



LA PORTE
OUVERTE
MONTRÉAL



THE OPEN
DOOR
MONTRÉAL



RAPPORT **ANNUEL**
2021

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année qui vient de s'écouler a été marquée par la croissance et l'adaptation, le changement et la flexibilité, alors que La Porte ouverte Montréal a dû faire face à de multiples défis liés aux vagues continues de la pandémie.

Au début de l'année, en raison des mesures sanitaires gouvernementales liées à la COVID-19, nous avons dû diminuer le nombre d'utilisateurs qui pouvaient être à l'intérieur du centre au même moment. Le CIUSSS Centre-sud nous a également demandé d'augmenter le nombre d'heures de service afin de fournir des lits, de la nourriture et un abri sur une base 24 heures, 7 jours par semaine. En un peu plus de 4 mois, la taille de l'équipe du centre a plus que doublé. Avec l'ajout d'équipes auxiliaires (agents de sécurité et entretien ménager), avec une augmentation de 52% de repas préparés et une augmentation de 162% du nombre de visites des usagers, l'impact sur les ressources matérielles et humaines a été majeur. Le personnel s'est engagé auprès des usagers et s'est impliqué avec enthousiasme malgré la fatigue et la maladie. Merci !

En mai 2021, Mélodie Racine, notre directrice générale depuis 18 mois, a démissionné suite à l'obtention d'un poste à Québec. Elle y était déménagée plusieurs mois auparavant et avait géré le centre et les programmes à distance, tout en s'engageant à venir à Montréal 2-3 jours par semaine pour soutenir ainsi que gérer le personnel et les services aux usagers. Merci de ton implication !

Jenna Smith a quitté le conseil d'administration en août 2021 après y avoir été membre pendant près de 2 ans. Sa contribution, sa sagesse et son expérience communautaire ont été très appréciés. Merci !

Luce Amyot, Eric Latimer et Tony George sont des membres fidèles et engagés du conseil d'administration, qui ont soutenu la directrice générale et la directrice par intérim qui a suivi, et qui ont participé activement aux responsabilités du conseil. Merci à vous !

Ayant été présidente du conseil d'administration au cours des quatre dernières années, j'ai aussi assumé le rôle de directrice par intérim en mai, jusqu'à ce que nous soyons en mesure d'embaucher une nouvelle directrice, Christine Malebranche, en décembre 2021.

Ce fut un privilège de travailler directement avec l'équipe du centre et avec le conseil d'administration au cours de l'année 2021, d'interagir avec les partenaires de la communauté et des services de la santé et des services sociaux et d'approfondir ma connaissance et ma compréhension de La Porte ouverte Montréal.

Nous attendons avec impatience l'année 2022.



RUTH BRESNEN

Présidente du conseil d'administration

La Porte Ouverte Montréal / The Open Door Montréal

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ruth Bresnen, Présidente

Luce Amyot, Vice-présidente

Tony George, Trésorier

Éric Latimer, Secrétaire

Jenna Smith, Membre (janvier à août 2021)

L'ÉQUIPE

L'année a débuté avec la poursuite de l'offre de service 24 heures sur 24 afin de répondre aux besoins sans cesse grandissants des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Au fil du temps, les mesures hivernales qui garantissaient le service en continu dans le centre se sont transformées en mesures 24/7 puisque l'itinérance ne prend pas de vacances pendant la saison estivale. L'équipe s'est adaptée afin de mieux répondre aux besoins du centre et de ses usagers. Nous avons commencé l'année 2021 avec une vingtaine d'employés en tout, soit :

- Une directrice générale
- Un coordonnateur des intervenants
- Une quinzaine d'intervenants
- Deux aide-cuisiniers
- Deux gestionnaires de cas pour le programme Stabilité Résidentielle avec Accompagnement
- Un responsable des opérations
- Une préposée à l'accueil et responsable des bénévoles.

Au 31 décembre, nous avons environ 27 employés soit :

- Un coordonnateur du centre
- Une chef d'équipe des intervenants
- Une quinzaine d'intervenants
- Deux intervenants de proximité
- Un chef cuisinier et une aide cuisinière
- Deux gestionnaires de cas pour le programme Stabilité Résidentielle avec Accompagnement
- Une agente de logements
- Deux adjointes à la direction générale
- Un commis-comptable

Merci à toutes ces personnes dévouées sans qui l'atteinte de notre mission ne serait pas possible.

BÉNÉVOLES

Qu'ils soient présents à l'accueil, à la buanderie ou en cuisine, leur soutien est nécessaire au bon fonctionnement quotidien de l'organisme. Ce fut d'autant plus vrai en 2021. Les nombreuses procédures sanitaires ont ajouté plusieurs étapes à suivre pour s'assurer de la sécurité de tous dans le centre (employés, usagers, partenaires, bénévoles). Malgré tous les obstacles que la pandémie a mis sur leur passage, malgré que plusieurs d'entre eux ont contracté la maladie, plusieurs bénévoles sont revenus chaque semaine donner de leur temps auprès des personnes vulnérables que nous desservons.

