout le travail accompli.

Au printemps 2017, à l'occasion de la semaine nationale des bénévoles, le Rendez-Vous des Ainés s'est doté d'un logo représentant l'endroit chaleureux comme une maison qu'est le Centre et dans lequel des bénévoles de toutes provenances s'affairent joyeusement et travaillent ensemble pour le bien de la communauté.

«Quand je travaille comme bénévole , ça me fait énormément de bien, autant pour moi que pour les gens que je côtoie. De voir les clients qui reviennent et surtout qu'ils sont tellement contents de nous voir, ça fait chaud au cœur. C'est très agréable de faire partie d'une grande famille.»

Gloria, bénévole à la Friperie

Plus de 25 000 heures de bénévolat
ont été effectuées entre le 1er avril 2017 et le 31 mars 2018

Bravo à vous tous, bénévoles du Rendez-Vous!

Liste des bénévoles au 31 mars 2018

Bénévoles depuis moins de 1 an		
Marcel Beauchesne	France Beaudoin	Bernard Bérard
Roger Bertrand	Dominique Boucher	Maria Castro Marques
Denise Champagne	Pierre Dorion	Sylvie Filion
Nathalie Gauthier	Gabriel Lavoie	Pierrette Mailhot
Micheline Nadon	Patrick Papillon	Jeannette Pelletier
Geneviève Potvin	Julie Ragusa	Jacynthe Roberge
Marlène Sirois	Claude Vallée	Antoinette Varano
Bénévoles depuis plus de 1 an et moins de 2 ans		
Murielle Bélanger	Claudette Charron	Diane Dagenais
Claude Gagnon	Véronique Gauthier	Diane Gendron Thibault
Simone Giroux	Ghislaine Lapalme	Marie-Andrée Pelletier
Daniel Thibault	Claire Vézina	Nicole Vincent
Bénévoles depuis plus de 2 ans et moins de 5 ans		
Réjeanne Beaulieu	Louise Delcourt	Silvia Delle Donne
Marthe Dufour	Nicole Dufresne	Claude Guertin
Pierrette Gauthier	René Gauvin	Jacqueline Huberdeau
Antonia Joyal	Francine Latour	Lorraine Laurin
Agathe Lauzon	Monique Lauzon	André Marcotte
Huguette Nadreau	Élizabeth Ouellette	Gloria Settano
Fernande Thouin	Micheline Velardo	Jacques Vertefeuille
Bénévoles depuis 5 ans et moins de 10 ans		
Jeanne D'Arc Angers	Mireille Bergeron	Lucie Bisson
Nicol Castonguay	Yolande Cormier	Marie-Thérèse Couture
Mireille Laroche	Monique Marchand	Lise Misischia
Françoise Ouimet	Ginette Pitt	Emmanuel Tanguay
Fleurette Tanguay	Gaétan Trottier	Suzanne Trottier
Madeleine Vallières		
Bénévoles depuis 10 ans et moins de 15 ans		
Louise Alexander	Andrée Charpentier	Francine Delisle
Rita Desrochers	Suzanne Lapalme	
Bénévoles depuis 15 ans et moins de 20 ans		
Thérèse Beaudin	Noëlla Duguay	Roger Keddy
Réjeanne St-Pierre		

Bénévole de l'année 2017-2018

Monsieur René Gauvin a été nommé bénévole de l'année du Rendez-Vous des Ainés.

René Gauvin est un bénévole d'exception. Il nous offre son aide dans plusieurs secteurs du Rendez-Vous. Il est au service aux tables lors de nos diners communautaires les mercredis et jeudis, ainsi que pour nos fêtes, l'anniversaire du Centre ou tout autre événement spécial.

Il accompagne les participants du service de Répit aux proches aidants ainsi que du service de Loisirs adaptés. Il est le formateur de notre club d'échecs et donne à l'occasion un coup de main dans la cuisine comme aide cuisinier. Il est important de souligner que M. Gauvin a terminé en juin 2017 un mandat de 4 ans au sein du conseil d'administration du Rendez-Vous.

Bénévoles de l'année depuis 1991

Yvette Brunet	**1991**	*Monique Nutin*	**2005**
Berthe Polloni	**1992**	*Lise Lépine*	**2006**
Andrée Valade	**1993**	*Thérèse Desrochers*	**2007**
Donatienne Parisien	**1994**	*Monique Perreault*	**2008**
Carmen Barrette Racette	**1995**	*Thérèse Essiambre*	**2009**
Gisèle Wolford	**1996**	*Lili Hayes*	**2010**
Maurice Lemieux	**1997**	*Louise Thibodeau*	**2011**
Hortense Leclerc	**1998**	*Emmanuel Tanguay*	**2012**
Pauline Lavergne	**1999**	*Fleurette Tanguay*	**2012**
Aucun(e) candidat(e)	**2000**	*Gaétan Trottier*	**2013**
Lise Grandchamp	**2001**	*Jeanne D'Arc Angers*	**2014**
Jeannette Morin	**2002**	*Suzanne Trottier*	**2015**
Berthe Germain	**2003**	*Thérèse Beaudin*	**2016**
Émile Boivin	**2004**	*Lise Misischia*	**2017**

Accompagnement aux services

Au Service du centre de jour ambulant

Nouveau Service au Rendez-Vous des Ainés et déjà des bénévoles se sentent concernés et offrent leur service d'accompagnement à domicile, afin d'épauler notre intervenante, Diane Dumoulin. Ce service, en partenariat avec le CISSS de Laval et Partage Humanitaire, permet de maintenir les acquis tant au plan physique que cognitif par des exercices physiques personnalisés et le plaisir de faire travailler ses méninges!

Merci à Pierre Dorion, Nicole Dufresne, Maria Castro Marques, Claude Gagnon, Diane Gendron Thibault, Claude Guertin, Nicole Vincent et Micheline Velardo !

Au Service du répit

Ce service s'adresse aux proches aidants vivant avec une personne en légère perte d'autonomie liée au vieillissement et/ou atteinte de la maladie d'Alzheimer ou maladies connexes. L'équipe de l'Escale du Rendez-Vous, secondée par ses bénévoles dévoués, offre diverses activités stimulantes adaptées au rythme de chacun des participants.

Merci à mesdames Murielle Bélanger, Micheline Velardo et Claire Vézina ainsi qu'à messieurs René Gauvin et Claude Guertin!

Au Service de loisirs adaptés

Les membres de l'équipe du service de loisirs adaptés offrent aux personnes vivant avec une déficience physique des activités stimulantes dans une atmosphère détendue et chaleureuse. Ils sont secondés dans leurs tâches par de généreux bénévoles qui apportent rires et sourires.

Merci à Diane Gendron Thibault ainsi qu'à René Gauvin!

Accueil aux diners et service aux tables

Nos populaires repas en salle ne pourraient vous être offerts de façon aussi organisée, sans être accueillis par nos bénévoles attitrés à l'accueil aux diners et, par la suite, servis par des bénévoles du service aux tables, qui acceptent de donner de leur temps et énergie pour vous permettre de passer un agréable moment en bonne compagnie.

Merci à Louise Alexander, Hughette Nadreau, Suzanne Trottier pour l'accueil aux diners!
Merci à France Beaudoin, Marthe Dufour, Nicole Dufresne, René Gauvin, Lorraine Laurin, Sylvie Mailloux et Lise Misischia pour le service aux tables !

Accueil et réception

La personne à l'accueil doit prendre les appels téléphoniques, répondre aux personnes qui entrent dans le Centre, entretenir la conversation avec les personnes assises dans l'aire d'accueil, répondre aux demandes d'information, gérer les cartes de membres, voir aux prêts de livres et procéder à la vente de billets d'activités ou de cours. L'accueil fait au membre, qu'il soit nouveau ou non, est primordial. Il est chaleureux et accueillant, quelque soit la personne devant soi car le sourire et la bonne humeur sont de mise et font partie intégrante de la philosophie du Centre. C'est pourquoi elles ont été choisies.

Merci à Andrée Charpentier, Nicole Dufresne, Mireille Laroche, Agathe Lauzon, Lise Misischia, Françoise Ouimet et Nicole Vincent!

Aide à l'animation et accompagnateurs

Vous trouvez que les activités du Centre sont enlevantes et vous aimez y participer? Sachez que c'est grâce à nos animateurs chevronnés et, bien sûr, à leurs accompagnateurs que vous pouvez en profiter.

Merci à Jeanne d'Arc Angers, Marcel Beauchesne, Francine Delisle, Micheline Dulong, Katie Ferencz, René Gauvin, Diane Gendron Thibault, Roger Keddy, Suzanne Lapalme, Lise Misischia, Geneviève Potvin, Marie-Claude Renaud et Jacynthe Roberge !

Aide au bingo

Loin de s'estomper, l'engouement pour le bingo est toujours aussi populaire au Rendez-Vous des Ainés. Cette activité est entièrement gérée par des bénévoles qui s'impliquent activement pour vous offrir des moments agréables!

Pour l'animation

Merci à Monique Marchand!

Pour l'aide et l'accompagnement au bingo

Merci à Jeannine Caouette, Denise Champagne, Claudette Charron, Claude Gagnon, Claude Guertin, Ghislaine Lapalme et Francine Latour !

