

# Rapport d'activités

2020-2021



HABITATIONS **NOUVEAU DÉPART**

# Mot de la directrice

Mesdames, Messieurs,

Les membres du Conseil d'administration, de même que tout le personnel des Habitations Nouveau Départ, sont heureux de vous accueillir pour une vingt-troisième année.

Il est maintenant venu le temps, de vous présenter notre rapport annuel qui résume les activités de l'année.

Merci à vous tous d'avoir accepté notre invitation et d'être des nôtres pour cette rencontre.

Nous vous souhaitons une bonne assemblée !

Mélanie Bronsard  
Directrice générale

# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Mot de bienvenue.....  | 2  |
| Ordre du jour.....   | 4  |
| Avis de convocation.....   | 5  |
| Mot du président.....  | 6  |
| Les membres du conseil d'administration.....                             | 7  |
| Les membres du personnel.....  | 8  |
| Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 29 septembre 2020..... | 9  |
| Rapport d'activités.....   | 13 |
| Statistiques.....  | 31 |

# Ordre du jour

- 1.Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue
- 2.Nomination du président et de la secrétaire de l'assemblée générale annuelle
- 3.Lecture et adoption de l'ordre du jour
- 4.Lecture de l'avis de convocation
- 5.Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 29 septembre 2020
- 6.Mot du président
- 7.Rapport d'activités
- 8.Présentation et adoption du rapport de l'auditeur
- 9.Présentation du budget 2021-2022
- 10.Nomination d'un auditeur
- 11.Élections
- 12.Parole aux membres
13. Levée de l'assemblée



165 boulevard Maloney Ouest  
GATINEAU (Québec)  
J8P 3V6  
Téléphone: (819) 893-1223  
Courriel : info@hndgatineau.org

## Avis de convocation Assemblée générale annuelle

Madame,

Monsieur,

Les membres du Conseil d'administration ainsi que les membres de l'équipe des Habitations Nouveau Départ vous invitent à leur assemblée générale annuelle qui se tiendra :

Le mardi le 8 juin 2021, à 12h30,  
Par Teams

Avec la situation actuelle de pandémie, nous sommes en mesure d'accueillir que les membres du conseil d'administration et les employés de l'organisme. Par contre, à tous ceux qui sont intéressés à y participer par Zoom, un lien vous sera envoyé suite à votre inscription.

Cette année quatre mandats d'administrateur sont à terme, si vous êtes intéressé à poser votre candidature, veuillez nous faire part de votre intérêt par téléphone au 819-893-1223 avant le 4 juin 2021.

L'assemblée générale sert d'instance décisionnelle des membres. Ceux-ci ont donc le droit de vote, d'être élus au conseil d'administration et d'élire les administrateurs de la corporation. Toute personne bénéficiant des activités ou supportant les objectifs de la Corporation et qui est présente à l'assemblée générale annuelle sera automatiquement membre.

Dans l'espérance de vous compter parmi nous, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Mélanie Bronsard  
Directrice générale

# Mot de la présidente intérimaire



La pandémie s'est poursuivie pendant l'année 2020-2021 mais heureusement aucun cas de COVID-19 n'a été détecté sur les usagers et les membres du personnel. Lors de la 1ère vague plusieurs usagés ont toutefois souffert d'isolement, d'anxiété et se sont fragilisés ce qui a amené des hospitalisations. Pour contrer ces problématiques, le temps de présence des employés dans les milieux de vie a été augmenté et les visites dans les logements ont repris. L'organisation d'équipes responsables des milieux de vie a grandement aidé les usagers et les employés. HND a su s'adapter à la plus grande vulnérabilité de la clientèle secondaire à la pandémie et son rôle essentiel auprès de la clientèle a été confirmée.

Le Centre intégré des services de santé et des services sociaux a été très présent pour offrir du support au niveau de la pandémie et l'Office d'habitation de l'Outaouais a donné un excellent support en tant que partenaire pour le logement surtout dans le contexte de la crise du logement.

Je tiens à remercier chaleureusement l'équipe de travail des Habitations Nouveau Départ et tous les membres du conseil d'administration. Un merci tout spécial à M. Jean-Baptiste Lemay, président sortant du conseil d'administration pour ses 10 années d'implication et de don de soi.

Michèle Hébert  
Présidente intérimaire

# Liste des membres du conseil d'administration

Le Conseil d'administration est le cœur de l'organisme. Par contre, trouver des membres impliqués reste un défi. HND a la chance d'avoir des personnes dévouées qui siègent au C.A. de l'organisme. Il va de soi qu'il est primordial d'informer et d'impliquer les membres pour faciliter leur travail, mais également pour les garder motivés. C'est pour cette raison que nous avons tenu des réunions mensuelles, où tous les documents nécessaires à la prise de décisions ont été remis.

Monsieur Jean-Baptiste Lemay  
Mandat à terme en 2021

Président

Madame Michèle Hébert  
Mandat à terme en 2022

Vice-présidente

Madame Stéphanie Cyr  
Mandat à terme en 2022

Secrétaire et trésorière

Madame Émilie Hébert  
Mandat à terme en 2021

Administratrice

Madame Mélanie Inkel  
Mandat à terme en 2021

Administratrice

Monsieur Yves Bourgeois  
Mandat à terme en 2021

Administrateur

# Liste des membres du personnel

## **Direction**

Madame Mélanie Bronsard  
Directrice générale

## **Équipe**

Madame Émilie Hébert  
Coordonnatrice du programme Clés en main et responsable des demandes de services

Monsieur Maxime Richer  
Agent d'intégration communautaire

Madame Marie-Claude Leclair  
Agente d'intégration communautaire

Madame Tanya Deschênes  
Agente d'intégration communautaire

Madame Léonie Couture  
Agente d'intégration communautaire

Madame Gerdine Cenatus  
Agente d'intégration communautaire

Madame Carolyne Lucas  
Agente d'intégration communautaire

# **Procès-verbal**

**Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle 2019-2020**  
**Tenue le 29 septembre à 10h00, au 165 boul. Maloney Ouest, Gatineau**  
**et sur la plateforme Zoom**

Étaient présents :

Jean-Baptiste Lemay  
Katia Brien-Simard  
Stéphanie Cyr  
Michèle Hébert  
Maxime Richer

Mélanie Bronsard  
Marie-Claude Leclair  
Tanya Deschênes  
Émilie Hébert

Léonie Couture  
Carolyne Lucas  
Gerdine Cenatus  
Yves Bourgeois

L'ouverture de l'assemblée se fait à 10h05.

## **Assemblée Générale Annuelle**

### **1. Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue du Président**

Monsieur Lemay souhaite la bienvenue à tous. Il remercie les membres de participer à la 23e Assemblée générale annuelle des Habitations Nouveau Départ. Madame Mélanie Bronsard partage que ça lui fait plaisir d'accueillir tout le monde en ce jour de l'Assemblée générale annuelle.

### **2. Présidence et secrétaire de l'assemblée générale annuelle**

Il est proposé par Madame Mélanie Bronsard, la nomination de Madame Tanya Deschênes à titre de présidente, appuyée par Madame Émilie Hébert.

Il est proposé par Madame Mélanie Bronsard, la nomination de Madame Gerdine Cenatus à titre de secrétaire, appuyée par Madame Émilie Hébert.

### **3. Lecture et adoption de l'ordre du jour**

Madame Tanya Deschênes fait la lecture de l'ordre du jour.

#### **Ordre du jour**

1. Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue
2. Nomination du président et de la secrétaire de l'assemblée générale annuelle
3. Lecture et adoption de l'ordre du jour
4. Lecture de l'avis de convocation
5. Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 11 juin 2019
6. Mot du président
7. Rapport d'activités
8. Présentation et adoption du rapport de l'auditeur
9. Rapport intérimaire
10. Présentation du budget 2020-2021
11. Nomination d'un auditeur
12. Élections
13. Parole aux membres
14. Levée de l'assemblée

L'adoption de l'ordre du jour est proposée par Madame Émilie Hébert et appuyée par Monsieur Maxime Richer.

### **4. Lecture de l'avis de convocation**

Madame Tanya Deschênes présente l'avis de convocation.

L'avis de convocation est proposé par Madame Katia Brien-Simard et appuyé par Monsieur Maxime Richer.

### **5. Présentation et adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle tenue 11 juin 2019**

L'assemblée prend connaissance du Procès-verbal du 11 juin 2019.