Nombre de bénévoles : plus d'une centaine!

Nombre d'heures de bénévolat : 5171

Les bénévoles proviennent de plusieurs sources, la première étant la participation des usagers à la vie de la communauté de La Porte ouverte Montréal. À ceux-ci s'ajoutent les voisins, des groupes de différentes entreprises ou organisations et des étudiants. Cette année, l'une de nos bénévoles régulières a poussé son implication encore plus loin. Avec quelques collègues étudiants de l'université McGill, elle a créé le « McGill Students for the Open Door Montréal ». Ces étudiants bénévoles coordonnent la présence de quelques dizaines de leurs collègues qui souhaitent s'impliquer auprès de notre communauté.



Wimmy Miller,
Présidente, « McGill Students
for The Open Door »



Bénévoles du groupe « McGill Students for The Open Door
Montreal »

Statistiques intéressantes :

Moyenne d'heures de bénévolat par quart : 4

Moyenne des heures de bénévolat par jour : 15 (cela représente l'équivalent de deux quarts de travail par jour)

Moyenne des heures de bénévolat par mois : 430

Moyenne de présence de bénévoles par mois : 105

LE CENTRE

Le centre offre des services alimentaires, une aire de repos, la possibilité de prendre une douche, un service de buanderie, des dons de vêtements, etc. Nous offrons à nos usagers un service d'accompagnement et les outils nécessaires pour toute démarche de réinsertion sociale dont ils ont besoin.

Nous sommes désormais ouverts en tout temps. Nous offrons un service sans aucune interruption, incluant lors des fêtes et congés fériés.

Le centre accueille également de nombreux partenaires qui apportent leur expertise et donnent ainsi une valeur ajoutée à notre organisation. Par exemple, la présence des représentants de l'équipe de la clinique juridique itinérante permet à nos usagers de bien comprendre leurs droits, et d'être bien représentés lorsque nécessaire. Aussi, la présence régulière d'une infirmière sur place permet d'offrir des soins de santé de base et un suivi plus régulier, améliorant ainsi la qualité de vie de plusieurs. En 2021, nous avons réinstauré une collaboration avec le CIUSSS permettant le dépistage des ITSS auprès des usagers qui le souhaitent.

Au cours de l'année 2021, notre rigueur dans l'application des règles sanitaires a permis de limiter grandement la propagation du virus de la COVID-19 parmi nos usagers. En partenariat avec le CIUSSS, des cliniques de dépistage et de vaccination ont eu lieu régulièrement au centre. Ce n'est qu'en décembre qu'une éclosion s'est déclarée. Contrairement à l'année dernière, nous n'avons heureusement pas eu à fermer nos portes.

Quelques chiffres :

Nombre de visites : 59 741, une augmentation de 162%

Nombre de douches : 7828

Lavages de vêtements d'usagers : 467

Repas : 67 493, une augmentation de 52%

NOS ACTIVITÉS SPÉCIALES

En 2021, nous n'avons pas pu tenir autant d'activités spéciales pour nos usagers que nous l'aurions souhaité, mesures sanitaires obligent. Cependant, notre équipe a travaillé d'arrache-pied afin de leur offrir des petites attentions particulières.

Nourriture traditionnelle (Country food)



Dans la culture inuite, le partage de la nourriture traditionnelle occupe une grande place. Tout au long de l'année, certains de nos usagers en reçoivent de leurs proches restés au nord. À la Porte ouverte, nous leur facilitons ce partage en leur donnant accès à nos installations en cuisine.

Salle de sculpture

Plusieurs de nos usagers exercent l'art de la sculpture sur pierre de savon. Cette année, nous avons renouvelé notre stock de pierres, mais aussi d'outils, leur permettant de créer de magnifiques œuvres d'art.



Journée nationale de la vérité et de la réconciliation



Le 30 septembre 2021 fut la toute première journée nationale de la vérité et de la réconciliation. Puisqu'une partie importante de nos usagers sont autochtones, quelques membres de notre équipe, accompagnés d'usagers, ont pris part à la marche soulignant cette journée.

NOS ACTIVITÉS SPÉCIALES (SUITE)

Père Noël secret

À la suite de la conférence donnée par notre coordonnateur, aux étudiants de l'école secondaire St-George de Montréal, les jeunes ont souhaité s'impliquer auprès de nos usagers. Ils ont organisé une campagne à l'interne afin d'offrir des sacs cadeaux pour Noël à nos usagers réguliers. Grâce à ces étudiants, ces usagers ont tous reçu un cadeau à leur nom, composé de vêtements chauds et d'autres articles essentiels plus difficile à se procurer.



