

Au Bercaïl de Saint-Georges



Rapport d'activités 2014-2015



121 65, 2e avenue
Saint-Georges, QC
G5Y 1X6
Tél. 418 227-4181
Télec. 418 227-2752
aubercaïl@globetrotter.net
www.aubercaïlbeauce.org



122 20, 2e avenue
Saint-Georges, QC
G5Y 1X4
Tél. 418 221-1814
accueil.inc@live.ca
www.accueilinconditionnel.org

Mot du président et de la directrice

Chers collègues, partenaires, et gens de la communauté,

Que le temps passe vite ... Une autre année que nous laissons derrière nous qui fut assez mouvementée.

Nous sommes très fiers de l'évolution et de la diversité de nos services. C'est le fruit d'une équipe qui a du cœur, du talent et qui a le goût de donner à sa communauté pour qu'elle se porte mieux.

Un nouveau service s'est ajouté à ceux existants. Depuis avril 2014, le Bercaïl est mandataire de deux lits multifonctionnels, plus communément appelé lits de dégrisement et est offert en partenariat avec le CRDCA (le Centre de réadaptation en dépendances de Chaudière-Appalaches) et le CSSS de Beauce.

Le 13 septembre dernier, quelques jours après la fin des travaux de réaménagement, nous avons été touchés par un incendie. Heureusement, il n'y a eu personne de blessé. La fumée a causé d'importants dommages au bâtiment et cela a nécessité 3 mois de travaux de rénovations.

Bref, l'ensemble de nos capacités d'adaptation a été sollicité. Nous désirons particulièrement remercier toute l'équipe et les gens qui ont fréquenté nos services pour leur persévérance et leur grande ouverture face aux nombreux changements.

À la fin de l'année, dans le cadre d'un concours avec Brunet Plus, nous avons eu la surprise de gagner une voiture. Le Bercaïl dispose maintenant de deux véhicules qui viennent ainsi faciliter le travail pour les nombreux déplacements.

Pour l'année qui s'en vient, nous devons procéder à d'importants travaux de mise aux normes de la bâtisse. Il s'agit d'un gros projet mais qui assurera longue vie à notre ressource.

Nous tenons à faire une mention spéciale au personnel du Bercaïl pour la différence que vous faites dans la vie des gens qui sont accueillis chez nous. Votre travail et votre savoir être est le reflet de ce qu'est devenu le Bercaïl. La qualité des services et la reconnaissance de notre ressource est tout en votre honneur.

Nous remercions chaleureusement les membres du conseil d'administration pour leur implication, la confiance et leur vision apportée dans le développement de nos services.

*Pierre Lacombe, Président
Cathy Fecteau, Directrice*



L'équipe du Bercaïl

L'équipe du Bercaïl se compose de :

- Directrice
- Travailleurs sociaux
- Éducateurs spécialisés
- Infirmières auxiliaires
- Cuisinière
- Homme de maintenance/commissionnaire
- Étudiants en éducation spécialisée et en techniques policières
- Adjointe administrative
- Techniciens en travail social
- Techniciens en intervention en délinquance
- Intervenants/gardiens de nuit
- Boulanger
- Bénévoles



2

Le Conseil d'administration



De gauche à droite: Catherine Leblanc, Renée Cliche, Rita Thériault, Christiane Cameron, Jacynthe Poulin, Cathy Fecteau, directrice, Pierre Lacombe, président, Jean Poulin, Laval Bolduc, Rémy Morin et Serge Poirier. Absente sur la photo, Lynda Aubé.