Appels téléphoniques

Quoi de plus réjouissant que de recevoir un appel le jour de notre anniversaire ou parce qu'on désire jaser avec quelqu'un! Au Rendez-Vous, cette tradition permet de maintenir une belle relation d'amitié avec nos membres et de les rendre heureux.

Appels pour anniversaires

Merci à Jeanne d'Arc Angers et Andrée Charpentier!

Appels « Un Rendez-Vous à l'écoute »

Merci à Pierrette Gauthier et Réjeanne St-Pierre!

Approvisionnement et transport aux activités

Que ce soit pour nous apporter les denrées nécessaires à la préparation de nos délicieux repas frais ou congelés ou pour aider nos membres à participer à une de nos activités, nos chauffeurs bénévoles répondent présents.

Pour l'approvisionnement

Merci à Christian Cambiri, Nicol Castonguay, Yolande Cormier, Albert Deleu, Pierre Dorion, Noëlla Duguay, Donald Francoeur, Francine Keddy et Daniel Thibault !

Pour le transport aux activités

Merci à Dominique Boucher, Christian Cambiri, André Marcotte, Alexandre Rastelli et Gaétan Trottier !

Bibliothèque et Salon du Livre

Si les membres peuvent bénéficier d'un service de prêt de livres, c'est grâce à des bénévoles impliquées qui, jour après jour, gèrent le triage des livres reçus, les étiquettent et tiennent à jour la base de données. Ils sont ensuite classés, à l'intérieur de la bibliothèque de la Grande salle, qui contient près de 2 600 livres. Les livres qui ne sont pas retenus ou qui sont en double exemplaire, sont envoyés au Salon du Livre et représentent une bonne source de financement pour l'organisme. Un travail colossal, qui demande, temps et énergie.

Merci à Thérèse Beaudin, Mireille Bergeron, Catherine Chouinard et Lise Misischia!

Bonnets de bébé

Du 1er avril 2017 au 31 mars 2018, les tricoteuses du Rendez-vous des Ainés et leurs amies ont remis 2115 bonnets à l'hôpital Cité de la Santé.

C'est 270 bonnets de plus que l'an dernier!

Cette activité répond à trois besoins :

- Celui de la Cité de la Santé;
- Celui des ainées de se sentir utiles;
- Celui de conserver la souplesse de leurs doigts, tout en stimulant leur circulation sanguine.

Merci à Ginette Pitt, responsable de la gestion de ce secteur de bénévolat et à toutes ces inconnues aux doigts de fée!

Clinique d'impôts

Si vous êtes admissible au Programme des bénévoles en matière d'impôt, chapeauté par l'Agence du Revenu du Canada, vous avez probablement bénéficié des services d'un de nos excellents bénévoles d'impôts qui ne ménagent pas leurs efforts pour vous aider dans cette tâche annuelle quelque peu ingrate. Le Rendez-Vous est fier de vous offrir ce service.

Merci à Michael Bakouan, Alfredo Barata Soares, Bernard Bérard , Gabriel Lavoie, Micheline Nadon, Marie-Andrée Pelletier et Claude Vallée !

Donnez au suivant

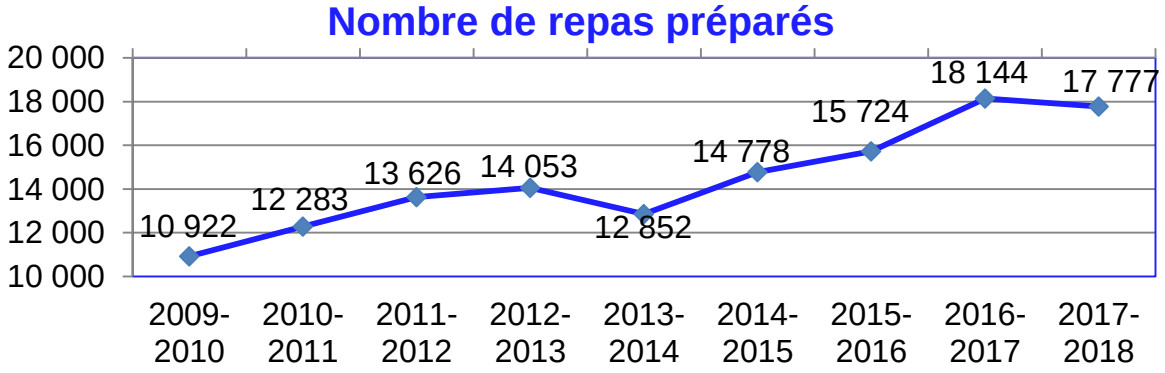
Des bénévoles conscientisés au plaisir d'aider en posant de petits gestes pour quelqu'un d'autre contribuent à changer le monde, une bonne action à la fois. Au Rendez-Vous, cette activité teintée de rires et de sourires permet de superbes décorations lors de nos fêtes.

Merci à Pierrette Mailhot, animatrice bénévole et aux participants : Réjeanne Beaulieu, Lucie Bisson, Clairette Cholette, Marie-Thérèse Couture, Jacqueline Huberdeau, Diane Lafond, André Marcotte, Suzanne Trottier et Madeleine Vallières !

Diners du Rendez-Vous

Le Centre offre quatre (4) repas communautaires par semaine : les lundis, mercredis, jeudis et vendredis. Pour bénéficier d'un repas, un membre doit se présenter sur place, avec sa carte de membre en règle. Aucune méthode de réservation (téléphonique ou autre) n'est nécessaire, mais elle peut être faite à l'avance pour un groupe. Le cout d'un repas complet est de **6,00$ pour les membres** et de 8,00$ pour les non membres, depuis le 1er septembre 2016. Il est possible pour un membre, de se joindre aux dineurs avant le premier service et de prendre le menu à la carte. Une *carte fidélité,* non transférable, permet d'accumuler des points pour chaque repas pris en salle à manger et de se mériter un repas gratuit au bout de 20 repas.

En vue de minimiser le gaspillage, des portions modérées sont disponibles. Les membres qui le désirent peuvent emporter les restes du repas qu'ils n'ont pas terminé, à condition qu'ils aient en leur possession leur propre contenant ou qu'ils déboursent le cout d'un contenant de la cuisine. Les dineurs sont invités, à la fin du repas, à desservir et nettoyer les tables, afin de promouvoir l'entraide communautaire et adhérer ainsi à la philosophie du Centre.



La qualité ainsi que la quantité de repas cuisinés dépendent en grande partie de l'implication des bénévoles attitrés à la cuisine. Sans eux, point de délicieux repas concoctés par notre chef cuisinière. Ces bénévoles épluchent, lavent et tranchent les légumes, préparent les ingrédients magiques et tels des lutins, arrivent à produire plus de 75 repas par jour pour servir sur place ou alimenter le comptoir des mets congelés.

Merci à Sylvain Barbe, Roger Bertrand, Marie-Anne Bérubé, Micheline Boucher, Christian Cambiri, Denise Dassylva, Marcel Desmarais, Pierre Dorion, Sylvie Filion, Véronique Gauthier, Simone Giroux, Antonia Joyal, Luc Lemay, Jocelyne Lépine, Sylvie Mailloux, Francine Merineau, Serge Morin, Ginette Myette, Patrick Papillon, Jeannette Pelletier, Julie Ragusa, Alexandre Rastelli, Marleen Sirois, Emmanuel Tanguay, Fleurette Tanguay, Antoinette Varano, Micheline Velardo et Jacques Vertefeuille !

Un merci spécial pour les enfants et conjoints des employés qui, à l'occasion, viennent prêter main forte à l'équipe de la cuisine.

Friperie du Rendez-Vous

L'économie sociale n'est pas basée sur le profit, mais plutôt sur le développement de la collectivité. Les entreprises d'économie sociale redistribuent ainsi les profits au sein de la collectivité.

Les vêtements et autres articles donnés sont triés par une équipe de bénévoles chevronnés. Ils répondent aux clients et font tout leur possible afin que ceux-ci puissent trouver ce qu'ils recherchent. Ils ont également à cœur les intérêts de l'organisme et se réjouissent des revenus accumulés car ils savent que l'argent reçu sert à financer les services offerts par le Centre.

«Depuis ma venue dans cette équipe du Rendez-Vous, je me suis sentie non seulement acceptée mais aussi aimée. Je suis une personne vivant seule et le contact avec toutes ces personnes me donne vraiment une raison de vivre. Ayant déjà vécu une dépression, ces gens me donnent le soutien moral dont j'ai tant besoin.»

Louise, bénévole depuis 3 ans

Merci à Diane Dagenais, Denise Dassylva, Louise Delcourt, Rita Desrochers, Nathalie Gauthier, Pierrette Gauthier, Simone Giroux, Francine Keddy, Francine Latour, Jocelyne Lépine, Élizabeth Ouellette, Patrick Papillon et Gloria Settano !

