

Section 1

Les débuts

Cette section clarifie la marche à suivre pour initier un projet de soutien d'hébergement basé sur le modèle de L'Abri en Ville. Former un organisme communautaire est un projet d'envergure, mais il faut se rappeler à quel point le modèle de L'Abri en Ville est simple. L'Abri a commencé petit ; ses fondateurs provenaient d'un groupe de citoyens de diverses communautés religieuses qui s'inquiétaient des problèmes sociaux du centre-ville de Montréal. Ils ont travaillé ensemble pendant deux ans pour instaurer une communauté de soutien et une structure pour permettre l'inauguration d'un premier appartement. Le projet s'est étendu peu à peu et a permis d'ouvrir un appartement par année. Il a fallu douze années à L'Abri en Ville pour pouvoir se rendre au complément des dix appartements et des trente résidents actuels. Ainsi, lorsque vous commencerez à former votre organisme, ne soyez pas intimidés par l'idée de devoir inaugurer plusieurs appartements. Votre objectif est de réunir un groupe de personnes intéressées qui travailleront en équipe afin d'ouvrir un premier appartement. Cette façon d'aborder votre projet permettra de rendre vos tâches plus gérables et plus motivantes.

Plusieurs des conseils donnés dans les chapitres suivants sont des directives générales pour former un organisme communautaire à but non lucratif. L'information spécifique contenue dans le guide réfère directement à la formation d'un projet de soutien d'hébergement communautaire pour des personnes souffrant de maladie mentale basée sur l'expérience personnelle de la communauté de L'Abri en Ville. Cette section sert à guider et à inspirer votre groupe et à fournir les outils nécessaires pour vous aider à démarrer votre projet.

L'Abri en Ville a commencé par former des comités qui travaillaient en collaboration afin de créer un intérêt dans le projet et à réaliser une structure officielle et légale. Ces comités sont requis non seulement au début de la formation du projet mais sont la base d'un conseil d'administration permanent et actif. Les chapitres suivants traitent spécifiquement sur le travail de chaque comité. L'annexe comprend plusieurs exemples de documents de L'Abri en Ville, y compris des lettres, des formulaires, des

demandes et des textes publicitaires. Lorsque vous étudierez les conseils donnés, n'oubliez pas que ces comités travaillent conjointement et simultanément plutôt que selon un ordre séquentiel. Vous remarquerez aussi que les membres de votre groupe voudront être impliqués dans plus d'un aspect du projet.

Le premier chapitre traite de la conception d'une communauté à travers le travail social. La première section de ce chapitre examine principalement les relations avec les communautés religieuses, un aspect essentiel du modèle de L'Abri en Ville. Le soutien que notre organisme reçoit de la part des églises, des synagogues et des autres communautés religieuses est indispensable à notre travail. Cette section explique la raison d'être de cette connexion et décrit le processus à suivre pour établir des contacts, faire des représentations et maintenir des relations productives avec ces communautés. Il est aussi question du travail effectué avec les organismes médicaux et communautaires car ces alliances jouent un rôle vital dans l'évolution et le succès continu de votre projet.

Le deuxième chapitre de cette section se penche sur le matériel de publicité et les outils sociaux requis afin de partager votre aventure avec la communauté. La tâche du Comité de publicité, qui consiste à créer du matériel publicitaire, à rédiger des textes et à divulguer votre travail, y est expliquée.

Le Chapitre trois se penche sur l'instauration d'une structure officielle de votre organisme. Il décrit le processus nécessaire pour établir un conseil d'administration actif et les responsabilités du conseil et de ses membres. Il énumère les étapes à suivre pour incorporer votre organisme et rédiger les règlements officiels ; en bref, ce qui est nécessaire pour la création d'un projet d'hébergement officiel, légal et reconnu publiquement.

Le quatrième chapitre traite des levées de fonds, une tâche essentielle à l'instauration d'un organisme à but non lucratif et à l'établissement d'un soutien communautaire. Il précise la marche à suivre pour établir un budget, trouver des donateurs et initier une campagne de levée de fonds. Il vous guidera aussi dans la façon de demander des subventions et d'organiser des projets spéciaux.

Le travail le plus important accompli par les membres de votre groupe ne sera pas spécifique à un seul comité. Ceux qui s'impliquent dans L'Abri en Ville croient que la clef de notre succès est notre insistance sur la création d'un soutien communautaire. Une

collaboration étroite avec des groupes de soutien et un rassemblement de gens qui veulent travailler au sein de votre projet font partie intégrante de la création et du maintien d'un tel organisme. Le groupe principal de vos organisateurs s'élargira au fur et à mesure que votre projet grandira et ceux qui seront impliqués dans cette aventure se réjouiront de travailler en communauté ; ainsi, résidants, bénévoles, travailleurs sociaux et membres de la communauté s'associeront dans le but d'atteindre un objectif commun. Les assemblées et les divers projets deviendront donc des événements sociaux qui unifieront et rejoindront les différentes personnes associées à votre groupe. Notre succès nous a appris qu'une association communautaire est au cœur de la création d'un projet tel que L'Abri en Ville.

Chapitre 1

Réaliser une communauté de soutien Contacts religieux, médicaux et autres

Dans ce chapitre :

- L'importance des communautés religieuses
- Ce que les communautés religieuses peuvent vous apporter
- Prendre contact avec les communautés religieuses
- Établir des relations avec les organismes médicaux et communautaires

Ce chapitre examine quelques-unes des étapes fondamentales que votre groupe devra franchir lorsqu'il s'agira de mettre sur pied votre projet. Au début, il est essentiel de faire appel à votre communauté afin de faire connaître votre projet et d'obtenir du soutien. Conformément à notre expérience, la Section A qui suit se concentre sur les différents liens que vous voudrez créer au sein de votre communauté, surtout avec les églises et les synagogues. Les organismes religieux ont été la base sur laquelle L'Abri a été érigé et ils continuent d'être indispensables à notre succès, c'est pourquoi le lien entre les communautés religieuses et L'Abri est décrit dans ses moindres détails. L'importance de la relation entre L'Abri et les organismes médicaux et communautaires est examinée à la Section B de ce chapitre.

A – Démarches auprès des communautés religieuses

Le rôle des communautés religieuses dans le modèle de L'Abri en Ville

La philosophie de L'Abri en Ville a pour principe que toute personne bien enracinée dans une communauté spirituelle possède les ressources nécessaires pour pouvoir offrir un soutien communautaire à ceux qui souffrent de maladies mentales. Nous croyons que ces gens expriment leur spiritualité en travaillant pour une justice sociale et en s'engageant à établir une communauté qui accueille l'étranger. L'Abri en Ville s'est inspiré du projet confessionnel CARE qui a été fondé par un groupe de citoyens de diverses communautés religieuses qui s'inquiétaient des problèmes sociaux du centre-ville de Montréal. À chaque fois qu'un nouvel appartement est inauguré,

L'Abri demande aux communautés religieuses de le parrainer pour qu'elles puissent faire connaître nos activités, fournir des bénévoles, des dons de toutes sortes et un soutien constant. Sans l'engagement dévoué et l'appui des églises et des synagogues, notre modèle ne pourrait fonctionner. *(Se référer à l'Annexe 1).

L'Abri en Ville a amorcé le processus d'inauguration du premier appartement en s'adressant à plusieurs communautés religieuses pour qu'elles parrainent cet appartement. Les communautés religieuses qui acceptent de parrainer un appartement fournissent des bénévoles, des meubles et de l'appui financier. La section suivante traite en détail des dons requis et comment les obtenir. Tous les dons ne sont pas nécessairement tangibles; un des dons les plus importants de la part des communautés religieuses est celui de faire connaître votre organisme et d'unir la communauté. Chaque fois qu'un membre de votre groupe s'adresse aux membres d'une église ou d'une synagogue, il les informe au sujet de vos activités et les incite à participer à votre projet tout en les renseignant sur les maladies mentales. À certaines occasions, un projet tel que le vôtre ranime les oeuvres communautaires de cette congrégation.

[ENCART: Malgré que la plupart des bénévoles soient recrutés parmi les membres des communautés religieuses, une croyance religieuse n'est pas une condition d'admissibilité pour s'impliquer dans les œuvres de L'Abri. L'Abri en Ville n'est pas un organisme religieux et les bénévoles des communautés religieuses ne s'adonnent pas au prosélytisme. Un bon nombre de nos bénévoles proviennent de contacts personnels et à l'extérieur d'une communauté religieuse. Audrey, notre co-présidente actuelle, voulait s'impliquer personnellement dans un organisme communautaire. Elle travaillait avec un membre de notre conseil d'administration sur un autre projet et a entendu parler de L'Abri; elle est devenue une bénévole pour un des appartements et elle a ensuite été élue au conseil d'administration. Sharyn, notre trésorière depuis sept ans, s'est associée à L'Abri par l'entremise de notre ancien trésorier, Bob, qui connaissait ses compétences auprès d'un autre organisme communautaire. Jeff, un étudiant à l'université, a entendu parler de L'Abri par la mère de sa petite amie et a rédigé un article au sujet de L'Abri pour un de ses cours de journalisme. Plus tard, il est devenu un bénévole pour un des appartements.]

Ce que les communautés religieuses peuvent vous apporter

Bénévoles

L'idée de s'adresser à une communauté religieuse est principalement dans le but d'inciter des gens de cette congrégation à devenir des bénévoles pour le projet. Plusieurs membres des communautés religieuses planifient des heures de bénévolat durant l'année et vous leur offrez une façon de passer à l'action pour une bonne cause. Les bénévoles recrutés feront partie d'une équipe qui travaillera avec le coordonnateur et les résidants afin de planifier et d'accomplir différentes tâches et activités avec les résidants. Par la suite, certains bénévoles deviendront des membres compétents du conseil d'administration. (Le rôle des bénévoles est expliqué en détail au Chapitre 7.)

Dons en nature

Certains membres des communautés religieuses ne voudront pas nécessairement devenir des bénévoles auprès des résidants mais aimeraient participer d'une autre façon. Un organisme religieux peut offrir à votre groupe l'utilisation d'un bureau temporaire. Ce bureau pourrait comprendre une ligne téléphonique, un petit espace de bureau ou une adresse postale pour vous aider à démarrer votre projet. Une fois votre groupe établi, les communautés religieuses offrent souvent des salles de réunion pour des assemblées ou des rencontres comptant un plus grand nombre de personnes. Par exemple, l'assemblée générale annuelle et les réceptions du temps des Fêtes de L'Abri en Ville ont lieu dans les salles des communautés religieuses qui nous parrainent. L'Abri en Ville demande souvent des dons de meubles, d'appareils ménagers et d'autres articles qui seront installés dans les appartements des résidants. Nous savons d'expérience que bien des gens ont des grille-pain, des afficheurs en liège et même des canapés qui reposent dans leur sous-sol et qui ne sont pas utilisés.

Dons en argent

Comme L'Abri débutait sa première levée de fonds, les congrégations anglicanes et unies furent les premières à appuyer notre projet, même avant que nous ayons notre numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance. Des organismes qui ont obtenu

un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance, tels que les communautés religieuses, ne sont pas tenus d'avoir des reçus pour fins d'impôts. Votre groupe voudra probablement inclure les différents diocèses lors de vos campagnes de levée de fonds en leur faisant parvenir une lettre écrite spécifiquement pour ce genre d'organisme. *(Se référer à l'Annexe 2). Tandis que L'Abri en Ville reçoit souvent des dons récurrents de la part de certaines communautés religieuses avec lesquelles nous travaillons, nous n'adressons pas de lettres demandant spécifiquement de l'aide financière de ces églises ou de ces synagogues.

Certains membres de ces communautés religieuses peuvent choisir de vous aider financièrement. N'oubliez pas que tout don est un signe de soutien envers votre groupe. Une note de remerciement écrite à la main accompagnée d'un reçu pour fins d'impôts (se référer au Chapitre 4) doit être envoyée à tous les donateurs. Si vous recevez des dons avant d'avoir obtenu votre numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance, faites une liste des dons reçus et faites les parvenir aux donateurs une fois le numéro obtenu. Tous les donateurs doivent être inclus dans la liste d'envoi des bulletins afin de les tenir au courant du travail accompli.

Le rôle des dirigeants des communautés religieuses

Les dirigeants des communautés religieuses fournissent un soutien essentiel à L'Abri en nous invitant au sein de leur communauté et en nous incluant dans leurs bulletins. Les rabbins, les prêtres et les ministres sont devenus des partisans personnels de L'Abri en Ville. Quelques-uns se sont même joints à une équipe de bénévoles tandis que d'autres parlent de notre organisme publiquement et avec leurs associés. Ils bénissent aussi les nouveaux appartements et s'adressent aux participants des différentes sessions d'orientation des bénévoles. La relation de votre groupe avec les dirigeants des communautés religieuses vous aidera à rallier la communauté à votre projet et vous sera d'une aide importante à mesure que votre projet prend de l'ampleur et devient plus établi.

Prendre contact avec les communautés religieuses

Votre groupe aura une foule d'idées concernant vos rapports avec les communautés religieuses. Les suggestions suivantes vous aideront à faire votre choix.

Plusieurs membres de votre groupe seront des membres actifs dans leurs communautés respectives et ils se sentiront donc à l'aise pour aborder leurs dirigeants religieux. Un contact personnel incite plus facilement une réponse positive du dirigeant religieux et est un bon point de départ, cependant il ne faudrait pas vous restreindre seulement aux églises et aux synagogues avec lesquelles vos membres ont des rapports personnels.

Lorsque vous débuterez votre liste de donateurs possibles, préparez une liste des communautés religieuses présentes dans votre région. Une fois la liste terminée, prenez contact avec le diocèse et les églises individuellement pour connaître le nom des dirigeants dans votre communauté, surtout ceux qui sont à la tête des comités d'assistance sociale. Une fois plusieurs communautés religieuses identifiées, faites parvenir de la documentation et une lettre décrivant vos buts et objectifs et demandez leur un rendez-vous. *(Se référer aux Annexes 3a et 3b). Donnez suite à votre lettre et votre documentation par un appel téléphonique une à deux semaines plus tard. Demandez une rencontre avec les membres du comité de l'assistance sociale ou le dirigeant religieux.

Lorsque vous rencontrerez les dirigeants religieux ils auront déjà une bonne idée de ce que représente votre projet et comment ils pourraient y participer. Votre rencontre vous donnera la chance de parler de votre programme et le rôle que pourront jouer les communautés religieuses. Ceux que vous verrez auront la chance de s'associer personnellement avec votre groupe et de mettre un nom sur un visage. Si vos contacts sont intéressés par votre projet (et ils le seront), vous pourrez alors leur demander s'ils acceptent de permettre à un ou plusieurs membres de votre groupe de s'adresser à la congrégation durant ou après le service religieux.

Ces communications se feront durant différentes périodes de l'année à mesure que les opportunités se présenteront ou la nécessité se fera sentir. Selon l'expérience de L'Abri en Ville, l'automne est généralement le meilleur temps de l'année pour recruter des bénévoles. Les gens planifient souvent leur année à l'automne et établissent leurs engagements; ils seront alors plus ouverts à de nouvelles occasions de bénévolat.

[ENCART : À L'Abri, nous faisons tout en notre pouvoir pour nous assurer que les gens de toutes les croyances religieuses soient confortables et respectées au sein de notre

environnement. C'est-à-dire que nous évitons de nous allier à des communautés religieuses dont l'assistance sociale consiste à recruter de nouveaux membres. De même, nous n'acceptons pas le soutien de communautés religieuses qui croient que la maladie mentale est le résultat d'un manque de foi et/ou ne croit pas que les médicaments ont un rôle à jouer dans le traitement de ces maladies.]

Accepter l'invitation de s'adresser aux membres d'une congrégation

Pouvoir vous adresser aux membres d'une communauté religieuse permet aux membres de votre groupe de renseigner les gens sur les maladies mentales et d'étendre le rayon d'action de votre projet dans la communauté. Ceux qui entendront le message auront la chance ainsi de connaître les difficultés rencontrées par les personnes souffrant de maladies mentales et l'absence pour eux d'un sens de communauté. Votre conviction de la nécessité de ce projet et de l'intérêt que lui porteront les membres de la congrégation vous aidera à leur adresser la parole avec autorité et enthousiasme. Tandis que votre groupe préparera des suggestions pour le contenu du texte, les conférenciers dévoileront leur propre personnalité et ajouteront leurs expériences personnelles au discours. *(Se référer à l'Annexe 4).

Lorsque vous vous adressez à une communauté religieuse, expliquez clairement le projet que vous voulez mettre sur pied en leur présentant vos objectifs et votre philosophie générale. Vous voudrez discuter de maladies mentales ou présenter des anecdotes personnelles concernant des amis ou des membres de votre famille qui souffrent de maladie mentale. Vous devez être spécifique au sujet des moyens que les bénévoles auront pour venir en aide aux résidents. N'oubliez pas de mentionner qu'il y aura des sessions d'information et d'orientation pour les bénévoles avant que ceux-ci commencent à travailler avec les résidents. Plus important encore, vous voudrez communiquer votre engagement et votre enthousiasme pour ce projet.

Le ministre/rabbin vous permettra peut-être de publier un avis dans le bulletin de la communauté religieuse et d'insérer des dépliants dans l'ordre de cérémonie ou de les placer dans les bancs. *(Se référer aux Annexes 5 et 6). Ces dépliants doivent indiquer comment les individus peuvent vous aider dans votre projet (financièrement, comme bénévole, en donnant des meubles, etc.). Les membres de votre groupe doivent demeurer

sur place après le service pour ramasser les dépliants et pour parler à ceux qui s'intéressent au projet ou ont des questions concernant les maladies mentales.

Après votre allocution vous enverrez une note à l'église ou à la synagogue pour les remercier de vous avoir accordé leur aide et leur soutien. *(Se référer à l'Annexe 7). Vous devez demeurer en contact avec les communautés religieuses et les ajouter à votre liste de distribution pour les tenir au courant de vos progrès.

Le suivi du projet

Chaque fois que votre groupe inaugurera un nouvel appartement, vous devrez prévoir des allocutions devant les membres des communautés religieuses qui vous parrainent. Ce sera une opportunité pour vous de renouveler votre rapport avec les membres de la communauté, de les informer de vos progrès, et de recruter d'autres bénévoles. Au fur et à mesure que votre projet prendra de l'ampleur le contenu de vos discours changera alors que vos conférenciers ne parleront plus d'une intention de projet mais bel et bien d'un fait accompli et d'un organisme qui fonctionne bien et qui continue de progresser. Vos conférenciers aussi changeront; ils ne seront plus que les membres fondateurs et les membres du conseil d'administration mais aussi des coordonnateurs, des bénévoles et même des résidents. Les bénévoles pourront partager leurs expériences personnelles tandis que les résidents pourront exprimer ce que ce projet représente pour eux. Les récits inédits de ceux qui bénéficient directement de ce projet, soit en tant que bénévole, coordonnateur ou résident, aideront à démontrer l'impact d'un tel organisme sur la vie de ces personnes. Ces récits émouvants inciteront les membres des communautés religieuses à devenir des bénévoles ou à offrir d'autres sortes d'assistance.

Un autre aspect du suivi du processus est celui de maintenir un contact avec les communautés religieuses même lorsque vous n'envisagez pas de faire du recrutement. Vous devez informer ceux qui connaissent votre projet de vos activités et leur rappeler votre existence. Voici quelques façons simples pour maintenir un contact avec les communautés religieuses :

- Faire parvenir un exemplaire de votre bulletin aux représentants des communautés religieuses.

- Afficher des avis dans les bulletins des églises et des synagogues sur vos progrès et vos activités.
- Envoyer des « listes de souhaits » aux communautés qui vous aident indiquant ce qui manque dans vos appartements. Vous pourriez recueillir de nouveaux donateurs qui vous fourniraient ce dont vous avez besoin.

B - Établir des relations avec les hôpitaux et les organismes communautaires

Nous avons réalisé à L'Abri combien il est essentiel d'établir des relations avec les hôpitaux et les organismes communautaires. Au début de votre projet vous devez prendre contact avec les hôpitaux dans le but de vérifier s'il existe un besoin pour le service que vous voulez offrir, car les hôpitaux seront la source de référence la plus importante pour les résidents. À mesure que votre projet prendra de l'ampleur, les hôpitaux devront être informés de vos nouvelles ressources afin qu'ils aient assez confiance pour orienter des résidents vers votre projet.

Il est tout aussi essentiel de prendre contact avec les organismes communautaires qui se soucient des problèmes de maladie mentale dans votre région; une fois conscient de votre projet, ils deviendront une autre source potentielle d'orientation. Votre groupe bénéficiera de savoir qu'elles sont les autres ressources communautaires qui pourraient offrir des services et des activités à vos résidents et même des occasions de bénévolat.

Hôpitaux

La première approche de L'Abri en Ville vers les hôpitaux a été de prendre contact avec leurs services de psychiatrie et d'assistance sociale et de demander un rendez-vous avec un de leurs représentants au sujet du projet. Nous avons réalisé que si un membre de notre groupe connaissait déjà quelqu'un dans un hôpital (un médecin, un infirmier, un travailleur social ou un ergothérapeute), le contact initial était plus facile. Nous avons aussi appris qu'il était mieux de se rendre directement à l'hôpital et de parler personnellement avec quelqu'un plutôt que de simplement téléphoner à un contact. En parlant face à face avec un professionnel de la santé dans un hôpital, vous êtes plus en mesure d'expliquer le projet et, pour sa part, le professionnel a une meilleure perception de vos ressources en rencontrant une personne qui s'est engagée dans le projet. Lors de cette rencontre vous pouvez laisser des dépliants et d'autre documentation qui pourront être distribués parmi les autres services de l'hôpital. Nous avons aussi compris qu'il était

préférable, si possible, de parler à plusieurs personnes car l'information n'est pas toujours partagée efficacement entre les divers services d'un hôpital.

En plus d'informer les hôpitaux, vous devriez vous familiariser avec les personnes qui orientent les patients et avec leur façon de procéder pour ces orientations. Vous permettrez ainsi à vos résidants d'obtenir les meilleurs services hospitaliers possibles.

Une autre approche est d'offrir la possibilité de vous adresser à l'équipe complète du service d'assistance sociale de l'hôpital à l'occasion d'une de leur réunion régulière. Nous avons continué de participer à ces réunions à certains hôpitaux pendant de nombreuses années et ils étaient heureux de nous recevoir. Au fil des ans, lorsque le projet prend plus d'envergure, il n'est plus nécessaire de faire ce genre de représentations, mais dans les débuts du projet elles sont indispensables.

Ce qui est bon pour les hôpitaux s'applique aussi aux cliniques et aux CLSCs ou aux centres de santé qui offrent des services psychiatriques.

Organismes communautaires

Les organismes communautaires de santé mentale tels que les centres d'accueil et les programmes de retour au travail sont aussi des sources d'orientation et de ressources qui vous guideront dans la façon d'aider vos résidants à mieux s'intégrer à la communauté. Un des plus grands défis pour la plupart des résidants est comment remplir leurs journées. Plusieurs de ces organismes offrent des activités et du travail de bénévolat. En visitant ces organismes et en rencontrant leurs employés vous serez plus en mesure d'associer vos résidants aux activités appropriées. D'autres organismes communautaires et civiques qui ne sont pas reliés à la santé mentale tels que la Jeune Ligue et le club Rotary sont d'autres sources potentielles de travail de bénévolat pour les résidants.

Résumé

Un partenariat avec les églises et les synagogues est essentiel pour mettre sur pied un projet de soutien d'hébergement basé sur le modèle de L'Abri en Ville. Les organismes religieux s'intègrent à L'Abri en Ville en offrant les services de bénévoles, de l'aide financière, des biens et des espaces de bureau et de réunion. De plus, ils offrent un plus grand cercle d'activités et de soutien pour les résidants. Les membres des communautés religieuses partagent les mêmes valeurs que les personnes qui travaillent à L'Abri et croient au pouvoir du soutien communautaire. Plusieurs membres des églises et des synagogues, par l'entremise de leurs propres activités et leur assistance sociale, ont les qualités requises pour devenir des membres du conseil d'administration influents et compétents. Demandez à votre comité de lancement de prendre contact avec les communautés religieuses de votre région pour leur demander un rendez-vous et éventuellement faire une représentation durant le service religieux. Les relations qui seront établies avec les communautés religieuses seront d'un grand soutien pour votre projet tout en renseignant et en unissant la communauté, deux éléments essentiels au soutien de personnes souffrant de maladie mentale.

Vos rapports avec les hôpitaux et les organismes communautaires vous seront aussi d'un grand bénéfice en établissant une relation entre votre groupe et les travailleurs médicaux et sociaux qui fourniront des ressources et des orientations pour vos résidants. Les membres de votre groupe devront visiter personnellement ces organismes pour parler directement avec les individus ou les équipes médicales.

Créer une communauté de soutien

Liste de contrôle

Relations avec les communautés religieuses

- Rédiger une liste de contacts chez les communautés religieuses (nom, adresse, numéro de téléphone)
- Préparer de la documentation d'information :
 - Lettre d'introduction
 - Description du projet
 - Résumé des objectifs et comment ils seront atteints
- Envoyer la documentation

- Fixer des rencontres face à face
- Faire parvenir une lettre de remerciement après la rencontre et indiquer les autres étapes à suivre, s'il y en a.

Discours ou représentation devant un groupe

- Vérifier en annexe la marche à suivre pour les conférenciers
- Rédiger le discours ou les points saillants de la présentation
- Préparer des dépliants ou autre documentation (imprimer 5 à 10 % de plus)
- Faire parvenir une note de remerciement après le discours

Prendre contact avec les hôpitaux et les organismes communautaires

- Rédiger une liste de contacts dans les hôpitaux et les organismes communautaires (nom, adresse, numéro de téléphone)
- Fixer réunion(s)
- Établir les points saillants de la réunion
- Préparer le dossier de documentation
- Faire parvenir une note de remerciement

Chapitre 2

Rendre public votre message Concevoir du matériel publicitaire

Dans ce chapitre :

- Créer un dépliant
- Rédiger l'historique du projet
- Concevoir et rédiger un bulletin
- Produire un rapport annuel
- Créer un site Web

Du matériel publicitaire tel que des dépliants, des bulletins, un rapport annuel, et un historique du projet sont d'excellents points de référence et des outils pratiques pour la diffusion du projet et les levées de fonds. En plus de fournir de l'information pour les contacts, ce matériel publicitaire indique noir sur blanc l'esprit et le coeur de votre projet. En rédigeant les textes, vous présentez à vos partenaires potentiels une image claire et cohésive de votre projet.

Le dépliant

Concevoir un dépliant est un bon endroit pour débiter la création de votre matériel publicitaire. Pour commencer, L'Abri en Ville a publié un feuillet d'une page pour décrire le projet. Éventuellement ce feuillet est devenu un dépliant plus professionnel avec le logo de l'Abri. *(Se référer à l'Annexe 8).

Le dépliant est une excellente façon de communiquer l'information nécessaire durant les campagnes de recrutement et les levées de fonds; il peut aussi être laissé comme outil d'information dans les hôpitaux, les organismes communautaires, les centres médicaux et les communautés religieuses. Il peut être placé dans une enveloppe, laissé après une allocution ou un représentation, gardé sur place pour distribution à votre bureau ou à d'autres organismes communautaires. Autant que possible il est préférable de distribuer le dépliant en personne. La publicité n'est pas seulement un document imprimé – une conversation est souvent la meilleure façon d'inspirer une autre personne.

La section suivante traite de l'information qui pourrait être incluse dans le dépliant.

- **Énoncé de mission, buts et objectifs** Se référer au Chapitre 3 pour de l'information concernant la rédaction d'un énoncé de mission, des buts et des objectifs et ensuite certaines parties de cet énoncé pourront être incluses dans votre dépliant.
- **Services offerts** Vos objectifs indiqueront, grosso modo, les dispositions pratiques et les services offerts par votre projet. Vous voudrez probablement inclure dans votre dépliant une description plus pointue des services offerts aux résidants, y compris les réunions hebdomadaires avec les employés, l'aide pourvue par les bénévoles pour les tâches quotidiennes et les activités individuelles et de groupe.
- **Population ciblée.** Cette description précisera le type de personne qui fonctionnerait bien dans les appartements que vous offrez. Vous devez spécifier l'engagement qui sera requis des résidants pour pouvoir se loger dans un de vos appartements. Ainsi les gens qui s'intéressent à votre projet comprendront en termes concrets le type de personnes qui peut être aidé par ce genre de projet.

Historique

L'Abri en Ville n'a inclus que quelques éléments de ses antécédents ou de son histoire dans son bref dépliant, cependant un feuillet séparé d'information peut être offert à toute personne qui exprime un intérêt à en connaître davantage sur les origines de l'organisme. *(Se référer à l'Annexe 9). À mesure que votre projet se concrétise, vous devrez rédiger votre propre histoire for qu'elle soit distribuée aux bénévoles et aux résidants potentiels, aux membres des médias, aux communautés religieuses et à vos contacts pour les levées de fonds. Votre historique permettra à votre groupe d'exprimer les besoins et les aspirations qui vous ont incités à créer votre organisme. Essayez de faire revivre la frénésie qui existait parmi vous dans les débuts du projet. Considérez les déclarations suivantes lorsque vous rédigerez votre histoire :

- Pourquoi et quand les membres se sont réunis pour discuter du projet
- Quelle était l'inspiration qui vous a incités à vous impliquer dans ce projet
- L'évolution de l'organisme
- Les espérances et les réussites
- Les rouages quotidiens du projet

- Le rôle des bénévoles, des employés et des membres du conseil d'administration.