Notre mission

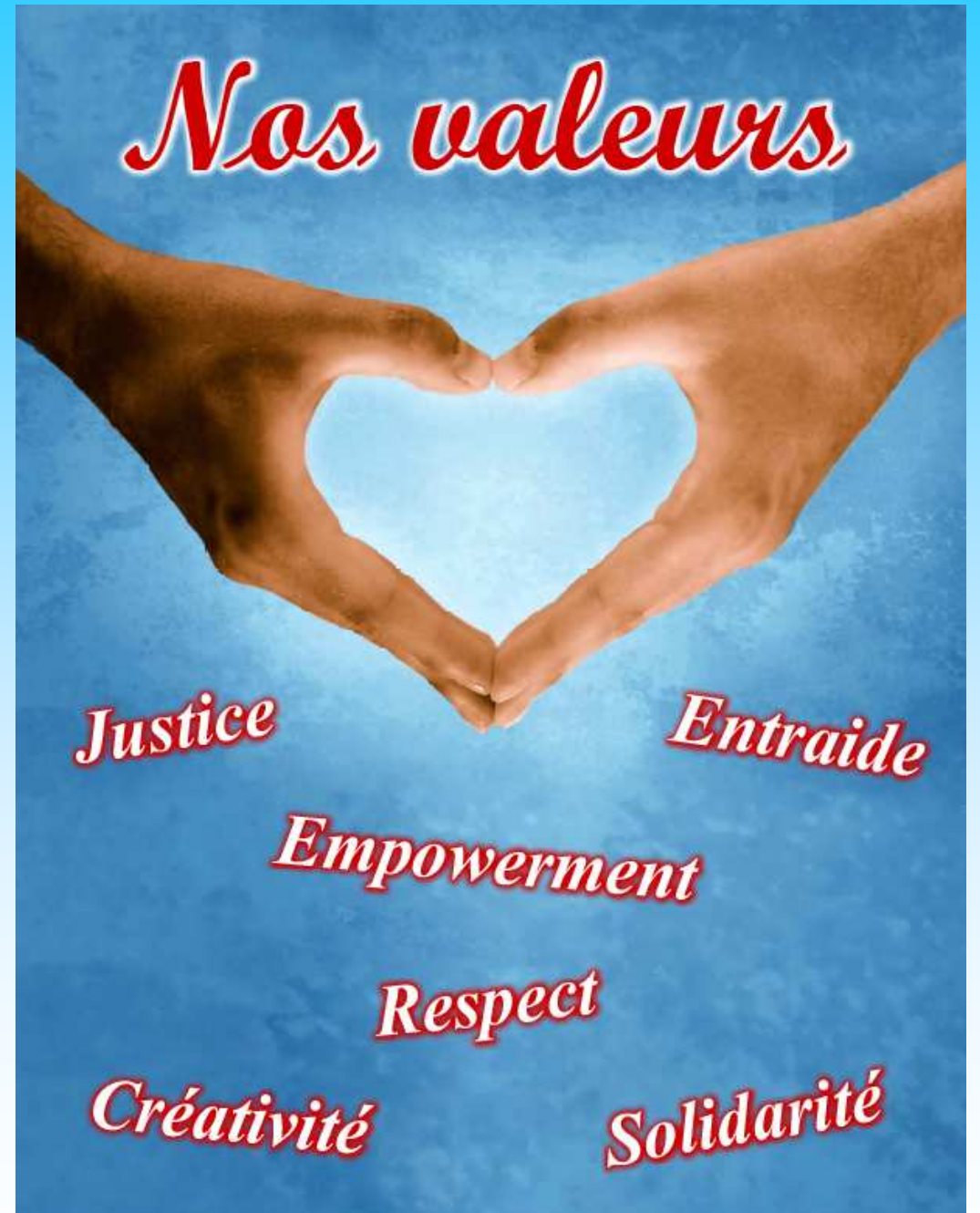
Lieu d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement chaleureux et sécuritaire, destiné à toute personne ayant besoin d'un temps d'arrêt, de soutien ou pour créer des liens, afin de lui permettre de reprendre du pouvoir sur sa vie.

Notre vision

Nous croyons que toute personne a le droit d'être accueillie dans le respect de ses besoins par une équipe compétente qui favorise le maintien et le développement de leur autonomie et où chacun participe activement à son rétablissement. Le Bercail est reconnu pour son expertise et ses approches novatrices en partenariat avec la communauté.



3



Rapport du comité de vigilance et de la qualité des services pour l'année 2014-2015

Composition du comité :

Cathy Fecteau, directrice

Nancy Poulin, intervenante en chef

Renée Cliche, membre du conseil d'administration

Au Bercaïl a fait de la qualité de ses services une priorité. Un comité de vigilance a été mis sur pied en 2014.

Nous avons établi un plan d'action pour l'année 2014-2016 avec trois objectifs :

- **Établir et faire connaître le processus de plainte;**
- **Élaborer le code d'éthique;**
- **Revoir la structure clinique.**

Trois réunions ont été tenues durant la dernière année. Nous avons émis des recommandations suite aux rapports incident-accident et nous avons aussi travaillé sur différents dossiers :

- Structure de supervision clinique ;
- Le comité des usagers ;
- Le processus d'élaboration d'un code d'éthique en débutant par un exercice de vision commune auprès des membres du conseil d'administration et du personnel;
- Code vestimentaire.

Pour l'année qui débute, nous prévoyons présenter le code d'éthique dès l'automne 2015.

Un merci particulier à Michèle Cliche, T.S., pour sa collaboration dans le cadre des travaux reliés au code d'éthique.

Une boulangerie pas comme les autres

Un projet de boulangerie a débuté en juin 2014 suite à une initiative du Bercaïl. Nous offrons différents produits de boulangerie ainsi que des viennoiseries. Tous les profits engendrés par les ventes seront réinvestis dans des projets du Bercaïl et ce, pour toute la communauté.

Fort d'une expérience de plus de 30 ans et possédant une formation en boulangerie artisanale, le priorité de notre boulanger est de préparer des produits de qualité supérieure.



4

Bénévolat et travaux communautaires

Durant l'année financière 2014-2015, près de 450 heures de bénévolat ont été accomplies, notamment grâce à l'implication des utilisateurs de l'Accueil Inconditionnel. Ils effectuaient la surveillance du local sur la période du dîner. Certains se sont également impliqués dans diverses activités comme le Jardin communautaire « Brin de folie. »

De plus, avec le programme de mesures alternatives pour contrevenants, 345 heures de travaux communautaires et compensatoires ont été effectuées.

La naissance d'un premier plateau de travail

Au cours de la dernière année, une première collaboration entre le SDME et le Bercaïl est née, afin de permettre à un bénévole de l'organisme d'intégrer un plateau de travail rémunéré grâce à une entente tripartite.

Au Bercaïl, lieu d'apprentissage

Soucieuse de former la relève, le Bercaïl offre la possibilité aux étudiants de vivre une expérience de stage ou de bénévolat dans son milieu. Donc, 3 étudiants en techniques policières ont été accueillis pour de l'implication communautaire d'une durée de 25 à 30 heures chacun. 3 étudiants en 2e année de médecine ont également effectué un stage d'observation de deux demi-journées. Par ailleurs, une étudiante finissante en techniques d'éducation spécialisée a été accueillie pour un stage de 240 heures.

