



# Rapport annuel

## 2020-2021

# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| Mot de la présidente                                 | 3  |
| Conseil d'administration et dossiers                 | 3  |
| Mot de la direction                                  | 4  |
| Mot de la coordination clinique                      | 6  |
| Mot de l'assistant clinique                          | 7  |
| Mission de l'Aviron et ses valeurs                   | 8  |
| Profil de la clientèle et types d'itinérance         | 10 |
| Trajectoires de services et approches d'intervention | 12 |
| Statistiques – Occupation                            | 12 |
| Une année en contexte de pandémie                    | 14 |
| Implication de l'Aviron au refuge d'urgence          | 18 |
| Projet commun SRA                                    | 19 |
| Témoignage   | 20 |
| Partenaires et collaborateurs                        | 22 |
| Partenaires financiers                               | 23 |
| Coordonnées  | 24 |



## MOT DE LA PRÉSIDENTE

2020 aura été une année d'incertitude et de chamboulements et l'Aviron n'y a pas échappé, bien au contraire !

Cette pandémie, comme une tempête, a obligé l'équipe à revoir ses façons de faire et à s'adapter en urgence aux exigences des nouvelles consignes de la Santé publique. L'Aviron s'est rapidement transformé pour les besoins de la cause et toujours en gardant le cap sur sa mission qui en est une de cœur !

Rompre ses habitudes, changer sa routine, voir les choses autrement, accepter un changement radical sans trop savoir comment et surtout, jusqu'où cette vague nous transportera n'est pas facile pour personne. Autant résidents que membres de l'équipe ont fait preuve de solidarité, de débrouillardise et d'imagination afin de rendre le quotidien moins lourd. Quand je dis imagination, je souligne particulièrement la participation de nos résidents qui ont su trouver toutes sortes d'activités et d'occupations afin de contrer le coup du couvre-feu.

Au final et à ce jour, aucun cas de COVID n'a été rapporté à l'Aviron. Avec tous les cas rapportés partout et les chiffres qu'on nous a présentés, est-ce que ceci relève du miracle ?... NON, c'est le résultat de l'implication, des efforts et du respect de chacun!

Et oui, cette année aura été une année de chamboulement et de changement jusqu'au bout. Après plusieurs années à la barre, notre directrice générale, Carol Pagé, tire sa révérence. Après plusieurs années dévouées à l'Aviron, Carol fait le choix de prendre un autre chemin et de faire profiter de son expérience à d'autres qui en ont besoin.

Carol ne sera pas « remplacée », car cette personne de cœur est irremplaçable. Par contre nous avons la joie d'accueillir Christian qui arrive avec son expérience de navigateur afin de poursuivre le périple.

Certes, cette année, l'Aviron a dû naviguer dans des eaux troubles, mais a su garder le cap avec brio !

Félicitations et surtout MERCI à tous et à toutes !!

Linda Dumais  
Présidente du Conseil d'administration

## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020-2021

Martin Métivier, Président avril 19 à novembre 20  
Chef de division, Division Urgence Sociale  
Service de police de Laval

Linda Dumais, Présidente depuis novembre 20  
Gestionnaire en assurance et cautionnement  
MP2B Assurance

Elena Sauvageau, Vice-Présidente  
Directrice générale  
Auberge du Coeur L'Envolée

Robert Cormier, Trésorier  
Directeur général  
CHOC

Ramona Gutu, Secrétaire  
Coordonnatrice des services  
Relais Communautaire de Laval

Pierre-Marc Brunet, administrateur  
Gestionnaire en assurance et cautionnement  
MP2B Assurance

Ghyslain Labonté, administrateur  
Retraité

Robert Fragasso, administrateur  
Avocat  
Représentant Coopté

Jocelyn Proulx, administrateur  
Représentant employé

Stéphane Vallée, administrateur  
Représentant Résident

Ludovic Tuzet, administrateur  
Représentant Résident

Daniel Ferland, administrateur  
Représentant Résident

## DOSSIERS 2020-2021

Au cours de l'année 2020-2021, 6 séances régulières et 3 séances électroniques ont été tenues par les membres du conseil d'administration.

Dossiers traités en cours d'année:

- ◆ Modification au contrat d'hébergement
- ◆ Contexte de pandémie – Prime de risque
- ◆ Recrutement – Pénurie main d'œuvre
- ◆ Ameublement – Place Brazeau
- ◆ Santé des bâtiments – Investissement 40,000\$
- ◆ COVID - Conciergerie et désinfection
- ◆ Réorganisation de la structure administrative



## MOT DE LA DIRECTRICE

Chers partenaires, collaborateurs et membres du conseil d'administration,

Chers usagers et employés,

Nous venons de traverser une année que je qualifie « d'extraordinaire ». La définition du mot étant « *Qui n'est pas selon l'usage ordinaire, selon l'ordre commun* »

### La pandémie

J'ai toujours été convaincue qu'au rythme où notre société évoluait, un jour il y aurait un basculement d'ordre climatique, économique ou politique. En toute honnêteté et probablement due à mon tempérament combatif, j'ai toujours souhaité être présente afin d'aider ma famille et mes amis à traverser cette rude période. Et bien, le 13 mars 2020, l'alerte était donnée. Le Québec et l'ensemble de la planète affrontait un ennemi commun : le coronavirus.

Dans mon scénario, il y avait deux facteurs auxquels je ne m'attendais vraiment pas. Que l'ennemi soit partout à la fois et invisible et que mon rôle consisterait non seulement à protéger les miens mais, en plus, 29 usagers et une quinzaine d'employés.

Le rapport que vous lirez n'a aucun lien avec les rapports annuels précédents. Si l'on se fie aux statistiques en terme de quantité, vous serez fort déçus. À l'intérieur de ce rapport, je vous raconterai en quoi l'année qui vient de se terminer peut se qualifier comme étant si « extraordinaire ».

### Les admissions

Vous comprendrez que la pandémie a eu un impact direct sur le nombre d'admission durant l'année. Certains me qualifieront de protectionniste, de peureuse ou prudente. Chose certaine, étant un lieu d'hébergement pour près de 29 utilisateurs, deux objectifs ont chapeauté mes actions soit: de tout mettre en œuvre pour éviter l'entrée et la transmission du virus entre le personnel, les usagers et leurs proches et voir à maintenir l'organisme en service.