Vous pourriez choisir de rédiger l'historique seulement après l'inauguration de votre premier appartement. Même si vous ne rédigez pas le texte avant que vous soyez établi officiellement, un ou plusieurs membres du groupe devraient documenter, en forme de notes, le processus d'évolution de votre organisme et ces notes serviront de sources d'information pour la rédaction de votre histoire.

Bulletins

La plupart des organismes communautaires transmettent les informations concernant leurs activités et leur progrès par l'entremise de bulletins. Ceux-ci peuvent être publiés annuellement, bi annuellement, ou aussi souvent qu'ils peuvent être assemblés. L'Abri publie deux bulletins par année, en novembre et en avril, ce dernier étant le bulletin de levée de fonds. *(Se référer à l'Annexe 10). Les bulletins permettent plus de flexibilité que des dépliants parce que leur dimension, leur contenu et leur style peuvent être adaptés aux changements qui se produisent au sein de votre organisme. Les bulletins peuvent contenir des mises à jour au sujet des appartements, des bénévoles et des résidants, des chroniques de questions et réponses, des iconographies et d'autres éléments créatifs, et des liens vers d'autres organismes communautaires ou de l'information à leur sujet. Les bulletins peuvent avoir qu'un rédacteur ou recevoir des contributions de plusieurs personnes. Le caractère unique des bulletins des différents organismes est un de leurs attraits. Vous trouverez dans les éléments suivants des suggestions d'articles et d'organisation qui vous feront réaliser l'importance des bulletins, comment ils peuvent être utilisés et le genre d'information qu'ils doivent contenir.

Pourquoi publier un bulletin ?

- **Engendrer un sens de communauté** Les bulletins sont une façon idéale de maintenir vos relations avec vos donateurs et vos autres sympathisants et de

consolider leurs liens avec votre organisme. En recevant votre bulletin une personne est automatiquement incluse dans votre communauté.

- **Informations** Les bulletins permettent de faire connaître l'esprit de l'organisme et deviennent des compagnons efficaces d'un dépliant. Ces deux ouvrages réunis présentent une image plus complète de votre projet et génèrent plus d'intérêt.
- **Levées de fonds** Les bulletins peuvent être distribués aux fondations et autres donateurs potentiels. Ils servent aussi d'outils pour les levées de fonds en tenant vos donateurs au courant de vos activités et en vous permettant de les remercier publiquement dans votre bulletin annuel de levée de fonds.
- **Participation** Le bulletin vous permet de témoigner de la diversité de votre projet. Les résidents, les bénévoles, les employés, les membres du conseil et d'autres personnes sont invités à soumettre des textes. Le bulletin est l'une des fonctions d'un organisme dans laquelle tous peuvent activement participer.

Que doit contenir un bulletin ?

Le premier bulletin de L'Abri en Ville était un feuillet recto verso qui comprenait des rapports du président, du coordonnateur et d'un bénévole, des informations sur le parrainage des appartements, un avis au sujet de l'assemblée générale annuelle, et une liste de donateurs. À mesure que L'Abri prend de l'ampleur, les bulletins continuent d'inclure une bonne partie de ces mêmes informations mais incorporent aussi d'autres articles pertinents. Voici quelques suggestions pour le type d'articles que vous pourriez inclure dans votre bulletin :

- Rapports ou mises à jour de la part du président, du coordonnateur et/ou d'un bénévole.
- Avis sur les prochains événements : bénédictions d'appartement, l'assemblée générale annuelle, les sessions d'orientation pour les bénévoles, les sorties ou les réceptions.
- Nouvelles au sujet des résidents, des bénévoles, des coordonnateurs ou des membres du conseil d'administration.
- Portraits des bénévoles

- Contributions de la part des résidants : desseins, articles, poèmes, rapports sur les activités de groupe et/ou sur la vie en appartement
- Les levées de fonds et les « listes de souhaits ».
- Des articles sur des sujets d'intérêt tels que l'hébergement, la maladie mentale, les soins de santé.
- Questions et réponses au sujet des maladies mentales.
- Photos d'activités de groupe

Comment s'organiser

Créer un bulletin communautaire requiert des heures de travail et beaucoup d'énergie de la part de plusieurs personnes. Les suggestions suivantes vous aideront à coordonner ce travail.

- **Former un comité.** Bien qu'il soit très intéressant de demander des articles de tous et chacun au sein de l'organisme, une plus petite équipe devra être formée afin de coordonner le produit final. Ce comité devrait comprendre une personne qui possède des talents de rédaction et de révision et une autre qui se penchera plutôt sur la mise en page et l'apparence.
- **Solliciter tôt.** Il n'est jamais trop tôt pour commencer à solliciter des contributions pour le bulletin. Du travail de dernière minute ne donnera pas d'excellents résultats. Tous les membres de l'organisme doivent penser tout au long de l'année aux articles qu'ils pourraient rédiger pour le bulletin.
- **Créer une continuité.** Idéalement, certains articles tels que les rapports du président et du coordonnateur devraient paraître dans chaque bulletin. L'inclusion de ces rapports résultera non seulement à créer une certaine continuité mais servira de structure pour votre comité du bulletin lorsqu'il sollicitera des témoignages ou des articles.

Rapports annuels

Le rapport annuel est un document officiel de publicité. Il représente une synthèse des activités de l'année dans un seul document. *(Se référer à l'Annexe 11). Plus formel qu'un bulletin, le rapport annuel est un outil nécessaire pour faire appel aux fondations. Tandis qu'un bulletin fournit de l'information générale, le rapport annuel donne plus de détail sur une année précise de la vie de votre organisme. Votre rapport annuel n'a pas besoin d'être très élaboré. Une mise en page simple provenant d'un programme informatique de traitement de textes est tout ce qu'il vous faut. L'Abri en Ville distribue son rapport annuel à l'occasion de son assemblée générale annuelle et ensuite l'envoie aux fondations, entreprises et agences gouvernementales qui parrainent l'organisme. La liste suivante vous indique les principaux éléments d'un rapport annuel :

- Énoncé de mission
- Des instants marquants de l'administration du projet
- Rapport du président
- Activités des résidents
- États financiers
- Liste des membres du conseil d'administration

Site Web

Dans les débuts de L'Abri en Ville, les sites Web n'étaient pas chose commune. Maintenant cependant une grande partie des organismes communautaires utilisent ce moyen pour faire part de leurs projets aux utilisateurs, aux donateurs et aux bénévoles potentiels ainsi qu'aux organismes communautaires pertinents. Notre projet de réplique a incité L'Abri en Ville de créer son propre site Web.

Un site Web permet une grande créativité avec des photos, de l'iconographie et des récits émouvants accompagnés d'information factuelle et historique. Le contenu du site Web peut être modifié lorsque nécessaire pour refléter les changements au sein de l'organisme et l'accroissement de celui-ci.

Il n'est pas nécessairement dispendieux de créer un site Web. Plusieurs personnes qui travaillent avec un ordinateur ou s'y intéressent ont réussi à créer un site Web adéquat. Un membre de votre groupe connaît peut-être quelqu'un qui s'intéresse à la création de sites Web ; un autre connaît un étudiant qui veut prendre de l'expérience dans

ce domaine. Un de vos contacts accepterait peut-être de créer un site Web pour vous sans frais. Aussitôt votre projet établi, vous devriez sérieusement considérer la création de votre site Web comme structure publicitaire pour votre organisme.

Un mot au sujet du style

Dans les débuts de la mise sur pied de votre organisme, il ne sera pas possible ni nécessaire de dépenser beaucoup d'argent sur l'apparence de votre matériel publicitaire. Cela ne veut pas dire que ce matériel ne pourra pas être attrayant.

Parmi les membres de votre groupe et/ou des amis et des contacts, vous serez certainement en mesure de trouver quelqu'un qui a un bon œil pour le design et du temps à vous consacrer. Une personne d'expérience dans ce domaine pourrait vous aider à la mise en page du dépliant et des bulletins pour qu'ils soient attrayants et d'allure professionnelle. Une fois que vous aurez choisi un nom pour votre organisme, vous pourrez commencer à penser à un logo ou un symbole qui saura vous représenter. Vous devrez inclure ce logo sur tout votre matériel publicitaire ce qui lui donnera une allure professionnelle et distincte.

Résumé

Les différentes approches et les styles variés du matériel publicitaire comprennent les dépliants, les bulletins, l'historique de l'organisme, les rapports annuels et le site Web. La rédaction et le design de ce matériel permettront aux membres de votre groupe de préciser la philosophie de votre organisme, ses objectifs et ses aspirations et serviront à unifier le groupe. En distribuant ce matériel publicitaire, vous ferez connaître votre projet et vous consoliderez votre communauté de soutien.

Rendre public votre message—Concevoir du matériel publicitaire

Liste de contrôle

Créer un dépliant

- Assembler le contenu
- Décider d'un thème/d'un titre
- Créer un premier jet
- Rédiger le texte
- Préparer la mise en page (l'infographie simple est intéressante)
- Imprimer vous même le dépliant, soit à un centre de copie ou chez un imprimeur

Rédiger l'historique

- Assembler le contenu par ordre chronologique
- Créer un premier jet
- Rédiger l'histoire de l'organisme
- Préparer la mise en page
- Imprimer le vous même, à un centre de copie ou chez un imprimeur

Concevoir et créer un bulletin

- Former un comité
- Décider de la fréquence de sa publication
- Assembler les articles et autres documents des collaborateurs
- Premier jet du bulletin
- Assembler et réviser le contenu
- Préparer la mise en page
- Assembler les articles définitifs selon la mise en page
- Réviser tel que nécessaire
- Imprimer le vous-même, à un centre de copie ou chez un imprimeur

Produire un rapport annuel

- Choisir une mise en page facile à réaliser
- Assembler et préparer l'information par traitement de textes
- Réviser le contenu
- Vérifier l'information financière
- Imprimer le rapport vous-même, à un centre de copie ou chez un imprimeur

Créer un site Web

- Former un comité pour le site Web
- Définir le rôle du site Web
- Assembler les informations qui seront incluses dans le site
- Trouver un créateur de site Web et lui expliquer ce que vous attendez de lui (préférentiellement un bénévole)

Chapitre 3

Établir une structure légale qui fonctionne

Dans ce chapitre :

- Former un conseil d'administration, quelques suggestions au sujet de la rédaction de votre énoncé de mission, ses buts et objectifs
- Incorporer votre organisme
- Demander un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance

Il y a trois étapes à suivre pour que votre projet soit reconnu comme un organisme légal, la première est la formation d'un conseil d'administration composé des membres de votre groupe, ensuite l'incorporation et finalement l'obtention d'un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance. Lorsque vous formerez votre conseil d'administration vous devrez assigner des rôles précis au président et aux autres membres du conseil. Lorsque votre organisme sera incorporé il sera alors reconnu officiellement dans votre province, ce qui est essentiel lorsque vous demanderez votre numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance.

Ce chapitre traite de la marche à suivre pour former un conseil d'administration et pour vous incorporer. La première section explique pourquoi il est important d'avoir un conseil d'administration et décrit le genre de conseil qui s'est avéré d'un grand succès pour L'Abri en Ville. De plus, elle examine les différentes tâches assignées aux membres du conseil et les diverses façons disponibles pour recruter des gens qui siègeront au conseil. La seconde section indique les étapes à suivre pour incorporer votre organisme et pour demander un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance. Une fois ces démarches conclues, votre groupe pourra alors avoir des levées de fonds, embaucher des employés et inaugurer un appartement.

A – Le conseil d'administration

À date les membres de votre groupe se sont réunis et ont formé des comités qui travaillent sur différents aspects de votre projet. Dans le but de rendre votre organisme plus réglementaire, il est nécessaire de former un conseil d'administration officiel.

*Pourquoi former un conseil d'administration*¹

- **Responsabilité légale** Pour devenir un organisme reconnu qui peut embaucher des employés et être admissible à recevoir un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance, votre projet doit s'incorporer en sollicitant vos lettres patentes. Une fois que vous aurez reçu ces lettres, votre organisme sera une entité légale et c'est alors qu'un conseil d'administration, élu par les membres du groupe et régit par des règlements établis, sera formé pour administrer l'organisme incorporé. Ce conseil devient donc légalement responsable de l'organisme.
- **Les rôles et les tâches du conseil** En établissant un conseil et son comité permanent, vous spécifiez les tâches à accomplir de votre organisme. (N. B. Les groupes de travail qui existaient avant l'incorporation deviennent généralement les premiers comités permanents se rapportant au conseil.) Par le truchement de règlements et autres documents descriptifs, le conseil établit les différentes responsabilités de chaque membre du conseil ainsi que le mandat et les responsabilités des comités permanents.
- **Distinction entre la personne et le poste** En formant un conseil, vous déclarez que votre projet avec ses rôles et ses tâches nécessaires continuera d'exister même si les membres fondateurs ne sont plus actifs au sein de l'organisme.

Quel est le rôle d'un conseil?

Les cinq fonctions constantes d'un conseil sont les suivantes :²

1. **Santé financière.** Le conseil doit s'assurer que l'organisme possède les ressources financières requises. Il est responsable des levées de fonds, de la planification du budget, du contrôle des dépenses, de la gestion des actifs et il doit protéger l'avenir

¹ United Way of Canada – Centraide Canada, *Board Basics Manual for Leadership Development Programs*, (United Way of Canada – Centraide Canada, 1995).

² Joyce Young and Ken Wyman, *Fundraising for Non-Profit Groups*, (Vancouver: Self-Counsel Press, 1995) and United Way of Canada – Centraide Canada, *Board Basics Manual*.

de l'organisme. Pour protéger la santé financière de l'organisme, le conseil doit vérifier judicieusement la gestion des dépenses. Le conseil doit assurer une surveillance rigoureuse des systèmes comptables et un bilan financier doit être présenté à l'assemblée générale annuelle.

- 2. Ressources humaines** Les membres du conseil doivent préciser tous les aspects du profil de l'emploi du coordonnateur et des règles à suivre pour embaucher et évaluer les employés.
- 3. Politiques d'exploitation de l'organisme** Malgré que le conseil ne doive pas nécessaire être consulté au sujet de toutes les décisions administratives qui sont prises au bureau, il est tout de même responsable de la structure organisationnelle du projet. Le conseil administre les différents programmes et services, évalue le succès du projet et planifie les stratégies d'avenir. Le conseil, en collaboration avec les personnes concernées, conçoit les politiques d'exploitation de l'organisme. Le fait de concevoir les politiques en consultant les employés, les bénévoles et les résidants aide ces derniers à mieux les comprendre et à les accepter.
- 4. Relations communautaires** Les relations communautaires sont extrêmement importantes pour assurer le succès d'un organisme basé sur le modèle de l'Abri. Il en est de même pour le maintien des relations établies avec les communautés religieuses et les organismes de santé. Les membres du conseil doivent demeurer au courant des ressources communautaires disponibles afin de demeurer efficace auprès des résidants.
- 5. Vision et direction** En plus de toutes les considérations pratiques qui font partie de l'administration d'un organisme comme le vôtre, les membres du groupe doivent partager les mêmes aspirations au sujet de la mission, de la philosophie et des espoirs de l'organisme. Le conseil a un rôle important à jouer dans la formulation écrite de ces attentes et de ces convictions. Ces mêmes textes feront partie de vos demandes d'incorporation et d'enregistrement d'organisme de bienfaisance. Vu l'importance de ces textes, voici une description détaillée du processus de rédaction du texte initial. Au fil des ans, les textes pourront être révisés et revitalisés durant des groupes de travail avec des participants que ne font pas partie du conseil.

Se préparer à rédiger un texte

Avant de commencer à rédiger le texte de votre mission, ses buts et objectifs, réunissez les membres de votre groupe pour discuter du contenu du texte. Il est toujours bon d'avoir *au moins* une session de remue-méninges collective au sujet du contenu des textes avant d'assigner la rédaction à un groupe plus restreint. En incluant tous les membres du groupe dans la formulation des textes, vous vous assurez que l'esprit du projet collectif soit bien exprimé.³

Tous les membres du groupe ne seront pas nécessairement d'accord sur l'information qui devrait faire partie des déclarations écrites et de la façon que ces dernières devraient être présentées. Il est impossible d'éviter ces différences d'opinion. Il est préférable de promouvoir un « environnement de désaccord constructif »⁴ C'est ainsi qu'une présentation plus dynamique et précise de votre organisme prendra forme.

Lorsque vous débuterez les échanges d'idées et de suggestions avec votre groupe au sujet des textes écrits, quelques-uns des concepts les plus importants dont vous devrez discuter sont les suivants :

- Quelle est notre philosophie ?
- Que voulons-nous accomplir par notre projet ? Quels sont nos buts ?
- Que pouvons-nous offrir ?
- Qui lira ces textes ?
- Pourquoi ce projet est-il important ?

Une fois que vous aurez pris connaissance de toutes les suggestions des membres du groupe au sujet du contenu des textes, vous pourrez en commencer la rédaction.

Philosophie/mission/vision

³ Jeffrey Abrahams, *The Mission Statement Book*, (Toronto: Ten Speed Press, 1995).

⁴ Paul J Carling, *Return to Community; Building Support Systems for People with Psychiatric Disabilities* (New York: The Guilford Press, 1995).

L'Abri en Ville considère que l'énoncé qui anime le travail de notre organisme représente notre philosophie. Plusieurs titres sont donnés à ce genre de déclaration, y compris une « vision » ou encore plus spécifiquement un « énoncé de mission ». Différents organismes rédigent des énoncés de mission de longueurs variées. Certains écrivent des pages entières tandis que d'autres se limitent à un paragraphe ou quelques phrases. Il est préférable d'écrire un énoncé bref mais précis car il met l'accent sur l'élément principal du projet et le résultat est une déclaration mémorable de votre vision.⁵

Votre énoncé de mission doit exprimer ce que vous espérez accomplir et présenter un aperçu de ce que votre groupe croit réussir. Vous voulez transmettre vos objectifs, vos valeurs et les principes qui vous guideront dans votre mission. Un énoncé de mission est un « indicateur philosophique » qui guidera vos décisions et permettra d'implanter votre programme.⁶

Voici les éléments clefs qui devront être inclus dans votre énoncé de mission, suivi d'un exemple tiré du rapport annuel de L'Abri en Ville de 2001-2002 dans lequel ces trois suggestions ont été combinées en un seul énoncé.

- **Une déclaration précise de votre raison d'être**
- **Les principes directeurs/valeurs organisationnelles**
- **Résultats projetés.**

« L'Abri en Ville s'engage à fournir aux personnes souffrant de maladies mentales des résidences sécurisantes et confortables au sein d'une communauté bienveillante. Le soutien offert par des professionnels et des bénévoles permet à nos résidants de gérer leur vie quotidienne et leur procure les liens nécessaires pour assurer leur croissance personnelle. De cette façon nos résidants peuvent mieux s'intégrer à la société et éviter une hospitalisation. Notre force tient non seulement de l'apport que nous obtenons des communautés religieuses et des bénévoles qui nous permet d'accomplir nos tâches quotidiennes mais aussi des généreuses contributions que nous recevons des individus, des fondations et des organismes publics. »

Buts/objectifs

⁵ Stan Hutton and Frances Phillips, *Non-Profit Kit for Dummies* (New Jersey: John Wiley and Sons, 2001).

⁶ Carling, *Return to Community*.

Certains organismes préfèrent être très spécifiques au sujet des objectifs pratiques qu'ils espèrent atteindre et des buts précis de leur plan d'action afin de parvenir à ces objectifs. En tant que modeste organisme communautaire, L'Abri en Ville a simplement regroupé ces idées sous la rubrique d'objectifs. Nous vous offrons quelques suggestions au sujet des objectifs de rédaction. Il faut se souvenir que les buts et les objectifs ne sont pas limités ni coulés dans le ciment. Vous pourrez les modifier ou en ajouter à mesure que vous progressez.

- Pour pouvoir mettre sur papier vos objectifs vous devez commencer par identifier vos priorités et les résultats que vous espérez obtenir.⁷ Voici quelques exemples des objectifs tirés du matériel publicitaire de L'Abri en Ville :
 - **Dispositions pratiques** « Fournir de l'hébergement à long terme »
 - **Dispositions de services à rendre** « Fournir du soutien dans la vie de tous les jours, tel que tenir un budget, la nutrition, » ; « Fournir un lien avec les ressources disponibles dans la communauté environnante. »
 - **Résultats espérés** « Aider chaque résidant à s'intégrer à la société, » ; « Réduire le risque des hospitalisations répétées ».

Un conseil d'administration qui s'implique

Tous les conseils participent dans l'énoncé des politiques de l'organisme et dans son administration. Le conseil de L'Abri en Ville est aussi un 'conseil qui s'implique' car ses membres sont aussi des bénévoles et s'impliquent dans plusieurs des principales fonctions de l'organisme ; ils participent dans la gestion, la coordination et la performance des projets de l'organisme. Ainsi, un bon nombre des membres du conseil participent aux travaux quotidiens de l'organisme. Leur approche tangible et pratique et leur collaboration étroite avec les employés s'ajoutent à leurs tâches comme membre du conseil d'administration. Plus de la moitié des membres du conseil sont aussi des bénévoles pour les divers appartements et, en travaillant avec les résidants, ils

⁷ United Way of Canada – Centraide Canada, *Board Basics Manual*.

comprennent plus facilement comment l'organisme doit évoluer. Les caractéristiques d'un conseil qui s'implique sont les suivantes .⁸

- Les membres du conseil prodiguent une assistance pratique *en plus de* définir les politiques.
- Les comités travaillent indépendamment et présentent ensuite au conseil leurs recommandations d'action ou de modifications aux politiques.
- Les conseils qui s'impliquent administrent généralement de modestes organismes.
- Un conseil qui s'implique en est un qui partage ses connaissances. Les membres du comité exécutif, des comités et les employés présentent des rapports mensuels afin de tenir les gens au courant des activités et de demander des conseils.

[ENCART : L'Abri en Ville a opté dès ses débuts pour une philosophie organisationnelle professionnelle mais aussi informelle, égalitaire et collégiale plutôt que hiérarchique. Notre dimension modeste nous permet d'avoir cette approche ; lorsque les membres du conseil, les employés, les bénévoles et les résidants sont moins de cent personnes au total, l'idée d'une hiérarchie avec ses implications de statuts semble inappropriée. La coordination du travail est toujours requise et les rôles et les responsabilités de chacun au bureau de l'Abri et au conseil sont précisés mais il existe aussi des tâches et des compétences qui sont partagées pour permettre les remplacements temporaires. La diffusion d'information se fait par l'entremise des moyens usuels tels que procès verbaux et bulletins mais aussi durant des événements sociaux et en raison du chevauchement des membres des comités du conseil et des différents projets, des résidants et des employés. Malgré que le comité exécutif ait souvent espéré pouvoir donner certaines de ses tâches à un directeur exécutif, notre mode de gestion « professionnel » mais « égalitaire » à L'Abri a permis de réaliser un organisme qui fonctionne bien avec une implication maximale, de l'apprentissage et du plaisir. De cette façon, notre modèle d'administration interne est ce que nous espérons accomplir en tant qu'organisme.]

Le rôle de chaque membre du conseil

Les membres du conseil se partagent le travail considéré comme faisant partie des responsabilités du conseil. Cependant, toute personne qui se joint au conseil s'engage à

⁸ Ibid.

jouer un certain rôle. En devenant membre d'un conseil qui s'implique, un individu accepte quelques-unes des vastes responsabilités énumérées ici.⁹

- **Se tenir informé** Un membre du conseil doit se familiariser avec toutes les questions relatives au travail de l'organisme, y compris sa comptabilité. Il doit participer activement aux réunions et aux discussions.
- **Être engagé** Devenir un membre du conseil veut dire partager la même vision et la même philosophie que l'organisme. En raison de cet engagement, tous les membres du conseil participeront au débat et arriveront à un accord au sujet des décisions du conseil.
- **En parler** En parler ne veut pas dire simplement participer aux réunions du conseil mais aussi collaborer aux projets sociaux et diffuser de l'information au sujet de l'organisme avec ses amis et ses connaissances dans le but d'agrandir la communauté.

Le conseil de L'Abri en Ville travaille par l'entremise de comités où l'ardeur des membres se conjugue vers des objectifs précis. Ainsi les membres du conseil sont non seulement responsables mais associés dans leur travail. Ces comités permettent à chaque membre d'utiliser ses compétences personnelles ; un membre peut être un as des levées de fonds tandis qu'un autre est plus à l'aise à la rédaction de politiques, à l'administration ou en relations publiques. Pour vous aider à penser aux groupes de travail qui seront requis pour assurer le succès de votre conseil, les comités permanents établis par le conseil de L'Abri en Ville sont les suivants :

- **Exécutif** Le comité exécutif est un groupe de travail en ce qu'il dirige le travail du conseil et est généralement composé d'un président(s), d'un vice-président(s), d'un trésorier et d'un secrétaire. L'Abri en Ville inclut aussi l'ancien président sur son comité exécutif. Le comité exécutif est légalement responsable de l'organisme et de toutes les activités administratives. Il travaille en collaboration avec le coordonnateur(s) pour assurer le fonctionnement efficace et innovateur de L'Abri en Ville.

⁹ *La Jeune Ligue de Montréal, cours au sujet des conseils d'administration.*

- **Personnel** Le comité du personnel est composé des membres du comité exécutif et du coordonnateur(s). Il est responsable de la rédaction et de la mise à jour de la description de tâches du coordonnateur, d'afficher le poste lorsque requis, de décider des questions nécessaires durant les interviews et de faire les interviews. Ce comité vérifie les références des candidats et offrent les positions. Le montant du salaire offert est établi conjointement par le trésorier et le conseil.
- **Diffusion et éducation** La plupart des allocutions ou des représentations sont dans des églises ou des synagogues et quelques fois aux membres d'organismes communautaires ou de clubs sociaux. Comme le suggère le nom du comité, les conférenciers diffusent de l'information au sujet de l'organisme et renseignent les gens concernant les maladies mentales dans le but de trouver d'autres bénévoles et de recueillir des dons. Ce comité est responsable pour la distribution et la mise à jour des dossiers d'information pour les conférenciers. Les membres du comité se tiennent au courant au sujet des conférences ou des séminaires qui pourraient être d'intérêt pour L'Abri en Ville toujours dans l'optique de mieux faire connaître notre projet.
- **Levées de fonds** Ce comité est toujours à l'affût des possibilités de subventions des divers gouvernements ou fondations. Les membres de ce comité demandent des subventions, organisent des événements pour les levées de fonds, pensent à des façons innovatrices de recueillir des dons telles que des dons récurrents, des lègues, etc., et mettent sur pied des comités qui écrivent les lettres de remerciement et envoient des reçus d'impôts. Ils maintiennent une liste des contributions reçues et révisent et élargissent la liste des donateurs au besoin.
- **Projets spéciaux** Ce comité organise des projets spéciaux tous les ans. Par exemple, un des projets de levée de fonds de l'Abri est la vente d'agrumes à chaque automne. La vente est initiée par le comité des levées de fonds mais est organisée par le comité des projets spéciaux qui travaille de paire avec le coordonnateur pour que tous les membres de la communauté de L'Abri vendent et distribuent les fruits.
- **Événements sociaux** Ce comité coordonne les événements sociaux, tels que l'assemblée générale annuelle, les réceptions du temps des Fêtes et les soirées de reconnaissance du travail des bénévoles, en trouvant des salles appropriées (la plupart

du temps dans des communautés religieuses) et en demandant aux bénévoles de contribuer de la nourriture et des divertissements.

- **Bulletin** Cet important comité aide à planifier le bulletin et à solliciter des articles. Ses membres rassemblent la documentation reçue, révisent et corrigent les épreuves, font la mise en page et s'occupent de l'imprimerie et de la distribution de deux bulletins par année.

Plusieurs comités du conseil sont des comités permanents et se sont les membres qui siègent sur ces comités qui sont remplacés. Les comités du conseil à L'Abri comprennent souvent des coordonnateurs, des bénévoles et des résidents. Les comités temporaires sont créés surtout pour des événements ou des projets spéciaux.

Recruter des membres pour votre conseil

Soyez vigilants dans la sélection des membres du conseil car ce sont eux qui seront responsables des politiques et des décisions qui établiront la teneur de votre organisme. Cependant, étant donné que votre organisme a été fondé par un groupe de personnes engagées et dédiées, l'assise de votre conseil est déjà établie. Le conseil doit évoluer si vous ne voulez pas accabler les membres fondateurs de votre groupe. Le premier conseil d'administration de L'Abri en Ville était composé d'environ sept personnes, maintenant il en compte vingt, dont plusieurs étaient présentes au premier jour et continuent d'être bénévoles pour les appartements. Les membres du conseil de L'Abri ont beaucoup de plaisir durant leurs réunions car ils sont tous de fortes personnalités énergiques et intelligentes qui travaillent en équipe pour atteindre les objectifs de L'Abri.