Soutien à l'administration, soutien à la permanence et travaux divers

Pour le soutien à l'administration
Merci à Mireille Bergeron (comptabilité) *et Yolande Cormier* (direction) *!*

Pour le soutien à la permanence (aide directe aux employés)
Merci à Yolande Cormier, Louise Delcourt, Nicole Dufresne, Francine Latour, Élizabeth Ouellette, Lise Misischia, Huguette Nadreau, Suzanne Trottier et Fernande Thouin!

Pour les travaux divers (rénovation et peinture)
Merci à Nicol Castonguay!

Le Rendez-Vous en images

Fêtes au Centre

Fête des bénévoles
Mardi 25 avril 2017
Thème : Voyage en Égypte

31e anniversaire du Centre
Visite du député provincial Saul Polo
Vendredi 26 mai 2017
Thème : Le Rendez-Vous en fleurs

Fête de l'Halloween
Vendredi 27 octobre 2017

Fête de Noël
Jeudi 21 décembre 2017

Fête de la St-Valentin
Vendredi 16 février 2018

Événements spéciaux

Soirée dansante - Spaghetti à volonté
Samedis 22 avril 2017, 21 octobre 2017 et 17 mars 2018

Grand bazar du Rendez-Vous
Samedi 3 juin 2017

Soirée Années 50 - Viande fumée Nickels
Samedi 17 juin 2017

Assemblée Générale Annuelle
Mardi 20 juin 2017

Casino du Rendez-Vous
Mercredi 12 juillet 2017

Événements spéciaux (suite)

Épluchette de blé d'Inde
Vendredi 25 aout 2017

Dégustation vins et fromages
Jeudi 2 novembre 2017

Spectacle : Trio a cappella
« Les fées de Noël »
Samedi 16 décembre 2017

Spectacle : Lecture théâtre
Jeudi 15 mars 2018

Diner festif : Festival Western
Vendredi 30 mars 2018

Sorties de groupe

Route des saveurs printanières
Vendredi 12 mai 2017

Camerises et compagnie
Vendredi 16 juin 2017

Souper-théâtre à Terrebonne
Vendredi 7 juillet 2017
Pièce : Les 3 Ténors

Plaisirs et découvertes à Val-David
Vendredi 14 juillet 2017

Air du large, faune et flore
Vendredi 18 aout 2017

Gastronomie et petits plaisirs
Vendredi 8 septembre 2017

Château et Manoir à Montebello
Vendredi 22 septembre 2017

Canneberges en folie
Vendredi 6 octobre 2017

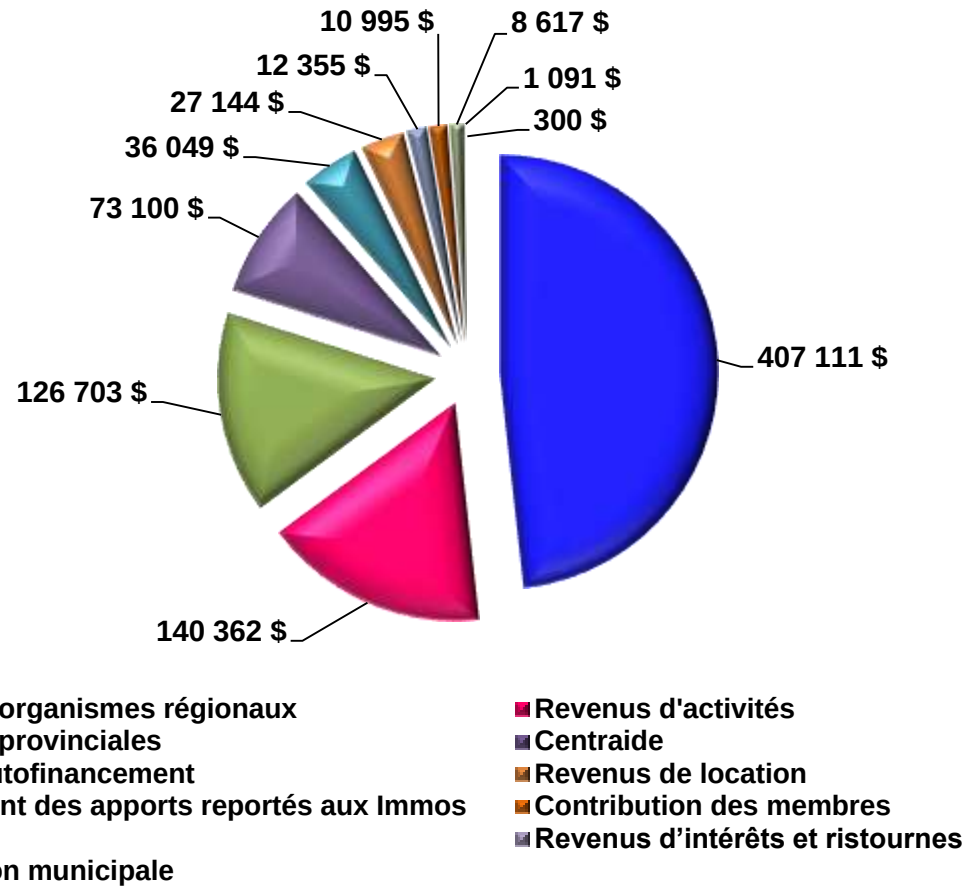
Noël au Cabaret du Casino
Mardi 28 novembre 2017
Spectacle « Nos plus belles chansons de Noël »

Oratoire et Marché Casse-Noisette
Vendredi 8 décembre 2017

Les finances en images

Répartition du financement reçu en 2017-2018

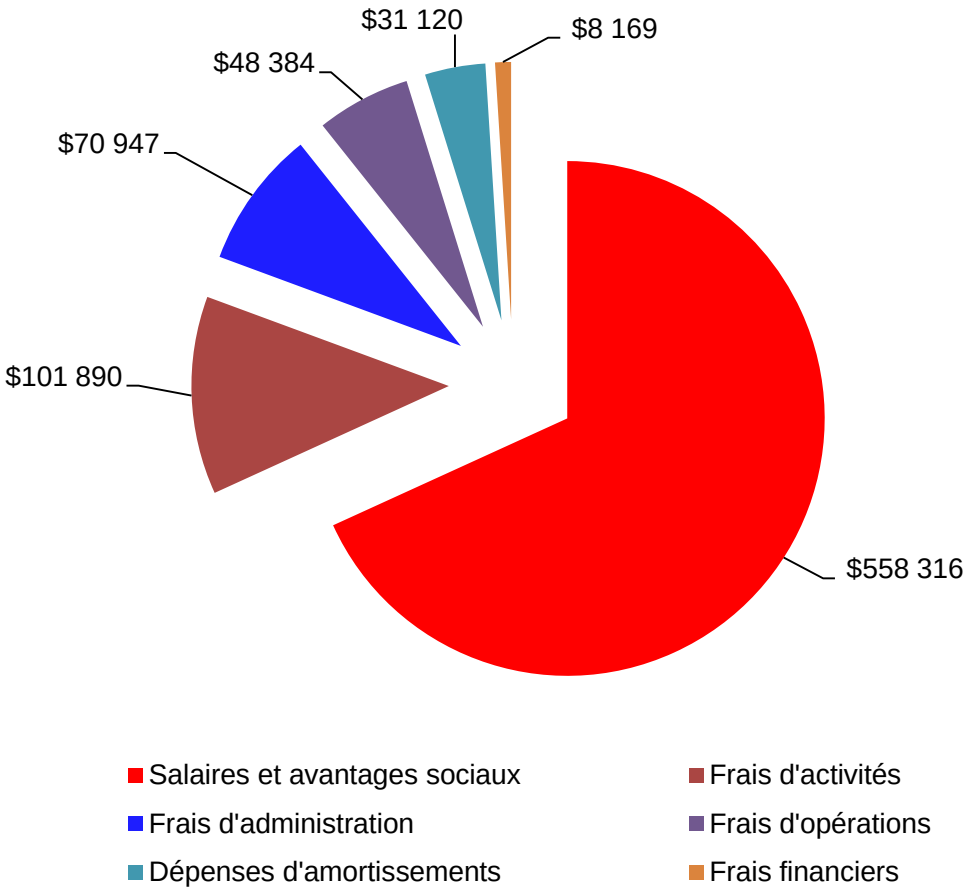
Produits	$	%
Subventions provinciales	126 703 $	15 %
Subventions organismes régionaux	407 111 $	48 %
Centraide	73 100 $	9 %
Administration municipale	300 $	0,5 %
Revenus d'autofinancement	36 049 $	4 %
Contribution des membres	10 995 $	1 %
Dons	8 617 $	1 %
Revenus d'activités	140 362 $	17 %
Revenus de location	27 144 $	3 %
Revenus d'intérêts et ristournes	1 091 $	0,5 %
Amortissement des apports reportés aux immobilisations	12 355 $	1 %
Total	**843 827 $**	**100%**



Répartition des charges en 2017-2018

Charges	$	%
Frais d'activités	101 890 $	12 %
Frais d'opérations	48 384 $	6 %
Salaires et avantages sociaux	558 316 $	68 %
Frais d'administration	70 947 $	9 %
Frais financiers	8 169 $	1 %
Dépenses d'amortissements	31 120 $	4 %
Total	**818 826 $**	**100%**

Charges



Service de répit aux proches aidants (CISSS Laval)

Description du service

L'équipe de l'Escale du Rendez-Vous veille à répondre aux besoins d'accueil, d'échange et d'information que la personne aidante manifeste. Quant à la personne aidée, elle est invitée à participer à diverses activités stimulantes, adaptées à ses besoins. Ce répit s'adresse aux personnes aidantes vivant avec une personne en perte d'autonomie liée au vieillissement et/ou souffrant de la maladie d'Alzheimer ou autres maladies connexes. Ce service, mis en place en 2008, est subventionné par le Centre intégré de Santé et Services sociaux (CISSS) de Laval

Service de répit aux proches aidants

- 34 personnes différentes ont profité du service de 9h30 à 15h;
- 4561 heures de répit ont été offertes durant l'année 2017-2018;
- Le service est offert deux journées par semaine ;
- Plusieurs personnes atteintes utilisent notre transport toutes les semaines.