Il est proposé par Monsieur Maxime Richer et appuyé par Madame Michèle Hébert que le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle 2018-2019 soit adopté.

## **6. Mot du président**

Monsieur Lemay mentionne que l'année 2019-2020 s'annonçait comme une année sans développement, sans projet spécial mais à l'été 2019, des personnes ayant à cœur notre clientèle nous ont proposé de rénover une grande maison sur la rue Berthe et de nous la louer au prix coutant. L'occasion était bienvenue et nous avons aménagé à l'automne. Nos autres résidences ont été occupées à pleine capacité tout au cours de l'année. Au début du mois de mars, les mesures sanitaires de prévention de la COVID-19 nous ont frappé de plein fouet. Grâce à une réorganisation rapide du personnel et à l'adaptation des horaires, les services aux usagers ont été maintenus. Les mesures prises ont eu des conséquences positives car aucun cas de COVID-19 n'a été détecté à date sur les membres du personnel ou sur les usagers. Bravo au personnel pour l'imagination créative déployée! Nos ententes avec le Centre intégré des services de santé et des services sociaux de l'Outaouais ont été renouvelées. Il en fut de même pour les résidences de « Habitation Outaouais Métropolitain » et de la Fondation Immobilière de l'Outaouais.

Monsieur prend le temps de remercier tous les membres du conseil d'administration et l'équipe de travail des Habitations Nouveau Départ.

## **7. Présentation et adoption du rapport d'activité 2019-2020**

Le rapport d'activités est présenté par Zoom. Madame Mélanie Bronsard et Madame Émilie Hébert présentent les grandes lignes de l'année 2019-2020. Le projet Berthe a vu le jour, des démarches sont entamés pour la fermeture de Duhamel et les demandes de services sont à la hausse. Madame Stéphanie Cyr présente le projet de Berthe, une nouvelle résidence avec neuf usagers.

La directrice générale fait ses remerciements.

Il est proposé par Monsieur Maxime Richer et appuyé par Madame Stéphanie Cyr que le rapport d'activité 2019-2020 soit adopté.

## **8. Présentation du rapport de l'auditeur.**

Le rapport de l'auditeur est présenté par le président Monsieur Lemay.

Il est proposé par Madame Stéphanie Cyr et appuyé Monsieur Yves Bourgeois que le rapport d'auditeur 2019-2020 soit adopté.

## **9. Rapport intérimaire**

Le rapport intérimaire est présenté aux membres présents.

## **10. Présentation du budget 2020-2021**

Monsieur Lemay présente le budget pour l'année à venir.

## **11. Nomination d'un auditeur**

Il est proposé par Monsieur Lemay et appuyé par Madame Émilie Hébert que Monsieur Pierre Mousseau soit l'auditeur des Habitations Nouveau Départ.

## **12. Élections**

Madame Tanya Deschenes explique les 4 mandats à terme au sein du conseil d'administration. Trois mandats sont renouvelés. Le conseil d'administration aura le mandat de combler le dernier poste.

## **13. Parole aux membres**

Madame Tanya Deschênes remet la parole aux membres. Les membres n'avaient rien à ajouter.

## **14. Levée de l'assemblée**

La levée de l'assemblée est proposée par Madame Marie-Claude Leclair et appuyé par Madame Émilie Hébert.

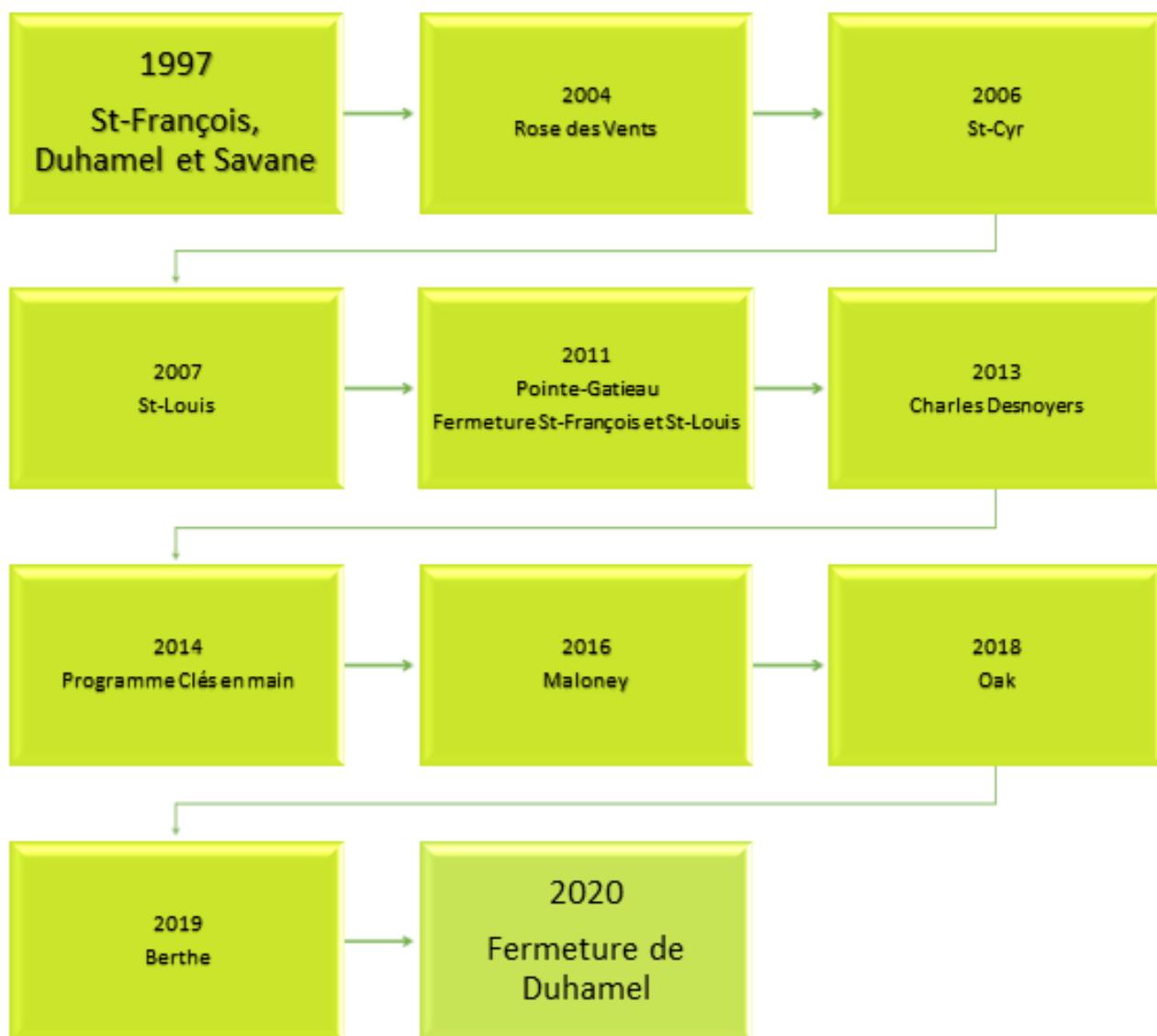
L'assemblée est levée à 10h34.

Gerdine Cenatus  
Secrétaire

Tanya Deschênes  
Présidente

# Rapport d'activités

Ouf quelle année, être en pandémie pour Les Habitations Nouveau Départ (HND) a été tout un défi. Comment maintenir nos services tout en protégeant les employés et les clients, comment continuer à intégrer de nouvelles personnes dans nos services, comment faire de la recherche de logement, comment embaucher du nouveau personnel, comment rester un partenaire actif afin d'aider durant cette crise, etc. Voici quelques enjeux dont nous avons dû faire face et où nous avons su innover, nous adapter et nous réinventer. Vous pourrez lire dans ce rapport tous nos efforts et réalisations dont nous sommes fiers.



# Service offert

Le soutien offert, aux Habitations Nouveau Départ, est variable selon les besoins de la clientèle. Nous travaillons toujours avec l'optique d'accroître des habiletés de base, telles que: la préparation de repas, la participation aux tâches ménagères, l'apprentissage relié aux achats de l'épicerie, l'utilisation du transport en commun, l'enseignement d'habiletés relationnelles et sociales, la résolution de conflit, etc.