Malgré que certains membres de votre conseil disposeront probablement de qualités inattendues, vous voudrez éventuellement chercher des individus qui possèdent des compétences ou des forces particulières. Certaines des personnes qui détiennent effectivement les qualités que vous recherchez n'accepteront pas nécessairement de siéger au conseil mais, par ailleurs, consentiront à prodiguer des services spécialisés lorsque requis. L'Abri demande à ces personnes de devenir membre d'un **Comité**

consultatif. Que ce soit comme membre du conseil ou du comité consultatif, essayez de recruter les personnes suivantes :

- Un avocat
- Un comptable
- Un expert en levées de fonds
- Un organisateur communautaire
- Un travailleur dans le domaine de la santé mentale
- Des dirigeants communautaires ou des politiciens
- Des membres des familles (de ceux qui souffrent de maladie mentale)
- Des résidants

Inclure des résidants sur le conseil d'administration

Former un conseil veut dire former une communauté alors il est essentiel d'inclure dans la formation de votre conseil des gens de toutes sortes pour assurer la diversité des forces et des opinions. À L'Abri en Ville les résidants de nos appartements occupent toujours deux sièges au conseil et sont remplacés à tour de rôle à tous les deux ans. Le mandat de L'Abri en Ville comprend le devoir d'améliorer la vie de ses résidants et de les aider à se trouver une place dans la communauté. En incluant les résidants sur notre conseil d'administration nous permettons à ces personnes de contribuer à leur communauté, d'avoir une meilleure opinion d'eux-mêmes, de prendre des décisions et de se renseigner au sujet de la communauté dans son ensemble. L'Abri en Ville bénéficie d'avoir des résidants qui siègent au conseil parce qu'ils nous permettent de comprendre comment les décisions du conseil influent sur la vie des résidants. Ceux qui utilisent les services de L'Abri en Ville doivent pouvoir avoir un mot à dire concernant l'administration de ses services. Nous voulons nous assurer que nos résidants aient une voix et qu'elle soit entendue.

L'orientation du conseil

Chaque nouveau membre du conseil devra recevoir au moins un dossier de bienvenue lorsqu'il accepte de siéger au conseil. L'Abri en Ville donne à chaque nouveau membre un exemplaire de notre dépliant, de nos règlements et de nos lettres

patentes. Nous incluons aussi de l'information sur notre histoire et nos objectifs, de l'information sur la façon dont fonctionne L'Abri, les critères pour les bénévoles et pour la sélection en générale, les règlements pour les résidents des appartements, et les raisons qui peuvent conduire au départ d'un résident d'un appartement. Ce dossier de L'Abri comprend aussi de l'information générale sur les maladies mentales et la schizophrénie et une bibliographie des livres suggérés. Cette documentation permet aux nouveaux membres de connaître leur rôle au sein de l'organisme.

[ENCART : Il est nécessaire que le conseil d'administration de toutes les organismes communautaires soit couvert par une assurance pour soustraire tous les membres du conseil d'une responsabilité civile. Aussi, puisque les organismes à but non lucratif n'ont pas les ressources nécessaires pour se défendre contre des poursuites en justice ou pour arriver à un règlement (si jamais un tel scénario se présentait), l'assurance protège les membres du conseil. La police d'assurance de L'Abri (rédigée spécialement pour les organismes à but non lucratif) protège les membres du conseil et les employés contre toute poursuite en justice contre l'organisme et nous sommes requis de compenser toute fraude qui pourrait survenir durant l'administration de L'Abri. Cette assurance protège aussi les personnes qui subiraient des pertes tandis qu'ils sont des employés de L'Abri.]

B - Incorporation

Une importante étape dans le processus d'établir un organisme indépendant est son incorporation qui établit votre organisme comme une entité légale séparée et distincte des membres et du conseil d'administration. En vous incorporant, vous créez une structure permanente et limitez la responsabilité des employés et des membres du conseil en ce qui concerne les dettes et les obligations de l'organisme.¹⁰ L'incorporation permet aussi d'accéder plus facilement aux subventions et de donner plus de crédibilité à votre organisme auprès du public.¹¹ Une fois l'incorporation obtenue, vous recevrez vos lettres patentes qui attesteront du statut officiel de votre organisme. *(Se référer à l'Annexe 12). Votre groupe peut alors formé un conseil d'administration légal et demander un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance.

Le processus d'incorporation est assez simple ; la demande peut être faite par un membre de votre groupe. Pour vous faciliter le processus d'incorporation et vous assurer

¹⁰ Young and Wyman, *Fundraising for Non-Profit Groups*.

¹¹ 'Incorporation as a non-profit: General Considerations.' <http://cap.ic.gc.ca/english/8913.htm>

du succès de votre démarche, demandez à un avocat de réviser votre demande. Un membre de votre groupe a peut-être de l'expérience dans ce domaine, ou certainement connaît un avocat personnellement ou professionnellement. Plusieurs professionnels sont heureux d'aider une telle cause. Les démarches décrites ici vous aideront dans le processus de votre incorporation. Pour de plus amples informations, consultez le site Web de votre gouvernement provincial.

*Des points de repère*¹²:

- Une incorporation provinciale est plus flexible et comprend moins de règlements et nécessite moins de rapports qu'une incorporation au fédéral.
- Les entreprises et les fondations préfèrent aider financièrement des organismes qui sont incorporés parce qu'ils semblent plus permanents et crédibles.
- Un organisme incorporé peut demander un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance. Ce numéro permet au groupe de recevoir des exemptions d'impôts et de donner des reçus pour fins d'impôts. Tandis qu'un organisme qui n'est pas incorporé peut toujours demander un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance s'il est déjà régi par un autre document légal (tel qu'une constitution), la demande est généralement plus facile à obtenir si l'organisme est incorporé.
- Pour plus amples informations au sujet des officiers de l'état civil ou autres informations au sujet de l'incorporation dans toutes les provinces canadiennes, se référer à l'Annexe 38.

*Démarches d'incorporation au Québec*¹³

- **Rapport sur la recherche d'un nom ou une demande pour réserver un nom.** (coût = 23,93 \$) La première étape dans le processus d'incorporation est d'enregistrer le nom de votre projet. Vous aurez sans doute tenu une session de remue-méninges pour choisir un nom pour votre organisme. Il est important de

¹² Young and Wyman, *Fundraising for Non-Profit Groups*.

¹³ Industrie Canada – Programme d'accès communautaire – Site Web. <http://cap.ic.gc.ca>

choisir un nom qui reflète votre groupe et avec lequel tous les membres de votre groupe sont à l'aise. Il vous faudra probablement plus d'une session pour trouver un nom, mais lorsque vous serez au milieu des discussions souvenez-vous des règlements très importants suivants :

- Le nom doit être en français (au Québec).
- Le nom ne doit pas ressembler à un nom qui existe déjà.

Une fois que votre groupe aura trouvé un nom qui plaît à tous, vous devez vous assurer que le nom est réservé seulement pour votre groupe. Pour vous assurer que vous êtes le seul organisme à utiliser ce nom, vous devez prendre une des démarches suivantes :

- Si vous n'êtes pas certain si votre nom est déjà utilisé par un autre organisme, vous pouvez remplir un rapport de « recherche de dénomination » lorsque vous ferez votre demande d'incorporation. Le nom que vous avez choisi sera alors officiellement vérifié par une agence gouvernementale.
- Si vous êtes absolument certain qu'aucun organisme n'utilise le nom que vous avez choisi, vous le soumettrez en même temps que votre demande d'incorporation en remplissant le formulaire intitulé 'Demande de Réserve de Dénomination Sociale' afin de demander la réserve du nom que vous avez choisi.

- **Demande d'incorporation.** (coût = 142,00 \$) Le formulaire pour la demande d'incorporation peut être obtenu, au Québec, de l'Inspecteur Général des Institutions Financières, Direction des Entreprises, ou vous pouvez l'obtenir directement du site Web. *(Se référer à l'Annexe 38). Votre groupe aura déjà presque toute l'information requise pour remplir le formulaire d'incorporation. Il faudra y insérer les informations suivantes :

- Noms, adresses et profession/travail de toutes les personnes qui font la demande (au moins trois). Ces trois personnes doivent être membres de votre comité exécutif et être membres fondateurs.

- Lieu du siège social de l'organisme. Cette adresse pourrait être celle d'un centre communautaire ou d'une église. Ce n'est pas nécessairement un espace de bureau permanent mais un endroit où vous pourrez recevoir du courrier ou des appels téléphoniques.
 - La valeur maximale des immeubles qui seront achetés ou qui sont déjà la propriété de l'organisme ou le revenu maximum qui sera perçu des immeubles de l'organisme.
 - Les objectifs de l'organisme. Une vision brève et précise de votre organisme. Votre conseil aura déjà rédigé ces objectifs, qui pourront être modifiés ou développés au fil des ans.
 - Toute autre disposition requise.
 - Nom proposé pour l'organisme (tel que mentionné ci-haut).
- **Déclaration initiale, personne morale.** Ceci est une déclaration morale de la part d'un des demandeurs confirmant que l'information contenue dans la demande est véridique et correcte. Ce document accompagne la demande. Vous n'avez qu'à remplir les sections pertinentes pour les organismes à but non lucratif. Ce formulaire est un document légal qui est nécessaire et si vous l'omettez vous serez condamné à une amende.

Une fois que vous aurez rempli les formulaires et assemblé tous les documents, vous serez en mesure de faire parvenir votre demande d'incorporation. Pour de plus amples informations au sujet du processus et/ou pour obtenir un guide d'incorporation et une demande officielle, adressez vous à un représentant local du gouvernement responsable des incorporations. *(Se référer à l'Annexe 38).

Règlements

Même si la rédaction de règlements n'est pas requise pour faire une demande d'incorporation, ces règlements vous permettront d'avoir une structure et d'établir la gestion quotidienne de votre organisme. Ils définiront les activités principales de votre

organisme et les procédures du conseil. Parce qu'ils sont rédigés en tant que document séparé, ils peuvent facilement être modifiés. Il y a différentes façons de formuler des règlements et divers organismes incluent plus ou moins d'information dans ce document. Avant de rédiger l'ébauche finale des règlements de votre organisme, vous voudrez vous référer aux règlements de d'autres associations à but non lucratif. *(Se référer à l'Annexe 13). Tous les règlements comprennent des articles qui sont divisées en sections. Malgré que le montant d'information contenue dans les règlements puisse varié, certains points doivent être inclus, dont les suivants :¹⁴

- Conditions pour être membres et désistements
- Façon de tenir les réunions des membres, des administrateurs et du comité exécutif.
- Obligations et responsabilités des administrateurs
- Les livres comptables de l'organisme
- La responsabilité des administrateurs et des membres
- Les pouvoirs d'emprunts
- Méthode utilisée pour modifier ou annuler des règlements

En plus des informations requises citées ci-haut, un organisme rédige généralement une constitution qui est jointe aux règlements. Ce document cite la mission, les objectifs et la raison d'être du projet, en plus du nom et de l'adresse officiels de l'organisme.

C – Demander un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance

Il est essentiel pour votre organisme qu'il obtienne un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance. Une fois enregistré comme tel par le gouvernement fédéral, vous serez en mesure de donner des reçus pour fins d'impôts pour les dons que vous recevrez et vous serez aussi exempt de payer des impôts sur le revenu.

¹⁴<http://cap.ic.gc.ca>

Avant de demander votre numéro d'enregistrement, votre groupe doit avoir une idée précise sur ce que votre organisme veut accomplir et sur sa gestion. Vous devez être régi par un document légal (idéalement des lettres patentes reçues à la suite de votre incorporation auprès du gouvernement provincial) et avoir rédigé des règlements officiels qui précisent votre gestion de l'organisme. Cette section examine brièvement le processus d'une demande de numéro d'enregistrement et de plus amples informations sont disponibles sur le site Web du gouvernement canadien. *(Se référer à l'Annexe 38).

La demande

Le formulaire pour enregistrer un groupe en tant qu'organisme de bienfaisance sous la Loi de l'impôt sur le revenu requiert beaucoup de détails et, comme pour votre demande d'incorporation, il serait bon que vous demandiez à un avocat ou à une autre personne d'expérience de réviser votre document avant de l'envoyer pour vous éviter des délais inutiles. Deux personnes responsables doivent signer le formulaire une fois rempli. La demande comprend sept sections dont les descriptions sont les suivantes :

- 1. Identification du demandeur.** Dans cette section, le nom et l'adresse officiels de votre organisme doivent être indiqués.
- 2. Liste des administrateurs et des fidéicommissaires.** Cette section requiert la liste des noms de ceux qui détiennent des postes officiels tels que décrits dans les documents régissant l'organisme demandeur, y compris le président, le vice-président, le secrétaire et le trésorier.
- 3. Structure organisationnelle du demandeur.** Dans cette section, les documents qui régissent l'organisme doivent être inclus.
 - Les demandeurs incorporés doivent inclure une copie de leurs lettres patentes avec le sceau officiel de l'autorité d'incorporation provinciale.
 - Si l'organisme n'est pas incorporé, le demandeur peut inclure une copie de la constitution de l'organisme qui doit être signée par au moins trois administrateurs et doit comprendre de l'information au sujet de la raison d'être de l'organisme, sa structure et les dispositions établies pour

remplacer les administrateurs. Si un organisme choisit de ne pas s'incorporer, ses documents officiels devraient être approuvés par un avocat. Il est préférable pour les organismes de s'incorporer ce qui facilitera le processus de demande de numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance.

- Les règlements doivent être inclus dans cette section et font souvent partie des documents d'incorporation ou de constitution d'un organisme.

4. Information au sujet des activités du demandeur. Cette section n'est pas une répétition des objectifs de l'organisme mais une description des moyens l'organisme de bienfaisance utilisera pour réaliser ses objectifs et faire bénéficier la communauté. Il est très important que cette section soit bien détaillée et précise.

- Les activités politiques doivent être incluses. Il faut se rappeler qu'un enregistrement d'organisme de bienfaisance ne permet que 10 % de ses ressources soient utilisées à des activités politiques *impartiales*. Celles-ci comprennent les activités pour faire modifier les lois, les politiques ou l'opinion publique concernant la raison d'être de l'organisme de bienfaisance.
- Les activités de levées de fonds doivent être incluses et il faut faire une distinction entre les activités occasionnelles et régulières de levées de fonds.

5. Information financière. Cette section doit comprendre les dates du premier exercice financier et une liste des argents reçus et déboursés.

6. Information confidentielle. L'adresse postale et les numéros de téléphone de chaque membre du conseil d'administration doivent être indiqués dans cette section ainsi que leur profession. Un bilan financier ainsi qu'une indication de l'endroit où se trouvent les livres comptables de l'organisme doivent être inclus.

7. Authentification. Pour authentifier la demande, deux personnes autorisées en qualité de leurs postes au sein de l'organisme doivent signer au nom de ce dernier. La demande ne sera pas acceptée si elle n'a pas été authentifiée.

Au moins trois mois sont nécessaires pour donner suite à une demande d'enregistrement d'organisme de bienfaisance. S'il y a un problème avec une partie de la demande, le gouvernement fera parvenir une lettre à l'organisme qui aura soixante jours pour faire parvenir une autre soumission. Une fois approuvée, l'organisme de bienfaisance recevra un 'Avis d'enregistrement'. *(Se référer à l'Annexe 14). Pour garder son numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance le formulaire intitulé 'Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés' doit être rempli à chaque année. Il faut faire parvenir ce formulaire au gouvernement car tout organisme qui ne remplit pas ce formulaire se verra dans l'obligation de demander à nouveau un numéro d'enregistrement et cette deuxième demande sera traitée comme une nouvelle soumission.

Résumé

En établissant une structure légale pour votre organisme vous indiquez formellement le travail que vous voulez accomplir et vous devenez un organisme reconnu à but non lucratif. En formant votre conseil d'administration vous élirez un comité exécutif, vous établirez des comités et des dates régulières de réunions. Le conseil aura maintes responsabilités, y compris la rédaction de l'énoncé de mission, des buts et des objectifs. Il administrera les politiques de l'organisme, l'embauche des employés, et les aspects financiers tout en diffusant de l'information au sujet des activités de l'organisme et en encourageant la participation de tous. Les membres du conseil auront le plaisir de travailler en équipe vers des objectifs accessibles. La formation d'un conseil d'administration est requise dans le but d'organiser votre groupe une fois qu'il sera incorporé et cette incorporation est nécessaire si vous voulez être reconnu officiellement dans votre province. Vous pouvez faire votre demande d'incorporation en remplissant trois formulaires distincts. Lorsque votre gouvernement provincial aura reçu votre demande, vous recevrez vos lettres patentes qui vous permettront de demander un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance.

Établir une structure légale qui fonctionne

Liste de contrôle

Former un conseil d'administration

- Décrire clairement le rôle du conseil
- Rédiger l'énoncé de mission, les buts et les objectifs
- Définir et faire une liste des compétences requises sur le conseil
- Identifier et aborder les membres potentiels du conseil, selon la liste ci-haut

Incorporation

- Décider du nom et s'assurer qu'il est disponible
- Obtenir les services bénévoles d'un avocat
- Remplir et envoyer la demande
- Rédiger les règlements de l'organisme

Demander un numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance

- Établir ce que l'organisme veut accomplir et comment elle s'administrera
- Obtenir les services bénévoles d'un avocat
- Remplir et envoyer la demande

Chapitre 4

Établir une base financière

Dans ce chapitre :

- Dresser un budget
- Trouver et aborder des donateurs potentiels
- Accéder à d'autres sources de financement

Comme philosophie générale pour des levées de fonds, il est préférable d'espérer une abondance de dons plutôt que d'une insuffisance. Presque tous sont touchés par l'isolement et les défis auxquels doivent faire face les personnes souffrant de maladies mentales et c'est pourquoi ils *voudront* contribuer à votre organisme qui réalise avec succès à créer une communauté plus inclusive. Les levées de fonds sont un outil intéressant pour unifier une communauté et font partie d'une assistance sociale : contribuer est simplement une autre façon pour les gens de s'impliquer dans votre projet. L'Abri en Ville reçoit des dons d'individus, de fondations, de communautés religieuses, de clubs sociaux et du gouvernement provincial. Par ses levées de fonds, votre groupe, comme L'Abri, recevra non seulement des dons en argent mais aussi des dons en nature tels que des meubles, des contacts personnels additionnels, des idées nouvelles et aussi des bénévoles.

Lorsque vous serez prêts à mettre sur pied une levée de fonds, il serait préférable pour votre groupe de s'adresser à un expert en levées de fonds, une personne qui a déjà travaillé avec des organismes communautaires et qui pourra partager ses contacts et son expertise. Dans ce chapitre nous traitons des étapes à suivre pour réussir une levée de fonds et nous vous suggérons des façons de dresser votre budget, de trouver des donateurs, de rédiger des lettres pour demander des dons ou pour remercier ceux qui contribuent, de demander des subventions et d'organiser des projets spéciaux. Les étapes suivantes sont celles qui se sont avérées efficaces pour L'Abri en Ville.

A – Budget

Identifier vos besoins/dresser un budget

Avant de penser à une levée de fonds il vous faudra déterminer combien d'argent votre groupe requiert pour fonctionner. Dresser un budget est la première étape qui vous guidera dans vos activités de levées de fonds. Définir un objectif financier aide ceux qui sont impliqués dans les levées de fonds à travailler vers un but précis. Les donateurs potentiels aussi préfèrent savoir de quel façon l'argent sera dépensée et un budget répond à cette question.

Les budgets sont pour une période déterminée et comprennent deux catégories distinctes : les argents reçus/les revenus et les dépenses. Pour débiter, votre groupe devra définir les dépenses prévues. Dans cet optique, vous devez examiner tous les aspects de votre projet y compris les salaires, le loyer, les dépenses de bureau, les bulletins (incluant les frais de poste) et les coûts reliés à l'inauguration d'un appartement. Voici une vue générale du genre de dépenses que vous pouvez anticiper.

Personnel

Le salaire de votre coordonnateur sera probablement votre plus important débours durant votre première année d'exploitation. Lorsque L'Abri en Ville a débuté nous avons engagé en coordonnateur à temps partiel. En planifiant votre budget établissez le nombre d'heures de travail requises par votre coordonnateur et fixer un taux de salaire horaire adéquat. Une fois le salaire et les avantages sociaux précisés, considérez la durée du premier contrat que vous demanderez à votre coordonnateur de signer. Si ce contrat est d'une durée de six mois, vous devrez recueillir assez de fonds pour le payer durant cette période et si c'est pour une année complète, vous voudrez établir votre objectif de levée de fonds pour couvrir le montant total de ce contrat.

Bureau

Pour la première année, les dépenses de bureau seront plus grandes parce que vous commencez à partir de zéro. Vous aurez besoin d'un espace de bureau, d'une ligne téléphonique, d'un ordinateur, d'une imprimante, des timbres et autres fournitures de bureau. Lorsque vous serez à la recherche de contacts au sein de la communauté, vous

rencontrerez peut-être une église, une synagogue ou un organisme communautaire qui aura un bureau ou une ligne téléphonique à vous prêter. Certains donateurs seront probablement en mesure de vous offrir des meubles et des fournitures de bureau. La première adresse officielle de L'Abri en Ville a été celle d'une des églises qui parrainaient notre projet. Les Services communautaires catholiques nous ont fourni sans frais notre premier bureau et l'utilisation d'une ligne téléphonique. Même si votre groupe recevra sans doute des dons inattendus semblables, votre premier budget devra tenir compte des dépenses reliées à un espace de bureau, dont les plus élevées seront le loyer et le service téléphonique.

Appartement

Vu que vous inaugurez un appartement durant cette première année vous devez aussi prendre en considération les dépenses reliées à cet appartement. Les résidents paient leurs dépenses mais il faut maintenir un montant « dépanneur » pour défrayer les loyers en retard et/ou les chambres libres. L'Abri en Ville s'occupe de peindre et de meubler chacun de ses appartements et achète de la literie et des matelas neufs. D'autres meubles, lampes et autres objets peuvent être achetés à des marchands d'occasion ou obtenus par des dons. Votre groupe accumulera probablement des meubles et autres objets avant d'avoir un appartement donc il vous faudra trouver un endroit pour entreposer au moins les plus gros articles.

Malgré que le modèle de L'Abri en Ville propose une ligne directrice pour dresser un budget, tout nouveau projet est unique et devra faire face à ses propres défis et à ses succès. Néanmoins, les premiers budgets de L'Abri inclus à l'annexe vous aideront à décider du budget de votre propre projet. Il faut se rappeler que ces budgets datent d'il y a plus de dix ans et les coûts ont certainement augmentés depuis ce temps. Pour un exemple plus récent d'un budget, référez vous au dernier budget de L'Abri et à la planification financière du groupe 'Les Toits d'Émile', un des premiers à établir son propre projet basé sur notre modèle. *(Se référer aux Annexes 15a, 15b, 15c, 15d).

B – Levées de fonds

Trouver des donateurs

Une fois votre budget établi, vous pourrez penser à qui vous vous adresserez pour trouver l'argent nécessaire. Lorsque L'Abri en Ville a fait sa première levée de fonds, chaque membre fondateur a rédigé une liste de ses amis, ses connaissances et ses contacts professionnels et ensuite a écrit une lettre à toutes les personnes sur cette liste décrivant son implication dans le projet et demandant leur soutien. En suivant les étapes énumérées ici, votre groupe pourra ériger une liste complète et utile.

Remue-méninges

- Chaque membre de votre groupe rédigera une liste de donateurs potentiels. Il est raisonnable de demander à chaque membre de penser à *au moins* dix noms. Lorsque vous débutez votre liste il faut vous rappeler que vous n'écrirez pas à tous les gens sur cette liste, mais vous y inscrivez simplement toutes les personnes que vous connaissez. Vous pouvez utiliser votre livre d'adresses pour commencer ou même inscrire les personnes qui sont présentement dans votre vie. Ensuite, vous inscrivez les personnes que vous connaissez bien, vos bons amis, les membres de votre famille et puis vos connaissances tels que vos voisins, vos médecins, vos collègues de travail. Finalement, vous incluez les personnes qui pourraient s'intéresser à votre cause comme les membres des conseil d'administrations d'organismes semblables.¹⁵
- La liste suivante¹⁶ identifie tous les endroits où vous pourrez trouver des donateurs :
 - Les membres de votre famille et vos amis
 - Les membres de votre communauté religieuse
 - Les médecins, dentistes, professeurs et autres connaissances
 - Les partenaires en affaires ou les collègues de travail
 - Les membres de vos club sociaux, de mise en forme ou d'affaires
 - Les anciens collègues de collège ou d'université
 - Les membres de d'autres conseils sur lesquels vous siégez

¹⁵ Kim Klein, "Identifying Prospects, Part One: Gifts of \$100 to \$2500," *Grassroots Fundraising Journal* 10:1 (1991).

¹⁶ Hutton and Phillips, *Non-Profit Kit for Dummies*.

- Une fois votre liste terminée, révisez là une autre fois en vous demandant si vous êtes à l’aise de demander à chacune de ces personnes d’appuyer votre projet. Pensez plutôt à ceux qui partagent vos valeurs et s’intéresseraient à un tel projet. Ne craignez pas de demander leur appui car la plupart des gens voudront vous aider.
- Rappelez vous de ce qui suit :
 - La plupart des dons aux organismes de bienfaisance au Canada proviennent d’individus.
 - Vous ne quémandez pas pour vous-même.
 - Tout le monde reçoit des demandes de la part d’organismes de bienfaisance – s’ils ne veulent pas contribuer ils ne le feront pas. Ne prenez pas leur refus comme un affront personnel et ne donnez pas suite à votre première demande.
 - Presque tout le monde contribue à un organisme de bienfaisance.
 - Les dons sont déductibles d’impôts.

Rédiger une lettre personnelle

Maintenant que vous savez à qui vous adresserez votre lettre, votre groupe devra décidé de la façon qu’ils veulent faire cette demande d’appui. Lors de la première levée de fonds de L’Abri en Ville chaque membre du conseil a écrit sa propre lettre à ses amis. *(Se référer aux Annexes 16a et 16b). Certaines personnes ont rédigé des lettres similaires à celles de d’autres organismes mais, surtout, ces lettres de doivent pas être stéréotypées. Un exemple de cette lettre de L’Abri est utilisé par les membres du conseil d’administration et demeure l’outil principal des levées de fonds de L’Abri en Ville. Malgré que les lettres des membres du conseil doivent être personnelles et uniques, ces quelques suggestions les aideront à prendre plume et écrire.¹⁷

Contenu

- Concentrez sur votre projet et votre organisme.

¹⁷ Kim Klein, “Direct Mail: Still a Winner.” *Grassroots Fundraising Journal* 12:2 (1993) and Mal Warwick, *How to Write Successful Fundraising Letters* (San Francisco: Jossey-Bass, 2001).

- Attirez l'attention de votre lecteur en relatant des anecdotes personnelles et/ou des faits concrets au sujet de votre organisme. Expliquez pourquoi ce projet est important pour vous.
- Soyez précis. Indiquez clairement que vous voulez de l'argent. Sans une demande directe, votre lecteur ne saura pas comment y répondre.

Style

- Votre lettre devrait avoir le ton et la présentation d'une lettre personnel. Les lettres de levée de fonds efficaces sont celles qui s'adressent d'une personne à une autre personne. Elles ne doivent pas être trop formelles.
- Référez vous à votre lecteur. Intégrez des phrases telles que « comme vous le savez déjà » ou « comme moi » pour indiquer que vous pensez à la personne qui lira votre lettre.
- N'hésitez pas à écrire une longue lettre car plus vous y incorporerez d'informations pertinentes, plus votre lecteur s'intéressera à votre cause.

Comme votre organisme n'est qu'à ses débuts, toutes les lettres que vous enverrez seront à un nouveau donateur. Au fil des ans vous voudrez modifier vos lettres pour chacune des levées de fonds dont l'une sera adressée aux donateurs potentiels et l'autre à ceux qui ont déjà contribué par le passé. *(Se référer aux Annexes 16c et 16d).

Notes de remerciement

Une fois votre lettre de levée de fonds envoyée, votre groupe commencera à recevoir du soutien de bon nombre de donateurs. Ces individus doivent être reconnus par votre organisme et par les membres du conseil qui leur ont écrit. Votre organisme établira alors une liste des donateurs avec leur nom et adresse qui sera ensuite utilisée par le comité chargé de rédiger les notes de remerciement et servira aussi de liste de distribution pour les bulletins et pour la levée de fonds annuelle.

Rédiger des notes de remerciements est une façon de créer un sens de communauté autour de votre projet. Les membres du conseil et les bénévoles responsables de répondre à ces dons devraient connaître les donateurs. Des notes de remerciement sont personnelles et leur style varie avec chaque personne qui les rédige mais les suggestions suivantes pourraient vous venir en aide.¹⁸

- Les notes devraient être simples et, si possible, écrites à la main.
- Les notes devraient faire référence aux succès de l'organisme dans sa façon d'utiliser les contributions reçues.
- Un don plus important ne se traduit pas par une plus grande note de remerciements. Les gens donnent ce qu'ils peuvent et devraient recevoir le même degré de reconnaissance.

Rédiger des notes de remerciement n'est pas une étape sans conséquence dans le processus des levées de fonds; ces notes sont une démarche essentielle de la part d'un organisme de bienfaisance. Les donateurs sont ceux qui vous permettent de continuer à faire avancer votre projet. Faites part de votre reconnaissance à ceux qui croient en votre organisme. *(Se référer à l'Annexe 17).

D'autres formes de levée de fonds

L'Abri en Ville a eu beaucoup de succès à trouver d'autres formes de levée de fonds y compris des demandes de subventions auprès des fondations, des projets spéciaux et des demandes auprès des diocèses et du gouvernement provincial. Les techniques suivantes devraient aussi être considérées par votre groupe comme étant d'autres possibilités de levée de fonds.