Dans un contexte de « mise sur pause » de 3 mois à la grandeur du Québec, l'équipe a dû ajuster les activités et le milieu de vie de l'Aviron pour permettre à tous et chacun de bien « vivre ensemble ». Lors de cette période de suspension, nous avons été témoins de moments fabuleux, d'alliances, de créativité, d'entraide et de grande solidarité. Nous avons vécu le confinement avec un groupe de personnes extrêmement matures et humaines. Chaque semaine, je recueillais l'info du gouvernement et invitais nos usagers à venir entendre les mesures et consignes sanitaires. Ensemble nous échangeons sur nos peurs, nos préoccupations et nous tentions tant bien que mal de nous adapter, de trouver des solutions et comprendre la situation inhabituelle qui était en cours.

## **L'acclimatation \***

Ce contexte de pandémie nous a mis devant une multitude de défis à relever. La distanciation et l'aménagement des espaces communs m'ont donné quelques nuits d'insomnie jusqu'à ce que je décide d'éliminer de l'ameublement excédentaire et de poser sur le plancher des X ROUGE à chaque deux mètres. L'accès rapide au matériel de protection fut aussi un joyeux casse-tête. Les pharmacies étant vides de matériel, j'ai réussi à racheter un thermomètre excédentaire d'une RPA et des gants de latex d'un distributeur de pièces automobiles. De son côté, un usager anciennement infirmier s'est occupé pendant plusieurs mois de la prise de température de l'ensemble (employés et résidents). D'autres usagers ont assurés à raison de 2 fois par jour, la tâche de désinfection de toutes les surfaces. Lors du premier confinement, quelques usagers ont pris en charge l'organisation du déjeuner. Nous avons dû troquer Moisson Laval pour un fournisseur alimentaire de restaurateurs. En cette période trouble, ce moment chaleureux était très attendu et apprécié.

Du côté de l'équipe d'intervention, une grosse adaptation a dû être effectuée. Les intervenants se sont en partie transformés en animateur d'ateliers ou en organisateurs d'activités, le tout en ajout aux aléas liés aux mesures sanitaires. Nous avons ressentis pour certains de la peur et une démobilitation. Malgré l'attribution d'une prime de risque, plusieurs ont décidé de quitter l'Aviron. Le recrutement de nouvelles ressources humaines a été difficile et malheureusement trois de nos employés occupant des postes permanents ont dû s'absenter pour une longue période suite à des problèmes de santé. Ceux et celles qui ont demeurés au front, on sût pallier, chacun à leur tour, au manque de ressources humaines. À tour de rôle, le coordonnateur clinique et moi-même avons dû effectuer des remplacements sur le plancher et passer plusieurs nuits à l'Aviron. La situation étant inadmissible et le groupe étant calme, nous avons contracter un service de gardiens de sécurité pour substituer temporairement à l'absence de l'intervenant de nuit.

\*Acclimatation : S'habituer à un nouveau milieu, à un genre de vie différent. (déf. Larousse)

## **L'ajustement nécessaire**

Je tiens à remercier l'ensemble de mon équipe pour le travail accompli. Par leur détermination, courage et rigueur, ils ont su éviter le pire et ont permis à l'Aviron de traverser le plus gros de la pandémie sans contamination. Ils ont su prendre soin de l'ensemble des usagers et de leurs collègues de travail. Je remercie aussi ceux et celles de mon équipe qui ont prêté main forte au premier refuge d'urgence qui fut créé rapidement par différents acteurs sociaux du territoire afin d'offrir une nuitée et des repas aux personnes dans le besoin.

Tout au long des mois COVID, les usagers m'ont exprimé leur reconnaissance et leur confiance en l'Aviron et son équipe. Je leur dois aujourd'hui de rendre la pareille. Vous avez su tout comme nous, voir à protéger votre prochain. Vous avez toute mon admiration!

Je remercie mon coordonnateur clinique d'avoir toujours été disponible et de m'avoir épaulé tout au long de ce contexte exceptionnel et hors du commun. Je remercie l'Équipe itinérance, Mme Amélie Vézina et Mme Jenny Ménage du CISSSL pour nous avoir formés et secondés tout au long de cette année « extraordinaire ». Je peux vous affirmer que nos nouvelles procédures d'admission COVID sont bien instaurées et que toutes personnes en situation d'itinérance référée par un partenaire ou provenant de la rue, peuvent être admises rapidement dans notre organisme.

Carol Pagé

Directrice générale

# MOT DE LA COORDINATION CLINIQUE

## RESPONSABLE DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION

À l'Aviron comme partout dans le monde, 2020-2021 aura été marqué par beaucoup d'adversité. COVID (avec ses confinements, fermetures, augmentations de prix, PCU et j'en passe) aura exigé de nous beaucoup de réflexion et d'adaptation. La crise du logement s'est exacerbée. En effet, l'augmentation des coûts et la rareté des logements auront rendu ce bien inaccessible à notre clientèle. (Car, faut-il le rappeler, les chèques d'aide « de dernier recours » n'ont pas, eux, été augmentés). Et que dire de ce que j'appellerai : « la crise des ressources humaines ». Autant de défis qui sont venus s'ajouter aux difficultés habituelles.

Mon père avait l'habitude de dire : « C'est dans l'adversité qu'on reconnaît les vrais... ».

Tout d'abord, je désire mettre en évidence que ma liste de rappel est exclusivement constituée d'étudiantes à temps plein et qui ont déjà un poste temps plein à l'Aviron; comme quoi il y a encore des gens dédiés à l'organisme, à sa cause et à sa clientèle. De plus, par moments, nous avons dû délaissé nos interventions plus traditionnellement individuelles pour faire de l'animation de groupe. Des ateliers sur le deuil, l'estime de soi, la cuisine, des meetings AA, des « cafés-rencontres », des ateliers pour apprendre et découvrir de nouvelles passions (peinture, poésie, bricolage, etc.), sans oublier les activités plus ludiques (soirées cinéma, le lancer du « tarot », soirées bingo, jeux de société, petits feux à l'extérieur et j'en passe) ... tout en respectant un protocole COVID bien élaboré. L'équipe y est allée d'une bonne dose d'imagination et de créativité.