Les Habitations Nouveau Départ comptent sept milieux de vie sur le territoire de Gatineau. Nous avons deux milieux situés dans le secteur Hull et cinq dans le secteur Gatineau. Au total, nous offrons du soutien aux logements à 48 personnes. Sans oublier le programme Clés en main, qui augmente son offre de services chaque année et qui compte à ce jour 28 places. HND offre au total 76 places pour la clientèle en santé mentale.

## **Comment offrir le service de soutien en logement en période de pandémie**

Cette année se divise en trois parties :

1. Le début a été pour tous une onde de choc. La peur de ce virus se faisait bien sentir. Cette pandémie mondiale est une première. HND a tout mis en place pour la sécurité de ses employés et de sa clientèle. Toutes nos décisions ont été motivées par la protection de tout notre monde afin d'éviter des éclosions dans nos milieux. Nous avons diminué le temps de présence dans les milieux, fait l'achat de désinfectant et appliqué toutes mesures identifiées par la santé publique. Nous avons ciblé un intervenant par milieu de vie afin d'éviter que tous les employés se contaminent ainsi que les usagers. Nous avons commandé les épiceries en ligne. Les visites dans le logement ont été temporairement remplacées par des appels téléphoniques hebdomadaires. Le gros du travail a été de s'assurer que les usagers soient en sécurité, les épauler dans leurs craintes et voir à ce qu'ils comprennent bien les recommandations données par la santé publique.

2. L'accalmie : nous avons constaté que plusieurs personnes ont souffert de l'isolement, plusieurs usagers étaient plus fragiles, anxieux et nous avons eu plusieurs hospitalisations. Il fallait revoir le service. Par chance, nous avons eu environ cinq mois où la vie semblait plus normale et en équipe nous avons apporté des changements. Nous avons augmenté notre temps de présence dans les milieux. Nous avons repris les visites dans les logements, afin d'aller voir la clientèle. Nous avons repris l'accompagnement dans le développement des activités de la vie domestique et les activités de la vie quotidienne, nous avons formé des équipes afin d'éviter que les intervenants se sentent trop isolés. Chaque équipe était responsable de trois milieux vie. Ce mode de fonctionnement a grandement aidé les employés et les usagers et tout le monde se sentait plus soutenu autant dans leurs interventions que dans leur quotidien.

3. Deuxième et troisième vagues : nous savions tous qu'il y avait une possibilité d'avoir de nouvelles vagues en période de pandémie. Il était clair pour HND que nous ne pouvions pas refaire l'erreur du début. Nous voulions à tout prix éviter d'isoler les usagers et les employés. Nous avons maintenu nos services avec plus de protection : masque, lunettes, lingettes désinfectantes, etc. Les interventions étaient davantage axées sur leur bien-être. Nous avons jonglé entre offrir les services et favoriser du temps en télétravail. Des horaires de travail, nous en avons fait, des réunions Team, on a eu, des peurs de contamination, on l'a vécu.

Cette année nous a démontré notre capacité d'adaptation et a renforcé notre adhésion à la mission de l'organisme. Cette pandémie a rendu notre clientèle encore plus vulnérable. Plus que jamais nous avons vu que notre rôle auprès des usagers est essentiel.

## Cela a voulu dire quoi pour le PCEM

Au niveau du programme Clés en main, la pandémie a touché particulièrement le processus de location. Certains locataires étaient en recherche de logement et d'autres ont fait des demandes de changement de logement. Il ne faut pas négliger l'aspect de la crise du logement en Outaouais, ainsi que les propriétaires qui profitent de la situation pour faire des rénovictions. La situation déjà difficile l'est encore plus en raison de l'isolement apporté par la pandémie. Les logements visités par les locataires en recherche devaient avoir des photos récentes pour que la responsable du programme et la partenaire de l'OHO acceptent les conditions de logements. Sinon, nous demandions l'avis des partenaires en soutien qui devaient visiter avec les locataires. Heureusement, le bon partenariat du CISSSO et de l'OHO est venu donner un souffle au programme. L'OHO et certains propriétaires ont été d'un grand soutien pour relocaliser des locataires. La responsable du programme a dû faire appel à quelques reprises au CISSSO pour faire ouvrir des dossiers qui avaient été fermés, ce qui a été accepté sans exception.

## Résidences

Nous croyons fortement, afin de favoriser le plein rétablissement de la clientèle, que l'organisme doit continuer à augmenter son offre de service tout en la diversifiant. Voici un résumé des milieux de vie ainsi que du programme Clés en main. Vous pouvez ainsi remarquer les différences au niveau du soutien ainsi que les différents types d'hébergement offert par HND.

### **La résidence Berthe**

Cette résidence, qui est située dans un quartier résidentiel, peut accueillir un maximum de huit personnes. Cette résidence est transitoire. C'est-à-dire que les locataires peuvent y demeurer pour un maximum de deux ans. Dans cette maison, chacun possède sa propre chambre et partage plusieurs espaces communs, dont la cuisine, le salon, la salle de lavage et les trois salles de bain. Dans ce milieu de vie, nous offrons une présence d'environ cinq heures par jour, et ce, cinq jours par semaine.

### **La résidence Maloney**

Cette résidence peut accueillir un maximum de trois personnes pour un temps indéterminé. Dans cet appartement, chacun possède sa propre chambre et partage les espaces communs, dont la cuisine, le salon, la salle de lavage et la salle de bain. Dans ce milieu de vie, nous offrons une présence quotidienne puisque nos bureaux sont sur les lieux.

## **La résidence Oak**

Cet édifice possède sept studios qui permettent d'accueillir une clientèle ayant un plus grand niveau d'autonomie pour un temps indéterminé. La clientèle partage une buanderie et une salle communautaire complète et fonctionnelle. Les intervenants offrent le service de soutien par une rencontre par semaine et ce soutien peut être augmenté selon les besoins, en plus de présences spontanées pour faire des activités avec les locataires de l'immeuble.

## **La résidence Duhamel**

Cet édifice possède quatre studios qui permettent d'accueillir une clientèle ayant un plus grand niveau d'autonomie pour un temps indéterminé. La clientèle partage une cuisine complète et fonctionnelle, une buanderie et des douches communes (une par étage) qui sont mises à leur disposition. Les intervenants offrent le service de soutien par une rencontre par semaine et ce soutien peut être augmenté selon les besoins

## **La résidence 137**

Cet immeuble possède deux milieux de vie de trois chambres à coucher, deux studios, ainsi que six appartements d'une chambre à coucher. Cet immeuble peut recevoir un total de 14 personnes pour un temps indéterminé. Les intervenants offrent le service de soutien par une rencontre par semaine et ce soutien peut être augmenté selon les besoins.

## **La résidence Charles-Desnoyers**

Cette résidence, qui est située dans un quartier résidentiel, peut accueillir un maximum de cinq personnes pour un temps indéterminé. Dans ce bungalow, chacun possède sa propre chambre et partage plusieurs espaces communs, dont la cuisine, les deux salons, la salle de lavage et les deux salles de bain. Dans ce milieu de vie, nous offrons une présence d'environ cinq heures par jour, et ce, six jours par semaine.

## **La résidence St-Cyr**

Cette résidence, aussi située dans un quartier résidentiel, peut accueillir un maximum de six personnes présentant une déficience intellectuelle légère ou un trouble du spectre de l'autisme pour un temps indéterminé. Chacun possède sa propre chambre et partage plusieurs espaces communs, dont une cuisine, deux salons, une salle de lavage et deux salles de bain. Dans ce milieu de vie, nous offrons une présence d'environ cinq heures par jour, et ce, six jours par semaine.

## **Programme Clés en main**

Le programme Clés en main offre du logement social avec ou sans supplément au loyer (PSL) permettant aux personnes de se loger dans le secteur privé, dans le quartier de leur choix. Actuellement, nous avons un total de vingt-huit personnes logées dans les secteurs Gatineau, Hull, Aylmer, Masham et Buckingham. Le PSL permet aux personnes de se loger en déboursant seulement 25% de leurs revenus. La clientèle du PCEM a atteint un certain niveau d'autonomie ce qui lui permet de bénéficier que d'un léger soutien de leur équipe traitante et d'une liaison OHO-propriétaire-équipe traitante-locataire entretenue par la responsable du programme.

## **Équipe**

L'équipe de travail des HND est composée de sept personnes soit :

- Une directrice générale;
- Une coordonnatrice pour le PCEM et des demandes de services des HND
- Six agents d'intégration communautaire, dont un à temps partiel

L'équipe de HND est assez petite pour le nombre d'usagers à desservir. Il est essentiel que tous les postes soient comblés.