Mon expérience Au Bercaïl

Pour un stage de troisième année, on doit dire que le Bercaïl est le milieu idéal!

En trois mois de stage, j'ai appris davantage qu'à l'école sur diverses problématiques que connaît notre société. En effet, j'ai rencontré et aidé des gens vivant avec des problématiques telles que l'itinérance, la pauvreté et des troubles de santé mentale tout au long de ces trois mois enrichissants.

Le Bercaïl est un milieu très stimulant où nous apprenons chaque jour grâce à la clientèle diverse. Les intervenants du milieu sont présents pour les résidents, ils évaluent leurs besoins et les aident à réaliser toutes sortes de démarches de réinsertion sociale. De plus, cet organisme travaille étroitement avec plusieurs partenaires, ce qui rend le milieu encore plus efficace pour répondre rapidement aux besoins de chaque résident.

Les gens travaillant dans ce milieu sont dynamiques et très humains, ce qui rend cette expérience de stage encore plus fructueuse pour ma part. Je voudrais d'ailleurs remercier la belle équipe pour l'accueil chaleureux auquel j'ai eu droit et encore MERCI de m'avoir donné une place dans votre merveilleuse équipe!

Angélynka Turmel-Lacombe



Travail de liaison

Au cours de la dernière année, deux intervenants du Bercaïl ont occupé une fonction bien particulière; celle d'agent de liaison.

En plus de son rôle de responsable du développement du service de l'Accueil Inconditionnel et de son bon fonctionnement, l'agent de liaison effectue un travail de représentation sur différentes tables de concertation. Il siège sur le comité du GRAP local (Groupe de Réflexion et d'Aide à la Pauvreté), sur la table des Partenaires en action et sur la table de l'équipe MRC Beauce-Sartigan. Il anime les rencontres du comité aviseur de l'Accueil Inconditionnel et du comité des usagers. Son rôle consiste également à faire connaître le Bercaïl aux autres organismes communautaires mais aussi à toute la population.

Finalement, l'agent de liaison se rend disponible, de façon ponctuelle, auprès des usagers pour les accompagner dans des démarches complexes auprès de partenaires.

Collaboration et réalisation de l'année 2014-2015 :

- ✧ Démarrage d'une cuisine collective à l'Accueil Inconditionnel.
- ✧ Participation au salon des partenaires en action à l'école Mgr Beaudoin.
- ✧ Participation au salon des ressources du Cégep Beauce-Appalaches.
- ✧ Organisation de la 7^e édition de la Nuit des Sans-abri.
- ✧ Participation à l'organisation du Défi-créatif « Prendre une pause, ç'a du bon ».
- ✧ Relance du comité des usagers du Bercaïl.
- ✧ Animation dans le cadre du cours d'intervention de crise du programme de Technique d'éducation spécialisée du Cégep Beauce-Appalaches.
- ✧ Diffusion d'un petit journal interne pour l'équipe de travail : l'Info-Bercaïl.
- ✧ Participation à l'élaboration d'un projet-pilote de corvée en collaboration avec le CSSS de Beauce : Les échang'heures en folie.

5



Tommy Poulin et Amélie Rodrigue
Agents de liaison



Problématiques de la clientèle en hébergement

Chaque année, Au Bercaïl accueille quelques centaines de personnes différentes. Pour la majorité d'entre elles, le séjour sera bénéfique sur plusieurs aspects de leur vie puisqu'elles auront accès à toute une panoplie de services adaptés à leurs besoins.

Notre clientèle rencontre des difficultés de tout ordre : idéations suicidaires, itinérance, maladie mentale, problèmes judiciaires, anxiété, trouble d'adaptation, dépendance aux drogues, à l'alcool, au jeu, déficience intellectuelle, difficulté financière importante, crise familiale, etc.

Pour chaque problématique rencontrée, nos intervenants qualifiés proposent un accompagnement privilégié vers la ressource appropriée. Notre équipe se fait un devoir d'offrir la meilleure opportunité pour un service exceptionnel et personnalisé.

Poursuite des démarches en externe

Malgré un suivi étroit et privilégié, il arrive parfois que certaines personnes doivent faire face à des délais hors de leur contrôle. Ces délais se continuent parfois après l'hébergement.

Grâce à notre service d'Accueil Inconditionnel plusieurs personnes qui ont eu recours à l'un de nos services d'hébergement sont en mesure de poursuivre les démarches entreprises durant leur séjour Au Bercaïl. Le travail d'intervention débuté en aval permet souvent à ces personnes d'être maintenues dans leur milieu de vie et ainsi limiter le retour dans nos services d'hébergement.

De plus, le lien d'appartenance significatif créé avec l'équipe du Bercaïl se perpétue souvent à l'Accueil Inconditionnel et permet à la personne d'obtenir l'écoute et l'accompagnement approprié à sa situation.

Ce service est offert à toute personne ayant un besoin qui ne sait pas où se référer. L'aménagement des lieux et l'approche utilisée par l'équipe permet à l'ensemble des usagers de trouver sa place.