« J'aime votre ouverture, votre douceur, votre simplicité, vous dites les choses avec beaucoup de douceur»

Un proche aidant

Activités offertes aux personnes aidées durant les heures d'accueil

- Jeux de société, jeux de mémoire, de concentration et de logique;
- Gymnastique douce et yoga de détente;
- Zoothérapie et musicothérapie;
- Artisanat, pétanque-atout et jeux d'adresse;
- Musique et chansons.

Soutien aux proches aidants

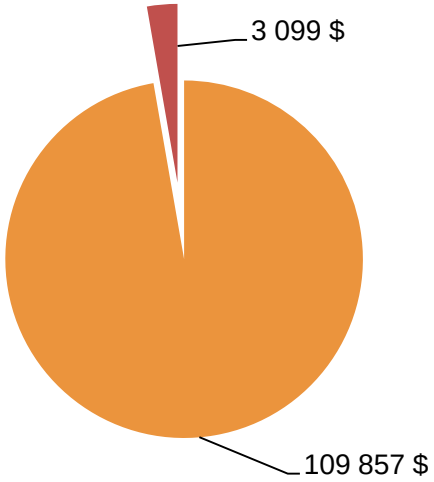
- Soutien téléphonique;
- Soutien personnel, et ce, parfois, au-delà des heures régulières de fréquentation du service;
- Rencontres privées en soutien aux proches aidants;
- Documentation et références;
- Conférences, café rencontre et journée spéciale dédiée aux proches aidants.

«Les personnes que nous accueillons à L'Escale du RDV proviennent de divers horizons, ont exercé 36 métiers fascinants, possèdent des expériences surprenantes et plusieurs nous charment avec leur accent venu d'ailleurs. C'est un privilège d'intervenir auprès d'elles!»

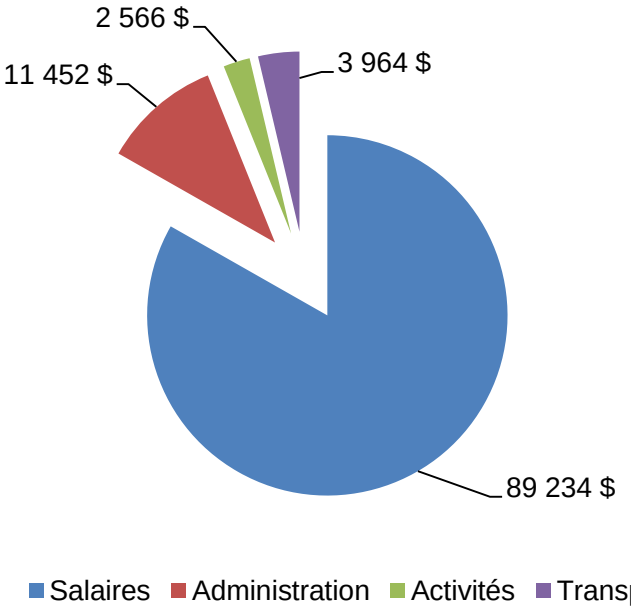
Catherine Sacchitelle, psychoéducatrice
au Service de répit aux proches aidants

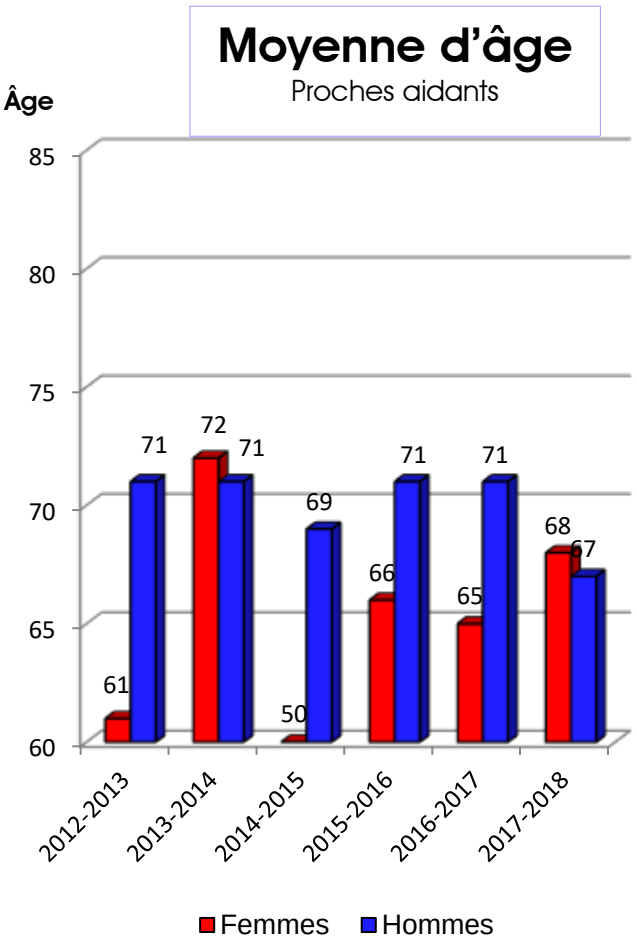
Budget 2017-2018
du service de répit aux proches aidants

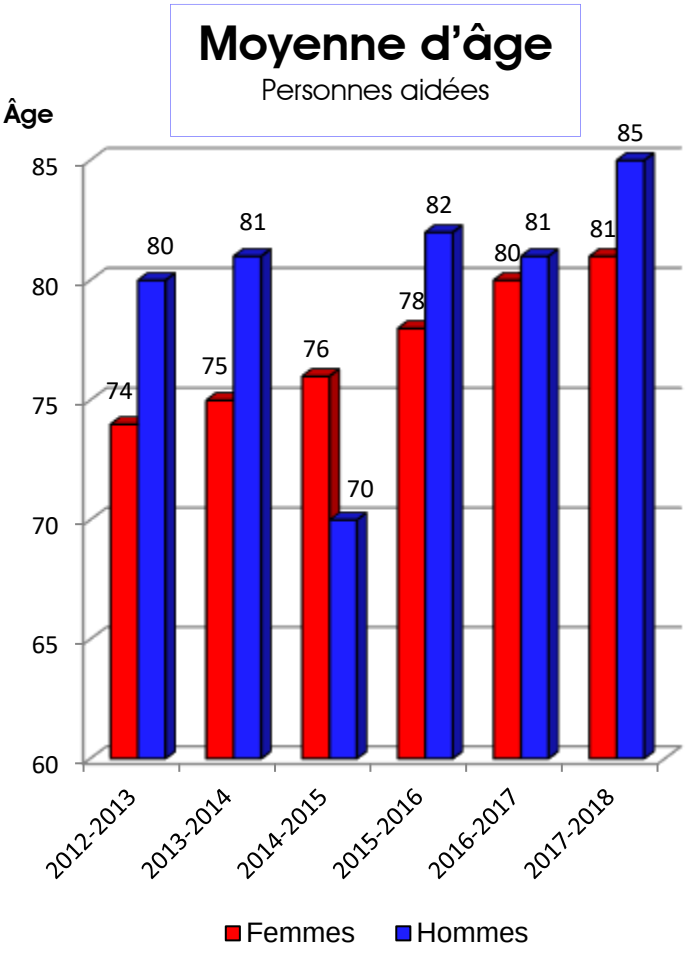
Revenus



Dépenses







Service de centre de jour ambulant

pour le maintien des acquis à domicile

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
Québec

Le Centre de jour ambulant offre un nouveau service qui a pour but de repérer des personnes de 65 ans et plus présentant une légère perte d'autonomie, et ce, dans le but de favoriser le maintien à domicile. Le Service est issu d'un partenariat entre le CISSS de Laval (qui est reponsable du suivi des usagers participants), Partage Humanitaire (qui est responsable du volet Animation de groupe) et le Rendez-vous des Ainés.

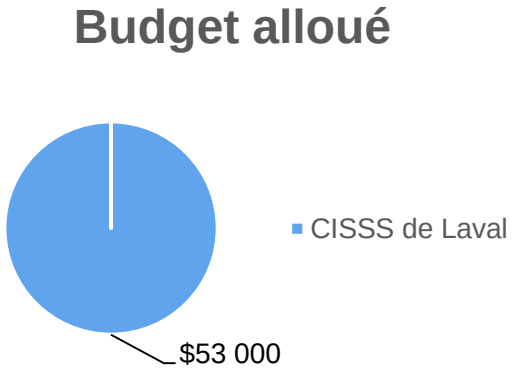
Le mandat principal du Rendez-vous des Ainés est de repérer la clientèle en légère perte d'autonomie et d'offrir des visites à domicile dans le but de favoriser l'intégration au centre de jour ambulant.