Pour ceux et celles qui n'étaient pas au courant, c'est aussi cela de la « réinsertion sociale ».

Dans ces circonstances, on ne peut qu'être satisfait du travail accompli. Je suis fier de mon équipe. Et que dire de ces hommes et de ces femmes qui, devant des embûches personnelles et sociales encore plus importantes, ont accepté de « jouer le jeu ». Ils ont tout mon respect.

Étant donné le roulement incessant au niveau des ressources humaines, les efforts déployés sur le plan de la formation n'ont pas donné les résultats escomptés. Aussi, une emphase devra être mise à ce niveau lors de la prochaine année. Toutefois, j'ai observé une augmentation de la qualité du travail de partenariat durant la dernière année.

Je nous souhaite plus de stabilité dans un avenir proche...ce que la conjoncture actuelle nous permet d'espérer.

Jocelyn Martel  
Coordonnateur clinique



Photo NSA 2020

# MOT DE L'ASSISTANT CLINIQUE

## RESPONSABLE DES ADMISSIONS

Arrivé en avril 2020 au début d'une pandémie mondiale dans un milieu que je ne connaissais pas et avec une clientèle complètement nouvelle avec laquelle j'avais très peu travaillé fut un défi pour moi. Je venais tout juste de quitter un milieu dans lequel j'avais travaillé et évolué durant plus de 10 ans. Cependant, je crois m'être adapté rapidement à ce nouvel environnement et ce, grâce à mes collègues et mes supérieurs hiérarchiques qui ont fait preuve de compréhension à mon égard et m'ont aidé en me transmettant leurs connaissances et leur savoir. Pour cela, je les remercie grandement.

La dernière année fut remplie de changements, d'adaptation et de défis. Mes collègues et moi avons dû nous adapter pour être en mesure de faire face à une situation qui sortait de l'ordinaire. Nous avons adapté nos services, nous nous sommes montrés plus compréhensifs à l'égard des résidents et nous avons fait de L'Aviron un endroit sécuritaire où la santé de chacun se devait d'être préservée.

De plus, nous avons dû et nous devons encore faire face aux difficultés que les usagers rencontrent chaque jour. Il est très difficile de se relocaliser dans le secteur de Laval, car les coûts des loyers ont augmenté considérablement et il n'y a que peu de disponibilité. Nous devons donc apporter un support moral aux usagers, car ces derniers se découragent rapidement vu la complexité de la situation. Leurs démarches n'aboutissent à rien puisque tout le système est au ralenti et il y a énormément de demande de la part de la population pour recevoir des services.

Dans les prochains mois, nous aurons encore une fois à faire face à des changements notamment avec le départ de la directrice générale qui nous quitte avec toutes ses connaissances de ce qu'est L'Aviron. Il est primordial de ne pas oublier que L'Aviron est la ressource que nous connaissons non pas seulement par la direction générale, mais aussi par ceux qui y travaillent avec cœur à tous ses niveaux.

Yannick Marchand  
Assistant clinique



## MISSION DE L'AVIRON

La mission de l'Aviron hébergement communautaire est de prévenir l'itinérance et l'exclusion sociale des personnes en situation d'urgence en leur offrant un hébergement à court et/ou moyen terme. Les objectifs poursuivis par l'organisme sont les suivants :

- ◆ Offrir aux personnes de plus de 18 ans, dans un contexte d'urgence sociale, un hébergement d'urgence et de transition temporaire et/ou à moyen terme.
- ◆ Offrir des services de base afin d'éviter ou diminuer la dégradation des conditions sociales, économiques et de santé des personnes.
- ◆ Favoriser le support et l'entraide entre les individus.
- ◆ Accompagner les personnes dans un processus de suivi communautaire en lien avec les autres partenaires du milieu.
- ◆ Acquérir, construire, gérer un ou plusieurs projets d'hébergement et d'habitation à loyer modéré pour les offrir en location à des personnes à faible ou modeste revenu ayant des besoins particuliers en habitation.





# VALEURS DE L'ORGANISME

## **La Bienveillance**

Disposition d'esprit inclinant à la compréhension, à l'indulgence envers autrui.

## **La Dignité**

La dignité de la personne humaine est le principe selon lequel une personne ne doit jamais être traitée comme un objet ou comme un moyen, mais comme une entité intrinsèque. Elle mérite un respect inconditionnel, indépendamment de son âge, de son sexe, de son état de santé physique ou mentale, de sa condition sociale, de sa religion ou de son origine ethnique.

## **Le Respect**

Sentiment de considération envers quelqu'un, et qui porte à le traiter avec des égards particuliers, manifestations de ces égards.

## **L'Empathie**

C'est la capacité à ressentir les émotions de l'autre et à se mettre à sa place. La compréhension est la base de l'empathie. Toutefois, on ressent une version adoucie de ce que l'autre vit réellement parce qu'on a une certaine objectivité. Une certaine distance entre nous et les émotions s'établit du fait qu'on sait que ce n'est pas nous qui vivons le drame, mais bien l'autre. L'empathie s'apprend et se développe.

## **La Sécurité**

Situation dans laquelle quelqu'un n'est exposé à aucun danger, à aucun risque ; situation de quelqu'un qui se sent à l'abri du danger, qui est rassuré.

## **La Responsabilisation**

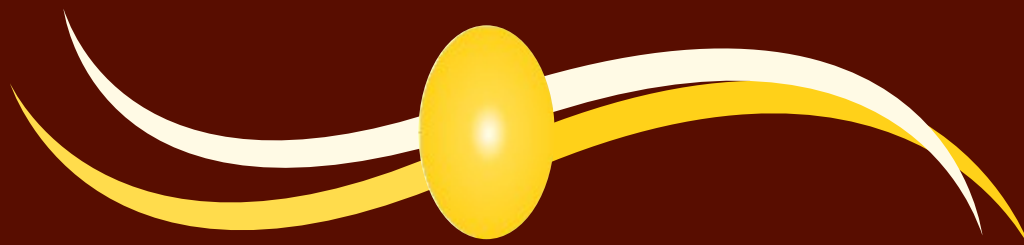
Processus permettant aux gens d'acquérir les compétences nécessaires pour faire face aux différents enjeux dans leur vie.