## **Comment embaucher en pleine pandémie**

La chance a tourné pour HND, nous avons eu besoin d'embaucher durant l'accalmie. Ceci nous a permis de faire les entrevues en présentiel et d'offrir une période d'intégration accompagnée par un autre employé. Bienvenue Gerdine dans notre équipe!



# Soutien

Le cœur de nos interventions est le soutien quotidien que les agents d'intégration offrent dans les résidences. Nous nous assurons du bon fonctionnement des résidences en étant présents pour les réveils, l'organisation des repas, l'entretien des lieux, la préparation d'une liste d'épicerie, l'accompagnement à l'épicerie, etc., en plus de la gestion qu'entraîne la vie de groupe. Sans oublier, les rencontres de concertation avec les équipes traitantes, les suivis individuels hebdomadaires, les accompagnements dans la communauté, etc.

## **Comment cela s'est traduit durant la pandémie**

Tel que mentionné, nous avons revu nos approches et nos objectifs dans les accompagnements quotidiens auprès de la clientèle. Voici comment cela se traduit:

### *Dans nos milieux de vie :*

Le but premier est de protéger les employés et les usagers. Dans nos milieux de vie, il y a un fonctionnement que nous ne pouvons pas négliger et qui permet aux usagers de vivre dans un milieu sain et sécuritaire. Nous avons priorisé les tâches essentielles et nous avons remis à plus tard le développement de certaines habiletés. Nous devions nous assurer de la propreté des lieux, du respect des règles sanitaires ainsi que s'assurer que les usagers aient suffisamment de nourriture. Le plus important était de prendre le temps avec eux pour les sécuriser et répondre à leurs questions durant cette crise.

### *La clientèle en logement :*

À la suite du constat fait lors de la première vague que la clientèle est plus isolée qu'en temps normal avec une augmentation des symptômes et de l'anxiété et une augmentation des hospitalisations, il a donc été primordial pour nous de maintenir le soutien auprès de la clientèle en logement.

À l'automne, nous avons eu la chance de bénéficier d'un fonds d'urgence afin d'embaucher du personnel supplémentaire. Ceci nous a permis de cibler un agent d'intégration communautaire dédié au soutien à la clientèle en logement autonome. L'augmentation de notre présence auprès des gens nous a permis d'offrir un filet de sécurité à cette clientèle déjà fragilisée ainsi qu'une présence plus soutenue et sécurisante pour répondre à leurs craintes.

# Demande de services

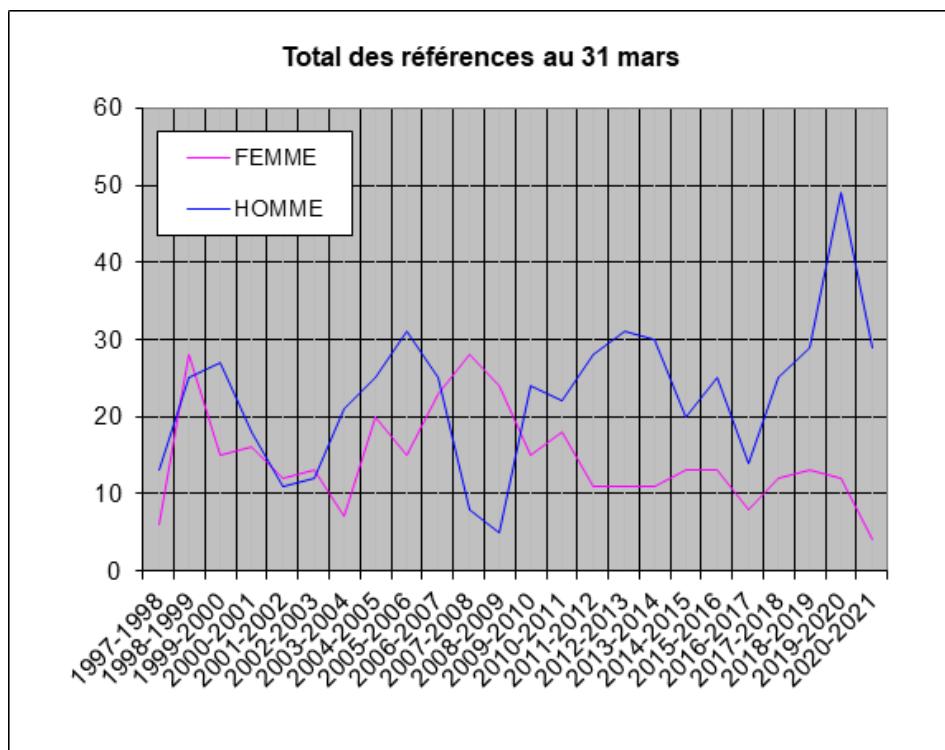
## Comment intégrer et faire de la recherche de logement durant cette crise

### *La concertation avec nos partenaires*

Cette année a été toute particulière au niveau des intégrations, en raison de la pandémie. Nous avons dû arrêter toutes les intégrations pour plusieurs semaines, afin de s'assurer de la sécurité de nos milieux et de suivre les règles de la santé publique. Nous avons tenté les visites de milieu virtuelles et les entrevues sous la plate-forme Zoom. Cependant, le besoin, autant de la clientèle que des intervenants d'HND, de se voir en présentiel a été ressenti. Les usagers choisissent un milieu de vie pour poursuivre leur développement et leur cheminement personnel, il est donc important qu'ils s'y sentent bien. Du côté des employés, le côté réel permet de mieux évaluer le pairage. Nous avons donc remis les entrevues et visites sur pied, mais nous avons réduit les personnes autorisées à s'y rendre.

Nous avons dû raccourcir les processus d'intégration. Nous faisons la visite et l'entrevue, mais nous avons arrêté les activités d'intégration. Cela est un risque que nous avons jugé nécessaire, en raison de la pandémie. En revanche, nous avons modifié la durée de la période d'essai, qui passe d'une semaine à un mois.

Cette année, HND a reçu un total de 33 références dont, 29 hommes et 4 femmes. Le programme Clés en main pour sa part a reçu 7 candidatures.



# Cette année nous a permis de revoir notre offre de service

Tous les changements d'horaire effectués durant l'année, nous ont amené à faire l'évaluation du service et comment le donner. L'équipe de HND a eu la chance de faire une journée de réflexion pour faire un bilan de l'année et, le plus important, comment on se voit dans l'avenir. Le service de soutien en logement offert par l'organisme passe du soutien intensif en milieu de vie de groupe jusqu'au logement autonome avec soutien ponctuel.

Nous en avons conclu qu'il fallait un continuum de services à travers nos propres résidences. Donc les résidences seraient à temps indéterminé, sauf Berthe qui est transitoire, mais avec différents niveaux de soutien.

Nous avons quatre milieux de vie de groupes qui hébergent au total 22 usagers. Le soutien dans ces milieux est plus intensif dans l'accompagnement des AVD et AVQ. Nous avons mis en place une équipe terrain milieux de vie qui compte quatre intervenants afin d'augmenter l'intensité de nos interventions auprès de ces usagers.

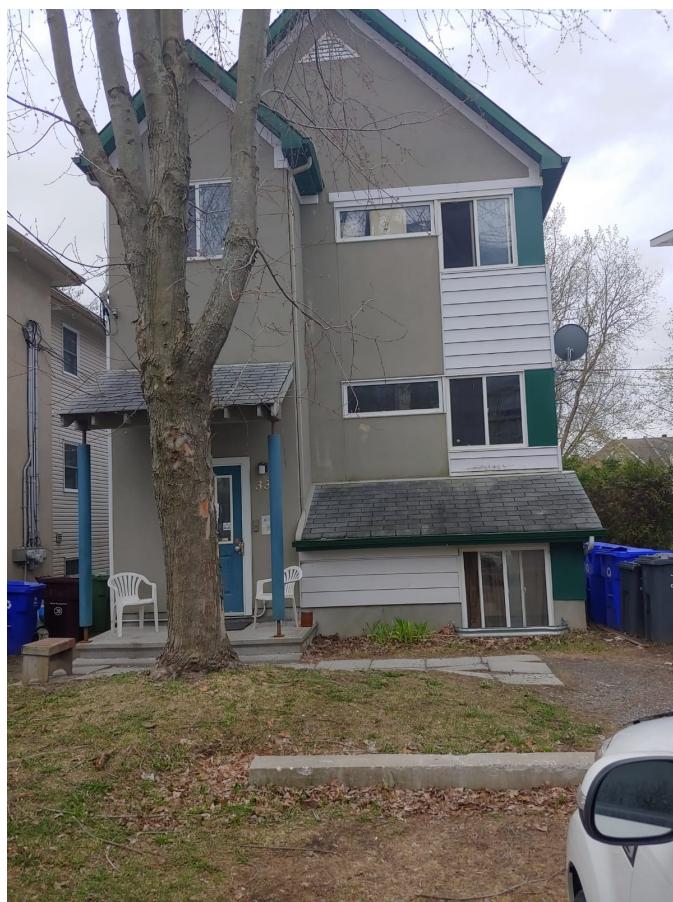
Nous avons deux immeubles qui offrent au total 21 logements. Le soutien offert dans ces milieux est considéré comme du maintien en logement. Ce soutien varie de rencontres hebdomadaires à des rencontres mensuelles.