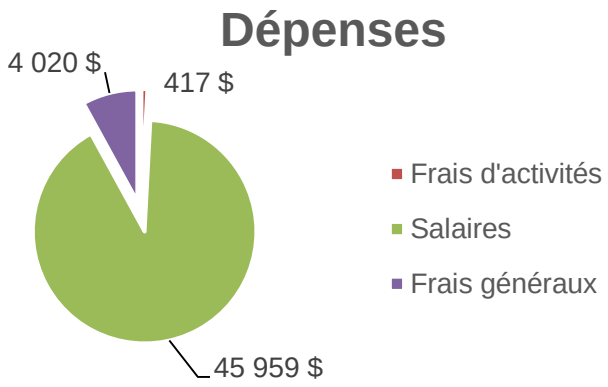
L'intervenante du CCRVA se rend donc au domicile des usagers répondant aux critères d'admissibilité. Elle présente le service, soutient la personne, anime des jeux, des activités de stimulation cognitive et des exercices adaptés selon les intérêts de la personne. Référence vers le Centre de jour ambulant et/ou présentation des activités et services offerts dans la communauté.

Au cours de l'année 2017-2018…

- 153 visites à domicile
- 49 personnes ont eu une ouverture de dossiers
- Moyenne d'âge de la clientèle : 83 ans pour les femmes et 80 ans pour les hommes
- 450 appels téléphoniques
- 12 présentations aux intervenants faites en collaboration avec le CISSS de Laval et Partage Humanitaire
- Présentations du service faites dans les résidences pour ainés, les pharmacies, les marchés d'alimentation, un centre commercial et auprès de différents organismes communautaires
- Repérage continu auprès de la clientèle du CCRVA

L'intervenante Diane Dumoulin en compagnie d'un usager à son domicile.





«Je me suis joint au programme à la suite d'une évaluation de perte d'autonomie. Au fil des jours, plus je côtoyais des personnes en perte d'autonomie, plus j'étais motivé à persévérer dans mes activités physiques pour éviter le pire (grouille ou rouille !). Aujourd'hui, je suis en mesure de réaliser les progrès accomplis, afin de maintenir mon autonomie et assurer mon maintien à domcile le plus longtemps possible.»

Marcel Beauchesne, participant

Service de répit aux proches aidants (APPUI Laval)

Description du service

Le Rendez-Vous des Ainés offre un service de répit traditionnel en organisation qui consiste à libérer temporairement le proche aidant du rôle d'accompagnement qu'il tient, afin de lui permettre de se reposer ou vaquer à ses occupations personnelles. Ce répit s'adresse aux proches aidants vivant avec une personne en perte d'autonomie liée au vieillissement et/ou souffrant de la maladie d'Alzheimer ou autres maladies connexes. Ce projet, mis en place à l'automne 2013, est subventionné par l'APPUI Laval.

L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

Service de répit aux proches aidants

- 26 personnes dont 21 femmes et 5 hommes ont profité du service;
- 21 journées ont été données en répit atypique
- Plusieurs personnes aidées utilisent notre transport toutes les semaines, d'autres utilisent le transport adapté ou sont voyagées par leur proche.

Activités offertes aux personnes aidées durant les heures d'accueil

- Jeux de société, jeux de mémoire, de concentration et de logique;
- Gymnastique douce et yoga de détente;
- Zoothérapie et musicothérapie;
- Artisanat, pétanque-atout et jeux d'adresse;
- Musique et chansons;
- Cuisine, vie quotidienne.

«En venant ici, on sort de la routine et on rencontre des gens sympathiques»

Une participante

Soutien aux proches aidants

- Soutien téléphonique;
- Soutien personnel et ce parfois au-delà des heures régulières de fréquentation du service;
- Rencontres privées en soutien aux proches aidants;
- Documentation et références;
- Conférences, café rencontre et journée spéciale dédiée aux proches aidants.

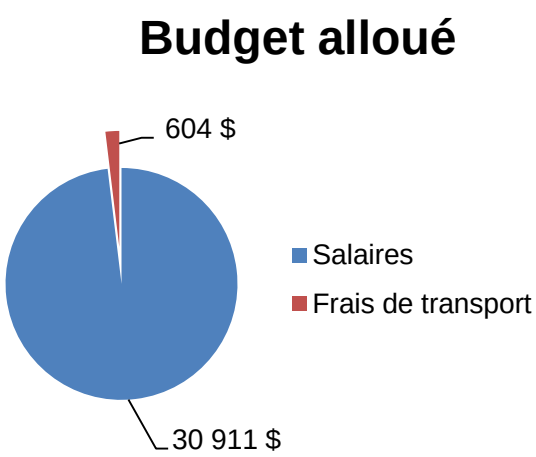
« Bon pour sa mémoire et psychologiquement, car elle est active. Salutaire et bien pour son développement. Bon travail et superbe équipe! Nos personnes aidées ne sont pas infantilisées! »

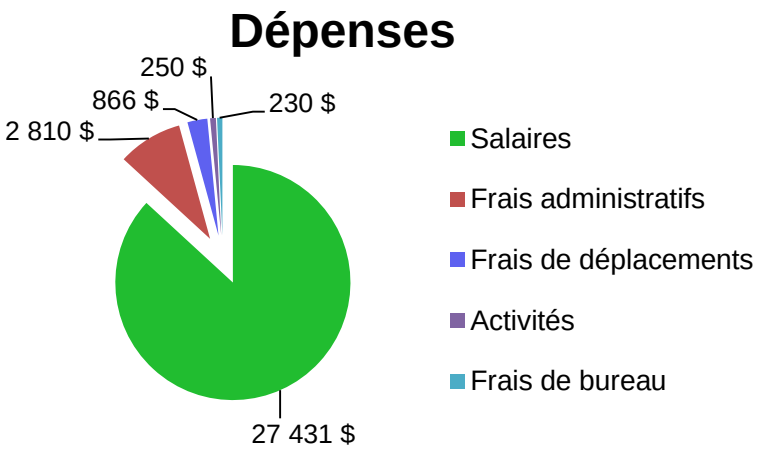
Philomène, proche aidante

« Merci pour tout! J'aime voir le sourire de mon mari quand il revient. Il est content des activités et il aime les gens qui sont avec lui. »

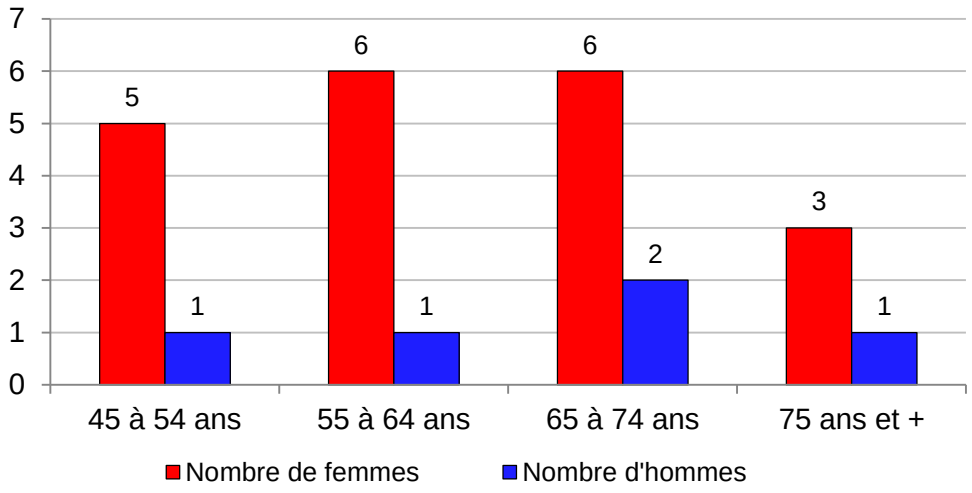
Une proche aidante

Budget 2017-2018
du service L'APPUI aux proches aidants





Catégorie d'âge des proches aidants



Formation du personnel

- Cours RCR de 6 heures;
- Formation de 18 heures sur la maladie d'Alzheimer;
- Principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) (16 heures).
- Accompagnement par la musique
- Construire des liens de proximité, passons à l'action
- Introduction à l'intervention en contexte d'intimidation
- Comité de discussion de cas

Service de repérage de personnes vivant de la solitude

Description du service

Le Rendez-Vous des Ainés offre un service d'accompagnement personnalisé, par l'entremise d'une intervenante communautaire spécialisée auprès des ainés, en guidant chaque personne dans son désir de changement. Le tout dans une atmosphère chaleureuse et détendue, au rythme de chacun. L'objectif est de tenter d'améliorer le bien-être des personnes en leur offrant une gamme d'activités et de cours diversifiés qui pourraient combler leurs attentes. Au besoin, elle peut les référer à d'autres organismes qui pourront mieux les aider.