Souper de Noël

Comme chaque année, nous avons préparé un souper de Noël traditionnel. Grâce à l'aide de bénévoles qui ont aidé à la cuisson de dindes, nous avons pu offrir 150 repas à nos usagers. Le souper était composé bien sûr de dinde, de purée de pommes de terre, carottes, et un gâteau était offert en dessert.

AUTRES STATISTIQUES

Le centre, c'est aussi une panoplie de services directs et personnalisés auprès de nos usagers. Par exemple :

- 1371 nouveaux visages
- 218 animaux accueillis

À la Porte ouverte Montréal, nos portes sont réellement ouvertes à tous, sans question, sans égard au sexe, genre, âge, origine, appartenance culturelle, religion, et état de santé, autant physique que mental. Les personnes en état d'intoxication sont admises, dans la mesure où la sécurité des autres membres de notre communauté n'est pas menacée. Lorsque c'est le cas, les partenaires appropriés sont appelés à l'aide pour offrir à cette personne les soins dont elle a besoin. Les animaux sont aussi admis, accompagnés de leurs maîtres, afin de leur offrir un milieu chaud, sécuritaire et de la nourriture.

- 7044 interventions directes auprès des usagers
- 63938 actes de sensibilisation aux mesures sanitaires reliés à la pandémie de COVID-19
- 10 personnes retournées dans leur communauté nordique
- 43 accompagnements en cure de désintoxication

Nos intervenants doivent s'adapter à chaque situation et à chaque usager recevant nos services. Les interventions directes peuvent aller de la gestion de crise à l'aide pour se trouver un logement ou un emploi, en passant par les premiers soins d'urgence. Malgré toutes les contraintes apportées par la gestion de la pandémie, nous avons tout de même réussi à aider des personnes qui souhaitaient retrouver leur famille au nord, ou aller chercher de l'aide pour vaincre leurs dépendances.

- 36205 vêtements donnés

Donner un vêtement, ce n'est pas aussi simple qu'il n'y paraît. Pour La Porte ouverte Montréal, cela signifie :

- L'appel au don et la gestion des offres
- L'accueil des donateurs
- Le premier tri
- Le lavage des vêtements
- Le second tri par catégorie et grandeur
- La gestion de l'entreposage
- La gestion des saisons
- Le remplissage des bacs de l'accueil
- Le transport des dons ne correspondant pas aux besoins de nos usagers vers d'autres organismes de bienfaisance
- Et, finalement, la remise aux usagers selon leurs besoins.



En 2021, ce processus a été un défi encore plus important que par le passé, en raison de l'état de nos équipements de buanderie. Nos laveuses et sècheuses sont utilisées de jour comme de nuit, sept jours sur sept. Elles ont maintenant atteint la fin de leur vie utile. Le renouvellement de cet équipement sera sans contredit notre défi de 2022 afin de poursuivre ce service essentiel à nos usagers.

NOS PROGRAMMES

Emploi d'été Canada

En partenariat avec le programme d'Emploi été Canada, La Porte ouverte Montréal a eu la chance d'accueillir trois jeunes employés qui sont venus assister l'équipe pendant la période estivale. Deux d'entre eux ont grandement aidé les intervenants en prenant charge l'accueil et la buanderie, incluant la gestion des dons de vêtements. La troisième personne a assisté avec brio notre cuisinière en préparant les repas du soir et de la fin de semaine. Tous les trois ont également eu la charge de la formation et de l'accompagnement des bénévoles dans leurs secteurs d'activité respectifs. Pour notre plus grand bonheur, deux d'entre eux ont pu se joindre à l'équipe permanente de l'organisme et étaient encore en poste à la fin de l'année 2021.

Équipe d'intervention de proximité

Pour de nombreuses raisons, ce ne sont pas toutes les personnes en situation d'itinérance qui utilisent les services offerts à l'intérieur du centre. Il demeure important pour nous de pouvoir répondre à leurs besoins autant que possible et de leur offrir du soutien. Pour ce faire, une équipe formée de deux intervenants de proximité va à leur rencontre aussi souvent que possible. Lors de leurs sorties, nos intervenants parcourent plusieurs kilomètres à pied. Ils leur offrent des collations et breuvages, des articles de premiers soins, des vêtements, accompagnés d'une écoute et de conseils. Ils peuvent également les accompagner lors de rendez-vous médicaux, ou autres, selon le besoin de chacun. En 2021, nos intervenants ont rencontré 6680 personnes, dont 86% sont des autochtones.