Nous avons également le programme Clé en main qui compte 28 usagers sur le territoire de l'Outaouais; ici on parle de soutien ponctuel. Nous avons mis en place une deuxième équipe qui compte deux intervenants pour le soutien aux usagers en logements autonomes. La pandémie nous a démontré la fragilité de cette clientèle, souvent très isolée.

## L'avenir du 33 Duhamel

Après 20 ans de services à cet immeuble, HND cède cette adresse à un nouveau projet. À l'automne nous avons été approchés pour que le 33 Duhamel puisse desservir la clientèle de l'aréna Robert-Guertin. Cet immeuble a trouvé une nouvelle vocation.

Nous avons travaillé en collaboration avec HOM et le CISSSO afin de permettre une transition. Nous avons relocalisé certains locataires et nous avons partagé les défis que nous avons vécus avec cet immeuble. Ces échanges ont permis de trouver des pistes de solution pour permettre à ce nouveau projet de vivre un succès.



# Programme Clés en main

Au cours de l'année, les efforts et la concentration ont été mis primordialement sur le maintien des locataires dans leurs logements en temps de pandémie et le développement et maintien des bonnes relations avec les propriétaires et partenaires. La priorité de la responsable du programme a été principalement de s'assurer que les locataires soient bien entourés afin de maintenir une santé mentale saine et qu'ils se sentent soutenus.

## Candidatures

Au cours de l'année 2020-2021, nous n'avons reçu aucun nouveau programme de supplément au loyer. Nous avons lancé un seul appel de candidatures en octobre pour combler deux (2) places qui se sont libérées par des usagers qui ont quitté le programme. Nous avons redistribué ces PSL parmi les candidatures reçues, mais malheureusement, une est toujours disponible en raison du décès du candidat. Actuellement, nous avons un total de 28 locataires bénéficiant du programme Clés en main, logés dans les secteurs de Gatineau, Hull, Aylmer, Buckingham et Masham.

## Programme d'Aide aux Organismes Communautaires

Suite au financement de la Société d'habitation du Québec, une recherche qualitative afin identifier les conditions de réussite du programme Clés en main, en collaboration avec l'Université du Québec en Outaouais a été réalisée. En septembre 2020, Mme Le Blanc a fait une présentation Power Point aux membres du ROCSMO et du comité Clés en main, résumant le rapport d'évaluation à l'aide d'une présentation Zoom. La rédaction du rapport final ainsi qu'une feuille synthèse s'est terminée au début janvier 2021. La responsable du programme Clés en main a fait parvenir les documents aux membres du ROCSMO et du comité clés en main. Le rapport d'évaluation est accessible sur le site des Habitations Nouveau Départ.

# Comment rester impliqué dans le réseau en temps de pandémie

Comme mentionné auparavant, la concertation est au cœur de notre service. Malgré un quotidien plus que chargé, il est important de mentionner que le personnel siège à différentes tables de concertation, colloques et forums.

Cette concertation a pris une toute nouvelle forme. Comme tout le monde dans le réseau, il a fallu faire un virage à 180 degrés pour éviter d'être isolé et d'outiller l'équipe adéquatement pour qu'elle soit fonctionnelle, autant au bureau qu'à la maison.

Avec la pandémie, pour continuer d'offrir le service tout en respectant les règles sanitaires, nous avons dû rapidement apprendre à utiliser les plateformes Zoom et Teams. Nous avons eu la chance de bénéficier d'une subvention pour l'achat d'ordinateurs portables. Cela a permis aux employés de garder facilement le contact avec la clientèle et les partenaires à l'aide de différentes plateformes. Heureusement, nous avions fait installer Office 365 qui nous donne accès à tous les documents HND à distance. Nous avons aussi fait la transition vers les lignes de téléphones IP qui facilitent l'accès aux résidences et aux postes téléphoniques de l'organisme.

Cela nous a aussi permis de rester impliqués sur différentes tables, soit :

*·La table régionale en déficience intellectuelle :*

Les rencontres sont passées d'une rencontre aux quatre mois à des rencontres mensuelles en raison de la pandémie. Cette table permet normalement de discuter des enjeux concernant la clientèle DI/TSA et de faire un tour de table des organismes présents. Elle a permis aux organismes présents de partager leur réalité pendant la pandémie.

*·Rencontre mensuelle avec l'équipe de suivi d'intensité variable et de suivi intensif:*

Une rencontre mensuelle permet de faire un bilan des usagers en commun et de concerter et d'orienter nos interventions auprès de ceux-ci. Les rencontres se sont faites par téléphone, mais également en présentiel en diminuant le nombre de personnes.

*·Le comité organisateur de la semaine pour la santé mentale :*

Cette année les rencontres partenaires se sont faites par Zoom et ce à tous les mois. La semaine de la santé mentale prévue en 2020 a été annulée et remise à cette année. Nous avons monté des ateliers sous le thème de Ressentir qui vont se donner par Zoom à la population générale partout sur le territoire de l'Outaouais. Nous avons aussi planifié la méthode de promotions qui sera faite sur les réseaux sociaux (Facebook).

*·Le ROCSMO :*

La directrice siège au conseil d'administration en tant que secrétaire. Cette implication permet également de parler des enjeux politiques et territoriaux au niveau de la santé mentale et de poser des actions communes.

La participation à ces tables nous permet de rester à l'affût des changements dans le réseau, de préserver nos liens avec nos partenaires, ainsi que d'en créer de nouveaux, en plus d'identifier des enjeux communs et de mener des actions communes.

# La relation avec les différents partenaires en période de pandémie

## **CISSSO**

Dès le début de la crise, le CISSSO a été très actif pour nous soutenir. Nous avons eu le droit à plusieurs rencontres téléphoniques et par Zoom pour nous expliquer les enjeux, les mesures sanitaires, répondre à nos questions, nous aider à bien définir la façon de procéder en cas d'éclosion et de nous fournir du matériel sanitaire. Ce soutien a grandement aidé à nous enligner dans les décisions que nous avons dû prendre pour l'organisme.

## **La table régionale en déficience intellectuelle**

Cette table, qui permet normalement de discuter des enjeux concernant la clientèle DI/TSA et de faire un tour de table des organismes présents, a permis aux organismes présents de partager leur réalité avec la pandémie et de s'offrir du soutien et des outils. La page Web TRELLO pleine de ressources a été mise en place et est mise à jour grâce aux membres de cette table.

## **Établissement scolaire**

Il est toujours important pour l'organisme de garder une ouverture pour les stagiaires. Cette année, nous avons reçu deux stagiaires du programme de techniques de travail social du Collège Universel. Une des deux stagiaires est devenue par la suite une employée à temps partiel pour l'organisme. Leur apport est important et nous permet de nous mettre à jour.