# PROFIL DE LA CLIENTÈLE ET TYPES D'ITINÉRANCE

## LA PERSONNE EN SITUATION D'ITINÉRANCE ET SES BESOINS

Plusieurs personnes hébergées cumulent des traumatismes qui amène de sérieuses conséquences : une faible estime de soi, des problèmes de santé divers, un parcours de travail chaotique, l'absence de réseau d'appartenance, une précarité économique et de l'endettement, des multiples coupures relationnelles, des démêlées avec la justice etc.

Offrir des services d'hébergement, d'accompagnement externe et de réinsertion sociale nécessite de l'accompagnement dans le quotidien, mais également une intervention qui répond rapidement aux besoins de base. Un environnement chaleureux et bienveillant diminue le sentiment de détresse et augmente le sentiment de sécurité de la personne. Sortir celle-ci du « mode de survie » se fait dans un accompagnement sans jugement des parcours de vie. C'est à partir de ses éléments que nous pouvons amorcer une réaffiliation sociale partant d'un processus de stabilisation et ultimement vers une réalisation personnelle.



## LES TYPES D'ITINÉRANCE

| <b>Itinérance situationnelle</b>  | <b>Itinérance cyclique</b>   | <b>Itinérance chronique</b>  |
|---|--|--|
| Fait référence à la situation des personnes qui, momentanément en difficulté, sont sans logement, sans chez-soi. Ces situations sont les moins visibles et se distinguent par le fait qu'après un épisode passé sans abri, ces personnes parviennent à se reloger et à établir de nouveaux contacts sociaux. Ce type d'itinérance serait le plus répandu. | Fait référence à la situation des personnes qui alternent entre un logement et la vie dans la rue. Elle se traduit par une répétition, plus ou moins régulière, des situations d'itinérance dans leur vie. | Les situations d'itinérance chronique sont les plus visibles et les plus préoccupantes. Les personnes dans cette situation n'ont pas occupé un logement depuis une longue période. Selon plusieurs études canadiennes et américaines, le nombre de personnes en situation d'itinérance chronique est relativement peu élevé. Toutefois, elles utiliseraient un grand nombre de services, générant de nombreuses interventions et des coûts sociaux importants. |

## PROFIL DE LA CLIENTÈLE

On peut toujours définir la clientèle à partir des critères d'accueil. À l'Aviron, c'est assez simple : les gens doivent avoir 18 ans ou plus et être sans domicile fixe. De façon traditionnelle, on va tenter de définir les gens en état d'itinérance à partir de leurs problématiques. À l'Aviron, bon an mal an, on les côtoie presque toutes.

Mais à ce titre, pourquoi ne pas tenter de définir ces gens à partir de leurs compétences et de leurs talents ? Aurions-nous peur de découvrir ces gens formidables remplis de richesses et que la société n'a pas les moyens d'ignorer. (Petite anecdote : Après avoir visité plusieurs restaurants dans ma vie, l'assiette la plus alléchante et impressionnante qu'il m'a été donné de voir fut conçue par une personne de 18 ans ou plus, sans domicile fixe).

On pourrait aussi parler de leur culture, leur provenance, leur identité de genre. Cette année, à l'Aviron, nous avons reçu des gens ayant pour origine le Rwanda, Haïti, Honduras, Italie, Égypte, Tunisie, entre autres. D'autres personnes en provenance de la communauté LGBTQ. Bref, on parle encore de richesse ici... une richesse qu'on gagne à côtoyer.

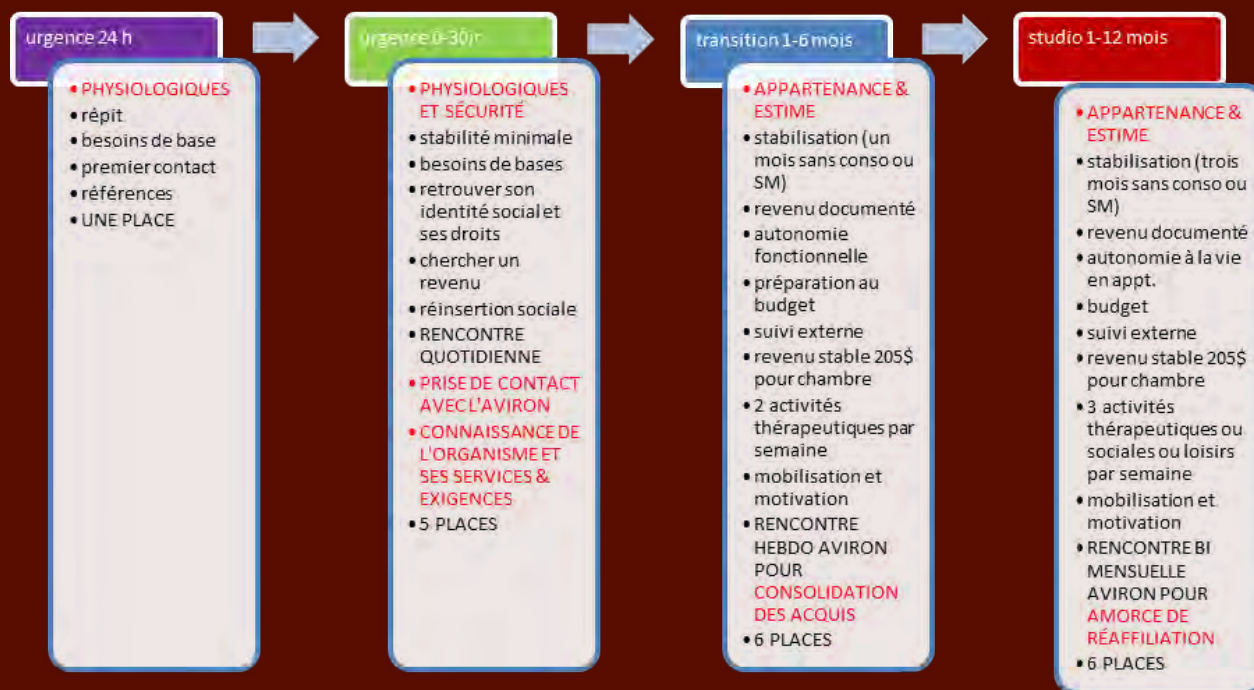
Vous conviendrez donc avec nous qu'il est laborieux de bien définir la clientèle de l'Aviron. En cette année particulièrement « extraordinaire », nous avons choisi un angle positif soit celui des compétences, des talents, du courage et de la bienveillance de ses personnes qui ont su cohabiter ensemble en cette rude et imprévisible période de pandémie.