Demandes de subventions

¹⁸Kim Klein, "The Thank You Note." *Grassroots Fundraising Journal* 11:3 (1992).

Plusieurs fondations accordent des subventions à des groupes qui traitent de questions reliées aux maladies mentales, à l'hébergement et aux sans-abri. La bibliothèque est le meilleur endroit pour commencer votre recherche des fondations possibles. La plupart des grandes bibliothèques devraient avoir le Répertoire canadien des fondations et des subventions qui liste les fondations qui existent au Canada, leurs intérêts, leurs procédures de demande de subvention et leur adresse.

Lorsque L'Abri en Ville a fait ses premières demandes de subvention des fondations, l'appui reçu provenait souvent des fondations avec lesquelles des membres du conseil ou des bénévoles de L'Abri avaient une association personnelle, soit par l'entremise d'amitiés ou en raison de relations professionnelles. Les membres de votre groupe ont probablement le même genre d'associations qui permettent un lien personnel entre votre groupe et la fondation, ce qui pourrait augmenter vos chances de recevoir une subvention. Si un membre de votre groupe connaît un membre du conseil d'administration d'une fondation, c'est à lui de signer la lettre qui accompagne votre demande. *(Se référer à l'Annexe 18).

La demande

Le genre de lettre de levée de fonds envoyée pour demander une subvention de la part d'une fondation diffère de beaucoup la lettre personnelle envoyée aux individus. Cette lettre aux fondations doit être formelle et doit comprendre de l'information détaillée au sujet de l'organisme, de ses besoins financiers et de ses projets. Certaines fondations voudront recevoir des informations spécifiques tels que les budgets projetés, un énoncé de mission ou une liste de vos objectifs. Voici des étapes à suivre qui vous sont suggérées pour préparer votre demande de subvention¹⁹:

- Concentrez vous sur des fondations locales. Elles seront plus en mesure de comprendre le besoin d'hébergement dans votre communauté pour les personnes souffrant de maladie mentale.

¹⁹ Carling, *Return to Community*.

- Résumez l'information disponible au sujet du manque d'hébergement pour ceux atteints de maladie mentale. Fournissez des preuves que votre projet est requis dans votre région et qu'il peut connaître un grand succès.
- Rédigez un 'document concept' ou une 'présentation de l'organisme'. Ce document décrira spécifiquement les objectifs et les activités de votre organisme. L'Abri en Ville maintient un tel document qui décrit l'historique de l'organisme, sa mission, les services offerts, sa philosophie, ses bénéficiaires, ses ressources humaines, ses partenaires, ses priorités et son budget. *(Se référer à l'Annexe 19). Une fois toute cette information mise sur papier, vous pourrez utiliser cette information en partie ou en entier selon le cas.
- Obtenez de l'appui local pour votre demande. Comme votre communauté apprend à connaître votre organisme, vous pourrez demander des lettres d'appui ou des recommandations de diverses sources telles que des églises, des synagogues, des organismes communautaires, des travailleurs sociaux et des médecins.
- Soyez spécifique. Certaines fondations paient les frais généraux tandis que d'autres aiment mieux payer pour du mobilier pour les appartements tels que des laveuses, sècheuses, télévisions; d'autres préfèrent subventionner des activités ou des événements spéciaux. Décrivez clairement ce dont vous avez besoin.
- Consultez. Lorsque vous rédigerez une demande formelle à une fondation en particulier, demandez l'aide d'une personne qui a de l'expérience dans la matière ou a déjà reçu une subvention de la fondation en question. Le Répertoire des fondations et des subventions énumère les bénéficiaires et le montant de chacune des subventions.

Une fois que votre groupe aura reçu une subvention de la part d'une fondation il vous faudra maintenir et encourager cette relation. Faites parvenir des exemplaires de vos bulletins et invitez des représentants de la fondation à vos événements spéciaux ou à l'assemblée générale annuelle et aussi à la bénédiction d'un nouvel appartement. Écrivez au plus grand nombre de fondations possibles car plus vous écrivez des lettres, plus vous serez en mesure d'être récompensés pour vos efforts.

[ENCART : Au début il semblait évident que L'Abri demande de l'aide financière de Centraide/United Way. Cependant, il s'est avéré que ce processus de demande d'aide était très compliqué et nécessitait beaucoup de temps et une longue interview. De plus, nous avons découvert qu'en acceptant de l'appui de la part de Centraide nous limitons notre autonomie en réduisant nos autres possibilités de levée de fonds. Ensuite, les organismes qui reçoivent de l'aide de Centraide doivent participer activement à la levée de fonds globale de Centraide. Finalement, nous avons conclu qu'il était mieux pour notre organisme de ne pas faire de demande d'aide à Centraide. Nous savions que nous allions recevoir des fonds de la part des services de la santé et des services sociaux du gouvernement provincial, de certaines fondations et, encore plus important, d'individus et de personnes qui désiraient parrainer notre projet et qui faisaient partie de notre communauté de soutien.]

Fonds reçu du gouvernement provincial du Québec

Au Québec, la 'Régie Régionale de la Santé et des Services Sociaux' est le service gouvernemental provincial qui octroie des fonds aux organismes communautaires à but non lucratif. L'Abri en Ville a reçu sa première subvention gouvernementale seulement à sa cinquième année d'existence. Nos premières subventions n'étaient pas récurrentes mais après quelques années nous avons commencé à recevoir des fonds récurrents qui continuent de nous parvenir à ce jour. La Régie n'accepte pas de subventionner un organisme qui n'a pas au moins un an d'existence et ne sera pas non plus le seul donateur d'un organisme. Les fonds qu'elle octroie doivent appuyer des organismes communautaires qui fonctionnent déjà en les aidant dans leur infrastructure, c'est-à-dire pour payer le loyer, le téléphone, les fournitures de bureau et les salaires.

Critères

Pour se qualifier pour recevoir une subvention de la Régie un organisme doit répondre aux critères suivants :

- Il doit être reconnu légalement en tant qu'organisme communautaire.
- Il doit être régi par des règlements approuvés à l'occasion de l'assemblée générale annuelle.
- Il doit travailler primordialement dans le domaine des services de la santé et des services sociaux.

- Il doit oeuvrer au Québec et servir des résidents du Québec.
- Il doit obtenir le soutien de la communauté.
- Ses activités doivent être conformes aux objectifs énumérés à sa charte.
- Il doit démontrer qu'il peut fonctionner démocratiquement.
- Son administration doit être claire et évidente.
- Il doit prouver qu'il peut amasser des fonds de sources diverses.
- Il doit justifier la nécessité de recevoir des fonds gouvernementaux.

La demande

Toutes les demandes auprès du gouvernement du Québec doivent être faites en remplissant le formulaire de la Régie Régionale. Ce formulaire une fois rempli doit être accompagné de la charte de l'organisme, de ses règlements, de son historique et des états financiers les plus récents et du dernier bilan financier. L'organisme doit aussi prouver qu'il tient une assemblée générale annuelle au sujet de laquelle le public a été informé.

Le formulaire de demande est séparé en plusieurs sections et celles-ci sont décrites brièvement ci-dessous. Pour de plus amples informations, consultez le site Web du gouvernement. *(Se référer à l'Annexe 38).

- 1. Brève explication de la nécessité de la subvention.** Dans cette section, l'organisme communautaire explique pourquoi et comment les fonds gouvernementaux pourront être utilisés.
- 2. Moyens de déterminer l'année financière.** L'organisme doit indiquer le début et la fin de son année financière.
- 3. Liste des membres du conseil d'administration.** Une liste complète des membres du conseil et de leur secteur de représentation (secteur privé, bénévole, membre de la communauté, utilisateur des services offerts etc.) doit être incluse.
- 4. Territoire.** Le territoire compris dans les services offerts par l'organisme doit être choisi parmi une liste comprise dans le formulaire de demande.
- 5. Population.** Les bénéficiaires de l'organisme doivent être choisis parmi une sélection comprise dans le formulaire.

6. **États financiers.** Un rapport sur les revenus et les dépenses de l'année précédente doit être inclus.
7. **Membres.** Le nombre de membres de l'organisme (tels que décrits dans les règlements) durant la dernière année financière doit être inclus.
8. **Ressources humaines.** Le nombre d'employés, de bénévoles et d'étudiants (si approprié) qui travaillent pour l'organisme, et le nombre total des heures travaillées durant l'année doivent aussi être inclus.
9. **Nombre de participants.** Le nombre d'individus qui reçoivent les services de l'organisme doit paraître.
10. **Heures d'ouverture.**
11. **Information additionnelle.** Cette section fournit de l'espace pour y insérer toute autre information pertinente qui pourrait faciliter l'étude de votre demande.

Les organismes communautaires peuvent avoir à demander de l'aide financière de la Régie plus d'une fois avant de recevoir leur première subvention. Ne vous découragez pas si vous ne recevez pas immédiatement un appui de la part du gouvernement du Québec; ce service gouvernemental préfère venir en aide aux organismes qui ont prouvé leur durabilité. Votre organisme parviendra certainement à devenir admissible aux fonds gouvernementaux.

Communautés religieuses et diocèses

Les communautés religieuses se sont avérées une source modeste mais durable d'aide financière pour L'Abri en Ville. En fait, notre première aide financière nous est parvenue du diocèse anglican de Montréal. Tel que décrit au premier chapitre, nous nous tournons vers les communautés religieuses pour obtenir des bénévoles, des meubles, des fournitures de bureau, la bénédiction de nos appartements et du soutien en général. Vous devez remercier les communautés religieuses qui vous aident. *(Se référer à l'Annexe 17a).

[ENCART : Tandis que la plupart de nos donateurs nous font parvenir leur don en argent durant notre campagne annuelle de levée de fonds, d'autres nous offrent du soutien d'une manière différente. L'Abri avait abordé une entreprise qui achète, vend et nettoie des tapis de qualité, nouveaux et vieux, pour fournir des tapis pour un de nos appartements. Cette entreprise continue de nous donner des tapis et de les nettoyer lorsque nécessaire. En plus, lorsqu'elle a entendu parler que nous avons besoin d'aide pour ramasser des dons de meubles, elle a offert un de ses camions et son chauffeur. Une importante imprimerie de cartes de souhaits imprime chaque année les cartes du temps des Fêtes faites par les résidents de L'Abri qui sont ensuite vendues par les communautés religieuses. Une autre entreprise s'occupe des frais d'imprimerie de nos bulletins semestriels. Une importante compagnie d'assurance couvre les frais de l'assurance des administrateurs et un donateur anonyme paie depuis plusieurs années le banquet annuel durant lequel nous célébrons le travail des formidables bénévoles de L'Abri.]

Projets spéciaux

À mesure que L'Abri en Ville s'est établi comme étant un organisme communautaire viable, nous avons exploré d'autres façons de recueillir des fonds qui diffèrent des levées de fonds traditionnelles déjà décrites. Votre groupe voudra aussi examiner la possibilité de tenir des levées de fonds hors de l'ordinaire. La description suivante de deux de nos campagnes les plus réussies vous aidera peut-être à trouver d'autres solutions créatives de levée de fonds.

Projet des agrumes

En 1997, L'Abri en Ville a commencé un projet spécial de levée de fonds qui se continue à ce jour. Cette levée de fonds consiste à vendre des oranges et des pamplemousses de la Floride à tous les automnes. Un comité organisateur de quatre personnes coordonne ce projet à l'aide de plusieurs bénévoles. Ce projet a besoin des services d'au moins vingt bénévoles qui commencent les appels téléphoniques dès le

début de l'automne. Ces bénévoles abordent leurs amis et leurs connaissances (souvent des acheteurs récurrents) durant une période de dix jours et leur offrent d'acheter des agrumes de la Floride tout en aidant L'Abri en Ville. L'information dont bénéficient ces bénévoles comprend la liste des prix, un boniment de vente, et des détails au sujet de la livraison. En début décembre, les agrumes sont livrés à une des communautés religieuses qui nous parrainent et L'Abri peut alors utiliser sans frais leur salle principale. Pendant deux ou trois soirées, les oranges et les pamplemousses sont disponibles pour être ramassés. Des bénévoles étudiants déchargent les boîtes de fruits des camions; les résidents de L'Abri et les bénévoles recueillent l'argent, aident les acheteurs avec leur commande, et transportent les boîtes aux véhicules des acheteurs. Grâce à ce projet, L'Abri en Ville recueille en moyenne 10 000 \$ par année.

Ce projet d'agrumes ne représente pas simplement une levée de fonds pour l'organisme mais aussi permet de donner un sens de communauté à toutes les personnes qui travaillent ensemble dans ce projet de L'Abri. Les membres du conseil, les bénévoles et les résidents collaborent pour vendre et distribuer les agrumes et ont ainsi la chance d'interagir et de rencontrer des gens. Les résidents contribuent directement à ce projet en aidant les acheteurs à trouver leurs agrumes et à les transporter à leur véhicule. Les amis de ceux qui sont membres de L'Abri ont donc l'opportunité de rencontrer des résidents et des bénévoles et de réaliser le travail qui se fait à L'Abri. Le projet des agrumes recueille des fonds, sensibilise les gens au sujet de l'oeuvre de L'Abri et remonte le moral de tous.

Projet des cartes du temps des Fêtes

Un autre projet initié par L'Abri en Ville est celui de la vente annuelle des cartes du temps des Fêtes. Cet événement est spécial parce qu'il ne fait pas seulement recueillir des fonds pour L'Abri mais il finance aussi les activités des résidents. Au printemps, un artiste bénévole offre un atelier de dessins aux résidents où ils créent des dessins du temps des Fêtes en utilisant diverses techniques. Suivant un processus de sélection, six de ces dessins sont choisis et imprimés en format de cartes des Fêtes. Elles sont pliées et réunies en paquet de six cartes (une de chaque dessin) pour être ensuite vendues par les résidents et les bénévoles dans plusieurs des communautés religieuses durant la saison du

temps des Fêtes. Tous les argents recueillis durant cette campagne sont déposés dans le fonds des cartes des résidants. Au début de l'année, les résidants se réunissent pour décider comment ils veulent dépenser cet argent. Les résidants ont été en mesure de financer des voyages à Ottawa, des repas dans des restaurants, des billets aux joutes de baseball, et autres projets du genre. Chaque année une partie de ces fonds est utilisée pour la fin de semaine annuelle des résidants à un camp d'été.

Les bénéfices de ce projet sont évidents. Les résidants ont la chance d'utiliser leurs talents créatifs, de travailler en équipe vers un objectif commun, et de recueillir des fonds qu'ils pourront dépenser pour leurs propres activités sociales. La vente de ces cartes dans les communautés religieuses est une autre opportunité pour les résidants d'interagir avec leurs sympathisants. Les cartes elles-mêmes sont une sorte d'extension de l'assistance sociale et une fois de plus une levée de fonds devient une opportunité pour unir la communauté.

La recherche de financement

Dans les débuts de votre projet, les levées de fonds seront l'objectif prioritaire de votre groupe car vous serez à la recherche de financement pour mettre sur pieds votre organisme. Une fois que vous aurez recueilli assez d'argent pour une année entière, votre groupe sera alors à la recherche de d'autres façons de recueillir des fonds, dont l'une d'elle serait de recevoir une subvention du gouvernement provincial. Tel que décrit dans le chapitre précédent, L'Abri en Ville maintient un comité de levée de fonds qui étudie les diverses manières de recueillir des fonds, organise la campagne annuelle de rédaction de lettres, et remplit les formulaires de demande de subvention. Malgré que les membres de ce comité soient directement impliqués dans les levées de fonds, tous les membres du conseil d'administration doivent se tenir au courant de ces levées de fonds et doivent aussi s'impliquer dans le projet et cette implication affirme l'engagement de l'organisme. Chaque fois qu'un membre du groupe parle de votre organisme afin de recueillir des fonds, il témoigne de l'importance de l'oeuvre de votre groupe. Il réitère son engagement dans le projet. Il donne la chance à d'autres de se joindre à votre organisme et de

participer à ses projets. Il sensibilise les gens et ultimement il encourage l'unification de la communauté.

Résumé

Si tous comprennent qu'une levée de fonds fait partie de votre objectif de réaliser une communauté qui accepte les personnes qui souffrent de maladies mentales, vous recevrez le soutien nécessaire. Vous devez commencer votre levée de fonds en identifiant vos besoins financiers et ensuite en dressant votre budget. Une fois les besoins financiers établis vous pourrez alors assembler une liste d'individus qui pourraient appuyer votre projet. Ensuite vous ferez parvenir une lettre personnelle à ces gens en leur expliquant vos objectifs et en leur demandant de vous aider. Ceux qui répondront à votre appel deviendront des membres de votre communauté globale et vous leur ferez parvenir une note de remerciement et un exemplaire de toutes les informations que votre groupe distribuera. Les communautés religieuses qui vous parrainent vous feront probablement parvenir leur contribution une fois par année. Ensuite vous enverrez vos demandes de subventions aux fondations, aux entreprises et au gouvernement provincial. Au fil des ans, votre groupe voudra explorer des projets spéciaux de levée de fonds qui bénéficieront non seulement à votre projet financièrement mais à toute votre communauté.

Durant toutes vos campagnes de levée de fonds, souvenez-vous que des levées de fonds ont plusieurs buts. Ce sont des façons efficaces de faire connaître votre organisme et de sensibiliser les gens au sujet du manque d'hébergement pour les personnes souffrant de maladie mentale. Lorsque les levées de fonds seront considérées comme étant des formes d'unification, des façons de créer un sens de communauté, une méthode qui implique tous vos bénévoles, vos résidants et les membres du conseil, le processus deviendra de plus en plus significatif.

Établir une base financière

Liste de contrôle

Budget

- Identifier le coût de vos besoins :
 - de personnel
 - de bureau
 - d'appartement
- Identifier les sources de revenu anticipées
- Dresser un budget

Levée de fonds

- Définir un objectif financier
- Identifier les donateurs potentiels
- Rédiger des lettres personnelles aux donateurs
- Envoyer des notes de remerciement aux donateurs
- Sonder d'autres sources de levée de fonds :
 - subventions
 - fondations
 - gouvernements
- Explorer d'autres perspectives de levées de fonds originales

Conclusion

Cette section vous a aidé à mettre sur pied votre projet d'hébergement à but non lucratif pour des personnes souffrant de maladie mentale. Vous avez progressé d'un groupe d'individus intéressés et engagés à un organisme officiel. Vous avez établi des comités, vous vous êtes adressés à diverses communautés religieuses, vous avez rédigé du matériel publicitaire, vous avez nommé un conseil d'administration et vous avez fait une demande d'incorporation et de numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance et vous avez même eu une campagne de levée de fonds. Félicitations !

Maintenant que votre organisme est établi, vous devez embaucher un coordonnateur, recruter et former des bénévoles, trouver et meubler un appartement et interviewer vos futurs résidents. Les prochains chapitres traitent justement de ces responsabilités. Basée sur les expériences de ceux qui travaillent déjà depuis des années à L'Abri en Ville, la prochaine section élabore tous les aspects du travail relié à un organisme de ce genre et fait part des difficultés, des joies, des erreurs et des victoires que nous avons vécues au cours de ces années.

Section 2

La vie quotidienne

Cette section détaille la vie quotidienne des résidants de L'Abri en Ville. Elle se penche sur les différentes personnes et les divers appartements qui font partie de la communauté de L'Abri et lui donnent vie. Tandis que la première section a expliqué la planification et la gestion du projet, les prochains chapitres décrivent en termes spécifiques les rôles et les activités de ceux qui s'impliquent dans la vie quotidienne de L'Abri. Chaque chapitre peut servir de référence au(x) coordonnateur(s) du groupe, aux membres du conseil d'administration et aux bénévoles lorsqu'ils s'affairent à mettre sur pied et à administrer votre projet.

Le chapitre 5, le premier de cette section, décrit les divers aspects du rôle du coordonnateur. Le travail du coordonnateur est étroitement lié à la vie quotidienne des résidants. Ses responsabilités comprennent la sélection des résidants, les réunions hebdomadaires aux appartements, les rencontres en tête-à-tête avec un résidant lorsque nécessaire, et la planification des activités. Le coordonnateur forme les équipes de chacun des appartements et travaille avec eux; il s'implique dans le travail des bénévoles, il mène les sessions d'orientations de ceux-ci, les réunions avec les équipes et les activités de groupe. Le rôle du coordonnateur consiste aussi à travailler avec les membres du conseil et à s'impliquer dans la planification des projets spéciaux.

Le chapitre 6 se penche sur les résidants qui sont au coeur du projet, décrit la population ciblée par L'Abri en Ville et précise le genre et le niveau de maladie mentale de ces individus. Les critères de sélection des résidants sont énumérés ainsi que les règlements établis pour les appartements. Les rapports entre les résidants, autant les amitiés que les difficultés qui peuvent se présenter aux appartements, sont examinés en détail. Les activités et le genre de travail effectué par nos résidants sont précisés dans ce chapitre ainsi que les raisons pour lesquelles des résidants quittent les appartements d'eux-mêmes et les raisons qui forcent L'Abri en Ville à leur demander de quitter.

Le chapitre 7 parle des bénévoles qui sont si essentiels au succès du projet. Il décrit les tâches pratiques et les événements sociaux qui réunissent bénévoles et résidants. Le recrutement des bénévoles et une description détaillée des questions soulevées lors des trois sessions d'orientation des bénévoles sont précisés. Le chapitre

traite aussi de l'importance de maintenir une équipe de bénévoles qui est positive et représente un soutien pour les résidants. Il décrit comment les réunions mensuelles et les ateliers ainsi que les soirées d'appréciation des bénévoles sont des moyens d'assurer cette motivation de la part des équipes.

Le dernier chapitre examine les appartements où logent les résidants et qui sont le centre physique autour duquel la communauté de L'Abri a progressé. Les raisons pour lesquelles L'Abri a choisi son modèle d'appartement ainsi que la manière utilisée par les coordonnateurs et les membres du conseil pour trouver ces appartements sont expliquées. Les difficultés rencontrées dans ces recherches y sont décrites. Des suggestions pour trouver le mobilier et les autres articles nécessaires pour meubler les appartements et les leçons apprises en ce qui a trait à l'assurance pour les appartements, le paiement des factures et l'entretien sont aussi présentées.

Les directives et les suggestions contenues dans les chapitres de la Section 2 aideront votre groupe à établir la structure quotidienne de votre groupe. Tandis que chaque chapitre se penche sur les étapes pratiques que devra prendre votre groupe, le thème sous-entendu de cette section demeure toujours l'objectif de créer un sens de communauté. Les quatre chapitres de cette deuxième section mettent en valeur les différents éléments de la communauté de L'Abri qui assurent son succès. Lorsque votre groupe embauchera un coordonnateur, fera la sélection de ses résidants, recrutera ses bénévoles et inaugurer son premier appartement, vous sentirez combien votre communauté devient bien établie.

Chapitre 5

Le coordonnateur

Dans ce chapitre :

- Les responsabilités du coordonnateur envers les résidants
- Comment le coordonnateur travaille avec les bénévoles
- La relation entre le coordonnateur et le conseil d'administration

Le coordonnateur représente le lien entre tous ceux qui s'impliquent dans le projet, les résidants, les bénévoles, les membres du conseil d'administration. Le coordonnateur est un conseiller, un planificateur et un ami des résidants et des bénévoles. L'Abri en Ville a toujours fait en sorte d'embaucher des personnes dédiées, intelligentes et engagées qui ont permis à notre projet de réaliser un tel succès. La personne embauchée comme coordonnateur doit comprendre dès le début les responsabilités inhérentes du poste. Une perception exacte des défis envisagés par une personne souffrant de maladie mentale est nécessaire ainsi qu'une volonté ferme de faire tout en son pouvoir pour améliorer la vie de ces gens. Il doit aussi avoir les compétences requises pour interagir avec les bénévoles et les membres du conseil. Malgré que nous acceptons de considérer toutes les demandes d'emploi, L'Abri embauche généralement un coordonnateur qui possède une expérience professionnelle en assistance sociale, en assistance socio-psychologique ou en soins infirmiers.

Le rôle du coordonnateur comprend des tâches variées car il est responsable de divers aspects des activités, y compris travailler avec les résidants, les bénévoles et les membres du conseil sans compter les professionnels de la santé et les organismes communautaires. Le coordonnateur s'occupe aussi durant l'année des projets spéciaux et de la gestion du bureau. Ce chapitre explique les divers éléments et les responsabilités inhérentes à ce poste et votre conseil peut utiliser ces éléments comme critères d'embauche et comme source d'information pour votre coordonnateur. *(Se référer à l'Annexe 20).

Travailler avec les résidants

Travailler avec et pour les résidants est le point clef du poste de coordonnateur. C'est le coordonnateur qui choisit les personnes qui seront acceptées comme résidants des appartements, maintient de bonnes relations avec ces résidants par l'entremise de réunions hebdomadaires tenues aux appartements et des rencontres d'assistance personnelle et/ou des appels téléphoniques. Il contribue à la santé mentale des résidants en communiquant régulièrement avec les membres du personnel soignant et des fois avec les membres de leur famille. Chaque aspect du rôle du coordonnateur est expliqué ci-dessous. Dans tous les rôles qu'il joue dans son poste, le coordonnateur doit établir une relation de confiance et de respect avec les résidants. À L'Abri en Ville, cet objectif est une priorité non seulement pour le coordonnateur mais aussi pour les membres du conseil et les bénévoles et est au coeur de notre raison d'être.

Le processus de sélection

Les résidants potentiels sont référés pas des hôpitaux, des CLSCs, des travailleurs sociaux, des églises, des familles ou mêmes les individus eux-mêmes. Pour être admissibles, les personnes intéressées doivent prendre rendez-vous avec le coordonnateur. Les travailleurs sociaux et/ou les membres de la famille peuvent aussi prendre rendez-vous au nom de résidants potentiels. Durant leur interview, les candidats peuvent être accompagnés d'un membre de leur famille ou d'un travailleur social. L'Abri ne déconseille pas cette approche sauf qu'il faut s'assurer que le candidat soit entendu durant cet interview. Si le membre de la famille ou le travailleur social est trop dominant, il faudra avoir un tête-à-tête avec la personne concernée à un certain moment. Lors de l'interview, le coordonnateur doit rechercher les qualités suivantes chez le candidat :

- **Le candidat doit être stable et motivé de demeurer sous médication.** Dans le but de maintenir un environnement paisible, chaque locataire d'un appartement doit être prêt à vivre indépendamment et sans supervision. La clef de ce mode de vie est d'accepter qu'il doive prendre les médicaments prescrits et avoir la discipline pour le faire.
- **L'individu doit être sociable et apte à vivre en groupe.** Un résidant doit être en mesure de former des relations fonctionnelles et respectueuses avec ses co-locataires.

Le résidant doit aussi pouvoir établir ses propres limites et accepter les limites imposées par les autres résidants de l'appartement.

- **Le candidat doit être véritablement intéressé à se joindre au programme.** Il est malheureux que les options d'hébergement pour les personnes souffrant de maladies mentales soient extrêmement limitées. Certains candidats pour un projet tel que celui de L'Abri en Ville seront plutôt intéressés à se trouver un logement agréable à prix abordable et ne voudront pas nécessairement travailler avec les bénévoles. Pour s'intégrer à L'Abri et bénéficier de sa philosophie, un résidant doit réellement vouloir participer à l'aspect social du programme et interagir avec les bénévoles.

Il n'existe pas de façon simple pour que le coordonnateur sache d'emblée, durant cette première rencontre, que le candidat répond à ces critères. Le coordonnateur devra se fier sur son instinct et son expérience pour décider si le candidat est apte à vivre dans ce genre de milieu. Cependant, certaines questions et divers sujets de conversation peuvent rendre cette tâche plus facile pour le coordonnateur. *(Se référer à l'Annexe 21).

- Débutez l'interview par une présentation générale permettant au résidant potentiel d'expliquer ce qu'il connaît déjà au sujet du projet et ce qui l'intéresse dans ce programme.
- Décrivez les aspects spécifiques de votre projet, y compris le côté pratique de l'appartement et le rôle que jouent le coordonnateur et les bénévoles.
- Essayez de demander le genre de questions qui permettra au candidat de révéler des informations personnelles telles que son horaire hebdomadaire, ses relations familiales, sa situation actuelle et son attitude face à une vie de groupe.
- Demandez au candidat comment il entrevoit la participation des bénévoles sans pour autant télégraphier une attente spécifique. Une réponse spontanée permettra au coordonnateur de savoir l'intérêt réel du candidat à travailler avec les bénévoles, un aspect crucial du programme. C'est aussi une façon pour le coordonnateur de connaître les intérêts du candidat et sa compatibilité à travailler avec les bénévoles et à vivre avec les autres résidants.
- Il est tout naturel qu'un candidat essayera durant un interview de rencontrer les attentes de la personnes qui l'interview. C'est pourquoi un échange général au

sujet de la vie d'un candidat, sans demander des questions directes, permettra au coordonnateur d'avoir une meilleure idée du candidat et de ses aptitudes à vivre au sein d'un tel programme.