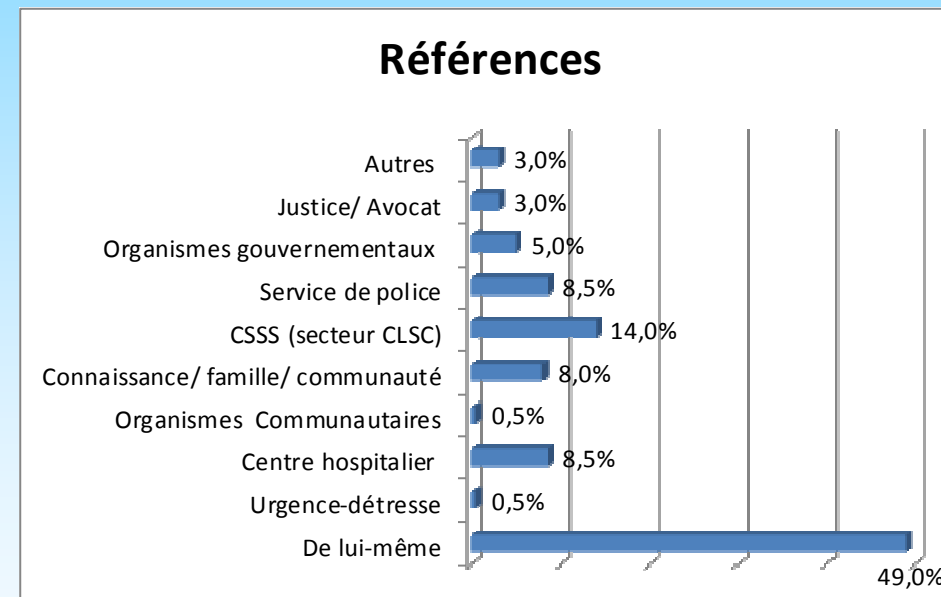
Nancy Poulin,
Intervenante en chef

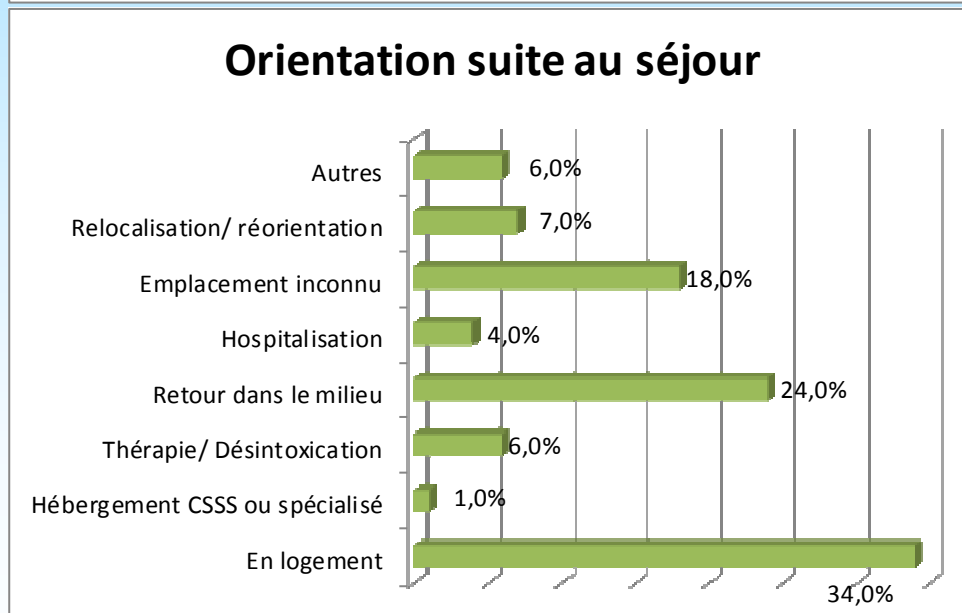
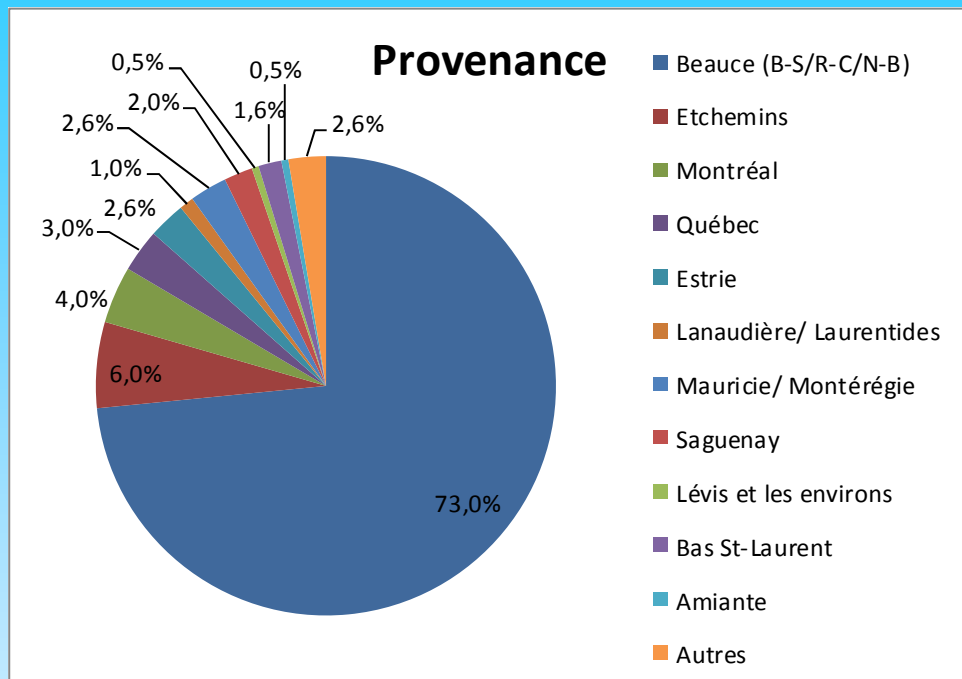
Hébergement régulier

L'hébergement régulier s'adresse aux personnes qui n'ont plus de logement. Cela leur permet d'entreprendre différentes démarches facilitant la reprise du pouvoir sur leur situation dans un milieu encadré par une équipe compétente pouvant leur offrir le soutien et l'accompagnement dont ils ont besoin.