Nous vous laissons avec cette affirmation qu'il nous a été donné d'entendre un bon matin :

« J'entrais ce matin et je me suis arrêté à observer notre clientèle. N'est-il pas impressionnant de voir ce « caïd de la drogue » cohabiter avec ce Rwandais d'origine, cette personne violente et cette autre personne issu de la communauté LGBTQ de façon si harmonieuse ».



# TRAJECTOIRE D'HÉBERGEMENT



# TAUX D'OCCUPATION

|                           | Avril 2020   | Mai 2020     | Juin 2020    | Juillet 2020 | Août 2020    | Septembre 2020 | Octobre 2020 | Novembre 2020 | Décembre 2020 | Janvier 2021 | Février 2021 | Mars 2021    |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Urgence                   | 80%          | 62,9%        | 60%          | 93,5%        | 56,5%        | 36,7%          | 93,5%        | 76,7%         | 27,4%         | 62,9%        | 42,9%        | 48,4%        |
| Transition                | 72,8%        | 83,3%        | 96,7%        | 83,9%        | 74,2%        | 94,4%          | 75,3%        | 91,1%         | 100%          | 85,5%        | 93,5%        | 84,4%        |
| Studio                    | 72,2%        | 80,7%        | 84,4%        | 100%         | 88,7%        | 85,6%          | 83,9%        | 97,2%         | 96,8%         | 97,8%        | 89,3%        | 96,2%        |
| <b>Occupation globale</b> | <b>73,6%</b> | <b>79,3%</b> | <b>86,2%</b> | <b>92,2%</b> | <b>77,9%</b> | <b>82,4%</b>   | <b>81,6%</b> | <b>91,7%</b>  | <b>88,2%</b>  | <b>87,6%</b> | <b>79,2%</b> | <b>79,8%</b> |

Nombre de Nuitées en temps normal pour 18 places = 6570

Nombre de nuitées en contexte de pandémie = 5228

Global de l'année : sur 5228 nuitées, nous avons eu 4352 occupations = 83,2%

# NOS APPROCHES D'INTERVENTION

## En respect des genres

Bien que nous ayons une clientèle mixte, au fil des années, nous avons constaté que nous devons adapter nos interventions selon le genre. Bien que chaque personne soit considérée dans la globalité, il y a des particularités propres aux hommes et aux femmes qui font que nous devons intervenir différemment.

## Empowerment

Se veut un processus de transfert des connaissances visant à développer un potentiel jusqu'à présent caché ou ignoré chez un individu ou groupe d'individus.

## Approche orientée vers les solutions

L'approche orientée vers les solutions (AOS) s'intéresse aux solutions et aux stratégies que la personne a déjà utilisées lors de préoccupations antérieures et utilise alors les forces identifiées afin d'accompagner la personne dans le processus de changement.

## Entretien motivationnel

William Miller et Stephen Rollnick ont élaboré une méthode de communication centrée sur la personne, l'entretien motivationnel (EM). L'objectif est de favoriser la motivation personnelle de l'individu à modifier son comportement plutôt que d'essayer de le convaincre, voire de le contraindre à le faire. Cette approche suppose que chaque individu porte en lui la capacité à être motivé à changer de comportement et que l'intervenant peut, par son attitude, favoriser ou non le développement de cette aptitude au changement.

## Approche de réduction des méfaits

La caractéristique centrale de l'approche de réduction des méfaits repose sur la réduction des conséquences négatives liées à l'usage des drogues plutôt que l'élimination du comportement d'usage lui-même. Il s'agit donc de politiques et de programmes d'intervention conçus pour protéger la santé des usagers de drogues et celle de la collectivité.

## Besoins de base selon Maslow

L'auteur a développé une conception de la croissance humaine suivant une hiérarchisation des besoins. Cette hiérarchisation comporte cinq paliers, soit : les besoins physiologiques, les besoins en matière de sécurité, les besoins d'amour et d'appartenance, les besoins d'estime de soi et enfin, les besoins d'actualisation. Il faut prendre en considération que dans un contexte d'itinérance, les besoins de sécurité ne sont généralement pas comblés. Nos services d'urgence servent à répondre de façon temporaire, à ces besoins et d'aider la personne à pouvoir y répondre si elle quitte notre ressource. Les volets de réinsertion sociale servent à répondre aux 2 autres besoins de la pyramide.

# UNE ANNÉE COMPLÈTE EN CONTEXTE DE PANDÉMIE

## UNE PRATIQUE GÉNÉRALE

Au premier avril 2020, nous avons à notre compte un « premier » cas de COVID ayant séjourné à l'Aviron entre le 11 et 17 mars. Par précaution et sous recommandation de la Santé publique, 5 employés durent quitter le lieu de travail pour une mise en quarantaine et un dépistage. Après 7 jours d'attente, les résultats furent négatifs pour l'ensemble. Un « positif » nous aurait obligé à effectuer une mesure d'isolement pour nos usagers et une démarche de dépistage de masse pour l'ensemble de nos 18 résidents et 15 employés.

Cette situation nous aura hâtivement introduit à la réalité du COVID à l'intérieur de notre hébergement.



**Le 13 mars : DÉCLARATION D'UN CONFINEMENT AU QUÉBEC et le 23 mars fermeture des commerces, écoles etc.**

## VIE DE GROUPE À 29 PERSONNES

Le 13 mars 20, l'ensemble des résidents du 1015 Des Laurentides et du 740 Place Brazeau sont rencontrés par la direction afin de prendre connaissance des mesures sanitaires à appliquer afin que chaque personne joue son rôle dans la diminution de la propagation du virus. Virus dont nous ne connaissons l'ampleur.