Une fois l'interview terminé, si le coordonnateur et le candidat sentent tous deux que le candidat et le projet sont bien assortis, les étapes suivantes sont amorcées :

- Le résidant potentiel remplit le formulaire de demande qui comprend les références, l'historique de sa maladie mentale, les médicaments prescrits et autres informations personnelles. *(Se référer à l'Annexe 22).
- Le coordonnateur rédige ses impressions et ses réactions concernant la rencontre et le candidat et ces notes servent de référence pour la sélection des résidants des appartements. *(Se référer à l'Annexe 23).
- S'il n'y a pas d'appartements libres au moment de l'interview, ou si votre groupe travaille pour inaugurer son premier appartement, la demande et les impressions du coordonnateur sont mises en dossier. À L'Abri en Ville ce dossier devient une liste d'attente.
- Lorsque un appartement devient libre, or lorsque votre groupe est prêt à choisir ses trois premiers résidants, le coordonnateur communiquera avec les candidats les plus appropriés à partir de la liste d'attente et les invitera à une autre interview. À L'Abri en Ville nous ne choisissons pas les candidats sur une base de premier arrivé, premier servi; plutôt nous les choisissons selon qu'ils sont les plus aptes à bénéficier du programme et à y contribuer. Certains de ces candidats auront peut-être trouvé un autre logement avant qu'un appartement soit disponible.
- Les candidats intéressés sont donc interviewés à nouveau et le coordonnateur considère alors la compatibilité du nouveau résidant avec les personnes qui vivent déjà à l'appartement ou, dans le cas de l'inauguration d'un premier appartement, avec les autres candidats qui seront choisis.
- Un résidant potentiel qui est toujours intéressé à se joindre au projet doit signer un formulaire d'autorisation pour demander une étude psychosociale de la part de son équipe psychiatrique et, ensuite, le coordonnateur demande à l'hôpital qui suit le

candidat de fournir ce rapport. *(Se référer à l'Annexe 24). Un rapport psychosocial comprend de l'information au sujet du diagnostic de la maladie mentale, de son l'historique, de la médication prescrite, du suivi et du pronostic. Un coordonnateur peut demander des questions spécifiques pour cette évaluation psychosociale; ce rapport pourrait donc inclure toute autre information pertinente concernant le candidat et sa propension pour le programme.

- Selon les résultats des interviews et des informations contenues dans le rapport psychosocial, le coordonnateur choisit le candidat qu'il croit le plus apte à se joindre à l'appartement visé et informent les autres candidats qu'ils demeurent sur la liste d'attente. C'est seulement à ce point que le candidat choisi voit l'appartement et rencontre ses colocataires potentiels. Le coordonnateur participe à la première rencontre et une autre réunion est planifiée entre les résidants seuls.
- Les trois individus ont quelques jours pour accepter ou rejeter les dispositions proposées. S'ils acceptent, le déménagement du nouveau résidant dans l'appartement est entrepris.

Malgré que la sélection des résidants pour les appartements soit examinée de près et soit planifiée dans ses moindres détails, il n'est pas toujours évident de comprendre si ou pourquoi une personne en particulier s'intègre plus facilement dans le programme. Un coordonnateur doit avoir confiance à son instinct et à celui des résidants. Prendre une chance peut présenter des risques et tous les placements ne sont pas toujours réussis. Pour le coordonnateur, sa plus grande récompense est lorsqu'un résidant s'épanouit et grandit au sein du programme.

Réunions des appartements

Une fois les trois résidants installés dans l'appartement, les réunions hebdomadaires à l'appartement débutent. Durant une heure à toutes les semaines le coordonnateur se réunit avec les trois résidants à leur appartement pour discuter de tout point qui se soit présenté durant la semaine précédente. En dirigeant cette réunion, le coordonnateur a l'occasion d'observer comment les résidants fonctionnent à

l'appartement et la relation qui existe entre eux. Le coordonnateur doit saisir cette opportunité pour vérifier si les résidants semblent avoir des problèmes personnels et pour les encourager à vocaliser tout souci, question ou inquiétude qu'ils pourraient avoir. Le coordonnateur mène ces réunions à sa façon et décide de l'information qui sera distribuée aux résidants et comment il maintiendra le compte-rendu des réunions. Il y a cependant des sujets de discussion précis que le coordonnateur doit couvrir durant chaque réunion :

- **Les activités et les événements doivent être un sujet de discussion.** Le coordonnateur partage de l'information et reçoit des apports de la part des résidants au sujet des activités planifiées par le bureau ou par les bénévoles et des prochains événements communautaires d'intérêt, tels que concerts, conférences, etc.
- **Des ennuis concernant l'appartement sont présentés.** S'il y a des problèmes pratiques concernant l'appartement (des robinets qui coulent, des interrupteurs défectueux), c'est au moment des réunions hebdomadaires que le coordonnateur en sera informé et qu'il prendra les mesures nécessaires pour faire faire les réparations d'usage. Des questions traitant des normes établies dans les appartements peuvent aussi être résolues lors de ces réunions.
- **Vérification des médicaments.** À toutes ces réunions, le coordonnateur vérifie les médicaments de chaque résidant pour s'assurer que les posologies sont bien suivies et qu'il n'y a pas de complications de ce côté.

Bien que ces questions fassent partie de chaque réunion, la plus grande partie de l'heure est consacrée aux relations interpersonnelles des résidants. Il est tout naturel que les colocataires rencontrent certaines difficultés ou aient des désaccords et ces réunions leur donnent la chance d'en discuter. La tâche du coordonnateur est d'agir en tant que personne à l'extérieur du conflit qui est un médiateur qui aide les résidants à résoudre leur différends. Les coordonnateurs connaissent les comportements acquis du stress pour les personnes souffrant de maladie mentale : la passivité suivie d'emportements émotionnels. Les heures passées à toutes les semaines avec le coordonnateur qui communique des façons

paisibles de discuter de problèmes et de les résoudre aident les résidants à trouver plus facilement des solutions de conflit.

C'est entendu qu'au début le coordonnateur doit s'efforcer davantage pour surmonter la réticence des résidants et les encourager à parler. Après un certain temps le coordonnateur et les résidants se sentiront plus à l'aise et les conversations durant ces réunions se feront plus personnelles. Une discussion concernant les aspects pratiques de l'appartement est une bonne manière de débiter la réunion; à mesure que les gens s'intègrent à leur nouvelle résidence, les sujets de conversation traiteront d'un nouveau cadre à installer ou d'un changement dans l'aménagement du mobilier. Le coordonnateur essaiera d'engager les résidants dans une conversation plutôt que de répondre à leurs « rapports ». L'objectif est d'établir une interaction calme et naturelle parmi les résidants. Les premières réunions permettront aux résidants de se rapprocher et plus tard il leur sera plus facile de parler de sujets personnels.

Le rôle du coordonnateur n'est pas seulement de diriger la réunion hebdomadaire mais aussi d'écouter et de comprendre ce dont les résidants ont besoin. Il songera à des activités qui pourraient intéresser un résidant en particulier tout en notant certaines questions qui devront faire partie des prochaines sessions de tête-à-tête. Dans le but de se souvenir des questions soulevées durant les réunions hebdomadaires, le coordonnateur rédige un rapport à toutes les semaines qui est mis en dossier au bureau. *(Se référer à l'Annexe 25).

Des sessions en tête-à-tête

Un autre aspect du travail du coordonnateur est la tenue de sessions en tête-à-tête lorsque celles-ci sont requises. Durant les premiers mois de l'inauguration d'un appartement, le coordonnateur doit faire en sorte de rencontrer chaque nouveau résidant individuellement au moins une fois par mois dans le but de vérifier si la personne s'ajuste bien, de discuter de problèmes émotionnels ou personnels. Un nouveau résidant est généralement plus à l'aise de parler de sujets confidentiels lorsqu'il est seul avec le coordonnateur. Ces sessions sont à la base d'une relation franche et sincère.

Quelques fois il ne sera pas nécessaire d'avoir une rencontre en tête-à-tête avec un nouveau résidant. Mais si un résidant a besoin de se faire suivre, le coordonnateur lui fournira tout l'appui nécessaire. Certains résidants voudront avoir une telle rencontre à toutes les semaines, tandis que d'autres préféreront demander une rencontre si le besoin se fait sentir. Ces sessions peuvent traiter de questions personnelles ou encore de tâches pratiques et d'objectifs. Les résidants ont souvent besoin d'aide pour dresser un budget, planifier leurs activités et même entamer une conversation avec d'autres personnes. Le coordonnateur pourra aussi essayer d'établir un lien entre un bénévole et un résidant s'il croit que ce genre d'intervention pourrait venir en aide au résidant.

Si un résidant doit quitter L'Abri (volontairement ou à notre demande), le coordonnateur doit alors conseiller cette personne en l'aidant à trouver une résidence plus appropriée.

Autres responsabilités envers les résidants

En plus des réunions hebdomadaires dans les appartements et les rencontres en tête-à-tête, les responsabilités du coordonnateur envers les résidants sont variées. Les autres fonctions du coordonnateur relatives aux résidants sont les suivantes :

- **Trouver des activités.** Bien que les bénévoles s'occupent de plusieurs activités sociales pour les résidants, le coordonnateur doit aussi être à la recherche de nouvelles activités qui pourraient intéresser les résidants. Il peut se référer aux journaux ou à des revues pour trouver des activités communautaires et/ou gratuites. Le coordonnateur a aussi la responsabilité de trouver du travail de bénévolat régulier pour les résidants ou d'autres activités programmées (éducationnelles, récréatives, artistiques ou pour parfaire leurs compétences). Toutes ces activités fournissent une structure et des avenues d'intégration communautaire.
- **Établir des liens.** Une des tâches importantes pour le coordonnateur est celle de maintenir des liens étroits avec les médecins, travailleurs sociaux qui traitent chaque résidant et avec les membres de leur famille. L'aide aux résidants devient

plus efficace lorsque le coordonnateur maintient un contact avec l'équipe médicale qui traite le résidant. Il contribue ainsi à sa santé mentale en consultant son travailleur social ou son psychiatre par téléphone ou en participant à des réunions concernant le patient qui auront lieu à l'hôpital. Si sa famille fait partie des intervenants, le coordonnateur devra maintenir une relation avec les membres de sa famille pour avoir une meilleure compréhension de la vie antérieure du résidant. *Aucun contact entre le coordonnateur et les professionnels de la santé ou les membres de la famille du résidant doivent avoir lieu sans la connaissance et la permission du résidant lui-même.*

- **Contactés téléphoniques.** Durant les heures de travail, le coordonnateur demeure disponible et les résidants peuvent le rejoindre par téléphone pour recevoir du soutien ou des conseils. Après les heures de travail, le coordonnateur devrait donner son numéro de téléphone personnel aux résidants. De leurs côtés, les résidants doivent réaliser et doivent respecter le fait que ce numéro personnel ne doit pas être utilisé à moins d'une urgence.

[ENCART : Avant que L'Abri inaugure son premier appartement, nous avons engagé un coordonnateur pour travailler deux jours semaine. Avec l'inauguration de chaque appartement, le nombre des journées de travail a augmenté. Lorsque nous avons eu quatre appartements d'établis, le coordonnateur était engagé à temps plein et un étudiant en assistance sociale a commencé un stage avec L'Abri. Avec un plus grand nombre d'appartements, deux autres coordonnateurs ont été embauchés. Dans le moment, avec nos dix appartements, L'Abri compte un coordonnateur à temps plein et deux coordonnateurs qui travaillent quatre jours semaine.]

Les bénévoles

Un autre aspect essentiel du travail du coordonnateur est de mettre sur pied des équipes de bénévoles pour chacun des appartements. Le travail avec les bénévoles comprend les relations communautaires (expliquées plus loin) et les sessions de formation en plus de former l'équipe et de tenir des réunions avec cette équipe à tous

les mois pour établir les activités. De plus, le coordonnateur prête une oreille attentive aux bénévoles qui ont besoin de parler de leurs expériences avec les résidants. Le coordonnateur doit aussi s'assurer que les bénévoles sont bien informés et bien organisés. La section suivante traite du travail du coordonnateur avec les bénévoles.

Relations communautaires

Des campagnes majeures de relations communautaires sont nécessaires avant l'inauguration de chaque appartement dans le but de faire connaître le projet et de recruter des bénévoles. Le comité des relations communautaires du conseil d'administration doit organiser ces efforts et au moins un coordonnateur siège sur ce comité. Les étapes des relations communautaires sont les suivantes.

- **Trouver les contacts.** Avant de débiter la recherche de bénévoles, le comité des relations communautaires décide quelles seront les églises/synagogues qui seront approchées selon celles avec lesquelles le comité a déjà des relations. Votre groupe aura de plus en plus de relations communautaires avec les églises et les synagogues à mesure qu'il se proliférera.
- **Aborder les contacts.** Ce processus débute par un appel téléphonique à une église et une demande de rendez-vous avec le directeur ou le président du comité d'assistance sociale. Durant cette rencontre, L'Abri explique la raison d'être du projet et demande si des représentants de L'Abri peuvent s'adresser aux membres de la congrégation durant ou suivant un service religieux ou à un groupe plus restreint tel que le comité d'assistance sociale ou un autre comité. Moins efficace mais quand même valable, le prêtre, ministre ou rabbin peut accepter de mentionner le projet aux membres de sa congrégation durant le service ou d'inclure un message dans son prochain bulletin.
- **Décrire le projet.** Si on obtient le droit de s'adresser aux membres de la congrégation alors deux ou trois représentants de L'Abri décriront le projet durant quelques minutes et demanderont à des bénévoles de se joindre à la nouvelle équipe d'un appartement. Les conférenciers peuvent comprendre le coordonnateur, des

membres du conseil, des bénévoles ou des résidants. Cette description est particulièrement efficace si les résidants décrivent l'avantage pour eux d'avoir cette relation avec les bénévoles ce qui donne un aspect humain au projet et incite la compassion. Après le service religieux, les personnes intéressées peuvent laisser leur nom et numéro de téléphone au représentant de L'Abri qui les rejoindra plus tard pour l'horaire des sessions d'orientation. *(Se référer aux Annexes 4 et 6).

Orientation des bénévoles

Des sessions d'orientation des bénévoles ont lieu à l'occasion de chaque inauguration d'un appartement et des ateliers de discussions sont souvent tenus entre les inaugurations. Les sessions d'orientation sont expliquées en détail au Chapitre 7 qui traite du travail des bénévoles. Les sessions d'orientation font partie des responsabilités du coordonnateur et c'est pourquoi nous énumérons ici les tâches du coordonnateur relatives à ces sessions.

- Le coordonnateur choisit les dates des trois sessions d'orientation et réserve la salle dans une église, un organisme communautaire ou autre endroit disponible.
- Le coordonnateur rejoint les psychiatres, travailleurs sociaux, bénévoles, résidants et membres des familles comme conférenciers potentiels pour chacune des sessions. Le présentateur officiel est sélectionné et son horaire de présentation est établi.
- Le coordonnateur participe aux sessions d'orientation afin de répondre aux questions et de rencontrer les bénévoles potentiels.

Réunions des équipes

Une fois l'équipe choisie, le coordonnateur établit une relation avec les membres de l'équipe. Des sessions mensuelles ont lieu afin de planifier les activités des résidants pour le prochain mois. Le coordonnateur organise la réunion et se dote de calendriers et d'une liste d'activités à suggérer. Les bénévoles aussi auront des suggestions au sujet des activités avec les résidants et ces derniers auront peut-être fait

leurs propres demandes auprès du coordonnateur ou des bénévoles. À cette rencontre de planification, le coordonnateur aide à planifier l'horaire pour s'assurer que les bénévoles et les résidants seront en contact tout au long du mois. Certains événements seront parfois récurrents, tels que des soirées pour cuisiner ou des rencontres pause-café, d'autres sont occasionnels tels que des soirées au cinéma ou des réceptions pour l'anniversaire de quelqu'un. *(Se référer à l'Annexe 26).

Ces réunions mensuelles de l'équipe sont importantes non seulement pour permettre d'établir l'horaire du mois suivant mais aussi parce qu'elles permettent aux membres de l'équipe de parler des soucis qu'ils pourraient avoir, de partager leurs expériences et leurs impressions, d'établir des relations amicales avec les autres membres, et de se sentir un membre de l'organisme global. Le coordonnateur encourage des conversations animées et plaisantes dans le but d'unifier l'équipe.

[ENCART : Un *esprit d'équipe et le travail d'équipe* sont devenues des expressions très populaires depuis quelques années. Dans les annonces d'offres d'emploi qui paraissent dans les journaux, les employeurs exigent souvent ces qualités de leurs candidats. L'Abri en Ville considère que le travail d'équipe est plus qu'une simple expression. C'est un engagement quotidien et une réaction coordonnée durant des situations difficiles et sont essentiels à la bonne marche de notre communauté d'appartement. Que faisons-nous pour acheminer nos actions vers un but précis ? En voici un exemple :

Un bénévole mentionne qu'il a remarqué un problème possible chez un résidant. Le coordonnateur pour sa part écoute tout particulièrement les conversations durant la prochaine réunion hebdomadaire. Lors de la rencontre des bénévoles, le groupe ajoute d'autres indices. Une rencontre en tête-à-tête avec le résidant en question permet de réaliser que les inquiétudes étaient bien fondées et il faut agir rapidement.

Le contact principal du résidant à l'hôpital est rejoint et ensuite une note à ce sujet est envoyée au psychiatre. Ce dernier téléphone au pharmacien et les médicaments sont modifiés et un rendez-vous spécial est fixé.

Le coordonnateur garde un œil ouvert et suggère aux bénévoles de l'appartement et aux résidants d'être plus vigilants et avenants.

Dix jours plus tard la visite avec le coordonnateur est plus positive. La tension à l'appartement est moindre, le résidant est à l'aise durant les conversations sociales, ses yeux sont alertes et il semble plus heureux. Durant une rencontre en tête-à-tête le résidant avoue qu'il est soulagé et qu'il espère avoir évité une rechute. Du travail d'équipe de la part des bénévoles, du coordonnateur, de l'équipe médicale et des colocataires. Au centre de l'équipe, le résidant lui-même. Nous travaillons tous ensemble pour promouvoir un environnement sain et des relations positives.

À L'Abri en Ville, le travail d'équipe n'est pas simplement une expression c'est un fait!]

Activités de groupe

En plus d'avoir des activités régulières tous les mois qui sont spécifiques à chaque appartement, le coordonnateur organise quelques fois, avec l'aide de bénévoles intéressés, une activité de groupe pour tous les résidents de L'Abri et les bénévoles. Ces activités aident à former des relations communautaires en permettant aux résidents et aux bénévoles des divers appartements de faire connaissance. Comme votre projet grandit, les suggestions d'activités de groupe viendront du coordonnateur, des résidents ou des bénévoles qui veulent partager leurs intérêts ou leurs ressources. La logistique de ces activités est généralement la responsabilité du coordonnateur (endroit et heure, la liste des participants, le financement, etc.) Lorsqu'un événement semblable est planifié, le coordonnateur participe aussi à cette activité. Ces sorties en groupe peuvent être des excursions majeures à l'extérieur de la ville ou des sorties plus modestes telles qu'une soirée de cinéma. Voici quelques suggestions d'événements du genre qui ont eu beaucoup de succès à L'Abri en Ville.

- Des projets d'artisanats
- Des ateliers tels que les façons de gérer le stress, la nutrition
- Des groupes de lecture/de rédaction
- Des soirées de jeux tels que le Scrabble
- Les quilles
- Des balades en bateau
- Des pique-niques
- Des randonnées au chalet d'un bénévole

Consultations informelles

Les coordonnateurs et les bénévoles, chacun à leur façon, donnent vie à la philosophie du projet. Ils bénéficient des conversations qu'ils ont entre-eux au sujet des défis, des frustrations et des joies qu'ils vivent dans leur travail avec les résidents.

Des consultations informelles avec les bénévoles aident le coordonnateur à établir des liens plus serrés avec les résidants. Et les bénévoles pour leur part demandent conseil au coordonnateur et apprécient son soutien.

Relations avec le conseil d'administration

Un des avantages d'un conseil qui s'implique est la relation étroite qui existe entre le conseil et les employés. Le coordonnateur travaille avec le conseil en participant aux réunions de celui-ci et aux réunions des divers comités.

Réunions du conseil

- Le coordonnateur doit faire un « rapport du coordonnateur » à chaque réunion mensuelle du conseil ce qui permet aux membres du conseil de se tenir au courant des activités et/ou des modifications apportées aux appartements.
- La présence du coordonnateur à ces réunions établit une liaison entre tous ceux qui sont impliqués dans le projet : les employés, les résidants, les bénévoles et les membres du conseil.
- Les rapports mensuels du coordonnateur sont résumés deux fois par année pour qu'ils soient inclus dans le bulletin semestriel.

Les comités du conseil

- **Bulletin.** Ce comité restreint du conseil sollicite des contributions pour le bulletin de tous ceux qui participent au projet, choisit les photos qui y seront incluses, fait la mise en page et révisé les textes finals. Le coordonnateur participe à toutes les étapes du bulletin en plus de rédiger le rapport du coordonnateur.
- **Relations avec les églises.** Le coordonnateur s'implique beaucoup dans les campagnes de relations communautaires qui ont lieu avant l'inauguration d'un appartement. Sa participation au comité des relations communautaires consiste à aborder les églises, organiser des conférences et assigner des conférenciers. Souvent le coordonnateur lui-même est le conférencier. Le coordonnateur

contribue aux relations communautaires entre les campagnes en faisant parvenir de l'information aux églises pour qu'elle soit incluse dans les bulletins de ces dernières et en demeurant en contact avec les différents dirigeants religieux.

- **Projet des agrumes.** Un coordonnateur siège au comité des agrumes dans le but de coordonner ce projet de levée de fonds. Le comité distribue les informations reçues de la part des vendeurs aux résidants et aux bénévoles de L'Abri, recueille les commandes et enregistre cette information pour les distributeurs des agrumes. Le comité établit les dates et les heures de la distribution des agrumes et s'occupe de recueillir l'argent et de faire la distribution des agrumes.
- **Personnel.** Les coordonnateurs participent au comité du personnel en s'impliquant dans le processus de sélection et d'embauche du personnel de L'Abri.

Autres activités

Certains projets spéciaux et tâches administratives sont organisés directement par le bureau sans implication de la part des membres du conseil. Le coordonnateur est responsable de ces tâches parce qu'elles sont faites plus rapidement et plus facilement par le bureau.

- **Cartes de Noël.** Tel que mentionné au Chapitre 4, le projet des cartes de Noël recueille de l'argent pour les résidants en vendant dans les églises durant le temps des Fêtes les cartes que ceux-ci ont dessinées. Le coordonnateur organise l'atelier où les résidants dessinent les cartes, s'occupe de faire imprimer et plier les cartes, de les placer en paquets de six cartes, de recruter des vendeurs pour ces cartes parmi les résidants et les bénévoles, et s'occupe d'organiser les dates de vente dans plusieurs églises.
- **Camp d'été.** Ce projet spécial est l'un des plus importants projets administrés par le coordonnateur. Tous les résidants et les bénévoles sont invités à passer une fin de semaine à la fin de l'été à un camp situé dans les Laurentides. Le coordonnateur réserve le camp, organise la cuisson de tous les repas et planifie les activités pour la fin de semaine. Il est aussi responsable de recueillir la contribution financière

des résidants pour cette fin de semaine, d'organiser le transport des résidants et d'assurer le ménage des lieux une fois la fin de semaine terminée. *(Se référer à l'Annexe 27).

- **Tâches administratives.** Le coordonnateur est responsable de tout le travail qui se fait au bureau (sauf pour les tâches administrées par le conseil) y compris les dossiers du bureau et les rapports financiers et la mise à jour de la liste d'adresses. Il peut demander de l'aide additionnelle pour faire ce travail; L'Abri a récemment engagé un employé de bureau à temps partiel une journée par semaine.

Récompenses

Ce chapitre témoigne des tâches variées accomplies chaque jour par les coordonnateurs de L'Abri en Ville. Leurs rôles multiples exigent beaucoup de flexibilité et de créativité. Ils doivent travailler avec plusieurs personnes et dans des capacités très différentes. Les heures de travail sont souvent irrégulières.

Le coordonnateur doit s'engager à fond autant du point de vue du travail à accomplir que de son implication émotionnelle. À certains moments, il n'est pas surprenant que le coordonnateur soit frustré lorsque les modifications ou les améliorations planifiées ne se concrétisent pas dans les appartements. Cependant il faut se rappeler que les changements que le projet apporte dans la vie des résidants peuvent être simples, tels que manger des repas à des heures fixes, vivre dans une résidence stable et faire partie d'une communauté, mais ils représentent des améliorations importantes dans leur vie. Avec de la patience et du temps, l'évolution de la vie des résidants deviendra très évidente. Une des plus grandes récompenses pour un coordonnateur est la chance d'accompagner une personne durant une *longue période de leur vie* et d'établir une relation durable en plus de réaliser un changement important dans leur vie.

Résumé

Le coordonnateur est le lien entre tous les aspects du projet; son rôle est de travailler avec tous les groupes impliqués dans l'organisme. Principalement, le coordonnateur travaille avec les résidants. Il choisit les personnes qui vivront dans les appartements et rencontre ces dernières à des réunions hebdomadaires à l'appartement et en tête-à-tête lorsque requis. Le coordonnateur recherche et planifie du travail de bénévolat pour les résidants. Elle est en contact régulièrement avec les équipes médicales du résidant et quelques fois avec les membres de sa famille. Le coordonnateur a la responsabilité d'évaluer, d'organiser et d'orienter les équipes de bénévoles et de rencontrer les équipes établies à tous les mois pour planifier l'horaire des activités pour chaque appartement et des activités de groupe pour tous. En plus, le coordonnateur rédige des rapports qu'il présente à la réunion mensuelle du conseil d'administration et il siège sur divers comités du conseil. Certains projets spéciaux sont planifiés entièrement par le coordonnateur. Il s'occupe aussi de l'administration du bureau. La diversité des tâches du coordonnateur rend son travail difficile mais stimulant et gratifiant. Le fait que son rôle soit au coeur de la réalisation des objectifs de l'organisme rend sa tâche extrêmement valorisante.

Le coordonnateur

Liste de contrôle

Travailler avec les résidants

- Interviewer les candidats
- Choisir les résidants des appartements
- Diriger les réunions aux appartements
- Évaluer comment les colocataires fonctionnent ensemble
- Tenir des rencontres en tête-à-tête avec les résidants
- Aider les résidants à vivre une vie remplie

Travailler avec les bénévoles

- Fournir le lien entre les résidants et les bénévoles
- Participer aux relations communautaires et à l'inauguration des appartements
- Diriger des sessions d'orientation pour les bénévoles
- Fournir l'essor pour le travail d'équipe
- Concevoir, organiser et participer à des activités spéciales

Travailler avec le conseil d'administration

- Participer aux réunions mensuelles du conseil d'administration
- Fournir des suggestions et de l'aide aux comités du conseil

Chapitre 6

Les résidants

“Les gens ont fait beaucoup pour nous les résidants de L’Abri en Ville, mais qui sommes-nous ? Nous sommes des poètes, des écrivains en anglais et en français, des tisseurs, des violoncellistes, des architectes, nous sommes des gens qui travaillent avec les personnes âgées; quelques-uns parmi nous sont très habiles dans ce domaine; nous sommes des théologiens, des artistes, nous apprécions la littérature, les arts et les sports; certains parmi nous sont même des champions nageurs. Nous travaillons dans les hôpitaux. Nous faisons beaucoup de bénévolat. Nous sommes beaucoup de choses que L’Abri en Ville a rendues possible. ”

Jerome Kierans, Automne 2002

Dans ce chapitre :

- Choisir et bien assortir les résidants
- Maintenir l'harmonie parmi les résidants
- Aider les résidants à vivre une vie bien remplie

Un projet comme celui de L’Abri en Ville existe afin d’aider les résidants à demeurer stable et à reprendre une vie sociale et intellectuelle bien remplie. Lorsque vous planifiez votre organisme, vous devez établir exactement le genre de personne qui bénéficiera le plus de ce projet, la façon que les résidants seront choisis, la structure de leur vie en appartement, et comment cette structure les aidera à s’intégrer à nouveau à la communauté. Les options d’hébergement pour les personnes souffrant de maladie mentale dépendent des besoins de chacun. Le modèle de L’Abri en Ville vient en aide à un groupe d’individus qui possèdent un certain degré de stabilité. À L’Abri, ces personnes sont des femmes et des hommes qui sont âgés entre le début de la trentaine et le début de la soixantaine, bien que la majorité soit présentement dans la quarantaine. Les caractéristiques particulières de ces personnes sont décrites plus loin dans ce chapitre.

Malgré que le type de maladie mentale et le niveau de stabilité déterminent qui peut demeurer dans un appartement de L’Abri, le processus de sélection requiert aussi que les trois résidants d’un appartement soient bien assortis. Une fois qu’ils sont installés dans l’appartement, des règlements de base à l’intérieur de l’appartement aident

à maintenir un environnement respectueux et paisible. Naturellement les colocataires peuvent avoir des différences d'opinion. Les relations entre les résidants et les méthodes utilisées pour résoudre les conflits sont les éléments clefs définis dans ce chapitre. Ce chapitre décrit aussi le travail et les activités sociales des résidants et examine les raisons qui poussent les résidants à quitter le projet.