Statistiques en 2014-2015

189 admissions, 2078 nuitées, moyenne d'âge des résidents 41 ans



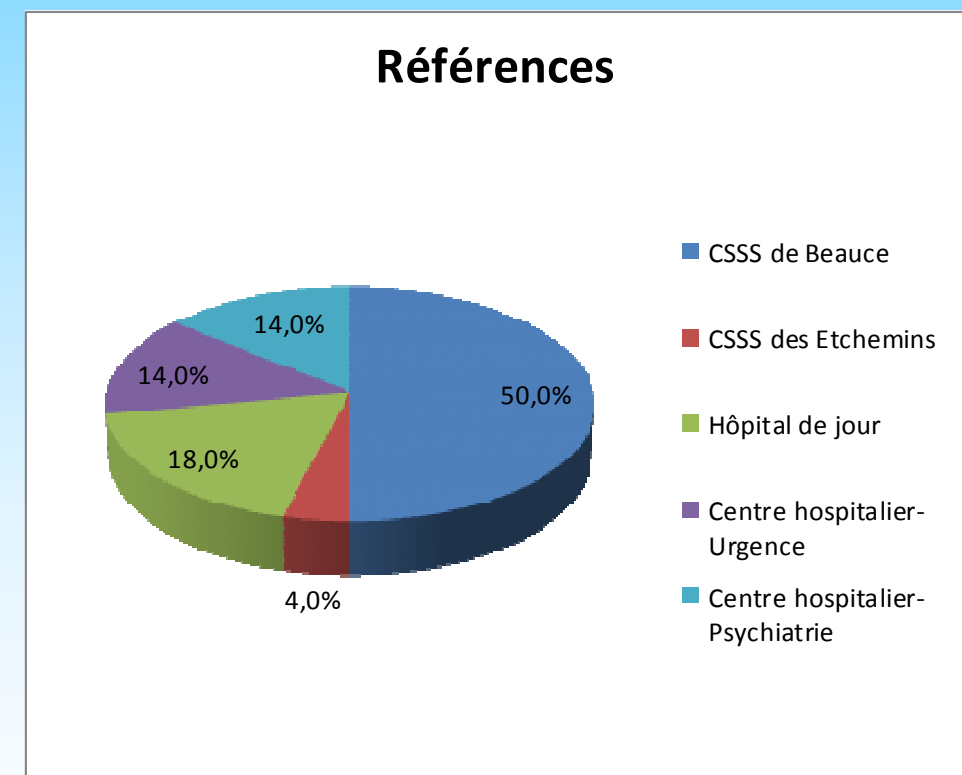


Hébergement de transition en santé mentale

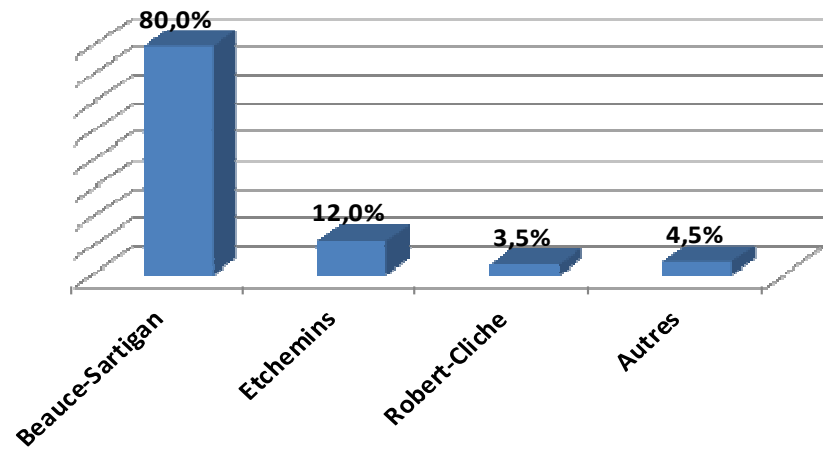
L'hébergement de transition en santé mentale permet un répit, une stabilisation des symptômes de la maladie, un ajustement médicamenteux ainsi qu'une alternative à l'hospitalisation pour les personnes qui fréquentent ou non la psychiatrie de jour.

Statistiques en 2014-2015

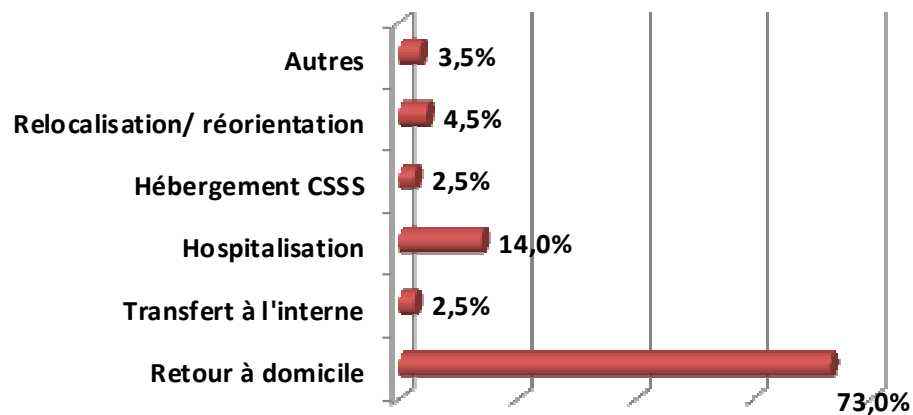
111 admissions, 1666 nuitées, moyenne d'âge des résidents 49 ans



Provenance



Orientation suite au séjour



Hébergement de crise

Notre service d'hébergement de crise permet à la personne un temps d'arrêt ainsi qu'un filet de sécurité afin qu'elle puisse reprendre *son souffle* sur la ou les situations auxquelles elle doit faire face.