## L'AVIRON - MILIEU DE VIE

En contexte de pandémie, partager un salon et une cuisine pour 18 résidents ne fut pas une mince tâche. Appliquer un 2M de distance a nécessité la réduction du mobilier, l'utilisation de l'espace cuisine restreinte à deux personnes à la fois, l'augmentation des fréquences des tâches d'entretien et finalement le rajout d'une désinfection de surface incluant 30 poignées de portes. Ensemble, nous avons statué sur la tenue d'une rencontre hebdomadaire pour effectuer la mise à niveau de l'information gouvernementale.

## PLACE BRAZEAU

Les locataires des 11 logements ont aussi été rencontrés afin de définir l'application des nouvelles mesures sanitaires à l'intérieur de leur immeuble de 3 étages et leur logement respectif. Vu le confinement, les résidents se sont intégrés au programme d'activités de l'Aviron. Le but étant d'éviter l'isolement, l'anxiété et la dépression.

## L'AJUSTEMENT DES SERVICES

- ◆ Arrêt complet des activités de réinsertion sociale;
- ◆ Port du masque de procédure, lavage de mains et distanciation de 2M à l'intérieur et sur le terrain de l'Aviron;
- ◆ Prise de température matin et soir;
- ◆ Aucun visiteur n'est permis;
- ◆ Interdiction de découchage pour l'ensemble des usagers;
- ◆ Le non-respect des consignes conduira à une expulsion immédiate.

## CONJONCTURE DE PANDÉMIE ET STRATÉGIES ORGANISATIONNELLES


L'Aviron hébergement communautaire est un organisme défini comme étant un « service essentiel », donc les activités doivent être maintenues. Les opérations s'effectuent à l'intérieur de 2 bâtiments et pouvant desservir au total 29 usagers. Les services sont assurés par une équipe de 10 intervenants, un coordonnateur clinique, une adjointe administrative et une direction.

Le télétravail n'est offert qu'au personnel administratif. Les usagers ont besoins de demeurer en contact avec leurs proches. À cet effet, des équipements de communication et de nouvelles installations informatiques sont implantés. Du côté des usagers résidant à l'externe, les rencontres de suivis sont organisées selon les règles sanitaires du gouvernement. Les rencontres de suivis se font par visio-conférence.

Compte tenu de la poursuite de ses activités et ses services, l'Aviron devra :

- ◆ Fournir à l'ensemble de son personnel et ses usagers, les équipements et matériel de protection nécessaire ;
- ◆ Limiter l'accès des employés aux lieux de pause et de repas ;
- ◆ Réaménager les tâches et responsabilités de l'ensemble de l'équipe ;
- ◆ Voir à assigner une personne par poste de travail et en assurer sa désinfection régulière ;
- ◆ Installer un plexiglass dans le bureau d'accueil ;
- ◆ Limiter et recenser les visiteurs et fournisseurs (pharmacie, partenaires etc.).

Rapidement une « politique d'entreprise en contexte de pandémie » est mise en place afin d'assurer la santé et la sécurité au travail des employés. La gestion des inventaires et approvisionnement est adapté selon le contexte de pénurie et difficulté d'approvisionnement. Une grande importance est accordée à la gestion et la distribution des équipements de protection individuelle et collective.



**Le 24 juin : Fin du confinement - Reprise partielle des activités**

## REPRISE DES ACTIVITÉS DE RÉINSERTION

L'ensemble des usagers (24 personnes) reprennent leurs objectifs de réinsertion sociale. Malgré la fin du confinement, les usagers doivent maintenir le lavage de main, la distanciation physique et le port de masque à l'intérieur et à l'extérieur de l'Aviron.

Par mesure de précaution, les usagers demandent le maintien de la prise de température à une fois par jour.

## **REPRISE DES ADMISSIONS**

### **Installations**

Avec le personnel administratif, nous recherchons des solutions afin de permettre de nouvelles entrées sans toutefois faire entrer le virus. Sur 18 unités, seulement 12 ont leur propre salle de bain. Les 6 autres unités devant se partager 2 salles de bains, nous devons trouver un moyen afin de garantir la propreté de celles-ci entre chaque utilisation. Face à ses inquiétudes, nous avons demandé l'avis de la Santé publique face à nos installations. Au final, on estime qu'en effet, il y a des risques dans le partage. Le nombre élevé d'usagers pouvant utiliser la cuisine commune et le salon, l'utilisation du lave-vaisselle, l'ordinateur et l'accès à la buanderie à tous, nécessite une désinfection régulière. Le risque majeur demeure dans la contamination par la surface. La première option avant de reprendre les admissions est de trouver un moyen pour assurer la conciergerie et la désinfection de surfaces de nos 2 bâtiments. Grâce au programme Emploi Carrière Été, de juillet 2020 à février 2021, le mandat de désinfection de surface est confié à un jeune homme de 17 ans et son frère de 21 ans. Leur bon travail nous a secouru et leur joie de vivre a relevé le moral du groupe. L'entente s'est terminée au début février.

### **Entrevue d'admission – 2 formules**

Une fois les espaces entretenus minutieusement, nous avons dû ajuster nos critères d'admission et trouver des moyens pour garantir l'état de santé des nouvelles personnes admises. Une entente a eu lieu avec la direction du TRIL afin d'utiliser une chambre pour permettre à notre clientèle, de vivre une période de quarantaine supervisée par nos intervenants de suivis externes. Deux personnes ont pu bénéficier de cette entente et poursuivre leur cheminement au sein de l'Aviron. L'autre façon consistait à recevoir la clientèle provenant de différents partenaires et qui une fois le programme terminé, se retrouvait à la rue. Plus de 15 personnes ont été référées via les organisations suivantes : CRD, DPJ, CLSC, hôpital, la rue, hébergement Mirabel, le répit St-Eustache. Le personnel administratif et clinique a reçu une formation sur la Prévention et le contrôle des infections fournie par le CISSSL.