# Formations

Chaque année, nous priorisons les formations afin de nous perfectionner et nous permettre de rester à l'affut des pratiques courantes. Les employés des Habitations Nouveau Départ ont participé à plusieurs formations, dont :

- UQO : Déléguez sans perdre le contrôle, même à distance
- ROHSCO : La santé mentale en milieu de travail : sensibilisation et intervention
- DAO : Droits et recours de la santé mentale et La loi P-38 : son application et ses dérives



# Objectifs

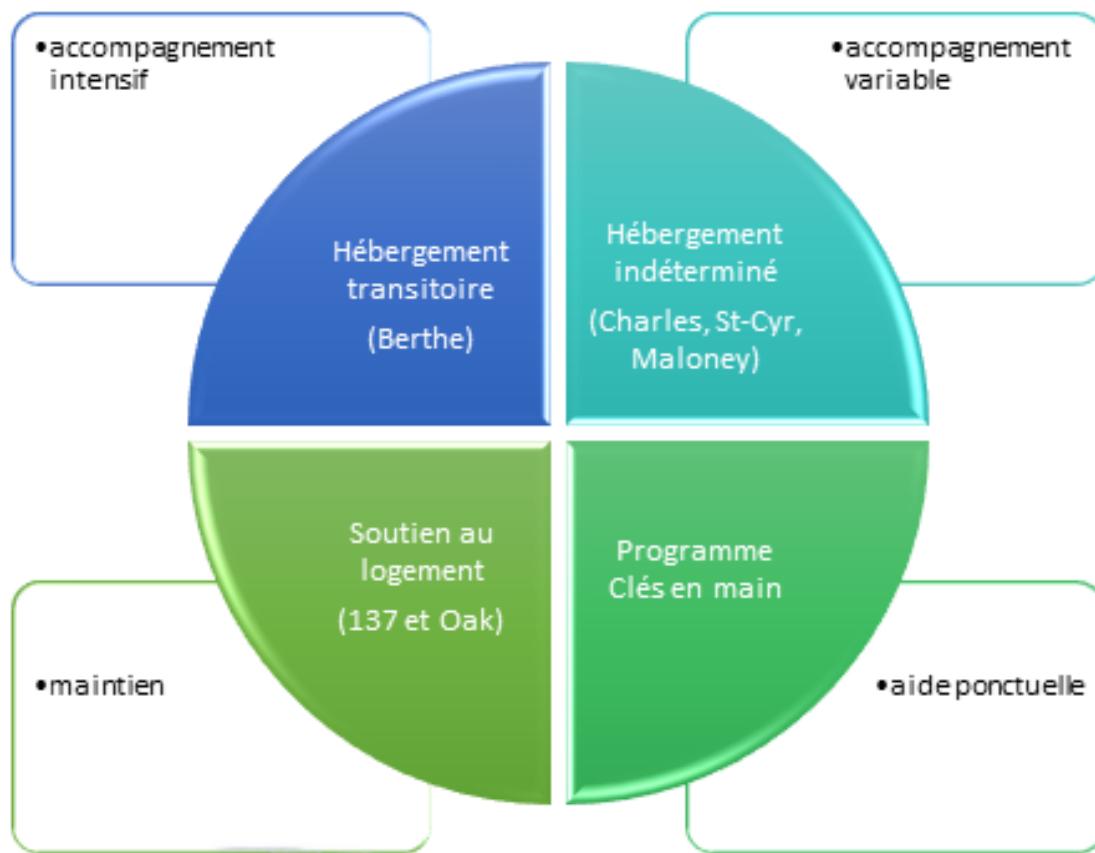
Nous en parlons maintenant depuis déjà plusieurs années que nous sommes dans une période critique au niveau du logement. Dans les dernières années, il y a eu des inondations, une tornade qui a causé beaucoup de dommages dans le secteur Hull amenant une grande perte au niveau du logement abordable et vers la mi-mars 2020, une pandémie a frappé le monde entier. Ce qui rend le logement d'une chambre à coucher abordable presque impossible à trouver pour notre clientèle. Il ne faut pas oublier également que le succès de HND est son soutien au logement pour la clientèle en santé mentale. Ce service doit être toujours à la fine pointe. Voici ce que nous voulons mettre en place durant la prochaine année .

Les Habitations Nouveau Départ a toujours eu le souhait d'être un partenaire actif dans l'offre de service au niveau du logement et de développer de nouvelles places. À la suite de cette année et au manque grandissant de logement abordable, nous allons en faire un devoir. Ce que nous voudrions, serait d'offrir des studios ou des appartements d'une chambre à coupler à prix abordable avec le soutien au logement.

Cette année a été un défi pour tous. Il n'a pas été facile d'intégrer de nouvelles personnes, de travailler en concertation et cela a donné droit à quelques situations malaisantes, autant pour les intervenants de HND, les clients et les partenaires. Le problème majeur que vit HND est que les gens viennent chez nous pour avoir un logement, mais ne prennent pas en considération le soutien que nous offrons. Ceci a été un motivateur lors de notre journée de réflexion afin de bien définir notre offre de service, pour ainsi clarifier notre rôle et notre service, pour les intervenants de HND, les partenaires et la clientèle.

Nous avons toujours eu à cœur de rester proactifs pour offrir un bon service accessible et de qualité à nos usagers et de maintenir des liens positifs avec nos partenaires.

Cette année nous allons développer les outils nécessaires afin de mettre en application cet organigramme :



Il va y avoir également le volet de la communication. Mettre à jour le site web, le dépliant et revoir certains formulaires pour que tout soit cohérent avec nos services.

Il va de soi, encore une fois, qu'une grande implication de la part de la direction et du personnel, ainsi que du conseil d'administration sera sollicitée afin d'élaborer les objectifs à atteindre au cours des prochaines années.

# Un merci tout spécial à des êtres extraordinaires durant cette année peu ordinaire

À tout le personnel :

Pour votre dévouement, votre professionnalisme ainsi que pour l'énorme travail que vous avez effectué, comme chaque année.

À tous les bénévoles, membres du Conseil d'administration :

De donner si généreusement de votre temps afin de nous supporter, de croire en notre mission.

À tous les partenaires :

Pour votre collaboration si importante. Votre présence est indispensable au bon fonctionnement des Habitations Nouveau Départ.

À tous nos usagers :

Pour la confiance dont vous nous témoignez.

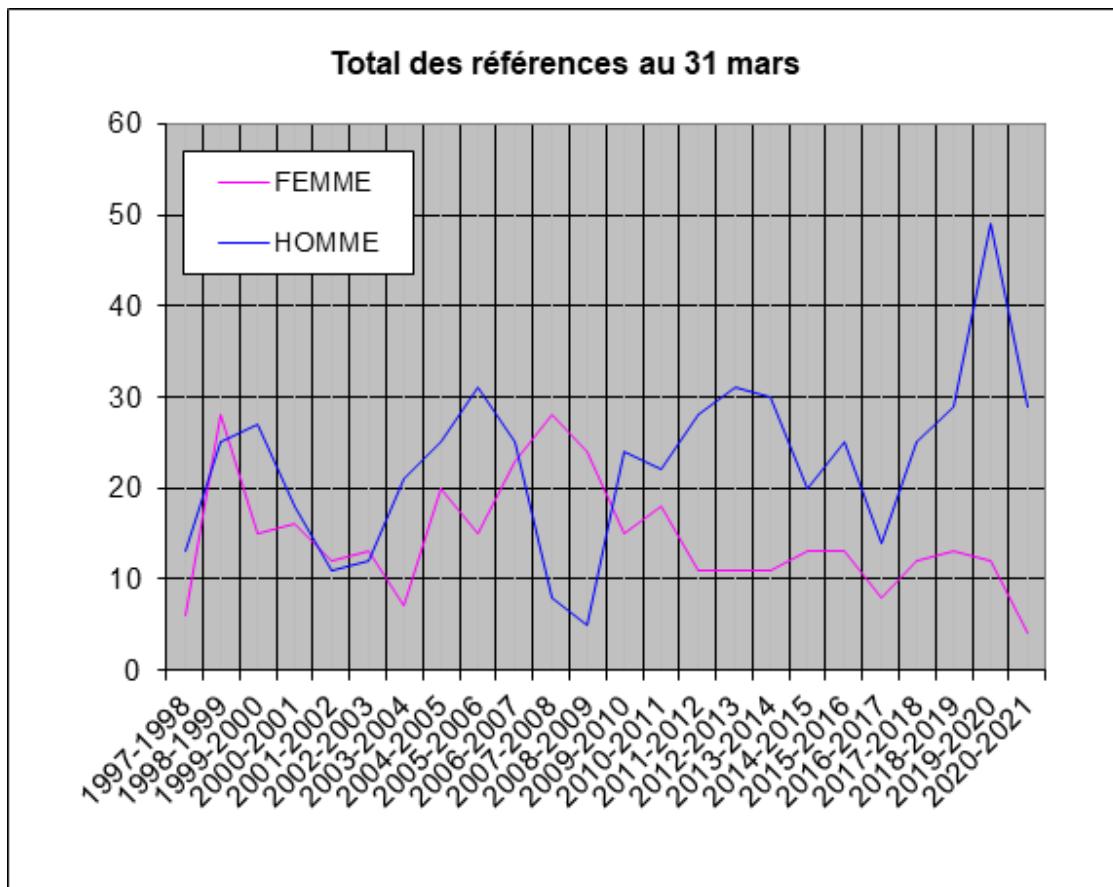
Mention d'honneur à notre président sortant, M. Jean-Baptiste Lemay.  
Merci M. Lemay pour votre implication incroyable dans l'organisme. Votre soutien nous a permis de nous structurer et de croître et ce depuis une dizaine d'années.  
Vous allez être difficile à remplacer car vous avez mis la barre haute!