Les types de crise sont classés en cinq (5) catégories:

Associée à une pathologie: Décompensation psychotique, idéations suicidaires, rechute alcool/drogue/jeu.

Relationnelle: divorce, dispute familiale, conflit avec le voisinage, harcèlement.

Situationnelle et d'adaptation: problèmes financiers, maladie, décès d'un proche, perte d'emploi.

Traumatique: victime d'un acte criminel, d'une catastrophe ou d'une agression.

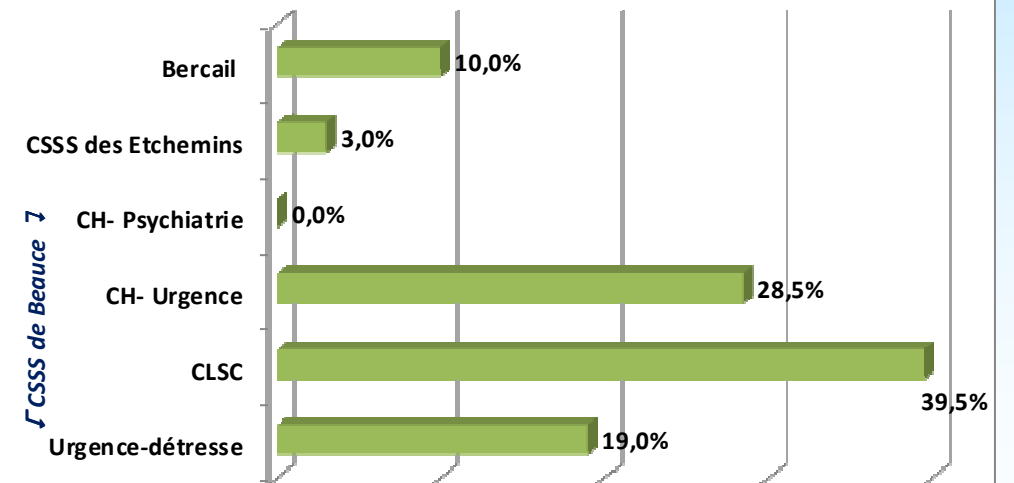
Indéterminée et de vulnérabilité: demande d'information/orientation, support post-crise, besoin de validation dans certaines actions, encadrement/prévention.

Statistiques en 2014-2015

109 admissions, 316 nuitées, moyenne d'âge des utilisateurs 43 ans

∞

Références



Types de crise

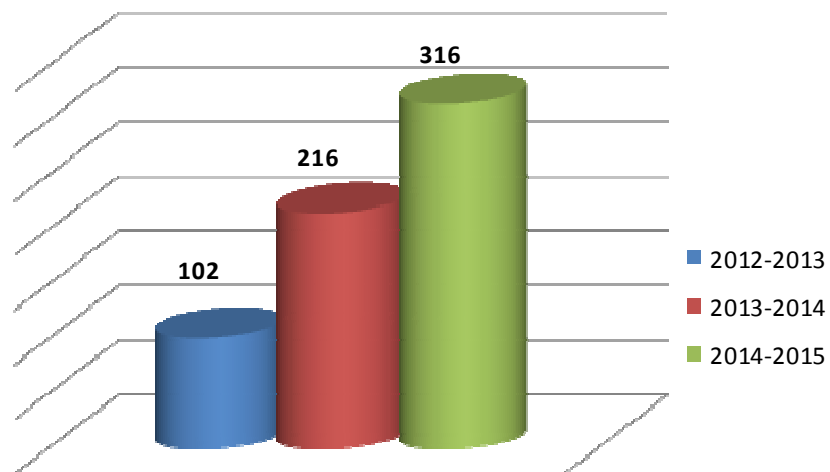
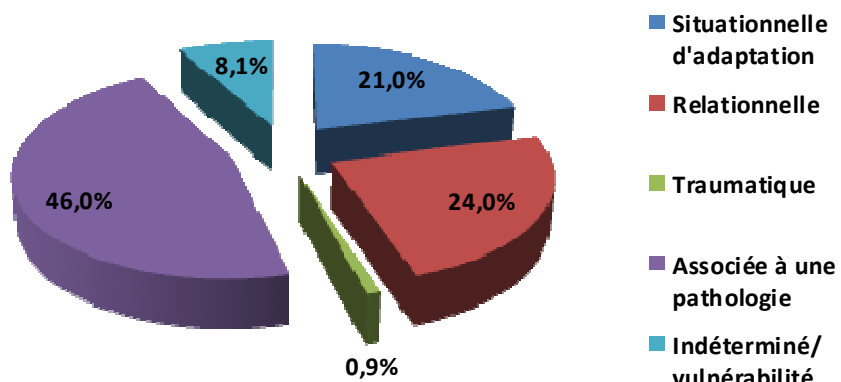