217 jours de sortie (du lundi au vendredi)

14 399 dons de nourriture

937 vêtements donnés

LES PROGRAMMES D'INSERTION SOCIALE

La Porte ouverte Montréal peut être fière de la réussite du maintien de ses programmes d'insertion sociale pendant la pandémie. Des adaptations ont dû être faites, comme l'ajout de protocoles « Covid » et l'adaptation des tâches, ce qui nous a permis de répondre aux normes et ainsi rester disponibles pour les personnes qui en avaient besoin.

PAAS-ACTION

Notre partenariat avec Emploi-Québec permet l'embauche de trois participants au programme PAAS-Action. Un des postes est à la cuisine comme aide-cuisinier, un autre dans la buanderie et le troisième comme préposé à l'entretien ménager. Ce programme est construit de manière à donner accès à un emploi de 20 heures par semaine de manière très flexible à des usagers de nos services ou référés par d'autres organismes communautaires. Avec l'accompagnement, l'encouragement et le maintien de liens solides par l'intervenant responsable du programme, les participants acquièrent des compétences socioprofessionnelles, développent des habiletés comme la gestion des émotions et l'esprit d'équipe, et construisent une expérience de travail positive. Chaque participant est accompagné de manière individuelle et en groupe au moyen d'ateliers hebdomadaires.

LES HEURES COMMUNAUTAIRES

La Porte ouverte Montréal possède la réputation d'être flexible et accommodante envers les personnes qui ont besoin de faire des heures communautaires. Ainsi, fidèles à cette réputation, nous avons pu aider plusieurs personnes à faire avancer leur dossier dans l'organisme en contribuant aux opérations quotidiennes selon leurs forces, disponibilités et besoins. Ainsi, les agents du service correctionnel ont continué à nous faire parvenir les dossiers des personnes ayant besoin de trouver un endroit tolérant et qui s'adapte rapidement à leur situation changeante. Notre support, présence et bienveillance ont permis à plusieurs personnes de non seulement faire leurs heures, mais aussi développer des liens qui ont permis par la suite de s'attaquer à d'autres obstacles en lien avec leur rétablissement et guérison.

LES HEURES COMPENSATOIRES

Le partenariat avec le YMCA donne la possibilité à ceux qui le veulent de faire des heures de travaux compensatoires afin de régler une dette qu'ils n'arrivent pas à payer suite à une amende. Ainsi, chapeauté par la même intervenante responsable du programme des heures communautaires, un suivi est fait pour permettre à ces personnes de régler leur dette.

PROGRAMME SRA – Stabilité résidentielle avec accompagnement

Le programme SRA permet à plusieurs personnes autochtones, principalement inuites d’avoir accès à un logement de leur choix avec supplément de loyer. Grâce à l’accompagnement par un gestionnaire de cas utilisant l’approche centrée sur les forces, les participants au programme acquièrent ou développent les habiletés nécessaires à la stabilité résidentielle. Ils peuvent le faire par des démarches juridiques, en participant à des programmes d’insertion sociale au centre ou encore avec d’autres partenaires, ou même en retournant sur les bancs d’école. Les objectifs sont toujours choisis par les participants et respectés par les gestionnaires de cas. Ils peuvent ainsi aller vers un plus grand équilibre et tendent vers une réinsertion sociale globale.

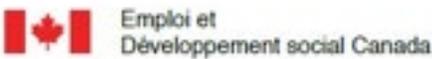
Les défis amenés par le confinement ont été une dure réalité pour plusieurs participants qui ont vécu un sentiment d’isolement. Les gestionnaires de cas ont toutefois ajusté leurs méthodes de travail et ont toujours maintenu le contact.

Malgré les difficultés connues à Montréal en ce qui concerne le logement, l’équipe a réussi à loger ou maintenir en logement plus de 12 personnes durant l’année entière.

PROJET LOGEMENT AVEC SOUTIEN DE COURTE DURÉE

Ce programme ponctuel a été offert deux fois en 2021. Son objectif est de permettre au plus grand nombre de personnes possible de se trouver un logement rapidement. Offert à tous nos usagers, le seul critère est d’avoir la possibilité d’être autonome après trois mois. Afin de donner un coup de pouce à nos participants, ce programme leur offrait trois mois de loyer, le paiement de tout ce qui est nécessaire pour l’installation en logement et pour se trouver un emploi, jusqu’à concurrence de 5000 \$ par personne. Grâce à leur travail acharné, nos agents logement ont réussi à loger 22 personnes entre le 1^{er} avril et le 31 décembre, avec une pause de deux mois.

NOS PARTENAIRES ET DONATEURS



NOS PARTENAIRES ET DONATEURS

Lantic



Fondation du Grand Montréal



S O F I T E L
LUXURY HOTELS
MONTREAL LE CARRÉ DORÉ