Tous les résidants qui viennent à L'Abri en Ville sont des personnes uniques avec leurs caractéristiques personnelles. La description des résidants dans ce chapitre n'est pas faite dans le but de rationaliser ou de simplifier l'expérience des résidants, mais veut plutôt établir certaines lignes directrices élaborées au fil des ans à L'Abri en Ville concernant le travail avec les résidants. Ce chapitre devrait être utilisé par les coordonnateurs pour les aider à instaurer un processus de sélection des candidats et à travailler avec les résidants et aussi pour eux.

Population ciblée

Les résidants de L'Abri en Ville souffrent au moins d'une des trois principales maladies mentales qui sont reconnues comme des problèmes biochimiques du cerveau. La majorité souffrent de schizophrénie tandis que d'autres sont atteints de troubles bipolaires ou sont de grands dépressifs. Souvent la maladie est une combinaison de deux d'entre elles et les résidants affichent donc des symptômes de plus d'une de ces maladies mentales et/ou d'un autre diagnostic psychiatrique tel que des troubles obsessionnels compulsifs. Vous pouvez consulter la quatrième édition de la brochure du American Psychiatric Association pour de plus amples informations au sujet de ces maladies.²⁰

En général, les gens qui souffrent de schizophrénie ont de la difficulté à interpréter la réalité ce qui peut comprendre des hallucinations et des délusions, toutes deux signes de psychose. La schizophrénie porte aussi les gens qui en souffrent à avoir un comportement désorganisé, à être désintéressé et en retrait de la société. Les troubles bipolaires se caractérisent par une personnalité euphorique et/ou dépressive. Lorsque cette personne est dépressive elle se désintéresse de toutes activités et plaisirs en plus de

²⁰ American Psychiatric Association, *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders – Fourth Edition* (Washington D.C.: American Psychiatric Association, 2000).

ressentir une grande fatigue et de ne plus avoir d'énergie. Au contraire, durant sa période d'euphorie, cette même personne sera toujours d'une humeur anormalement et constamment exaltée et exubérante. Pour leur part, ceux qui souffrent de grandes dépressions vivent durant cette période sans aucun intérêt au point où ils ne peuvent plus fonctionner.²¹ Cette courte description de ces problèmes de santé mentale veut simplement vous donner une idée générale des maladies dont souffrent les résidents de L'Abri.

Les individus qui ont été diagnostiqués comme souffrant de ces trois maladies mentales sérieuses sont généralement aptes à vivre en groupe. Notre expérience nous a démontrée que ceux qui sont des cas limites de troubles de la personnalité ne peuvent pas vivre selon le modèle de L'Abri car ces individus sont incapables d'accepter de l'aide. Ils ont beaucoup de difficulté à établir une relation avec les gens et de faire confiance à leurs colocataires, ce qui cause beaucoup de stress au sein de l'appartement et n'est bénéfique pour personne.

Pour une description plus détaillée des problèmes psychiatriques, référez vous à la bibliographie pour une liste des sources disponibles.

Critères pour les résidents

Une personne qui a été diagnostiquée comme souffrant d'une des trois maladies mentales décrites précédemment ne sera pas *nécessairement* apte à vivre dans un de vos appartements. L'objectif principal du modèle de L'Abri est d'éliminer l'isolement social. Donc, le résident idéal est celui qui est prêt à s'intégrer à la communauté et qui acceptera de vivre au sein de la communauté de soutien que vous aurez créée. Cette personne sera autonome et aura les compétences de base pour faire la cuisine et nettoyer l'appartement mais bénéficiera aussi de l'aide prodiguée par les bénévoles en ce qui a trait à des tâches spécifiques et à une meilleure vie sociale.

L'Abri en Ville a établi des critères pour choisir les résidents qui aideront à déterminer si une personne s'adaptera au programme. *(Se référer à l'Annexe 28). Certaines exigences essentielles assurent une stabilité au sein de l'appartement et font

²¹ Ibid.

preuve de la compatibilité d'un résidant avec la philosophie du projet. Plus important encore, les candidats doivent être stables, motivés et doivent vouloir prendre leurs médicaments. Ils ne doivent pas avoir un problème de drogue ou d'alcool et ne doivent pas avoir des antécédents de violence. Ils doivent être sincèrement intéressés aux éléments sociaux du projet. Ces règlements de base sont essentiels pour assurer le succès des résidants. Vu que les options d'hébergement pour les personnes souffrant de maladie mentale sont limitées, il est difficile de dire non à ceux qui ne rencontrent pas ces critères. Cependant, les critères établis pour accepter ou rejeter les résidants sont nécessaires pour assurer que ceux qui sont acceptés pourront vivre avec les autres résidants.

Les critères et les lignes directrices décrites ici ainsi que la liste incluse dans l'annexe sont les considérations clefs de L'Abri concernant la sélection des résidants. En plus de celles-ci, l'instinct des coordonnateurs définit généralement si un candidat est approprié ou non.

Le processus de sélection

Les interviews avec les résidants et leur sélection sont décrits dans le Chapitre 5 qui traite du rôle du coordonnateur. Certaines de ces informations méritent d'être répétées ici.

- Les résidants potentiels sont référés par des hôpitaux, des CLSCs, des travailleurs sociaux, des églises, des familles ou même les individus eux-mêmes. Ils peuvent être accompagnés d'un membre de leur famille ou d'un travailleur social durant cet interview.
- Chaque résidant doit être suivi par un hôpital ou un professionnel de la santé.
- L'interview permet au candidat de parler de ses expériences passées, de sa résidence actuelle et de son intérêt dans votre projet. Ceci permet aussi au coordonnateur d'évaluer si le candidat sera apte à se joindre au programme.
- Après l'interview, le résidant potentiel doit remplir un formulaire où il fera l'historique de sa maladie et de son traitement et décrira ses intérêts et ses besoins personnels.

- Ces applications sont maintenues en dossier jusqu'à ce qu'un nouvel appartement soit inauguré ou devienne disponible.

Assortir les résidents

À L'Abri en Ville, l'appartement est la plus petite unité de la communauté. Malgré que les coordonnateurs ne puissent pas anticiper les relations qui seront établies parmi les résidents de l'appartement, le fait de porter attention à certains facteurs assurera la réussite d'un appartement.

- **Personnalités.** La personnalité des gens est généralement prise en considération. Idéalement, des personnalités gênées et extraverties devraient être placées dans le même appartement pour faciliter la communication au sein de l'appartement.
- **Âge.** Si possible, les résidents devraient être approximativement du même âge car il est probable qu'ils auront plus en commun que des personnes de générations différentes.
- **Intérêts.** Des intérêts mutuels établiront un terrain d'entente et un lien entre les résidents de l'appartement. Si les colocataires partagent un même passe-temps, l'équipe de bénévoles sera alors en mesure de planifier des activités qui leur plairont. Des résidents qui aiment la musique ou les sports, par exemple, pourront participer dans des activités ou des événements similaires.
- **Niveau de la maladie mentale.** Réunir des individus selon le niveau de leur maladie mentale aidera à créer un environnement stable et paisible. Si le niveau est trop disparate, il sera difficile pour les résidents d'établir une relation sociale ou de se mettre d'accord sur des questions pratiques reliées à l'appartement.

Dans un monde idéal, tous les appartements comprendraient des résidents qui sont assortis selon toutes les catégories mentionnées précédemment. Malgré qu'il soit important de considérer ces facteurs, l'idéal doit être tempéré en raison des personnes disponibles lorsqu'un appartement est inauguré. Le niveau du besoin des candidats doit aussi être considéré. S'il y a plus d'un candidat approprié pour l'appartement en

question, le coordonnateur doit accepter la personne qui n'a pas de résidence stable plutôt que celle qui a déjà un hébergement adéquat. Le coordonnateur doit faire en son possible de placer trois individus compatibles et assortis dans un même appartement tout en tenant compte de leurs besoins, ce qui nécessite énormément de réflexion en plus de beaucoup de conviction et une bonne dose d'espoir.

La vie dans les appartements

Le coordonnateur fera tout en son possible pour trouver des résidents assortis pour chaque appartement, mais des conflits et des difficultés peuvent toujours faire surface de temps à autre, ce qui est tout naturel. Trois personnes disparates qui partagent un lieu de résidence auront souvent des divergences d'opinion et certaines tensions se feront sentir même s'ils ne souffrent pas de maladie mentale. Pour aider les résidents à négocier ces complications lorsqu'elles se présentent, le coordonnateur leur fait part de certains outils et moyens pour les contrer et les résidents se pratiquent à les utiliser durant les réunions hebdomadaires à l'appartement. Les règlements institués pour les appartements établissent aussi les attentes concernant le comportement de chacun. Avant de déménager dans un appartement, les résidents doivent signer une entente stipulant qu'ils adhéreront à ces règlements qui ont été mis sur pied pour aider les résidents à composer avec les autres colocataires avec lesquels ils partagent leur lieu de résidence. *(Se référer à l'Annexe 29).

- **Les résidents doivent maintenir leur chambre propre et partager les tâches pour le ménage des pièces communes.** Ce règlement assure qu'un seul individu n'ait pas la tâche de faire le ménage général et que l'appartement soit attrayant.
- **Aucun alcool et aucune drogue ne doivent être consommés à l'appartement.** Certains résidents peuvent avoir eu des problèmes d'alcool ou de drogue par le passé et en ne permettant pas la consommation de ces substances à l'appartement, l'individu est soumis à une contrainte pour le bien du groupe.
- **Aucune violence n'est tolérée dans les appartements et peut provoquer un départ immédiat de l'appartement.** Ce règlement est essentiel pour que les

résidants se sentent protégés à l'intérieur de l'appartement et pour que le coordonnateur puisse adopter immédiatement une ligne de conduite déjà établie si un épisode de violence survient.

- **Les résidants doivent participer activement dans toutes les réunions à l'appartement.** C'est durant ces réunions que tous les colocataires peuvent faire part de leurs sentiments dans un environnement sain et où ils reçoivent le soutien nécessaire plutôt que de garder rancune ou maintenir des réactions négatives.
- **Les relations sentimentales ne sont pas permises entre les résidants qui demeurent dans le même appartement.** Ce genre de relations entre deux colocataires peut créer beaucoup de stress pour le troisième résidant. Le fait de loger ensemble peut aussi être la cause de mésententes entre les deux colocataires qui vivent une relation sentimentale.

En plus des règlements établis, L'Abri en Ville s'est doté de certaines lignes directrices pour ses appartements.

Trois résidants dans chaque appartement

Chaque appartement comprend trois résidants. Notre expérience nous a démontrée que le fait d'avoir trois personnes dans le même appartement réduit les conflits face-à-face entre deux résidants et aide à maintenir l'équilibre au sein de l'appartement. S'il n'y avait que deux résidants par appartement, les relations seraient plus tendues entre les deux seuls locataires. Avec trois résidants, cette intensité est répartie. Aussi, si un des résidants doit passer quelque temps à l'hôpital, ou s'il décide d'aller passer une fin de semaine à l'extérieur, il y a toujours deux résidants à l'appartement ce qui empêche qu'une personnes demeure seule pour une longue période ce qui peut conduire à l'ennui et à un sentiment d'isolement.

L'Abri en Ville a écarté l'option de réunir quatre colocataires dans un appartement car cet arrangement ressemble trop aux résidences de groupe où plusieurs résidants ont déjà vécu et de cette façon l'appartement pour eux ne représenterait pas une

résidence permanente. Les appartements de L'Abri en Ville ont toujours logé trois résidants et ce modèle s'est avéré des plus réussi.

Des résidants du même sexe

Les appartements logent des personnes de même sexe parce que dans les interviews la plupart des résidants ont indiqué cette préférence. En générale, ce modèle de même sexe semble plus simple et les résidants s'y trouvent plus à l'aise, surtout les femmes. Cependant, L'Abri en Ville a un appartement où il y a un mélange des sexes et cette modification s'est présentée lorsqu'un appartement qui logeait des femmes ne pouvaient pas trouver de résidentes tandis que la liste des hommes qui cherchaient de l'hébergement était très longue. Les trois résidants ont été consultés avant même de considérer ce genre d'appartement car si l'homme n'avait pas été à l'aise avec cet arrangement ou si les femmes qui y résidaient déjà n'avaient pas été d'accord, l'intégration de l'homme dans cette résidence n'aurait pas eu lieu. Dans les débuts, ce mélange des sexes a été la cause de certains conflits à l'intérieur de l'appartement, mais cet arrangement fonctionne à merveille depuis des années. C'est entendu que notre modèle prône des appartements logeant des personnes de même sexe mais, comme avec la sélection des résidants, l'instinct et le jugement du coordonnateur et du conseil permettra une certaine flexibilité dans des cas précis.

Relations

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, les problèmes font surface parmi les résidants des appartements de l'Abri comme ils le font parmi des colocataires ailleurs. Dans nos appartements cependant nos résidants ont moins de résistance face au stress et des problèmes vont leur sembler plus insurmontables qu'ils le seraient pour des personnes qui ne souffrent pas de maladie mentale. Parce que la plupart des résidants ont été isolés depuis le début de leur maladie, ils n'ont pas la formation sociale ni les talents de communication nécessaires pour résoudre des conflits. Les réunions hebdomadaires aux appartements aident à renforcer ces aptitudes et au bout d'un certain temps

l'interaction entre les colocataires s'améliore et des amitiés se forment. Il est important pour le coordonnateur d'indiquer à tout nouveau résidant qu'une amitié est une faveur et n'est pas automatique. Les résidants doivent demeurer respectueux et polis entre eux tout en essayant de résoudre leurs problèmes interpersonnels.

Il n'existe aucune ligne directrice pour établir des relations amicales au sein des appartements. Chaque appartement possède un caractère qui lui est propre car il loge des individus uniques donc les relations sont uniques aussi. Les coordonnateurs et les bénévoles de L'Abri ont observé qu'il existe des sources communes de désaccord dans les appartements. En général, les problèmes dans les appartements qui logent des hommes tournent surtout autour du ménage, des tâches et autres considérations pratiques du genre. Les relations personnelles entre les hommes sont plus tendues en raison des conflits dus au partage des tâches. Dans les appartements qui logent des femmes, les conflits personnels sont souvent le résultat de différences de personnalités et de relations interpersonnelles que d'aspects pratiques reliés au partage d'un lieu de résidence. Ces observations ne sont pas une vérité inévitable concernant les relations à l'intérieur des appartements mais plutôt les différences qui existent entre les appartements d'hommes et celles de femmes. Ce ne sont que des comparaisons qui ont été remarquées par les coordonnateurs et les bénévoles de L'Abri en Ville.

S'entraider - Urgences

Même si le modèle de L'Abri favorise la stabilité des résidants en leur prodiguant beaucoup de soutien, il est inévitable que certains résidants subiront des rechutes ou des périodes problématiques et/ou des épisodes psychotiques. Si un résidant n'est pas bien, souvent un de ses colocataires en parlera au coordonnateur. Au fil des ans plusieurs résidants de L'Abri ont prouvé qu'ils étaient sensibles aux problèmes de leurs colocataires et les aidaient lorsqu'ils en avaient besoin. Les résidants ressentent de l'estime et de la compassion pour leurs colocataires et ces sentiments n'aident pas seulement les résidants eux-mêmes mais aussi entérinent la communauté globale de L'Abri.

Lors d'un épisode psychotique, le résidant doit être conduit à l'hôpital. Souvent il sera accompagné d'un membre de sa famille. Si la famille n'est pas impliquée c'est

alors la responsabilité de L'Abri en Ville de lui venir en aide. Le coordonnateur doit être rejoint et il voudra souvent être accompagné d'un autre coordonnateur, un membre du conseil ou un bénévole.

La police

Si la personne qui subit un épisode psychotique semble en danger de se faire mal ou de blesser quelqu'un d'autre, la police doit être appelée sur les lieux. Les officiers reçoivent la formation nécessaire et savent comment agir avec les personnes qui souffrent de maladie mentale et L'Abri a toujours eu des expériences positives lorsque la police s'est présentée durant ces incidents. Vous devez vous fier à la police et ne pas la craindre.

Les activités des résidants : travail et vie sociale

La philosophie de L'Abri maintient que la qualité de vie de nos résidants peut être améliorée lorsqu'ils peuvent profiter d'un hébergement permanent et d'un soutien constant dans leurs activités quotidiennes. Nous avons remarqué que nos résidents acquièrent de la confiance et augmentent leurs expériences de vie en choisissant de s'impliquer dans les activités communautaires. Quelques-uns cherchent du travail rémunéré ou du bénévolat tandis que d'autres suivent des cours ou s'occupent à leurs passe-temps favoris.

Un petit nombre des résidants de L'Abri occupe un travail rémunéré à temps plein et ces résidants n'ont plus besoin de bien-être. Plusieurs travaillent à temps partiel tout en recevant du bien-être. INSO est un programme d'emploi du gouvernement du Québec pour une réintégration sociale qui a permis à un grand nombre de nos résidants de trouver du travail à temps partiel dans différents endroits de la communauté tels que des bureaux, des usines ou des ateliers. Ce programme fournit aux participants une passe d'autobus et leur rémunération est de 120 \$ par mois en plus des prestations de base de l'allocation d'invalidité.

Certains résidants ne peuvent pas s'engager à un travail rémunéré mais veulent quand même acquérir de l'expérience, élargir leurs connaissances sociales et contribuer à la communauté. Le bénévolat leur donne cette opportunité et, ainsi, des résidants aident

des personnes âgées en les accompagnant pour faire leurs courses ou en passant du temps dans des résidences pour personnes âgées. D'autres offrent des heures de bénévolat dans des centres communautaires de Montréal, les banques de denrées alimentaires, ou les services de repas comme la Popote Roulante, Chez Mes Amis. Des résidents font du bénévolat dans les hôpitaux, aident aux programmes d'alphabétisation et à l'institut pour les aveugles de Montréal.

L'éducation est une autre façon pour les résidents de se renseigner en poursuivant des études ou des cours techniques ou d'intérêt spécial. Certains résidents ont même poursuivi des études universitaires et un en particulier a obtenu un diplôme es arts de l'université Concordia pendant qu'il était un résident de L'Abri en Ville. D'autres ont suivi des cours en soins infirmiers ou en bureautique. Quelques individus ont pris avantage du programme art et musique du « Centre for the Arts in Human Development » de l'université Concordia. Les résidents de L'Abri ont aussi suivi des cours d'artisanat tels que le tissage et la menuiserie offerts par des centres communautaires et mis sur pied spécifiquement pour ceux qui souffrent de maladie mentale.

Ainsi plusieurs résidents de L'Abri prennent avantage des cours ou du travail organisé tandis que d'autre préfèrent poursuivent leurs passe-temps à leur gré. Nos résidents expriment leur créativité de différentes façons, certains écrivent de la prose ou de la poésie, d'autres peignent ou dessinent et encore d'autres jouent de la musique. Certains préfèrent des activités sportives telles que le judo ou la natation.

Qu'ils poursuivent un travail rémunéré ou du bénévolat ou suivent différents cours, qu'ils apprennent un métier ou la peinture ou le dessin, nos résidents apportent une richesse et une diversité d'expériences à la communauté de L'Abri. Nos résidents ont la chance de partager leurs passe-temps avec d'autres résidents de L'Abri en organisant des groupes de lecture ou de rédaction, des cours de dessins ou des événements sportifs. En les encourageant à poursuivre leurs intérêts, L'Abri en Ville encourage non seulement le caractère sain de ses résidents mais aussi de l'organisme dans son entier.

[ENCART : *Durant les derniers sept ans Jerome, un résident de L'Abri, est bénévole au service de la paie de l'hôpital générale juive. Au printemps 2002, le bulletin de l'hôpital lui rendait hommage dans un article rédigé par Pamela Cooper.*

(traduction)

Comme nous le savons, ce fut une année difficile

Cette année des bénévoles.

Il n'y a jamais eu de meilleur temps
Pour vous rendre hommage sur un dix sous.

Vous avez été nos sauveteurs
Parmi toutes les épreuves auxquelles nous faisons face

Nous au service de la paie, nous le savons
Car notre bénévole est un héros sans pareil.

Il est toujours disponible quand nous en avons besoin
Et pendant ce temps nous continuons de travailler.

Nous sommes trop occupés pour dire « merci »
Mais nous avons une banque symbolique

Alors, aujourd'hui c'est le temps de les dépenser
Alors tous nos plus sincères remerciements pour ton aide.]

Quitter L'Abri en Ville

L'objectif du projet de L'Abri en Ville est de promouvoir une vie indépendante et une réintégration dans la communauté et c'est ce que les résidants vivent. La meilleure raison pour un résidant de quitter L'Abri en Ville est une amélioration de son état qui lui permet de vivre seul, ou avec des amis, dans un appartement sans soutien.

Quelques fois, les coordonnateurs de L'Abri en Ville sont obligés de demander à un résidant de quitter parce qu'il viole constamment un ou plusieurs des règlements de l'appartement. Lorsqu'un résidant quitte pour quelque raison que ce soit, les coordonnateurs de L'Abri l'aident à se trouver une autre résidence et font le suivi avec cet individu après qu'il soit déménagé.

Raisons pour lesquelles les résidants quittent

Si les résidants suivent les règlements de l'appartement, ils peuvent y demeurer aussi longtemps qu'ils le veulent. Pour certains, l'appartement de L'Abri est devenu leur résidence permanente. D'autres y demeurent jusqu'à ce qu'ils se sentent prêt à voler de

leurs propres ailes. Certains s'aperçoivent au bout d'un certain temps que le modèle de L'Abri n'est pas pour eux. Souvent ils préfèrent recevoir un niveau de soutien plus élevé et déménagent dans une résidence de groupe. Les résidants choisissent de quitter L'Abri en Ville pour les raisons suivantes :

- Ils se sentent prêts à reprendre leur indépendance.
- Ils veulent vivre seul ou avec un ami.
- Ils ne veulent pas suivre les règlements de l'appartement.
- Ils ont des problèmes interpersonnels avec les autres résidants de l'appartement.

[BOX Une relation sentimentale est aussi une raison pour quitter l'appartement. Deux résidants de différents appartements se sont courtisés pendant trois ou quatre ans et ils ont décidé de se trouver un appartement ensemble et nous avons eu la chance de leur trouver un appartement sur la propriété d'un des coordonnateurs de L'Abri. Ils continuent de participer à plusieurs activités de L'Abri en Ville.]

Raisons pour lesquelles on demande à un résidant de quitter

Les occasions sont rares mais il arrive que les coordonnateurs de L'Abri en Ville demandent à un résidant de quitter l'appartement. Les raisons sont généralement reliées à l'inhabilité du résidant à s'adapter aux règlements de l'appartement ou à se conformer au contenu de l'entente qu'il a signée lorsqu'il s'est joint à L'Abri. *(Se référer à l'Annexe 30). La dynamique du groupe est aussi un facteur. Le comportement d'un résidant peut créer beaucoup de stress et rendre difficile la vie de ceux qui partagent l'appartement avec lui. Il sera alors nécessaire de demander à ce résidant de quitter dans le but de sauvegarder la stabilité, la sécurité et le confort des autres colocataires.

Les coordonnateurs de L'Abri ne prennent pas cette décision à la légère. Ils travaillent de près avec le résidant qui a de la difficulté à se conformer aux règlements ou à s'entendre avec les autres colocataires. Des solutions sont suggérées, de nouvelles ententes sont rédigées et signées, des programmes d'aide sont suggérés. Le coordonnateur demandera à un résidant de quitter seulement une fois toutes les options

épuisées, sauf dans le cas où le comportement d'un résidant est violent. Les principales raisons pour lesquelles on demande à un résidant de quitter sont les suivantes :

- Boire de l'alcool à l'appartement.
- Violence
- Incapacités répétées de payer le loyer.
- A besoin de plus de soutien que L'Abri peut offrir (ne peut pas se réveiller par lui-même, ne peut pas préparer ses repas, ne peut pas s'en tenir à un budget ou même faire ses emplettes sans l'aide de bénévoles).
- Son comportement crée beaucoup de stress pour les autres résidants ou est désavantageux pour eux (ceci peut comprendre un comportement sexuel inapproprié).

Après L'Abri

Les résidants qui quittent L'Abri sont toujours invités à demeurer en contact et à participer aux événements sociaux de L'Abri. Les anciens résidants de L'Abri sont devenus un ajout important à la communauté de L'Abri et sont invités à participer au camp d'été, aux réceptions, aux événements sociaux, aux soirées de jeux et aux autres sorties. Certains anciens résidants viennent rendre visite à leur coordonnateur. Les amitiés établies entre les bénévoles et les résidants continuent même après le déménagement du résidant. Les anciens résidants souvent continuent de visiter leurs anciens colocataires et bénévoles même s'ils ne participent pas aux autres événements de groupe.

Résumé

Les résidants des appartements de L'Abri sont des personnes qui ont été diagnostiquées comme souffrant de schizophrénie, de troubles bipolaires et/ou sont de grands dépressifs. Pour réussir dans notre projet, ces résidants doivent être stables et relativement autonomes et désirent se joindre à une communauté qui leur prodigue de l'aide pour accomplir des tâches pratiques et dans leurs relations sociales. Le processus

de sélection des résidants débute par les interviews. Les coordonnateurs tentent d'assortir les résidants selon leur personnalité, leur âge, leurs intérêts et le niveau de leur maladie. Une fois le résidant rendu dans l'appartement, les réunions hebdomadaires à l'appartement et des règlements généraux pour les appartements aident à maintenir la stabilité et l'harmonie. Ces règlements assurent que les colocataires demeurent toujours respectueux et polis envers les autres. Idéalement, des amitiés se forment parmi les résidants à mesure qu'ils apprennent à se connaître. Une fois établis à L'Abri, les résidants s'intègrent souvent dans la communauté et travaillent ou sont bénévoles, suivent des cours ou s'adonnent à des passe-temps. Les résidants de L'Abri quittent leur appartement pour une foule de raisons; plusieurs demeurent quand même en contact avec les employés, les bénévoles et/ou leurs anciens colocataires.

Les résidants

Liste de contrôle

Sélection des résidants

- Interview des résidants potentiels
- Les résidants potentiels remplissent leur demande
- Les résidants sont assortis

Maintenir l'harmonie

- Énumérer les règlements pour les appartements et faire signer l'entente par le résidant
- Surveiller les relations interpersonnelles à l'appartement
- Aider les résidants dans leur travail et leur vie sociale
- Aider les résidants qui quittent à vivre ailleurs

Chapitre 7

Les bénévoles

Dans ce chapitre :

- Comprendre la relation entre les bénévoles et les résidants
- Orienter les bénévoles
- Motiver et récompenser les bénévoles

Les bénévoles sont une force essentielle pour L'Abri en Ville; ils rendent le projet unique et en assurent la réussite. Ces individus se consacrent à créer une communauté qui enveloppe les résidants; ils enseignent des compétences de vie et sont un modèle pour les résidants. Ils les aident à accomplir des tâches pratiques, à entretenir une conversation et à participer à des événements sociaux. Les bénévoles viennent à L'Abri principalement par l'entremise des communautés religieuses parce que ce sont les églises et les synagogues qui prêchent la compassion pour ses frères et soeurs, surtout ceux qui souffrent, et les membres de ses communautés veulent mettre leur foi en pratique. Le recrutement des bénévoles se fait dans les églises et les synagogues et des sessions d'orientation sont tenues pour informer ceux qui sont intéressés à devenir des bénévoles pour les appartements. D'autres bénévoles parviennent à L'Abri de la communauté en général souvent après avoir entendu parler du projet. Une fois une équipe de bénévoles est établie pour un appartement, le coordonnateur organise des réunions mensuelles avec l'équipe pour planifier les activités du prochain mois.

À L'Abri, plusieurs bénévoles sont demeurés avec leur équipe et le même appartement depuis inauguration de ceux-ci, dans certains cas pour plus de dix ans. Les bénévoles s'engagent dans le projet pour de longues périodes car les amitiés se forment et la communauté de L'Abri fait partie de leur vie.

[ENCART : Le nom donné à un rôle en particulier est important parce qu'il fait foi de la perception et des perspectives de ce rôle. Quand L'Abri en Ville a inauguré sa première équipe pour un appartement, nous avons adopté le terme avocat qui avait été utilisé par C.A.R.E. et son organisme original, le West Island Citizen's Advocacy, un groupe d'aide de citoyens de l'ouest de l'île. Nous pensions que le nom « avocat » décrivait celui qui n'agit pas « pour » quelqu'un mais bien « avec » quelqu'un qui a besoin d'aide ou d'être

guidé et qu'il pouvait aussi être un ami et un sympathisant. L'expression « avocat » peut aussi se référer à une action politique avec des responsabilités légales, ce qui n'est pas le cas pour le rôle des bénévoles de L'Abri. Mais comme L'Abri prenait de l'ampleur et qu'un plus grand nombre de résidants et de bénévoles étaient des personnes de langue française le terme « avocat » se référait plutôt à une personne inscrite au barreau. C'est pourquoi nous avons choisi le terme bénévole même si l'expression avocat est encore utilisée par certains.

Notre expérience illustre notre dilemme à définir ce rôle. Est-ce que l'expression « bénévole » est trop générique, est-ce qu'elle décrit adéquatement le rôle d'enseignant et d'aide aux gens des appartements ? Peut-elle exprimer les amitiés qui sont formées et les liens qui sont créés entre les bénévoles et les résidants ? Le terme « ami » a aussi été considéré pour ce rôle mais il ne décrit pas exactement la nature de cette relation d'assistance. Il n'existe peut-être pas une expression particulière ou idéale pour définir la complexité des relations qui existent entre les bénévoles et les résidants. Nous serons intéressés de voir comment les prochains groupes décriront ce rôle essentiel.]