Tableau comparatif des nuitées

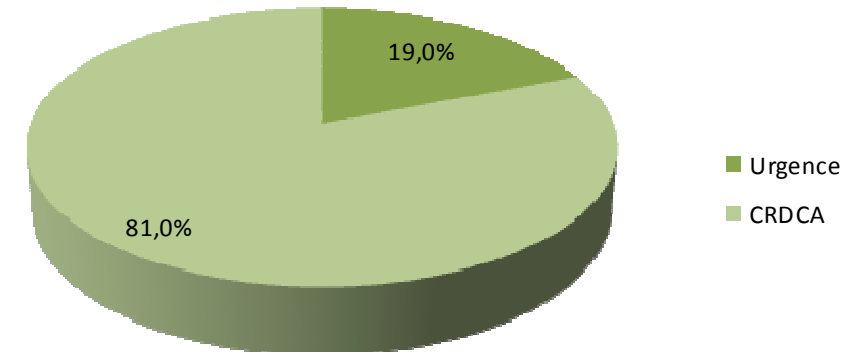
Lits Multifonctionnels du CRDCA

Le Bercail offre un nouveau service depuis avril 2014, suite à une entente intérimaire. Deux lits de type multifonctionnel sont disponibles pour les utilisateurs de service du Centre de Réadaptation en Dépendance de Chaudière-Appalaches. Par référence directe du CRDCA et du service de l'urgence du Centre hospitalier Beauce-Etchemins, nous offrons de l'hébergement temporaire, de la désintoxication légère et du dégrisement.

Statistiques en 2014-2015

57 admissions, 396 nuitées, moyenne d'âge des utilisateurs 43 ans

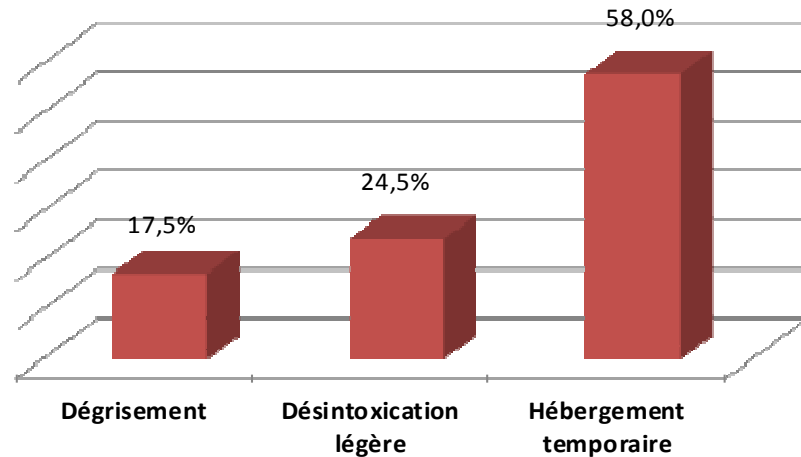
Références



Statistiques de l'Accueil Inconditionnel

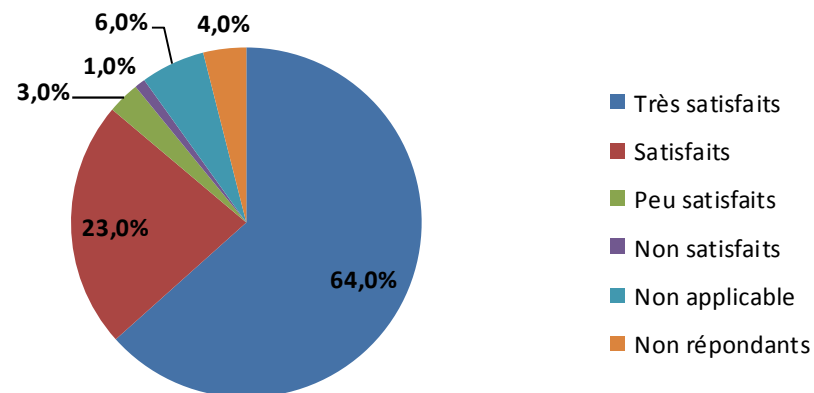
L'Accueil Inconditionnel a accueilli 322 personnes différentes dans la dernière année soit une augmentation de près de 40% en comparaison avec l'année précédente.