Service de repérage de personnes vivant de la solitude

- 63 personnes dont 51 femmes et 12 hommes ont profité du service et en font toujours partie;
- Au-delà de 1 480 heures d'écoute et d'accompagnement;
- Plus de 440 interventions téléphoniques individuelles;
- Plus de 740 rencontres individuelles réalisées au bureau de l'intervenante et/ou à l'extérieur;
- De trois à quatre rencontres quotidiennes et informelles dans les locaux du Rendez-Vous.

Soutien et accompagnement

- Références, information et documentation;
- Support aux problèmes de santé mentale, suicide et/ou dépression.

«Le Rendez-Vous des aîné(e)s m'a littéralement sauvé la vie ! Il y a près de 3 ans, j'ai fait une grosse dépression et si les intervenantes n'avaient pas été là, je ne serais plus ici pour faire ce témoignage(…) Merci d'être là pour moi, vous comblez un vide très important»

Luc, membre depuis 3 ans

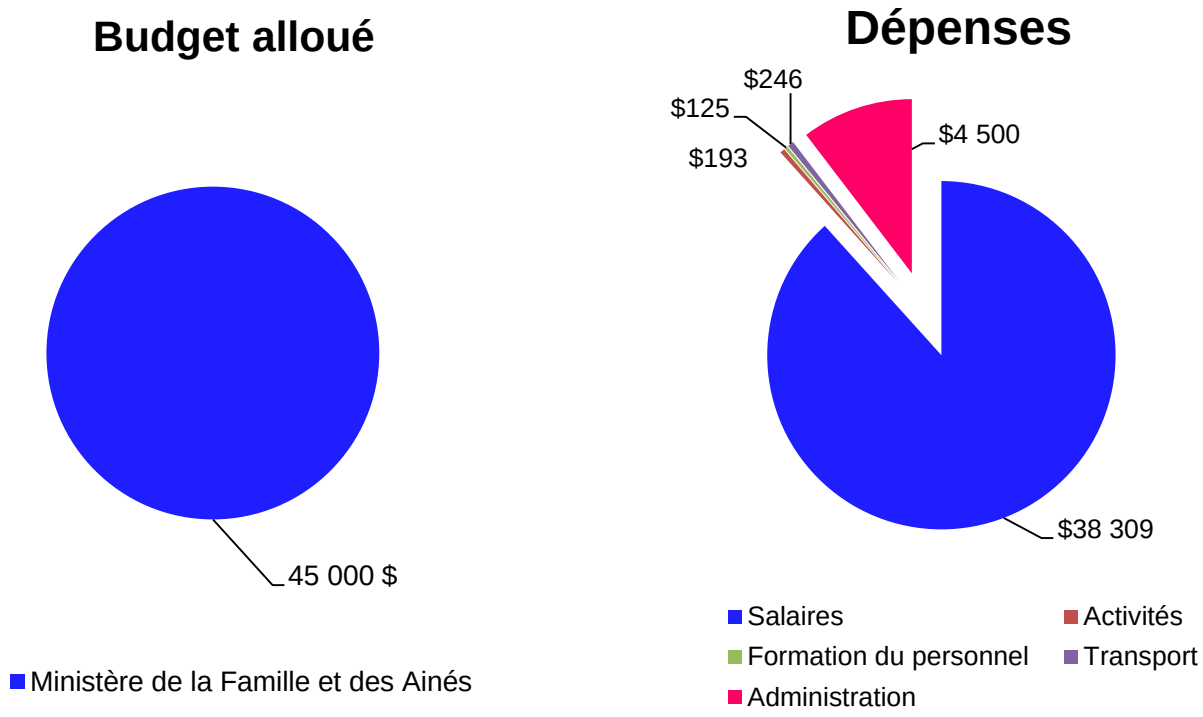
Activités et loisirs proposés aux participants du service Repérage

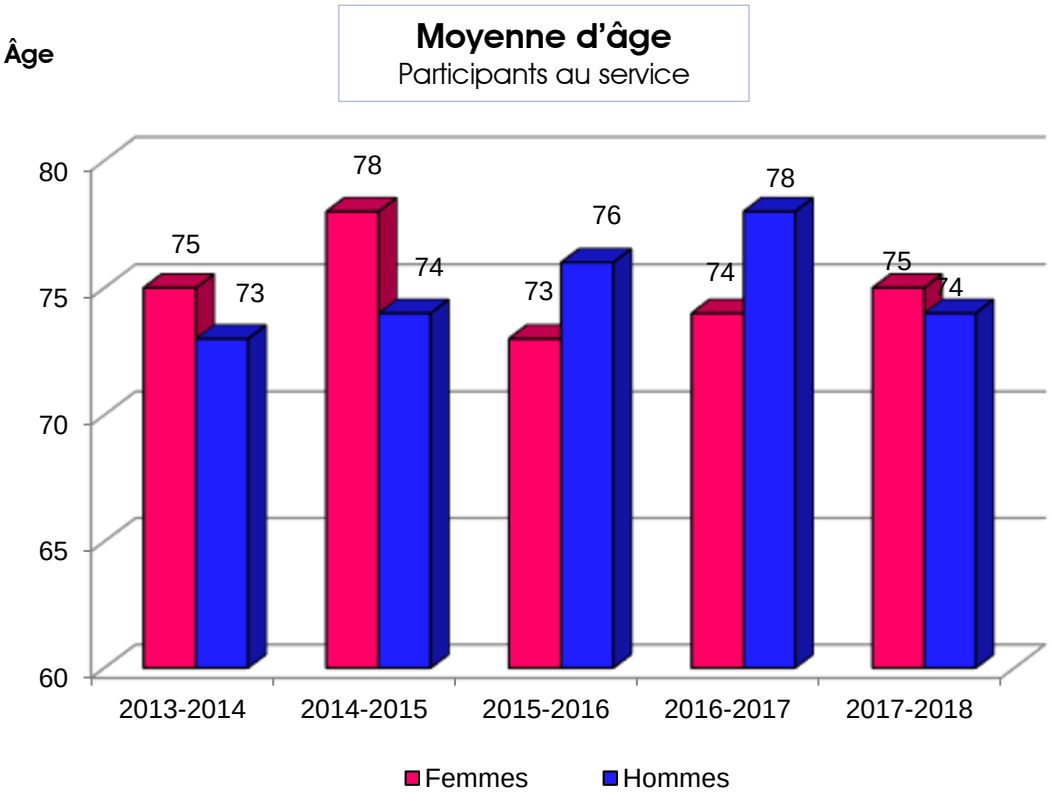
- Café-resto, cinéma;
- Marche et/ou magasinage en centres commerciaux;
- Activités manucure et salon de beauté;
- Activités de loisirs au Centre.

Partenariat

- Contacts réguliers avec le CISSS de Laval;
- Divers partenaires œuvrant auprès de la même clientèle;
- Une cinquantaine de références et une vingtaine d'accompagnements aux ressources référées;
- Plus de 200 transports/accompagnement au Centre ou vers d'autres organismes de services.

Budget 2017-2018 du service de repérage de personnes vivant de la solitude





Service de loisirs adaptés

Description du service

L'équipe du Service de loisirs adaptés a offert aux personnes vivant avec une déficience physique des activités stimulantes dans une atmosphère détendue et chaleureuse. Les capacités et le rythme de chacun sont pris en compte et le plaisir, l'entraide ainsi que la socialisation y sont mis de l'avant. Ce service s'adresse aux personnes de 35 ans et plus qui ont une déficience physique motrice, visuelle ou auditive. Ce projet, mis en place en juin 2016, était subventionné par QADA (Québec Ami Des Ainés).

Profil de la clientèle

- 36 personnes ont profité du service dont 26 sur une base régulière;
- Près de 150 interventions téléphoniques individuelles;

Formation du personnel

- Cours RCR de 6 heures;
- Principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) formation de 16 heures
- Introduction à l'intervention en contexte d'intimidation

Activités offertes aux personnes ayant une déficience physique

- Jeux de société, jeux de mémoire;
- Exercices physiques adaptés;
- Pétanque-atout et Wii;
- Ateliers de cuisine et aide à la cuisine;
- Fêtes et sorties spéciales
- Participation à des événements de sensibilisation : déjeuner de l'accessibilité, la SQPH, Focus Group concerant les nouvelles affiches pour contrer l'intimidation envers les ainés, etc.