### **Aménagement de studios – Isolement volontaire**

Héberger notre clientèle chez notre partenaire a soulevé certaines difficultés qui nous ont amenés à réfléchir l'utilisation de nos studios situés au 2<sup>ième</sup> étage de l'Aviron. Cette solution nous a permis de recevoir des personnes sans résultats de test de dépistage et de les héberger le temps d'une quarantaine.

### **Conciergerie – Ouverture des chambres 0-30 jours.**

Afin d'accélérer l'ouverture de l'ensemble des chambres 0-30 jours, en janvier 21, le conseil d'administration a opté pour l'embauche d'un concierge. Le mandat fut confié à l'un des résidents de Place Brazeau formé dans le cadre d'un AEP en hygiène et salubrité en milieux de soins.

### **Formation de l'équipe - Dépistage salivaire**

C'est à la fin février que l'équipe d'intervenants a reçu la formation de la Santé publique et du CISSSL portant sur le dépistage salivaire. C'est donc à partir de lundi le 8 mars que nous sommes devenus complètement autonomes et fonctionnels dans nos admissions et dans le dépistage du virus. En vue d'accélérer les entrées, nous avons décidé de libérer temporairement un deuxième studio pour l'isolement volontaire le temps du retour des tests salivaires.



## PREMIER CAS DE COVID

Vendredi le 12 mars 2021, nous célébrions une année sans aucun cas de COVID. Le vendredi suivant on nous annonçait que la personne en « isolement volontaire » logée dans notre studio était positive avec « variant ».

J'ai dû rassurer mon équipe sur notre capacité d'intervention et coordonner les démarches afin d'apaiser l'utilisateur et lui donner les ressources nécessaires pour qu'il puisse traverser avec nous sa période de rétablissement. Heureusement, une seule employée a dû être retirée du travail pour recevoir un dépistage. Par précaution, la majorité du personnel ont décidé eux aussi de se faire dépister. Au final et à mon grand soulagement, personne n'a été contaminé. Preuve que nos procédures et mesures sanitaires étaient appliquées avec rigueur.

Et enfin, c'est mardi le 30 mars 2021, que le CISSL nous a contacté pour diriger les employés de l'Aviron vers une clinique de vaccination. Sur un nombre de 16 employés, 14 ont reçu leur premier vaccin.



## OUVERTURE D'UN "REFUGE D'URGENCE"



À la mi-mars 2020, des représentants de Ville de Laval, du CISSSL et du milieu communautaire se sont regroupés afin de mettre sur pied rapidement un refuge d'urgence. Le complexe sportif Josée Faucher alors vacant, a permis en contexte exceptionnel de début de pandémie, d'offrir une option de dépannage pour les personnes sans abri sur le territoire lavallois.

Les services du refuge se sont limités à accueillir une vingtaine de personnes à la fois en dortoir avec le service de 3 repas offerts à l'extérieur sous un immense chapiteau chauffé.

L'Avron s'est activement impliqué dans l'implantation du refuge en participant au Comité de coordination composé des organismes suivants : Diapason jeunesse, Mesures alternatives jeunesse, l'Oasis Unité mobile d'intervention ainsi que des représentants provenant du Mont-Lasalle, de l'Urgence Sociale et du CISSSL.

Par la suite, son principal mandat a été de produire des outils de travail pour le refuge (protocole d'admission, procédures, code de vie etc.) et voir à recruter des intervenants psychosociaux pouvant combler un horaire de 24h, 7 jours sur 7. C'est en soulevant un appel à la solidarité aux directions d'organisations ayant dû déléster temporairement leurs ressources humaines, que le défi de recrutement a été surmonté. Au total, plus d'une vingtaine d'intervenants et leurs directions se sont présentés au lancement officiel du Refuge. La gestion des horaires qui que complexes et exigeantes aura permis d'assurer des dyades d'intervenants réparties sur 3 quarts de travail, au profit des personnes nécessitant notre aide en cette rude période. Sans compter l'apport d'une quinzaine de bénévoles qui se sont occupés des admissions et ont assurés le service de repas et des collations.



L'implantation du premier refuge situé au Complexe sportif Josée Faucher dans Laval des Rapides a soulevé beaucoup de mécontentements et d'inquiétudes de la part des citoyens. Suite à ces difficultés, le Comité de coordination et le coordonnateur du Refuge ont décidé de fermer le centre au premier juin 2020 afin de relocaliser les installations du refuge à la Place des aînés située à Chomedey.



# PROJET SRA LAVAL - STATISTIQUES GLOBALES

## PROJET COMMUN SRA - STABILITÉ RÉSIDENIELLE AVEC ACCOMPAGNEMENT

Le projet vise à prévenir et réduire l'itinérance en accompagnant les personnes dans leurs démarches de réinsertion sociale (avoir un revenu, accès aux documents légaux, développer un réseau d'aide) et de stabilité résidentielle. Les organismes impliqués au projet travaillent de concert en vue d'offrir aux personnes un maximum de soutien et de ressources possibles. Les organismes promoteurs du Projet SRA sont l'ACEF, le Relais Communautaire, l'Oasis unité mobile d'intervention, le CAFGRAF, la Maison Dominique, l'Auberge du cœur L'Envolée, le TRIL et les Habitations l'Envolée.

### À L'AVIRON LA RÉDUCTION DE L'ITINÉRANCE SELON L'APPROCHE SRA SE TRADUIT :

- ◆ Par la prise en charge et l'évaluation des besoins des personnes ;
- ◆ Par l'élaboration d'un plan d'intervention individualisé pour chacune d'elle ;
- ◆ En accompagnant la personne dans la recherche et la location d'un logement abordable ;
- ◆ En soutenant la personne dans son autonomie, l'acquisition de ressources et le maintien de son logement ;
- ◆ En assurant un support et suivi hebdomadaire de la clientèle du Projet SRA.

En plus des partenaires réguliers: CRD de Laval, Déclic Action, Le Relais Communautaire, l'équipe SIM, Moisson Laval, Centre jeunesse de Laval, nous avons établis de nouveaux partenariats avec la Maison de Sophia de Saint-Jérôme ainsi que Vilavi de Terrebonne.