## Merci à vous tous!

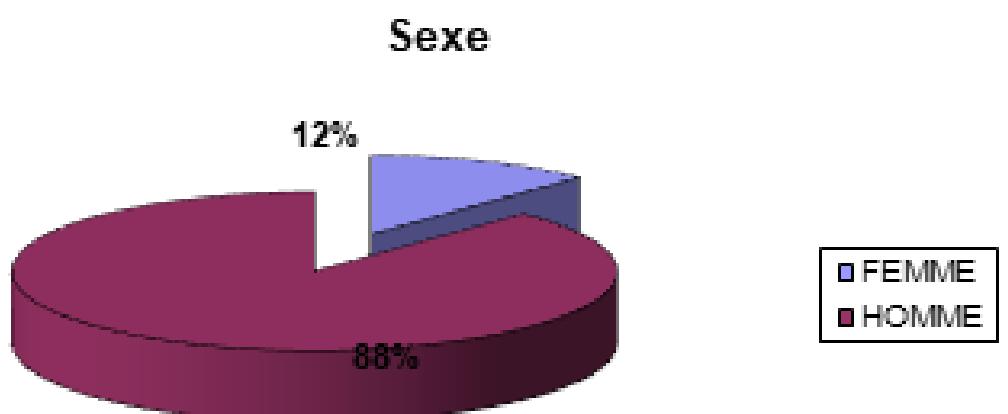


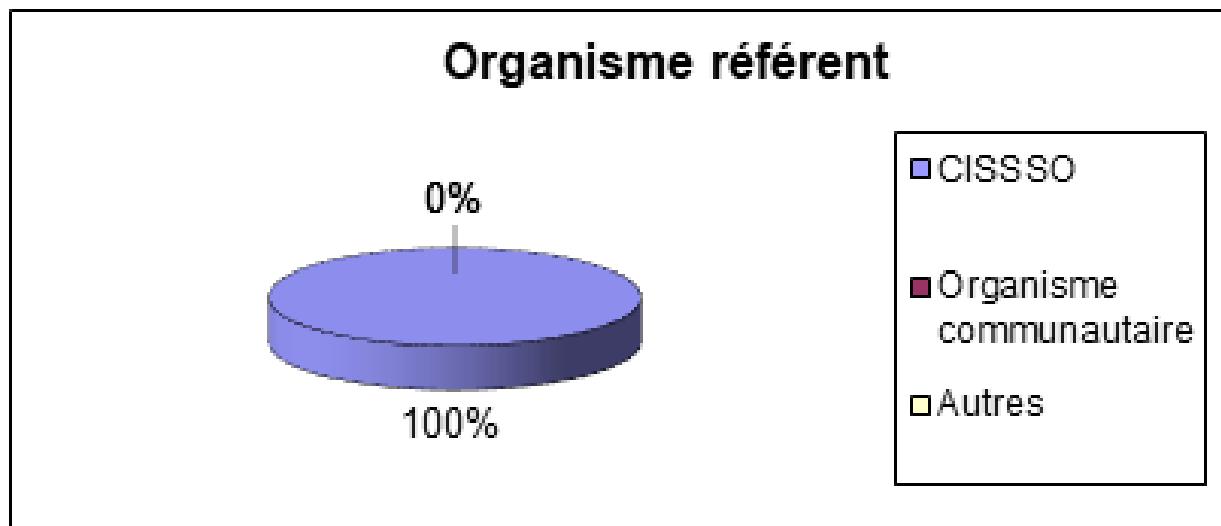
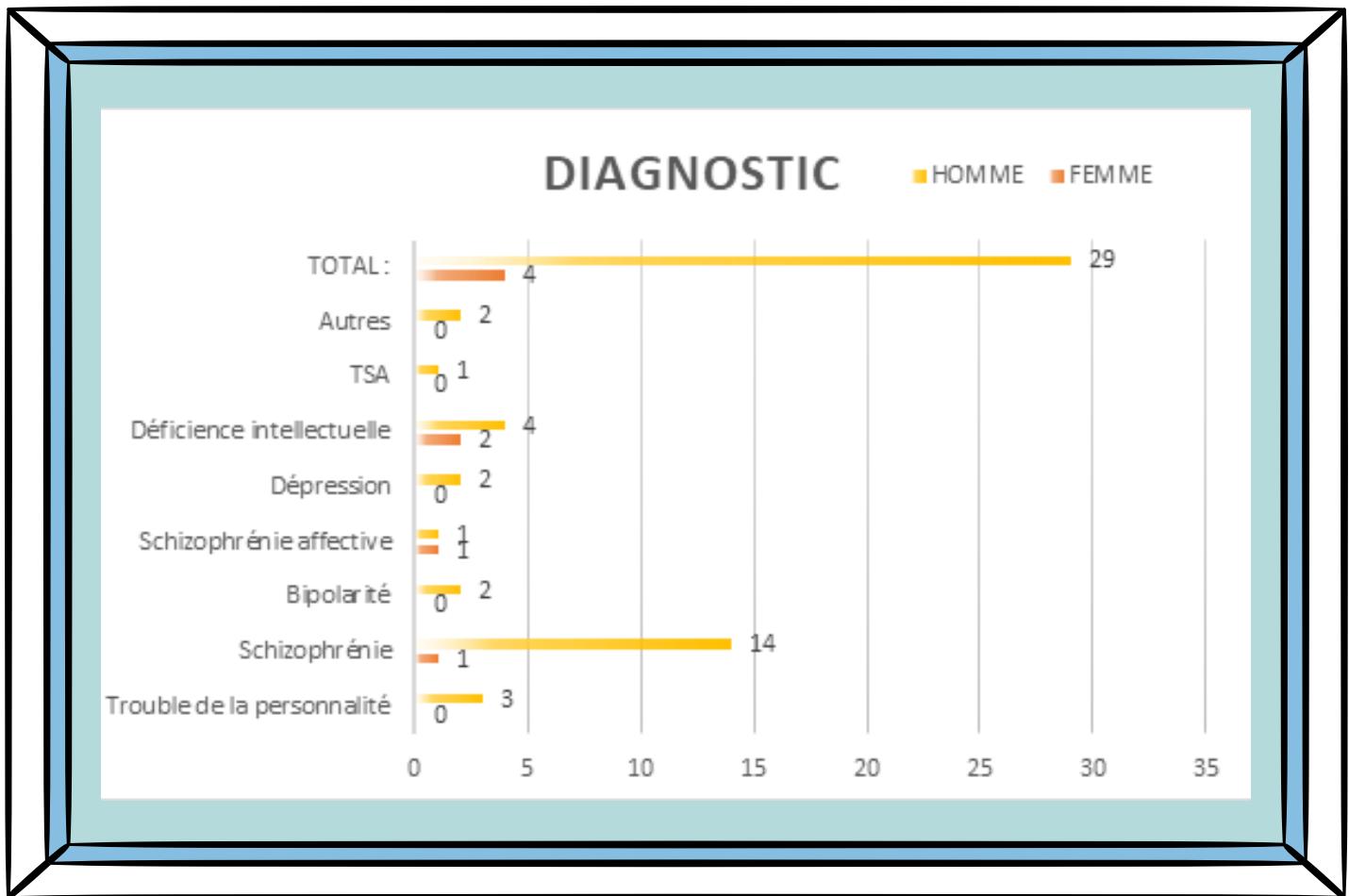
Directrice générale