Le loisir adapté est devenu un ami pour moi. Ça m'a coupé de mon isolement ainsi que de l'ennui. Aussi, j'ai pu rencontrer des personnes inspirantes, on est valorisé, ce qui est excellent pour l'estime de soi. En fait, ça m'a sauvé la vie ! »

Jacinthe, participante

Partenariat

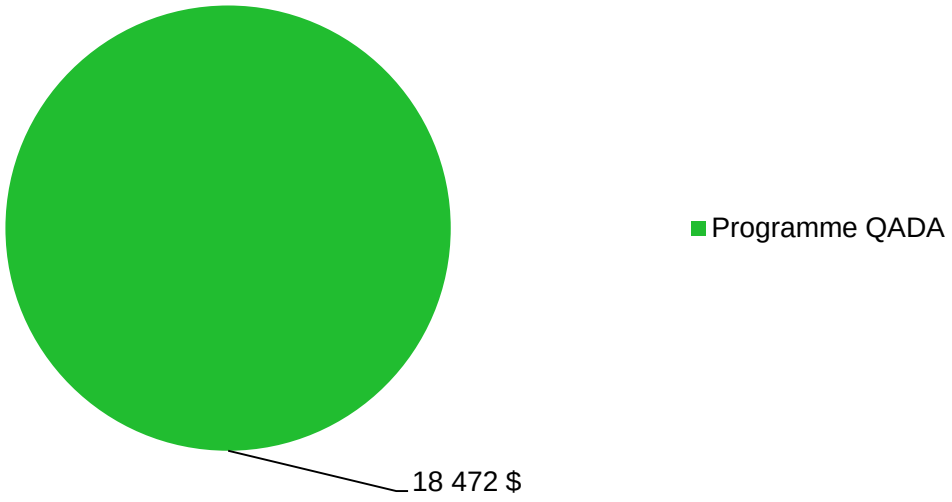
- Concertation et collaboration auprès du CISSS de Laval et des ressources communautaires qui offrent des services aux personnes ainées vivant avec une déficience physique.
- Participation à plusieurs événements mis en place par le ROPPHL (Regroupement des Organismes de Promotion des Personnes Handicapées de Laval).

« Venir ici rencontrer toutes ces bonnes personnes me fait beaucoup grandir, élargit mon cercle d'amis et enrichit ma personnalité. En aidant à la cuisine, je me sens utile. J'adore venir ici… On s'est créé une famille. »

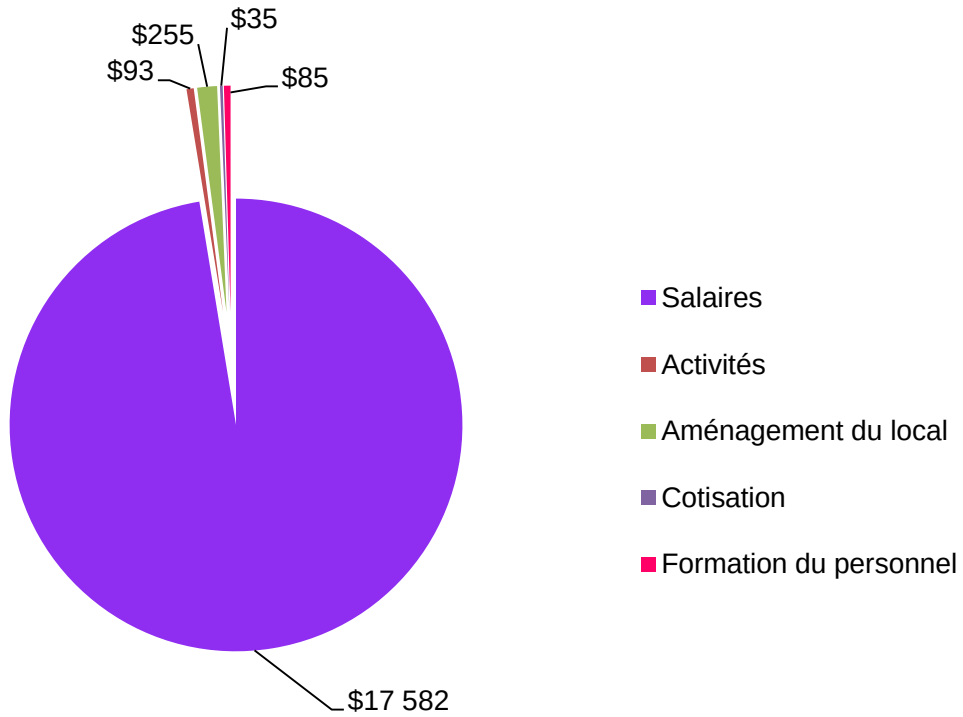
Michelle Fraser, participante

Budget 2017-2018 du Service de loisirs adaptés

Budget alloué



Dépenses



Ensemble, pour contrer l'intimidation envers les ainés !

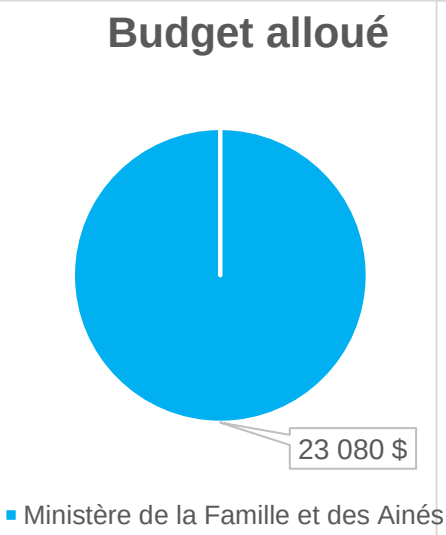
Le projet Ensemble contre l'intimidation a été réalisé au cours de la dernière année et consistait à élaborer et offrir des outils ainsi qu'une formation aux intervenants et bénévoles du CCRVA afin de contrer l'intimidation dans le contexte de la lutte à la maltraitance envers les personnes ainées. Cette formation a permis notamment de définir l'intimidation et sa relation avec la maltraitance.

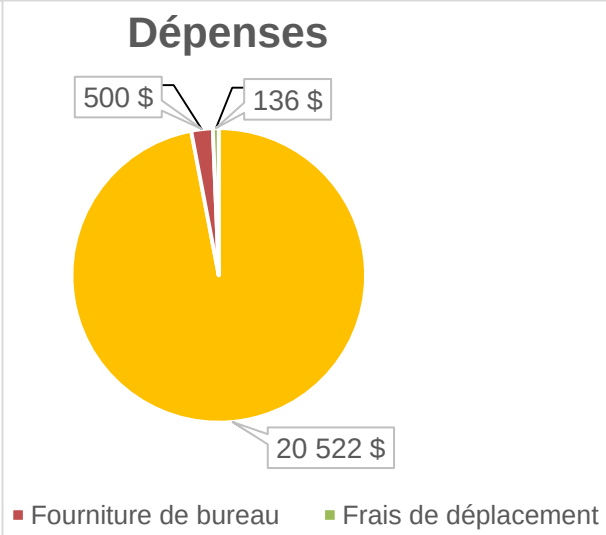
Une étroite collaboration entre le Comité Lavallois en Abus et Violence envers les Ainés (CLAVA) et le Rendez-Vous des ainés s'est développée dans l'élaboration de ce projet.

Une formation « Introduction à l'intervention en contexte d'intimidation » a été élaborée par le CLAVA, et soutenue par la collaboration de la coordonnatrice du Rendez-Vous des Ainés, a permis à 50 personnes tels les employés, bénévoles et membres du Centre d'être formées.

Les bénéfices :

- *Meilleure compréhension des employés et des bénévoles de la problématique (types de maltraitance, leurs manifestations et diverses conséquences).*
- *Connaissance des outils de dépistage et de leur utilisation et la capacité d'orienter la victime vers la ressource adéquate.*
- *Sensibilisation à une approche spécifique tant sur l'intimidation auprès des ainés qui vivent ou qui sont témoins de l'intimidation que par son approche sur l'intimidation envers ou par les personnes ainées qui ont des troubles neurocognitifs.*
- *Collaboration étroite des deux organismes pour l'élaboration d'une grille d'observation pour permettre aux intervenants et membres de repérer, d'observer, d'analyser, et d'intervenir de façon adéquate auprès des personnes victimes d'intimidation et/ou de maltraitance.*
- *Création d'un groupe de discussion de cas au CCRVA pour les intervenants et les bénévoles. Ce comité favorise l'échange, le transfert des connaissances et un suivi des cas de maltraitance ou d'intimidation repérés.*
- *Désignation de personnes ressources pour assurer le suivi en cas de questionnement et/ou de dénonciation concernant des gestes intimidants et/ou de maltraitance envers les ainés.*





Sentinelles en vue !

Le CCRVA fait partie d'un réseau de Sentinelles en prévention du suicide, en collaboration avec le CISSS de Laval. Présentement, 8 personnes (employés et bénévoles) du CCRVA font partie des Sentinelles. Leur rôle de est de repérer et référer les personnes à risque suicidaire.

Elles reçoivent normalement deux formations par année. À noter que le Réseau Sentinelles en prévention du suicide au CCRVA est toujours à la recherche de bénévoles ayant des qualités d'écoute et qui aiment soutenir les autres.

Dépannage alimentaire

Depuis le 20 février 2017, les membres peuvent, s'ils sont admissibles, se présenter au Centre, une fois par semaine, et demander un sac dépannage contenant diverses denrées fournies par Moisson Laval.

Pour se prévaloir de ce service, un membre doit fournir une preuve que ses revenus ne dépassent pas 17 544 $ pour une personne seule ou 23 184 $ pour une personne vivant en couple.

Une fois son admissibilité établie par un employé, la personne reçoit une carte numérotée et peut, par la suite, se présenter directement à la cuisine pour obtenir son sac dépannage. Présentement, entre 30 et 35 personnes bénéficient de ce service.