Le rôle du bénévole

Les efforts déployés par les bénévoles de L'Abri ont été décrits à travers ce guide d'information. Cette section traite spécifiquement des activités précises des bénévoles et de l'évolution de leur rôle au sein de L'Abri. Dans les premiers appartements, chaque bénévole avait une tâche spécifique à faire, y compris l'appel au réveil quotidien (maintenant très rare), selon les besoins d'un résidant en particulier. Aujourd'hui, les tâches du bénévole représentent encore une partie importante de la relation bénévole-résidant mais tout en encourageant une plus grande indépendance des résidants. Les bénévoles ont pour objectif *d'assister* les résidants à être autonomes, par exemple en leur suggérant des façons d'agir qui peuvent leur venir en aide mais en n'accomplissant pas les tâches qu'ils sont capables de faire eux-mêmes. Il est vrai, qu'au début, ces tâches sont une façon d'établir une relation bénévole-résidant. Il est plus facile pour la plupart des gens d'interagir concernant une action concrète que de simplement essayer de

converser. Ultiment, le bénévole et le résidant seront plus à l'aise et ils n'auront plus besoin d'organiser d'avance le temps qu'ils passent ensemble.

Les bénévoles ne sont pas limités dans l'amplitude de leur implication avec les résidants et seulement certaines activités seront routinières. Les occupations pratiques et les tâches sociales peuvent être aussi variées que l'imagination des deux individus peut leur permettre. Les suggestions suivantes ont été efficaces à L'Abri :

[ENCART : Une des responsabilités spéciales d'un des bénévoles pour chacun des appartements est celui de trésorier de l'appartement. Ce bénévole s'occupe des transactions financières mensuelles telles que le paiement du loyer et des services publics pour cet appartement. Le montant versé par chaque résidant est établi d'avance par le coordonnateur et représente sa part de toutes les dépenses de l'appartement telles que le loyer, le chauffage, l'électricité, le téléphone et le service du câble. Le trésorier reçoit les factures à sa résidence personnelle et les acquittent avec l'argent déposé par les résidants. S'il y a un surplus à la fin de l'année, celui-ci est partagé également parmi les trois résidants. Le trésorier n'a aucune responsabilité financière vis-à-vis l'appartement. *(Se référer à l'Annexe 31)]

Occupations pratiques

- **Emplettes d'épicerie et planification des repas.** Certains résidants apprécient de recevoir de l'assistance pour planifier les repas et faire les emplettes d'épicerie.
- **Lavage.** Les bénévoles encouragent les résidants à faire leur lavage si cette tâche semble être une trop grosse corvée pour eux.
- **Ménage.** Dans certains appartements quelques bénévoles forment « une équipe de ménage » avec les trois résidants deux fois par mois pour exécuter cette besogne.
- **Cours de cuisine.** Ces cours sont donnés individuellement ou en groupe. Les repas préparés sont soit dégustés immédiatement ou surgelés pour être utilisés plus tard.
- **Accompagnements aux rendez-vous.** Occasionnellement, un résidant aura besoin d'aide pour se rendre à un rendez-vous.

Activités sociales

- **Sports.** Quelques résidants de L'Abri jouent au badminton, aux quilles ou font de la natation avec les bénévoles. D'autres assistent quelques fois à des événements sportifs professionnels pas trop dispendieux comme une joute de baseball.
- **Cinéma.** Les bénévoles et les résidants vont au cinéma ou ils organisent une soirée vidéo à l'appartement.
- **Soirées de jeux.** Les bénévoles et les résidants d'un ou de plusieurs appartements se rencontrent pour jouer aux cartes ou aux échecs, au Scrabble ou autres jeux de société.
- **Faire un pique-nique et recevoir à dîner.** Il est très agréable de préparer un pique-nique ou de recevoir à dîner pour célébrer l'anniversaire de quelqu'un ou pour une autre occasion importante. Les résidants reçoivent souvent des gens à leur appartement pour un repas à la bonne fortune.
- **Pauses-café et marches.** Planifier ces sorties ne prend pas beaucoup de temps et elles ne sont pas difficiles à organiser. Elles donnent la chance au résidant et au bénévole d'apprendre à se connaître davantage tout en assurant que les résidants sortent de l'appartement et brisent ainsi la routine de tous les jours.
- **Groupes de discussions.** Des groupes de lecture en anglais et en français et de discussions ont été organisés par des bénévoles qui ont un penchant pour la littérature.

Lorsqu'un résidant et un bénévole s'engagent à participer ensemble à une activité ou à travailler à accomplir une tâche quelconque, les résultats peuvent être agréablement surprenants. Un réseau social est établi tout en prodiguant de l'assistance aux résidants pour les rendre plus autonomes. Occasionnellement, malgré l'entente qu'ils ont signée pour être acceptés à L'Abri, des résidants résisteront l'ingérence des bénévoles dans leur vie ce qui cause un problème important pour le coordonnateur qui doit prendre le temps d'essayer d'assortir le résidant avec un bénévole. Il est important de continuer d'essayer de trouver le bénévole auquel le résidant pourra faire confiance car les

bénéfices d'une telle relation sont au coeur de la recette de L'Abri pour le rétablissement des résidants.

En plus des activités tenues dans chaque appartement, plusieurs événements sont planifiés durant l'année pour réunir tous les membres de la communauté de L'Abri en Ville. Les résidants et les bénévoles des différents appartements ainsi que les employés et les membres du conseil ont la chance de se réunir en un seul groupe à l'occasion de la réception du temps des Fêtes à la fin de l'année, de l'assemblée générale annuelle, durant la fin de semaine au camp d'été et d'autres événements sociaux du genre. Ces occasions sociales sont toujours agréables et pleines de vie et permettent aux résidants d'augmenter l'étendue de leurs rapports sociaux, de rencontrer les autres résidants et les bénévoles des autres appartements et de se sentir chez eux. Ces rassemblements sont importants pour une autre raison. Les résidants nous ont avoué qu'en entendant parler les bénévoles, les membres du conseil et les coordonnateurs, ils améliorent leurs façons de se comporter en société. Ce « don involontaire » est très apprécié des résidants.

[ENCART : Depuis quelques années, le mot « rétablissement » a commencé à être utilisé dans la même phrase que les mots « maladie mentale ». Que veut dire rétablissement dans ce contexte ? William Anthony du centre de réhabilitation psychiatrique de l'université de Boston dit que c'est une vision; que c'est grandir au delà de la catastrophe qu'est la maladie mentale et de trouver une raison d'être pour sa vie; qu'il est question ici de prendre sa vie en main même si on ne peut pas contrôler parfaitement les symptômes de la maladie. Un rétablissement comprend un long processus d'apprendre à vivre avec notre invalidité psychiatrique tout en travaillant pour atteindre des objectifs positifs.

Pat Deegan, qui a été diagnostiquée schizophrène à l'âge de 17 ans et a dû être hospitalisée à neuf occasions, est maintenant directrice de l'éducation au National Empowerment Centre à Lawrence au Massachusetts. Lorsqu'elle parle de son rétablissement, elle remarque que ce n'est pas dû à une personne en particulier, à une intervention ou un incident qui a été déterminant pour entraîner ce changement. Plutôt c'est un processus complexe : une relation avec d'autres personnes, le fait d'être respecté et de recevoir de la compassion, de briser l'isolement et de se sentir méritant et vivant.

Dans l'étude de Paul Carling, « Vermont Longitudinal Study », qui a observé des

personnes schizophrènes pour une moyenne de 32 ans, la plupart de ce gens ont déclaré que ce qui était le plus important pour eux était de savoir que quelqu'un croyait en eux, ce qui se traduisait par de l'espoir. Comme le remarque Pat Deegan, "Le rétablissement ne se produit pas chez les héros qui ont une fortitude du coeur; il se produit chez les personnes ordinaires qui se réveillent, posent les pieds par terre et se lèvent... elles s'engagent simplement à vivre cette journée là. » Les résidants de L'Abri font preuve de ce genre de courage quotidiennement et nos bénévoles leur accordent le respect et la compassion dont nous avons tous besoin dans notre vie.]

Recrutement et orientation

Tel que mentionné auparavant et au Chapitre 5, le recrutement des bénévoles se fait principalement dans les églises et les synagogues (même si certains bénévoles nous sont référés grâce à des contacts personnels). Le comité des relations communautaires du conseil d'administration organise des conférences durant ou après les services religieux. Les coordonnateurs, les résidants, les bénévoles et/ou les membres du conseil décrivent aux membres de la congrégation ce qu'est L'Abri et le rôle que jouent les bénévoles. Les membres de la congrégation qui sont intéressés à en connaître davantage au sujet de L'Abri sont invités à donner leur nom et numéro de téléphone à un des conférenciers et ensuite ils sont conviés par le bureau une fois les dates des sessions d'orientation fixées. Ces sessions d'orientation sont décrites brièvement au Chapitre 5 car le coordonnateur est celui qui est responsable de la planification de ces exposés. Le contenu de ces sessions d'orientation est expliqué dans le paragraphe suivant.

Orientation

Ces exposés ont pour but de familiariser les bénévoles potentiels avec les symptômes des maladies mentales et le genre d'assistance prodiguée par les bénévoles de L'Abri. Au début, ces sessions d'orientation avaient lieu sur une période de cinq semaines à compter d'une soirée à chaque semaine. Malgré que le contenu de ces sessions n'ait pas changé beaucoup, l'information est maintenant abrégée et diffusée

durant trois réunions en soirée. Les participants sont des gens qui désirent devenir des bénévoles pour un nouvel appartement ou se joindre à une équipe d'un appartement déjà établi. Le contenu de ces soirées d'information est décrit plus loin dans ce chapitre. L'ordre dans lequel ces sessions sont présentées diffère quelquefois selon la disponibilité des conférenciers.

- **Présentation par un expert en psychiatrie.** Un psychiatre ou un psychologue clinique explique les principales maladies mentales dont souffrent les résidants de L'Abri en Ville. Il donne un aperçu des effets, des symptômes et des médicaments associés à chaque maladie. Cette présentation démystifie la maladie mentale en informant les bénévoles potentiels sur la réalité de vivre avec la schizophrénie, les troubles bipolaires et les grandes dépressions.
- **Présentation par un travailleur social ou un membre du personnel soignant.** Différente de la présentation médicale, cet exposé examine la maladie mentale de la perspective d'un membre du personnel soignant. Ce conférencier, généralement un travailleur social ou un membre des soins infirmiers, identifie les besoins des personnes souffrant de maladies mentales et les défis qu'elles doivent relever quotidiennement et aussi les difficultés auxquelles devront faire face les personnes qui travaillent avec ces gens. La discussion examine la question de la communication et des problèmes sociaux et donne des suggestions concernant la première rencontre entre bénévoles et résidants. Pour deux des premières sessions d'orientation L'Abri a invité le directeur de l'institut pastoral de Montréal, un centre d'assistance sociale, pour qu'il aborde le problème de la communication et pour diriger des ateliers de jeux de rôles. Lors d'une autre session, un éducateur formé pour enseigner des compétences de vie aux adultes avec des problèmes de scolarité a été invité à faire une présentation.
- **Présentation par la communauté de L'Abri.** Durant cet exposé, les coordonnateurs, les bénévoles et les résidants de L'Abri parlent du projet et dévoilent leurs expériences personnelles. Un coordonnateur explique la raison d'être de L'Abri. Des bénévoles décrivent le genre de travail qu'ils font et comment ils se sentent valorisés à la suite de leur implication dans le projet. Les résidants parlent ouvertement de leur vie et illustrent ainsi les bénéfices du programme de

L'Abri. Cette session fait encore mieux connaître L'Abri et fait preuve de sa compassion et de l'esprit qui l'anime.

- **Session pour établir une équipe.** Lorsqu'un nouvel appartement est prêt à être inauguré, une dernière session des membres de la nouvelle équipe pour cet appartement a lieu et les tâches spécifiques à la préparation de l'inauguration de l'appartement sont assignées. Ces tâches comprennent l'achat de certaines choses qui manquent à l'appartement, le déménagement et l'agencement du mobilier, l'achat et la pose de rideaux, etc. L'implication des bénévoles engendre un esprit d'équipe et un attachement particulier à cet appartement.

Former une équipe

Une fois les sessions d'orientation terminées, la plupart des participants sauront si ce projet est pour eux ou non. Le processus de sélection personnelle se fait durant ces sessions et les coordonnateurs ont rarement le besoin d'informer un bénévole potentiel que ce projet n'est pour lui. Les bénévoles intéressés remplissent un formulaire de demande qui comprend une liste de références personnelles. *(Se référer aux Annexes 32 et 33).

Les bénévoles doivent posséder certaines qualités et ce sont ces qualités que vous devrez rechercher lorsque vous formerez une équipe. *(Se référer à l'Annexe 34). Plusieurs de nos bénévoles ont déjà de l'expérience concernant la maladie mentale, soit en raison de membres de leur famille ou des amis ou des connaissances personnelles ou professionnelles. Malgré qu'un lien personnel avec la maladie mentale puisse provoquer un intérêt dans le projet, les qualités de l'individu sont plus importantes que son expérience passée avec la maladie mentale.

Les bons candidats possèdent des qualités personnelles spécifiques telles que la sensibilité, la flexibilité et l'empressement de vouloir comprendre les difficultés vécues par les personnes souffrant de maladies mentales. Cette compréhension leur permettra de savoir quand ils pourront insister sur un point avec un résidant et quand ils devront s'accommoder ou s'adapter à la situation. Un rôle important du bénévole est d'élargir les perspectives des résidants qui peuvent facilement devenir préoccupés par leurs

symptômes et leurs besoins. Un sens de l'humour est indispensable. L'action des bénévoles est vitale quand il s'agit d'alerter le coordonnateur des signes probables d'une rechute.

Les personnes intéressées peuvent avoir une multitudes de compétences et de qualités variées c'est pourquoi certains bénévoles seront très à l'aise de faire des marches, de prendre un café ou de visiter un musée avec les résidants tandis que d'autres préféreront des tâches plus concrètes telles qu'aider avec le lavage ou devenir le trésorier d'un appartement. Le coordonnateur doit assigner une tâche ou une activité spécifique à un bénévole en particulier selon ses capacités. Le coordonnateur recherche toujours de maximiser le potentiel de chaque bénévole de l'équipe et de l'équipe dans son ensemble.

Demander à un bénévole de quitter

Très rarement un résidant indiquera qu'il n'est pas à l'aise face à l'approche ou au comportement d'un bénévole. Dans ces situations, le coordonnateur devra assigner le bénévole à une autre équipe ou lui demandera de quitter le projet. Les bénévoles sont là pour aider et soutenir les résidants et, si un résidant ne se sent pas à l'aise en présence d'un bénévole, la raison d'être même de cette relation est remise en question. Même si le bénévole ne croit pas que son comportement ait été incorrect ou inopportun, les besoins du résidant doivent être mis en priorité.

Même si des problèmes avec des bénévoles peuvent faire surface quelques fois, il est très rare pour un coordonnateur de demander à un bénévole de quitter le projet car ceux qui s'impliquent dans une équipe sont généralement le genre d'individu qui est doué pour faire ce travail. Une fois l'équipe formée et les résidants installés à l'appartement, l'horaire des bénévoles est établi et la vie à l'appartement devient routinière.

Réunions des bénévoles

Chaque mois, les membres de l'équipe de l'appartement rencontrent le coordonnateur afin d'établir l'horaire du mois suivant et de planifier de nouvelles activités. Les horaires sont affichés à l'appartement pour que les résidants connaissent les activités durant le mois. Ces activités sont décrites au Chapitre 5. Ces réunions permettent aux bénévoles de discuter des besoins des résidants, de faire part de ce qu'ils aimeraient et d'établir l'horaire du mois suivant. Vu que les membres des équipes se rencontrent à ces réunions mensuelles et à différents événements de groupe, ils connaissent les responsabilités de chacun et peuvent ainsi se donner un soutien mutuel et développer une loyauté de groupe. Contrairement à plusieurs postes de bénévolat qui requièrent qu'une personne travaille seule, les équipes de L'Abri sont encouragées à former des amitiés ce qui contribue à augmenter la satisfaction et l'engagement de nos bénévoles.

L'énergie des bénévoles

Certaines activités de L'Abri en Ville sont planifiées afin de stimuler les bénévoles et de raviver leur énergie. Des ateliers d'orientation supplémentaires et des soirées d'appréciation des bénévoles sont le genre d'événements créés par L'Abri en Ville dans le but de rapprocher les bénévoles et de raviver toute la communauté de L'Abri.

Ateliers supplémentaires

Quelques fois L'Abri en Ville présente des cours de recyclage pour ses bénévoles. L'objectif de ces sessions est de réunir les bénévoles des différentes équipes et leur permettre de partager leurs idées et leurs expériences. Les bénévoles des plus anciennes équipes aux plus nouvelles aiment bien connaître comment les autres fonctionnent et comment ils solutionnent les problèmes.

En plus de réunir tous les bénévoles, ces cours de recyclage ont aussi pour objectif d'informer les bénévoles. Par leur bénévolat au sein de L'Abri, la plupart des gens s'intéressent davantage à la maladie mentale. Des conférenciers invités peuvent

donner des informations additionnelles et parfaire l'éducation des bénévoles en la matière. Les travailleurs sociaux, les médecins et les autres membres du personnel soignant en maladie mentale auront la chance de faire une présentation plus détaillée que celle offerte lors des sessions d'orientation originales. Ils sont aussi prêts à répondre aux questions des bénévoles et ces derniers s'encouragent en partageant leurs expériences.

Des ateliers supplémentaires ont lieu de temps en temps dans le but de vivifier et de raviver l'énergie des bénévoles et d'augmenter leur compréhension vis-à-vis la maladie mentale. Lors de ces ateliers, les bénévoles ont un vrai sens d'une collectivité qui travaille pour le meilleur bien de tous.

Appréciation des bénévoles

À chaque année, L'Abri en Ville présente une soirée d'appréciation des bénévoles car il est primordial que le travail de ces bénévoles soit reconnu, qu'ils sachent que le temps et l'énergie qu'ils consacrent au projet sont appréciés et qu'ils ont tous notre plus grande reconnaissance. *(Se référer à l'Annexe 35).

La soirée d'appréciation des bénévoles de L'Abri en Ville débute par un banquet auquel sont invités les bénévoles, les membres du conseil et les résidants. Durant le repas un souvenir est souvent offert aux bénévoles et le clou de la soirée sont les discours et les présentations. Cette dernière portion de la soirée change à tous les ans. Les résidants de chaque appartement parleront de leurs bénévoles particuliers ou un résidant se fera le représentant du groupe et parlera de la valeur incalculable de la contribution des bénévoles. Les résidants des fois composent et chantent des chansons qui reflètent leur appréciation des bénévoles. Ce ne sont pas tous les résidants qui sont à l'aise de participer de cette façon, cependant si quelques-uns le sont leurs déclarations d'appréciation envers les bénévoles touchent profondément ces derniers parce que ce témoignage vient directement de ceux qu'ils veulent aider. Les coordonnateurs et les membres du conseil aussi font part de leur reconnaissance. Toutes ces formes de remerciements sont toujours touchantes et sont une partie importante de la soirée d'appréciation des bénévoles.

Cette soirée d'appréciation des bénévoles de L'Abri en Ville n'est qu'une façon de faire part aux bénévoles de notre reconnaissance. Votre groupe pourra considérer d'autres formes et d'autres approches pour reconnaître le travail de vos bénévoles. Par exemple, les coordonnateurs de L'Abri rédigent des lettres de remerciement aux bénévoles pour leur contribution aux différents projets spéciaux durant l'année. D'une façon ou d'un autre, souvenez-vous qu'il est essentiel pour votre groupe de remercier régulièrement les bénévoles pour leur travail. Ils sont au coeur de votre organisme et leurs efforts doivent être appréciés.

Résumé

Le mot idéal qui devrait être utilisé pour décrire les gens qui travaillent avec les résidants n'a pas encore été trouvé par L'Abri mais tous sont d'accord pour dire que ces « bénévoles » ou ces « avocats » jouent un rôle essentiel dans le projet. Ils aident les résidants à accroître leurs compétences de vie et les assistent dans certaines tâches à l'appartement. Ils participent à plusieurs activités sociales et offrent du soutien pour briser l'isolement des résidants en créant un sens de communauté à l'intérieur de chaque appartement et au sein du projet en général. Le recrutement des bénévoles se fait surtout dans les communautés religieuses. Des sessions d'orientation ont lieu pour ceux qui sont intéressés à s'impliquer dans l'oeuvre de L'Abri en Ville. Durant ces sessions, des médecins, des membres du personnel soignant et des soins infirmiers, des travailleurs sociaux et des membres de la communauté de L'Abri font des présentations pour informer les bénévoles potentiels des caractéristiques et des réalités de la maladie mentale et du rôle des bénévoles dans ce domaine. Une fois l'équipe de bénévoles formée, des réunions mensuelles ont lieu pour planifier l'horaire du mois suivant et pour permettre aux membres de partager leurs expériences au sein d'un environnement de soutien. Ces réunions avec les équipes aident à organiser le travail des bénévoles, des événements spéciaux ont lieu durant l'année pour reconnaître le travail extraordinaire des bénévoles et pour raviver leur énergie. Ces événements et les ateliers d'orientation supplémentaires donnent la chance aux bénévoles de se regrouper et permettent aux résidants et aux coordonnateurs de reconnaître publiquement l'assistance prodiguée par ces individus qui assurent le succès de ce projet communautaire.

Les bénévoles

Liste de contrôle

Bénévoles et résidents

- ✓ Apprendre à connaître les résidents
- ✓ Aider à accomplir les tâches pratiques : emplettes, lavage, ménage, etc.
- ✓ Organiser les activités sociales

Travailler avec les bénévoles

- ✓ Orienter les bénévoles
- ✓ Assortir les bénévoles et les équipes
- ✓ Motiver les bénévoles
- ✓ Récompenser les bénévoles

Chapitre 8

L'appartement

Dans ce chapitre :

- Chercher un appartement
- Relations avec les propriétaires
- Meubler l'appartement et s'y installer
- Suggestions pour l'entretien et autres questions pratiques

Les personnes qui souffrent de maladies mentales vivent dans une incertitude constante en rapport avec leur hébergement. Ils vont de l'hôpital à une résidence de groupe ou à d'autres projets d'hébergement de transition sans jamais pouvoir connaître la sécurité de sa propre résidence. Les appartements de L'Abri peuvent mettre à fin à ce cycle en offrant à long terme de l'hébergement plaisant, sécuritaire et abordable. Une fois les résidants établis dans leur résidence permanente offerte par L'Abri, ils sont plus en mesure d'utiliser leurs énergies à améliorer d'autres aspects de leur vie. Le confort d'une résidence permanente et le soutien d'une communauté permettent à ces résidants de retrouver confiance en eux-mêmes.

Il faut une bonne préparation, beaucoup de travail et un esprit d'équipe pour établir et maintenir les appartements de L'Abri qui offrent un hébergement sécuritaire et confortable aux résidants qui ensuite pourront s'intégrer à la communauté. Ce chapitre explique comment L'Abri trouve, meuble et établit les nouveaux appartements. Au fil des ans, nous avons appris certaines leçons concernant la mise sur pied de ces appartements, leur entretien, l'assurance et nos relations avec les propriétaires.

Le modèle de l'appartement

Le modèle de L'Abri en Ville de louer un appartement pour trois résidants s'est avéré celui qui fonctionne bien pour la population que nous servons – des adultes stables qui consentent de vivre ensemble et de s'intégrer à la communauté.

Vu que L'Abri en Ville signe tous les baux pour les appartements, c'est l'organisme et non chaque résidant qui en est le locataire. Les règlements qui gèrent l'assistance sociale au Québec dictent que deux personnes (ou plus) qui se partagent le

loyer d'un appartement verront leur bien-être annulé, même s'ils reçoivent des chèques d'invalidité. Si, par ailleurs, ils louent une chambre dans un projet d'hébergement et non directement du propriétaire de l'édifice, ils continuent de recevoir leur chèque de bien-être. Les résidants de L'Abri ne sont donc pas pénalisés financièrement en partageant un appartement.

L'Abri en Ville choisit des appartements dans différents édifices et souvent dans différents quartiers. Notre objectif est de promouvoir l'intégration et de renforcer tous les aspects de la vie quotidienne et d'éviter toute possibilité de stigmatisation ou d'étiquetage. Nous croyons que la vie de nos résidants et celle des membres de la communauté globale sont enrichies par ce contact quotidien.

[ENCART : La question suivante peut se poser : Pourquoi ne pas acheter un édifice ? Pour un organisme tel que celui de L'Abri, l'idée de posséder un édifice éliminerait immédiatement l'objectif d'intégration communautaire. De plus, l'organisme aurait toutes les responsabilités liées à la propriété, y compris l'entretien et l'assurance. Les propriétaires, les membres du conseil et les employés travailleraient à l'entretien et à la gestion de ces édifices en plus d'y verser les fonds nécessaires plutôt que de s'occuper des résidants. Les frais généraux de notre organisme augmenteraient substantiellement et les levées de fonds seraient consacrées à maintenir un édifice au lieu de se pencher sur les besoins des résidants et des employés.]

Trouver un appartement

Le coordonnateur est celui à qui revient la responsabilité de trouver un appartement pour L'Abri mais les membres du conseil, les bénévoles et les résidants souvent aident dans cette démarche. Dans la recherche de chaque appartement, toutes les avenues sont utilisées pour trouver le meilleur appartement. Le premier appartement de L'Abri a été le résultat d'une demande auprès du service d'habitation de la Ville de Montréal. Les annonces dans les journaux locaux et les sites internet sont consultés et les quartiers sont visités pour explorer les annonces « à louer ». Souvent les appartements sont trouvés simplement en parlant à des amis ou à des membres de la communauté.

Certains aspects de la location doivent être considérés. Parce que la majorité des résidents de L'Abri sont de langue anglaise, nous avons cherché des appartements dans des quartiers où l'anglais est prédominant. Les appartements doivent être situés près du transport public, des épiceries (et non seulement des dépanneurs), d'une pharmacie et d'une banque pour répondre aux besoins des résidents.

Comme règle générale ceux qui cherchent les appartements se posent toujours la question : est-ce qu'ils aimeraient vivre dans cet appartement ? En plus, l'édifice doit être propre, bien entretenu et plaisant. Plusieurs résidents n'aiment pas demeurer sur un premier étage ou au sous-sol pour question de sécurité donc les appartements choisis sont généralement au deuxième étage ou plus haut. Ensuite, les appartements devraient avoir un balcon pour permettre aux résidents ou à leurs invités de fumer à l'extérieur s'ils occupent un appartement pour non-fumeurs. Chaque appartements doit posséder trois chambres à coucher et un salon commun, une cuisine et une chambre de bains (identifié généralement à Montréal comme un 5 ½). Il est préférable d'avoir trois chambres à coucher de grandeur semblable malgré que des différences dans la grandeur des chambres permettent d'offrir des chambres à des prix variés. Présentement, L'Abri en Ville n'accepte pas de payer plus que 800 \$ de loyer par mois pour un appartement chauffé et 700 \$ pour un appartement non chauffé. Avec ces taux, les résidents n'ont pas à déboursier plus de 300 \$ par mois pour le loyer, l'électricité, le téléphone et les services de câble.

[ENCART : L'Abri en Ville a commencé par être un projet pour non-fumeurs mais ce règlement s'est avéré injuste. Un pourcentage élevé des résidents a été rejeté parce que ces gens fumaient. Les membres du conseil et les coordonnateurs de L'Abri ont décidé que l'objectif de L'Abri n'était pas de réformer les individus mais de les aider à devenir autonomes. Les résidents qui demeurent dans des appartements de fumeurs négocient avec l'aide du coordonnateur les endroits où ils auront le droit de fumer. L'Abri cependant encourage les résidents à cesser de fumer en offrant des ateliers subventionnés pour cesser de fumer.]

Les préjudices des propriétaires

Malheureusement, les coordonnateurs de L'Abri ont souvent dû faire face aux préjugés des propriétaires lorsqu'ils les approchent pour louer un appartement, même si c'est difficile de le prouver. Un propriétaire devra déclarer explicitement qu'il ne veut pas louer un appartement à des personnes souffrant de maladies mentales pour que nous puissions intentier une action contre lui. Ce scénario s'est présenté une fois lorsqu'un propriétaire a admis à L'Abri en Ville que les propriétaires de l'édifice n'étaient pas à l'aise face à la maladie mentale et ils ne voulaient pas introduire de l'hébergement communautaire dans leur édifice. Après maints appels demandant de rencontrer les propriétaires de l'édifice pour leur expliquer le projet, un coordonnateur de L'Abri a communiqué avec la Commission des droits de la personne. L'Abri en Ville a ensuite rédigé une lettre aux propriétaires de l'édifice stipulant que la Commission des droits de la personne avait confirmé que leur genre de discrimination violait les droits de la personne et que nous aimerions avoir la chance de discuter avec eux de leurs inquiétudes au sujet de L'Abri. L'Abri a reçu une réponse immédiate de la part des propriétaires qui ont finalement accepté de nous louer l'appartement. La relation entre ces propriétaires et L'Abri s'est bien améliorée depuis. Ces propriétaires qui étaient tellement inquiets offrent maintenant à L'Abri un de leurs appartements aussitôt qu'ils en ont un de disponible.