# Statistiques des références reçues au courant de l'année 2020-2021

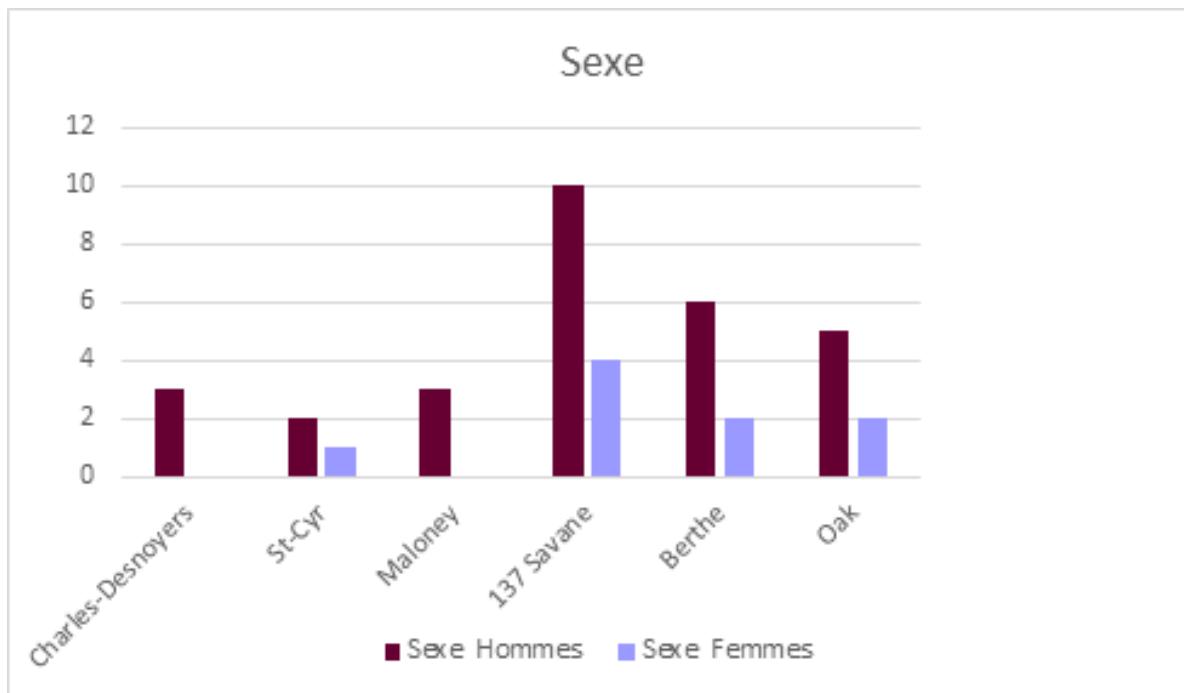
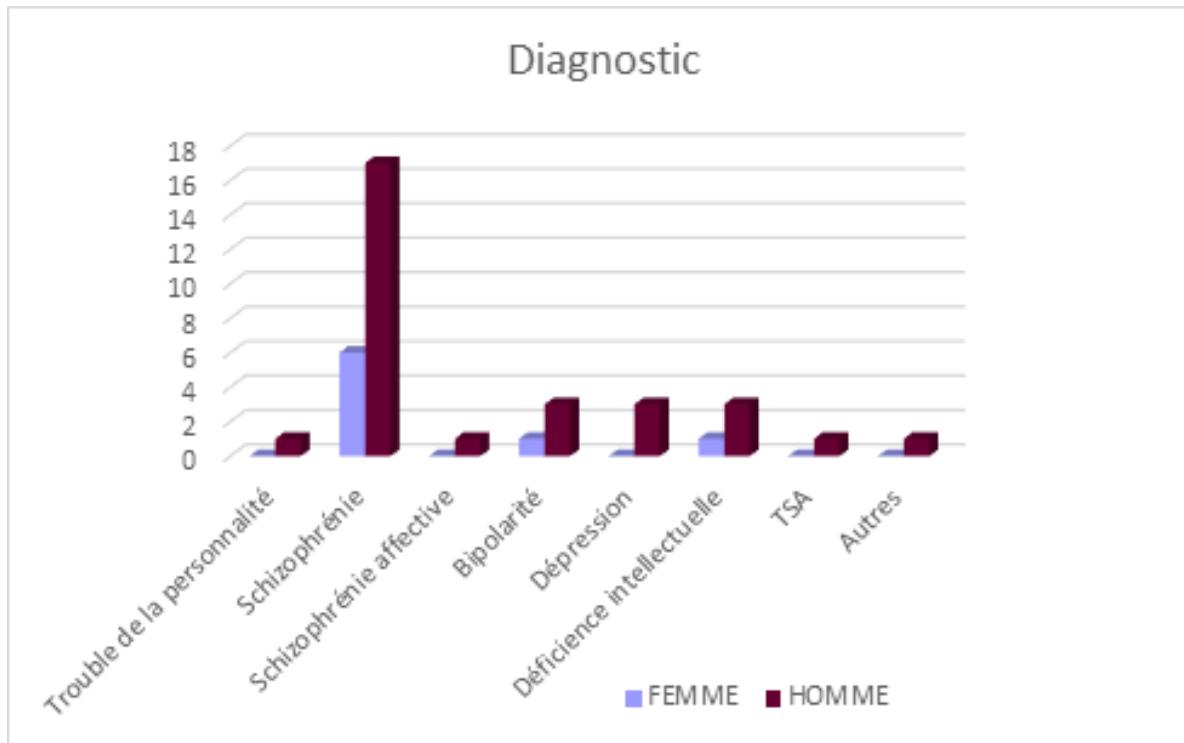


Moyenne d'âge  
FEMME HOMME  
44      36

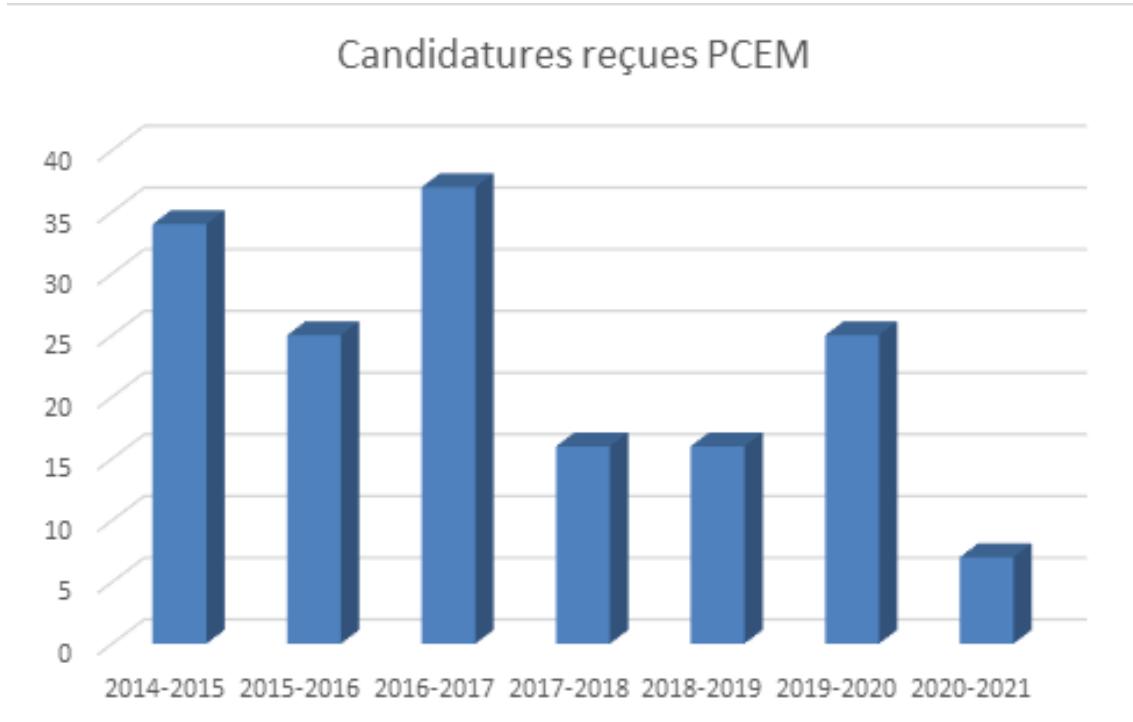




# Statistiques concernant la clientèle demeurant aux Habitations Nouveau Départ



# Statistiques concernant les candidatures reçues pour le programme Clés en main



## Localisation candidats

- **Aylmer** 2
- **Buckingham** 1
- **Gatineau** 9
- **Hull** 13
- **Sainte-Cécile-de-Masham** 1
- **En recherche de logement ou non attribué** 2