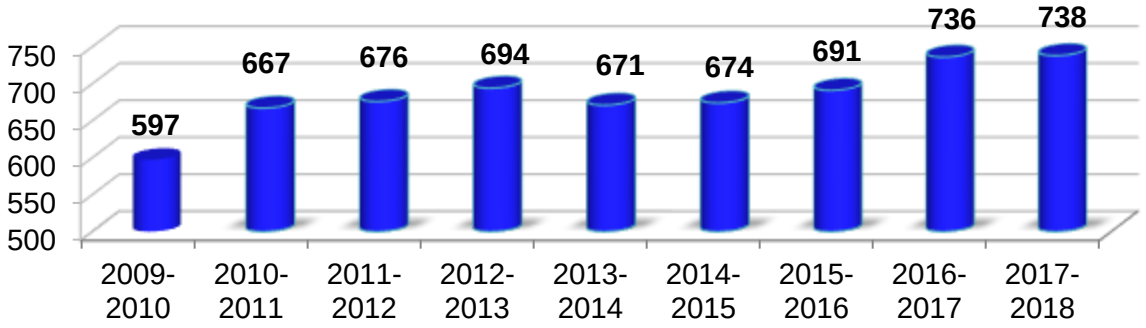
Boit'appétit

Mise sur pied depuis quelques années à Laval, en collaboration avec Moisson Laval, la Boit'appétit est un programme ayant pour objectif de contrer l'insécurité alimentaire et de permettre aux ménages ciblés lavallois de s'approvisionner de fruits et de légumes frais dans leur alimentation quotidienne et ce, à moindre cout. Le point de dépôt est au CCRVA.

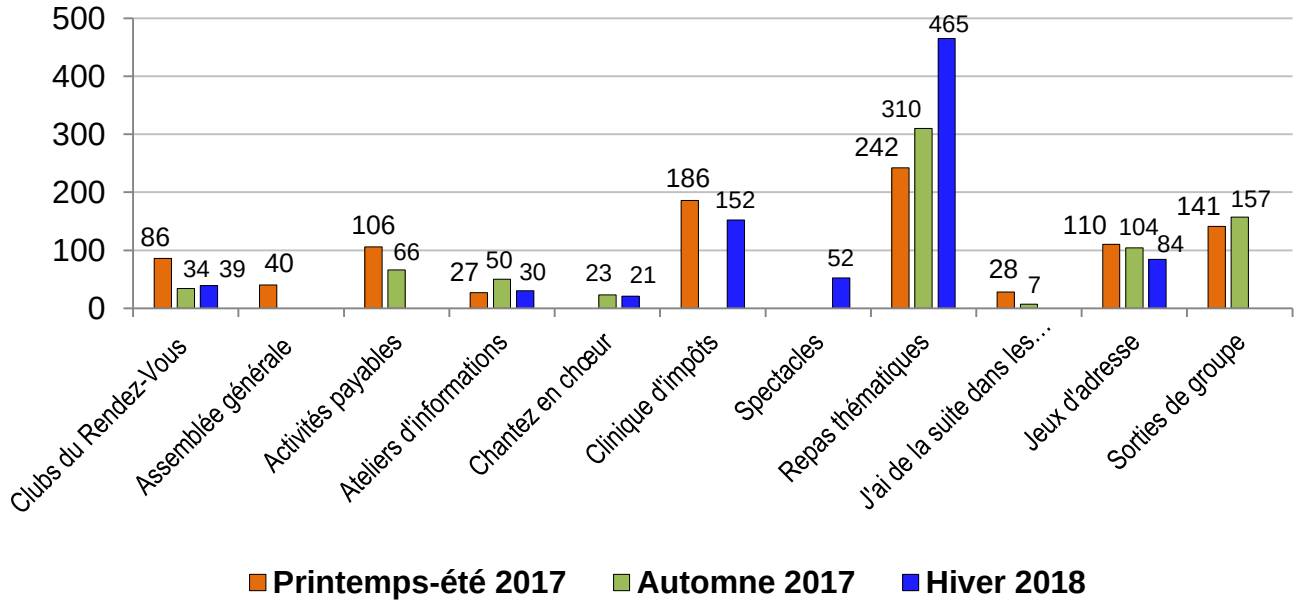
Le contenu des boites varie à chaque livraison, selon la saison et le rapport qualité-prix. Toutes les boites sont accompagnées d'un bulletin de nouvelles offrant des recettes et des trucs culinaires faciles et économiques. Au cours de la dernière année, plus de 150 livraisons ont été faites.

Clientèle du Rendez-Vous

Nombre de membres

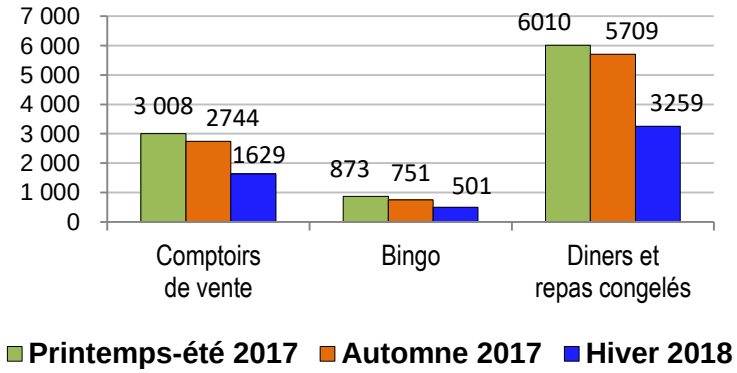


Nombre d'inscriptions aux activités et services



Fréquentation des membres aux activités et services

Session	Comptoirs de vente	Bingo	Diners et repas congelés
Printemps-été 2017	3 008	873	6 010
Automne 2017	2 744	751	5 709
Hiver 2018	1 629	501	3 259
Totaux	**7 381**	**2 125**	**14 978**



Merci à vous tous !

PRINCIPAUX PARTENAIRES ET COLLABORATEURS

- Association Pour Ainés Résidant à Laval (APARL)
- L'Appui pour les proches aidants (Appui Laval)
- Association Lavalloise des Proches Aidants (ALPA)
- Association Québécoise des Centres Communautaires pour Ainés (AQCCA)
- Bureau Municipal des Loisirs – BML secteur 2
- Caisse Desjardins des Grands Boulevards (Caisse du Marigot)
- CISSSL du Marigot, du Ruisseau Papineau, des Mille-îles et de Sainte-Rose
- Comité Lavallois en abus et violence envers les ainés (CLAVA)
- Comité d'Animation du Troisième Âge de Laval (CATAL)
- Daniel Hébert, Conseiller municipal du Marigot
- Francine Charbonneau, Ministre responsable des Ainés
- La Société Alzheimer de Laval
- L'Étape-Laval : Ensemble vers l'emploi
- Lobe Santé auditive et communication
- Eva Nassif, députée fédérale de Vimy
- Partage Humanitaire
- Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées (ROPPHL)
- Résidence Les Écores
- Ressource Régionale Suicide du CISSS de Laval (Sentinelles)
- Revitalisation urbaine intégrée (RUI Pont-Viau)
- Sandra Desmeules, Conseillère municipale de Concorde-Bois-de-Boulogne
- Saul Polo, Député provincial de Laval-des-Rapides
- Services Communautaires et d'Aide au Maintien de l'Autonomie (SCAMA)
- Table Régionale de Concertation des Ainés de Laval (TRCAL)
- Ville de Laval

Grâce à nos principaux partenaires financiers, le Rendez-Vous des Ainés réussit à offrir des activités et à accomplir sa mission psychosociale. ***Merci !***

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval Québec

Centraide du Grand Montréal

centre de bénévolat moisson laval

Famille Québec

Emploi et Développement social Canada

Emploi Québec

Assemblée nationale Québec

L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS LAVAL

Le tout a débuté en 2004 alors que je me suis inscrite au cours d'antigymnastique, aujourd'hui appelé gymnastique en douceur. Moi, une fille de Pont-Viau depuis 1957, je n'avais aucune idée de cet organisme!

Trouvant le Centre chaleureux et les gens le fréquentant, sympathiques, je donne mon nom comme bénévole. C'est ainsi que débute ma belle aventure dans le bénévolat : professeure de cours en informatique, réceptionniste à l'accueil du Centre (que je fais encore) , soutien aux «journalistes» du journal Le Soleil des Ainés puis finalement rédactrice en chef de ce même journal. J'ai aussi fait partie du CA pour un mandat de 2 ans. Enfin, j'ai suivi quelques cours de yoga et divers ateliers en plus de faire partie de la chorale pendant plusieurs années.

Chaque expérience m'a confirmé de la serviabilité et de la collaboration des employé(e)s, des bénévoles et des membres du Centre. Une atmosphère amicale, accueillante et ouverte y règne lors des activités. Et quelles activités ! Elles sont nombreuses et pour tous les gouts: bingo, danse en ligne, sorties et cours variés... Et que dire des repas : toujours délicieux. C'est vraiment difficile de ne pas apprécier le CCRVA !

Andrée Charpentier

membre et bénévole depuis 14 ans