### STATISTIQUES 2020-2021

| Organisme | *Objectif initial* | Demandes d'accès au projet | Nombre de placements En logement | Nombre de suivis en cours | Actuellement en recherche De logement |
|-----------|--------------------|----------------------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Aviron    | 9                  | 22                         | 11                               | 22                        | 9                                     |



## TÉMOIGNAGES

Aviron en main, l'aventure commence

Le jour où Carol m'a demandé de coucher sur papier mon expérience à l'aviron, j'étais emballé par l'idée et je me disais que ça allait être facile, raconter mon séjour de 2 ans en une ou deux pages, y a rien là !

J'étais loin de me douter à quel point la tâche serait difficile à accomplir. Alors vous qui me lisez, vous devez comprendre que, de la perspective d'un résident, résumer son histoire revient à dire, de soulever complètement, de montrer son côté obscur, ainsi que toutes les actions posées, les espoirs, les réussites, les échecs mais surtout la prise de conscience qui mènent inévitablement au plein contrôle de sa destinée. Les quelques heures passées à écrire ces lignes auront été une véritable montagne russe!

Ça aura pris 20 ans de vie dans le mensonge, dans la consommation de drogue et d'alcool et, ce qui fut le coup de grâce, le jeu... Vous connaissez l'expression "y perdre sa chemise" bien moi je l'ai vécu! Je vous épargne les détails mais à la fin j'avais perdu la confiance de ma famille, mes amis, mon compte de banque, mon amour propre et le goût de vivre... Je ne connais aucun mot qui pourrait décrire l'horreur qui s'empare de vous quand après avoir appuyé sur le bouton "JOUER" vous réalisez que votre dernier 20\$ vient de disparaître. Maintenant, sans argent pour payer le loyer, la nourriture et plus personne à qui demander de l'aide, la réalité m'a apparue en pleine face et cette réalité a un nom : la rue...

Nous sommes au début du mois d'octobre, les nuits sont froides et humides. Les bancs de parc franchement inconfortables. Chaque petit craquement qu'on entend à travers l'obscurité de la nuit, fait naître une peur qui glace le sang. Peur d'être attaqué, volé ou pire... Le jour n'est pas plus rose, on a faim, on marche d'une poubelle à l'autre pour récupérer cannettes et bouteilles en espérant en avoir assez pour ce mettre quelque chose dans l'estomac. Plus les jours passent, plus la détresse devient intense.... "bienvenue en enfer"

Je ne me souviens plus comment j'ai eu les coordonnées de l'aviron, par contre le moment où j'ai enfin eu la chance d'avoir une place à cette ressource restera gravé dans ma mémoire.

Mon admission a été faite avec beaucoup de professionnalisme et en même temps beaucoup de chaleur humaine. Enfin une douche chaude, repas et un vrai lit! Dès le début de mon séjour je me suis senti accueilli au sein d'une famille dont le but est de m'aider à retrouver mon chemin, mettre de l'ordre dans mes affaires.

Plus les jours passaient, plus je reprenais mes forces. Mon adaptation dans ce nouveau milieu de vie fut à ma grande surprise relativement facile. Probablement parce qu'il m'a donné la chance de me sentir enfin en sécurité, écouté sans jugement, et surtout de ne plus être seul.

Le premier mois passé du côté "urgence" a été comme une tempête de changement dans ma vie, j'ai réintégré mon travail, commencé ma thérapie au CRD de Laval, en plus des rencontres quotidiennes avec mon intervenante. Au début j'étais convaincue d'avoir seulement besoin du temps alloué à l'urgence, 2 ans plus tard je suis toujours à l'aviron à vous écrire ces lignes...

Au final, j'ai vécu toutes les étapes offertes ici, de l'urgence à la transition, après quelques mois je suis montée au deuxième étage dans un studio et pour finir mon petit appartement à Brazeau. Chacune de ces étapes m'a permis de retrouver graduellement ma pleine autonomie et de trouver un nouveau sens à ma vie.

## TÉMOIGNAGES

COVID-19

Étrangement, pour moi, le premier confinement aura été le moment où les plus gros changements se sont faits. Je suis retourné aux études suivre un programme en "hygiène et salubrité" ce qui par la suite, grâce à Carol, m'a donné un travail au sein de l'aviron en tant que préposé à la désinfection et maintenance. Mon désir d'implication à l'intérieur de la ressource ne s'est pas arrêté là, une place au conseil d'administration m'a été offerte et m'a permis de connaître le fonctionnement interne de l'aviron. Mon expérience ne peut pas être plus complète... usagé, employé et membre actif du c.a.

Nous sommes rendus en Juin 2021, et pour la première fois de ma vie je suis fier de moi, maintenant j'aime celui que je vois en regardant dans un miroir!!! Dans quelques semaines je vais quitter l'aviron pour voler de mes propres ailes, le cœur rempli de gratitude, de joie de vivre avec un regard positif sur l'avenir. Mon expérience ici peut se résumer en 2 mots... Histoire d'amour....

Carol, toi et ton staff, avez fait de réel changement dans ma vie et pour cette raison, l'aviron occupera toujours une place sacrée dans mon cœur.

Merci milles fois.

## CETTE ANNÉE, L'AVIRON, ÇA REPRÉSENTE:

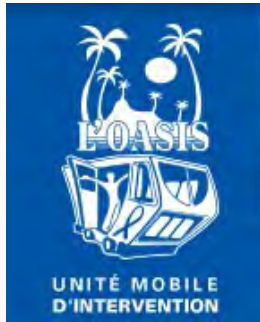
45 PERSONNES HÉBERGÉES

UNE MOYENNE D'ÂGE DE 42 ANS

25% DE FEMMES

75% D'HOMMES

## COLLABORATIONS



## REGROUPEMENTS ET CONCERTATIONS



Réseau  
**SOLIDARITÉ**  
Itinérance du Québec

## PARTENAIRES FINANCIERS





## L'AVIRON, HÉBERGEMENT COMMUNAUTAIRE

1015, boul. des Laurentides  
Laval, QC H7G 2V8

Tel : (450) 933-6610

Fax : (450) 933-7143

[www.laviron.org](http://www.laviron.org)