Motifs d'admission



Bilan de satisfaction de la clientèle hébergée en 2014-2015

Sondage de satisfaction des clients



10

	Services avril 2014 à mars 2015	Nbre de services
1	Accompagnement à l'extérieur : CHBE, résidence adaptée, etc.	-
2	Aide au budget	1
3	Demande d'information	65
4	Démarches Alimentaire : Dépannage alimentaire, Référence à la Saint-Vincent de Paul	62
5	Démarches d' employabilité : Référence au CRE, Produire un c. v. CJE	5
6	Démarches gouvernementales provinciales et fédérales : Changement d'adresse, Vérification d'un dossier	12
7	Démarches judiciaires	19
8	Démarches logis : Recherche de logement, Référence dans un service spécialisé, Intervention avec un propriétaire, démarche à la Régie du logement	29
9	Démarches pour l'obtention de pièces d'identité : Certificat de naissance, Carte ou preuve temporaire RAMQ (formulaire, authentification), Assurance sociale	10
10	Démarches liées au revenu : Aide sociale, Chômage, prêts et bourses, solidarité sociale, TPS, Impôt; allocation logement	30
11	Démarches liées à la santé : Médication, Référence à l'infirmière de rue, Demande d'hébergement thérapeutique	24
12	Démarches liées à la toxicomanie : Thérapie, Dégrisement léger	10
13	Démarches pour transport : Taxi-bus, Autobus, Transport-bénévole	8
14	Prise de messages pour les usagés	602
15	Intervention de crise	15
16	Nouveau venu, visite du local	38
17	Intervenants partenaires pour rencontrer leurs clients, prendre leur message, discussion de cas, échange d'informations, rencontre multidisciplinaire	398
18	Relation d'aide, écoute, aide psychologique ponctuelle	8
19	Services de buanderie et d'hygiène, aller à la toilette	13
20	Usagers qui viennent rencontrer leurs intervenants	18
21	Fréquentation du local : Lecture, Socialiser , Repos,)	5891
22	Utilisation du téléphone et/ou de l'ordinateur : Démarches de réinsertion, Maintien des liens sociaux	997
23	Autres : Coordonnées d'organismes (La Frontière. Clinique médicale) et services, télécopieur, renouvellement du passeport, don, dépliant sur le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, club de marche, photocopie	117
24	Attente ouverture de l'Assiettée Beauceronne	404
25	Bénévolat et aide à l'organisme	314
	TOTAL	9090

Plan d'action 2015-2017

Développement des services de l'Accueil Inconditionnel :

Moyens :

Formation d'un comité de travail. Recherche de partenaires et de bailleurs de fonds pouvant nous supporter dans ce projet. Visite d'organismes communautaires ayant ce type de services. Effectuer des ateliers de groupe à l'Accueil Inconditionnel pour stimuler et développer les intérêts de la clientèle. Élaborer un projet de « *Travail à la journée* ».

Échéance : printemps 2016

Services d'hébergement :

Moyens :

Poursuite de la révision et de l'actualisation des différentes politiques, des règlements et des protocoles afin de s'assurer de l'amélioration continue de la qualité des services. La formation et le développement des compétences sont aussi une priorité.

Échéance : printemps 2016

Logement social :

Moyens :

En collaboration avec le Réseau local de services, évaluer les différentes possibilités de développer du logement social.

Échéance : automne 2016

Mise aux normes de la bâtisse :

Moyens :

En partenariat avec la Société d'habitation du Québec et d'autres bailleurs de fonds, procéder aux travaux de mise aux normes de la bâtisse.

Échéance : printemps 2017

Remerciements

Nous désirons saluer tous nos partenaires et bailleurs de fonds soit l'Agence de la santé et des services sociaux, Ville St-Georges, le gouvernement Fédéral (SPLI), Centraide, l'Œuvre Léger, le Ministère de la sécurité publique, Loto-Richelieu, les gens d'affaire de la région, le CSSS de Beauce et des Etchemins, la Sûreté du Québec, le Centre d'écoute et de prévention du suicide, le Comptoir régional de la St-Vincent-de-Paul, Moisson Beauce, le Rappel, le Sillon et le Carrefour Jeunesse-Emploi Beauce-Sud. Merci de nous supporter dans la mission du Bercaïl.

Nous voulons aussi souligner la contribution de nos donateurs: Brunet Plus, Exceldor, Métro Laval Veilleux, Métro Poulin et Frères, Groupe RGR, Resto Bar Le Pub, Mondo Resto-Bar, Rôtisserie Scores, Boa Franc, Manac, Pharmacie Martin Leblond & Denis Roy (Familiprix) et le regroupement des concessionnaires automobiles de Beauce-Sartigan.

Nous tenons également à souligner l'importance de la participation de la Fondation Raymond Drolet qui alloue de l'aide financière directement aux personnes qui présentent des problématiques de dépendances.

Nous souhaitons remercier personnellement les membres du comité aviseur de l'Accueil Inconditionnel de leur implication au sein de ce projet. Voici les membres de ce comité: Marie-Christine Martin, Ginette Pouliot, Marielle Beaudoin, Mario Thiboutot, Yvan St-Hilaire, Julie Roy, Alain Goulet, Renée Cliche, Cary Paquet, Guy Roy, Serge Thomassin, Cathy Fecteau, Tommy Poulin et Amélie Rodrigue. Merci à Marie-Ève Garneau, Marc Lafontaine, Frédéric Lafontaine-Goupil et Marie-Claude Vigneault du CSSS de Beauce pour votre implication dans le service de l'Accueil Inconditionnel.

En terminant, la collaboration de chacun de vous est d'une grande importance pour réaliser la mission du Bercaïl.

Don de la Caisse Desjardins du Sud de la Chaudière

Au Bercail a reçu une aide financière de 15 000\$ pour les rénovations qui ont été réalisées dans le cadre du réaménagement des lieux dans le but d' améliorer la qualité des services.



Sur la photo, nous retrouvons de gauche à droite: Cathy Fecteau, directrice , Rémy Morin, membre du C.A., Pierre Lacombe, président du C.A., Donald Paquet, directeur général de la Caisse Desjardins du Sud de la Chaudière et Tommy Poulin, agent de liaison du Bercail.

Gracieuseté de la pharmacie Brunet Plus



Sur la photo, nous retrouvons de gauche à droite: Richard Poulin, propriétaire de la pharmacie Brunet Plus, Jules Fortin, employé du Bercail, Rémy Morin, membre du C.A. et Cathy Fecteau, directrice.

Nos principaux partenaires financiers