Il existe des moyens pour éviter ce genre de réticence de la part des propriétaires. Il faut se rappeler que les propriétaires peuvent avoir des inquiétudes valables au sujet des symptômes des maladies mentales car ils peuvent avoir eu des locataires qui souffraient de maladie mentale et qui, n'ayant pas pris leurs médicaments, avaient eu un comportement bizarre ou dérangeant pour les autres locataires de l'édifice. Plusieurs projets d'hébergement n'offrent pas de soutien ou de suivi à leurs résidents; alors souvent des problèmes surviennent dans les appartements. Votre groupe devra expliquer la nature du soutien que vous offrez à vos résidents lorsque vous vous adresserez aux propriétaires dès votre première conversation avec eux. Accompagnez votre demande de lettres de références de la part des membres de la communauté, des professionnels de la santé, des dirigeants religieux et des propriétaires antécédents (une fois que ce sera possible). Mentionnez les avantages pour un propriétaire qui accepte de louer un appartement à

vos organismes : vos résidents seront stables, le loyer est garanti et les bénévoles aident à l'entretien de l'appartement.

Si un propriétaire résiste toujours à vous louer un appartement, il est probablement préférable de laisser tomber. Vous ne voudriez pas faire subir à vos résidents ses préjudices. Ultimement vous établirez de bonnes relations avec des propriétaires qui reconnaîtront les nombreux bénéfices reliés à leur participation dans votre projet.

Meubler un appartement

Trouver l'ameublement, etc.

L'Abri en Ville meuble chacun de ses appartements et le plus souvent par l'entremise de dons. Dans les mois qui précèdent l'inauguration d'un appartement, une liste de tout ce qui sera nécessaire à l'appartement est rédigée par le coordonnateur. *(Se référer à l'Annexe 36). Une liste plus modeste est ensuite circulée et affichée dans diverses communautés religieuses et le besoin est mentionné durant les services religieux. Si possible, les premiers dons que vous recevrez seront entreposés dans le sous-sol des bénévoles, des membres du conseil et/ou des coordonnateurs. À mesure que la collection augmente dans les mois avant l'inauguration, il sera probablement nécessaire de louer un espace d'entreposage surtout pour le plus gros mobilier jusqu'à ce que l'appartement soit prêt pour le recevoir.

Les dons de meubles vous viendront d'ailleurs que des communautés religieuses et certaines fondations préfèrent donner de l'ameublement que de participer au fonds général d'administration. Ces fondations achèteront des lits, des machines à laver et autre ameublement semblable pour votre projet. Des organismes communautaires ou des clubs sociaux, tels que les Lions ou le Rotary, pourront aussi vous offrir des meubles ou de l'aide pour peindre à l'appartement et pour vous installer. Lorsqu'il manque des objets essentiels ils peuvent être achetés dans des marchés aux puces, des ventes de garage, ou de l'Armée du Salut.

Même si majeure partie du mobilier des appartements de L'Abri est usagée, les meubles sont de bonne qualité. Cependant, L'Abri achète neuf les matelas, les oreillers, la literie et les serviettes de bain. Lorsque les fonds le permettent, L'Abri achète de nouveaux lits, des télévisions et des magnétoscopes pour chacun des appartements.

Le déménagement

Bon nombre de personnes aident L'Abri en Ville lorsqu'il s'agit d'inaugurer un nouvel appartement. Comme expliqué au Chapitre 7, l'équipe de bénévoles de l'appartement est formée lors de la dernière session d'orientation. Une fois l'équipe établie, le coordonnateur réunit le groupe et chaque membre a un rôle spécifique à jouer dans la préparation de l'appartement que ce soit le nettoyage, les armoires de cuisine, l'aménagement des meubles ou la décoration. Les membres du conseil, surtout dans les débuts de L'Abri, participaient aussi dans l'inauguration d'un appartement. Avant que les résidents s'y installent, l'appartement est peint à neuf, nettoyé et décoré. Utilisant les fonds du projet, les bénévoles approvisionnent l'appartement avec l'essentiel tel que nourriture de base, papiers de toilette et des produits d'entretien. *(Se référer à l'Annexe 36). L'implication des bénévoles dans ce travail initial à l'appartement leur permet d'établir un certain rapport avec cet espace ce qui les aidera à se rapprocher des résidents une fois que ces derniers se seront installés dans l'appartement.

Le mobilier est déménagé à l'appartement une fois que celui-ci a été peint et nettoyé. Vu que le budget de L'Abri a augmenté depuis les débuts, des déménageurs professionnels sont maintenant embauchés pour déménager le gros mobilier. Lorsque L'Abri a commencé, nous considérons l'embauche de déménageurs une dépense superflue. Pour les premiers appartements, L'Abri louait de petites remorques et les bénévoles transportaient les meubles. D'autres organismes communautaires nous aidaient aussi; Dans La Rue et d'autres organismes semblables nous prêtaient leur camion pour les déménagements spéciaux. Certaines entreprises seront peut-être d'accord de vous prêter assistance dans vos déménagements, sans frais.

Une fois l'appartement prêt mais avant le déménagement des résidents, toutes les personnes impliquées dans son inauguration y compris les professionnels de la santé et

les groupes communautaires sont invités à une journée de porte-ouverte où tous ceux qui sont intéressés pourront visiter l'appartement sans déranger les résidants et c'est une fois de plus une occasion pour les membres de L'Abri de se rencontrer. En permettant aux gens de visiter l'appartement ils pourront s'apercevoir s'il manque quelque chose et ils décideront probablement de contribuer à la cause.

De maison à domicile

Le processus de créer une communauté pour un nouvel appartement débute par son aménagement, la journée porte-ouverte et se poursuit une fois les résidants accueillis. Pour faciliter l'intégration des résidants, les bénévoles doivent commencer à s'impliquer immédiatement. Lors de la première soirée des résidants à leur nouvel appartement, les bénévoles peuvent venir leur rendre visite et apporter un repas de bonne fortune. Dépendant des désirs des résidants cet événement peut être organisé officiellement avec tous les bénévoles arrivant en même temps ou plus informellement permettant aux bénévoles de se présenter à différents moments de la soirée. Pour leur faire connaître le quartier, un bénévole peut suggérer d'accompagner un résidant pour faire des emplettes d'épicerie et/ou à la pharmacie, ou pour ouvrir un compte à la banque. En plus d'aider à l'intégration des résidants, ces tâches sont des façons concrètes pour les bénévoles et les résidants à faire connaissance et se sentir à l'aise.

L'Abri en Ville organise toujours une bénédiction d'un nouvel appartement et c'est une autre façon de souhaiter la bienvenue aux résidants et de rendre cet appartement encore plus chaleureux. Un prêtre, ministre ou rabbin d'une des communautés religieuses qui parrainent le projet sont invités généralement une ou deux semaines après l'arrivée des résidants à bénir l'appartement. Les résidants et leur famille, les bénévoles de l'appartement et les membres du conseil sont aussi invités à cet événement. Les résidants ne sont pas responsables de cette réception et ce sont les membres du conseil et les bénévoles qui offrent café et gâteau à cette occasion et s'occupe de nettoyer ensuite. C'est entendu que les appartements sont bénis seulement si les résidants se sentent à l'aise avec une telle réception à leur appartement.

À L'Abri en Ville aucun des résidants ne s'est objecté à cet événement qui ne dure qu'environ deux heures et semble créer une atmosphère fort énergique au sein de l'appartement.

Généralités

Au fil des ans, comme le modèle de L'Abri grandissait et se modifiait, nous avons appris nos leçons en ce qui a trait à l'assurance, l'entretien et le paiement des factures pour les appartements.

Assurance

La question d'assurer chaque appartement individuellement a longtemps été débattue au conseil d'administration de L'Abri. Au début, les membres du conseil croyaient que chaque appartement devait avoir sa propre police d'assurance. Plus tard il s'est avéré que c'était plus dispendieux et moins pratique d'agir de la sorte car L'Abri pouvait remplacer ce qui était volé ou endommagé pour moins cher que le coût de la police d'assurance. Cependant, si un résidant veut se procurer une police d'assurance personnelle il peut le faire. Le conseil de L'Abri en Ville possède une police d'assurance globale qui protège les employés et les membres du conseil en cas d'accident ou de blessure et cette police couvre aussi les appartements contre les dommages causés par le feu ou l'eau.

Entretien

Après quelques années, généralement les appartements ont besoin d'un peu d'entretien, y compris une nouvelle couche de peinture et souvent nous recevons de l'aide pour appliquer cette peinture de la part des membres des clubs sociaux masculins. L'Abri a aussi un « homme à tout faire », un bénévole général qui n'est pas associé avec un appartement en particulier mais qui peut s'occuper de petits travaux d'entretien lorsque nécessaire. Occasionnellement, certaines pièces du mobilier devront être remplacées et,

dans ce cas, L'Abri débourse une partie des frais de remplacement et les résidents fournissent le reste. *(Se référer à l'Annexe 37). Si possible, le trésorier de l'appartement demandera un dollar ou deux de plus chaque mois de chacun des résidents. Ces argents supplémentaires représenteront un fonds d'urgence pour le remplacement de certaines choses telles que les rideaux de douche, etc.

Le paiement des factures

Tel que mentionné au Chapitre 6, chaque résident donne un montant fixe au trésorier de l'appartement qui, à son tour, paie toutes les factures de l'appartement. À L'Abri le chauffage (s'il n'est pas inclus dans le loyer) a causé le plus de difficultés en rapport avec le coût des appartements. Nous avons remarqué que les résidents aiment maintenir leur appartement à une température très élevée, donc les frais de chauffage sont élevés. Ainsi il est préférable de demander à l'entreprise qui fournit le chauffage de vous informer des frais de chauffage des locataires précédents. Le trésorier sera alors en mesure d'estimer les frais de chauffage pour chacun des résidents. Vu que les résidents paient le même montant tous les mois, le trésorier préférera probablement signer un contrat de mode de versements égaux avec l'entreprise de chauffage pour assurer que le montant demeure constant durant toute l'année.

Résumé

Le modèle simple de L'Abri a permis d'inaugurer un appartement par année pour trois résidents chacun jusqu'à ce que nous atteignons le chiffre magique de dix appartements et de trente résidents. Les coordonnateurs et les membres du conseil trouvent des appartements convenables, propres et sécuritaires qui sont situés dans de jolis quartiers et près des facilités de base (banque, épicerie, pharmacie). Les personnes qui cherchent des appartements pour ce projet auront probablement à faire face à certains préjudices de la part des propriétaires. Pour éviter ce problème, il est bon d'avoir des lettres de référence et une explication claire et précise sur le projet et ses avantages. Les appartements sont meublés par l'entremise de dons d'individus, de fondations et

d'organismes communautaires et par l'achat de mobilier usagé. Certains articles sont fournis neufs et de bonne qualité. L'équipe de bénévoles et le coordonnateur et quelques fois les membres du conseil s'occupent de l'agencement de l'appartement et le déménagement de meubles. Des journées porte-ouverte, des soupers de bonne fortune le premier soir et la bénédiction de l'appartement sont des façons de souhaiter la bienvenue aux résidants. Au fil des ans il sera nécessaire de repeindre l'appartement et un bénévole général peut s'occuper de menus travaux d'entretien. Les questions reliées aux appartements qui ont suscité certaines difficultés sont l'assurance pour chacun des appartements et les frais de chauffage.

L'appartement

Liste de contrôle

Trouver l'appartement

- Préparer une liste des quartiers des appartements potentiels.
- Assembler des références et de l'information sur le projet
- Rencontrer les propriétaires/les agents de location
- Signer un bail

Préparer l'appartement

- Obtenir des meubles et autres objets
- Organiser le déménagement
- Souhaiter la bienvenue aux résidants
- Trouver un bénévole « homme à tout faire »
- Établir un horaire d'entretien et autres questions pratiques

Conclusion

Cette section vous a indiqué comment établir la structure quotidienne de votre projet. Vous connaissez maintenant les rôles que doivent jouer les coordonnateurs et les bénévoles, les besoins et les qualifications des résidents potentiels ainsi que les démarches nécessaires à l'inauguration d'un appartement et à son entretien. Les deux premières sections du guide d'information expliquent en détail les rouages de base de L'Abri en Ville. Le guide a pour objectif d'être une source d'information et de références pour les nouveaux groupes qui sont intéressés à suivre le modèle de L'Abri. L'élément essentiel de notre projet ne peut probablement pas être capté dans ces chapitres qui sont surtout instructifs. Le caractère ou « l'esprit » de notre groupe qui se développe durant toutes les démarches reliées à la planification et à l'établissement de nos relations communautaires en font un organisme unique. Nous croyons que cet esprit que nous essayerons de décrire dans la prochaine section est celui qui assure la longévité de notre projet et qui, nous l'espérons, inspirera le vôtre.

Section 3

L'esprit de L'Abri

Les deux premières sections de ce guide d'information précisent l'importance des relations communautaires dans tous les aspects de notre travail. Cette section rapporte des anecdotes qui illustrent l'impact d'une communauté qui connaît du succès sur la vie de chacun de ses membres.

Au fil des ans, plusieurs personnes qui ont travaillé au sein de L'Abri en Ville ont pris la plume pour relater leurs expériences. Les observations dans cette section sont le coeur de L'Abri et représentent l'esprit et le caractère de notre communauté. Certains récits décrivent des activités et des événements de L'Abri, ils donnent un aperçu de notre organisme vu de l'intérieur.

Une grande partie des textes de cette section sont ceux des résidants. Vous aurez alors un exposé de leur vie et connaîtrez le cheminement de leur récupération. Cette section comprend aussi des textes rédigés par des bénévoles, des employés et des membres du conseil d'administration qui décrivent L'Abri selon leur perspective.

La vie à L'Abri : récits des résidants

“Je peux regarder n'importe lequel des appartements de L'Abri et je vois une réussite; des gens qui ont lutté contre leur maladie mentale et ne se sont pas découragés; ils sont bénévoles ou ils travaillent et se débrouillent. ”

Je suis résidante de L'Abri depuis trois ans où je maintiens un horaire chargé, premièrement comme bénévole et ensuite en travaillant à temps partiel. Lorsque j'ai commencé à travailler après avoir terminé un an d'études, je me suis dit que j'avais réussi. J'ai réussi car je gagne ma vie. Il ne m'est jamais venu à l'esprit de croire qu'il y avait une autre façon de réussir. Le travail a toujours représenté pour moi le succès. J'ai même dit à un ancien résidant : « Vous travaillez, comme c'est agréable de rencontrer quelqu'un qui a réussi! » À ce moment là, je n'ai jamais pensé que cette remarque manifestait une certaine étroitesse d'esprit. C'est seulement après y avoir réfléchi que je comprend maintenant ce qu'est le succès. Un autre résidant m'a avoué un jour que pour lui le succès c'était d'être capable de cuisiner un repas ou de terminer un dessin. Je peux regarder n'importe lequel des appartements de L'Abri et je vois une réussite; des gens qui ont lutté contre leur maladie mentale et ne se sont pas découragés; ils sont bénévoles ou ils travaillent et se débrouillent. Je réalise maintenant que j'ai réussi et que vous aussi mes amis vous avez réussi. Le mot « réussir » n'a aucune valeur monétaire ; nous sommes ceux qui lui ont donné cette connotation.

Karen Mitchell, Résidante
Hiver 2000

“Surtout, je me sens libre à L'Abri en Ville.”

Le 1^{er} novembre 2001 je compléterai mon deuxième mois à L'Abri. Durant ce temps je me suis habituée à faire mes emplettes, à cuisiner et à nettoyer. Mes deux colocataires sont agréables et je me sens à l'aise dans mon environnement. Durant les derniers deux mois j'ai participé au programme de rapprochement social, je suis bénévole

trois jours par semaine dans un centre qui offre des activités aux personnes âgées. J'ai fait de tout : j'ai épluché 20 livres de pommes de terre pour le déjeuner, j'ai aidé avec les sessions d'artisanat, j'ai fait des téléphones, j'ai annoncé les numéros de bingo et j'ai animé la « réception d'anniversaires » mensuelle.

Parmi mes expériences les plus intéressantes à L'Abri ont été prendre un repas à la demeure d'un de nos talentueux bénévoles, partager une soupe aux lentilles et du pain fait maison avec notre bénévole « végétarienne », explorer les jardins sculptés des Mosaicultures, jouer aux quilles avec d'autres résidants de L'Abri et, finalement mais pas le moindre, voir un très joli vidéo et entendre un groupe de lecture très intéressant à la demeure d'un autre bénévole. Mes autres passe-temps incluent la danse en ligne « country » qui me tient en forme!

Depuis que je suis déménagée à L'Abri, j'ai trouvé le temps d'être créative et de reprendre la broderie, ce que je n'avais pas fait depuis des années. Lorsque j'ai terminé ce projet (une veste en jean brodée), j'étais vraiment contente! Je suis reconnaissante de toutes nouvelles expériences qui me donnent le goût d'élargir mes horizons. Surtout je me sens libre à L'Abri en Ville.

**Terryann, Résidente
Automne 2001**

“Quand je suis revenue de cette réunion, je me sentais solidaire et supportée.”

À cette date, j'ai assisté à une réunion du conseil d'administration de L'Abri en Ville et j'y ai appris beaucoup : tout d'abord l'ordre avec lequel on a procédé, le respect des interventions de chacun, la diligence à prendre les décisions et l'implication sérieuse des membres. Le travail continue quant à la levée de fonds, les nouvelles idées pour améliorer le bien-être des résidants et pour favoriser leur implication, le souci des finances et leur bonne administration me prouvent à quel point ce projet de L'Abri en Ville est indispensable et construit sur des bases solides.

Je me réjouis d'apprendre qu'un cinquième appartement sera ouvert bientôt et que d'autres « psychiatisés » pourront profiter des services généreux de L'Abri. D'ailleurs on favorise les interrelations entre les usagers ce qui nous permet d'avoir une vie sociale

plus active et plus normale. De plus l'anniversaire de chacun est fêté, ce qui ajoute un caractère familial à l'organisation.

Quand je suis revenue de cette réunion, je me sentais solidaire et supportée.
« Comme la symphonie a besoin de chaque note, comme le livre a besoin de chaque mot, comme l'océan a besoin de chaque goutte d'eau... l'humanité toute entière a besoin de toi, là où tu es, unique et donc irremplaçable. » (Texte de Michel Quoist, Chanteclerc)

Christiane Lefèbvre, Résidente
Automne 1995

“Silent Wings”

Le lancement de mon livre “Silent Wings” a eu lieu chez l'éditeur, The Double Hook. Les gens sont venus me présenter des offrandes, plusieurs des orchidées, des roses ou des azalées. C'était fantastique d'être entourée par des membres de ma famille, des amis et des connaissances. Nous avons vendu 48 livres ce soir là et je les ai presque tous autographiés. Nous avons de beaux fromages, du vin et des fraises à offrir. Les livres dans la librairie semblaient radieux, surtout “Silent Wings”.

La meilleure partie de la soirée fut la lecture de quelques poèmes. Je les ai tous aimés et c'était très agréable de pouvoir les partager avec d'autres. Toutes les personnes présentes les ont bien accueillis et m'ont encouragé de continuer. Nous avons terminé la soirée en face au restaurant « Second Cup ». Mes amis qui ne se connaissaient pas déjà se sont rencontrés et j'en étais très heureuse. Ce serait merveilleux si ce genre d'occasion se présentait tous les soirs!

Je suis très reconnaissante du soutien que l'on m'a accordé durant cette soirée et durant toute ma vie.

Mary Quinlan, Résidente
Printemps 1997

Une lettre d'une résidente au sujet d'un projet parrainé par le Comité de réplique

L'Abri en Ville! Je m'y suis offerte une chambre pour mes 40 ans et j'y demeure depuis bientôt 10 ans à la suite de nombreux déménagements dont les péripéties m'ont conduite à une courte période d'itinérance. Qu'il est bon de se retrouver dans un nid

douillet, bien au chaud en compagnie de colocataires qui aident à briser le cercle vicieux de la solitude! Qu'il est rassurant de pouvoir compter sur un gîte permanent! Notre 5 ½ est entièrement décoré et meublé. Ainsi chacune d'entre nous peut se retirer dans ses « quartiers généraux » (sa chambre) pour plus d'intimité.

L'Abri en Ville m'a finalement amenée à vivre une stabilité qui, autrefois, m'était inconnue. J'ai pu retourner aux études et me trouver du travail. Le coût du loyer étant partagé à trois, je suis même parvenue à faire quelques économies malgré une perte d'emploi due à une hospitalisation.

Il est certain que l'interaction des résidentes peut mener à certains malentendus. Qu'à cela ne tienne! Les visites hebdomadaires de notre coordonnatrice permettent un climat de dialogue et de recherche de solutions. Ceci se déroule dans le calme étant donné que ni la violence verbale ou physique n'est tolérée. Vivre à trois n'est pas toujours facile mais il faut aimer les compromis et l'harmonie.

Nous sommes en relation avec des bénévoles et avec les résidents des autres appartements. Parfois, on se lie d'amitié, on trouve une oreille attentive et compatissante. Le réseau social s'agrandit et les échanges se multiplient. Enfin on se sent moins seule. Quant aux bénévoles! Tantôt nous sommes invitées au musée, conviées à partager des agapes à leur domicile et même à vivre une journée à leur maison de campagne. Ils n'oublient jamais nos anniversaires de naissance. Autant de gestes pour lesquels mes deux compagnes et moi organisons un repas en guise de remerciement.

À chaque année, les 30 résidents de L'Abri organisent une levée de fonds afin de financer une partie de leurs loisirs. Nous nous réunissons pour dessiner des cartes de Noël : le choix des meilleures cartes étant fait, nous les vendons à différentes églises. Et voilà, les profits servent à visiter un musée à Ottawa, faire un barbecue, visionner un bon film ou savourer un repas au resto. Les fruits de notre labeur varient d'une année à l'autre! Le plus remarquable c'est que presque chacun d'entre nous y participe avec cœur. Ah oui, il y a notre fin de semaine au camp Kinkora à Ste-Agathe. Cette initiative complète les nombreuses activités qu'organise l'Abri en Ville. Bien entendu, j'omets d'en mentionner, la liste étant assez impressionnante.

Comme vous pouvez le constater, je vis bien entourée et je profite d'un soutien à portée de mains. J'ai retrouvé ma dignité, la confiance en moi, la sécurité financière et

émotive. Bien sûr, la perfection n'est pas de ce monde mais L'Abri en Ville est ouvert aux critiques de ses résidants qui sont aussi représentés au conseil d'administration. Ceci est un résumé très succinct de mes expériences de vie à L'Abri en Ville.

Christiane Lefèbvre, Résidente
Printemps 2003

“L’Abri en Ville”

- L’** Laisse les gens être eux-mêmes
- A** Aussi encourage une vie sociale
- B** Beau temps, mauvais temps les résidants vivent un jour à la fois
- R** Religieux ou non, ce n’est pas important
- I** Indépendance et vie dans un milieu chaleureux et stable
-
- E** Enthousiastes bénévoles qui sont plutôt des amis que des travailleurs sociaux
- N** Ne jamais oublier les maintes heures et les efforts de nos coordonnateurs irremplaçables (les membres de leur famille doivent souvent se demander s’ils « vivent » à L’Abri en Ville).
-
- V** Ville Émard, Verdun et Notre-Dame-de-Grâces, nous sommes maintenant vingt-quatre mais nous serons plus nombreux bientôt.
- I** Intéressants et vivifiants ces projets qui occupent les résidants, par exemple des balades à la campagne et des groupes de lecture.
- L** Les milliers de petites choses et
- L** L’impossibilité de toutes les énumérer. Les coordonnateurs qui essaient toujours de nous accommoder pour que nous nous sentions vraiment chez-nous dans notre appartement.
- E** Enthousiaste! Vous pouvez me croire. Je fais du progrès et rien ne peut m’arrêter.

**Harvey Browman, Résidant
Printemps 2000**

Montréal à l’automne
(traduction)

Shhh les oiseaux se cajolent dans la mangeoire
Sur le balcon arrière.
Je me sens comme mère oiseau
Et j’adore les regarder
Venir chercher leur repas du soir.

Le gros arbre n'a plus de feuilles
Mais l'érable lui
Reluit dans les derniers rayons du soleil.
J'adore la paix de ma résidence
Les feuilles dorées, les oiseaux, le ciel,
L'écorce noire et la terre brune.

Mary Quinlan, Résidente
Automne 1995

“Intensément, nous avons exploré notre histoire ensemble.”

Lors de l'une de nos réunions de planification des bénévoles, quelqu'un a suggéré que nous ayons une soirée de lecture et nous étions toutes d'accord. Pour la première lecture, nous nous sommes assises en rond sur le balcon de l'appartement et chacune a lu un paragraphe d'une nouvelle de Margaret Laurence. Nous faisons toutes partie du conte car chacune avait participé à sa lecture. Notre cercle semblait se resserrer à mesure que le récit se déroulait.

La nouvelle décrit la vie de l'auteur lorsqu'elle demeurait dans les prairies et comment ses racines sont toujours en elle où qu'elle soit. Notre cercle de lectrices est devenu un cercle de souvenirs et de partage. Nous avons écouté pendant que chacune décrivait ses « racines » et combien ces dernières demeurent en soi. Intensément nous avons exploré notre histoire ensemble.

Chaque mois, une autre personne choisit un texte pour notre cercle de lecture. Une résidente nous a fait connaître Wordsworth, ce qui a conduit à toute une discussion; une autre nous a apporté un récit de Maya Angelou. Lorsque c'était à mon tour, j'ai suggéré que chacune de nous apporte un texte à lire que nous avons soit rédigé nous-mêmes ou que nous avons trouvé intéressant. Nous avons bien ri ce soir là lorsqu'une résidente a lu directement d'un menu de restaurant.

Ces soirées sont les instants marquants du mois. Nous savons toutes que nous nous assiérons dans un cercle et qu'ensemble nous irons à l'aventure. Comme une termine, l'autre débute et l'expérience allume notre intellect, notre cœur et notre esprit.

Judy Stevens, Bénévole
Printemps 1999

“Nous apprécions notre nouvelle cuisine.”

Nous voulons absolument vous parler de notre cuisine que nous venons de peindre à nouveau. Avec l'aide d'un coordonnateur et d'un bénévole professionnel dans la matière, mes colocataires et moi avons passé trois jours à choisir les couleurs (pour cacher la fumée), à nettoyer à l'arrière des appareils ménagers, à laver et à peindre les deux couches de peinture nécessaires. Les couleurs choisies sont dans des tons autochtones et l'estampe au mur genre autochtone se marie bien avec les couleurs choisies. Le premier soir nous ne pouvions pas cuisiner car la peinture n'était pas sèche alors nous avons mangé une pizza et nous avons admiré notre nouvelle cuisine.

**George Harris, Résidant
Printemps 2000**

“Une réception, comme de raison!”

C'était le troisième anniversaire de l'appartement. Pendant trois ans, les trois résidentes avaient vécu ensemble, partagé des repas et l'entretien, rencontré leurs amies et familles respectives, s'étaient encouragées et consolées, selon le cas, et avaient eu du plaisir ensemble.

Comment pouvaient-elles célébrer et faire preuve de leur appréciation de cette conjonction heureuse ? Une réception, comme de raison! Oui, elles donneraient une réception et inviteraient « l'équipe » qui faisait partie de leur groupe dans la famille de L'Abri.

Quelle réception! De la musique douce derrière trois jolis visages radieux. Nous avons été conduits au salon qui était éclairé aux chandelles où nous avons été accueillis avec une boisson aux canneberges et des hors-d'oeuvre. Un merveilleux repas était présenté sur deux tables et a été bien apprécié par tous les participants. De retour au salon, les conversations se sont poursuivies comme dans les meilleures réceptions et les invités regrettaient de devoir dire bonsoir.

**Ann Reid, Bénévole
Printemps 1999**

Événements et sorties

“Cela nous faisait réaliser qui étaient nos vrais amis et pourquoi.”

C'était un beau samedi après-midi. C'était l'occasion rêvée pour réunir les résidants. La nourriture était fantastique et nous étions en bonne compagnie. Cela nous faisait réaliser qui étaient nos vrais amis et pourquoi. J'anticipe un autre barbecue et la bonne compagnie qui l'accompagne.

Tony Perkins, Résidant
Automne 1999

“Nous espérons que l’an prochain nous aurons une autre année d’activités...comme dans une famille.”

La journée à la campagne était merveilleuse. Le soleil brillait et tous s'amusaient beaucoup. Le poulet était à griller à l'extérieur et nous avons joué à des jeux et à la chaise musicale. Nous espérons que l'an prochain nous aurons une autre année d'activités avec beaucoup à boire et à manger, comme dans une famille. Nous aimerions remercier les gens pour leur hospitalité et nous espérons les revoir très bientôt. Merci.

Gary Elliott, Résidant
Automne 1999

“Leur Bonne Humeur”

Au mois de juillet, tous les résidants de L'Abri étaient invités à une réception qui prenait place dans une salle gracieusement offerte par une église. Il y avait un buffet et des rafraîchissements, et de la musique pour donner un peu d'atmosphère et nous permettre de danser. Plusieurs résidents ont répondu à l'appel en apportant avec eux leur bonne humeur, ce qui a contribué à la réussite de cet événement.

Céline Fréchette, Résidante
Automne 1999

“Une belle journée d’hiver enneigée”

C'était un samedi de mars cette année lorsque nous avons planifié une journée de patin. Je n'avais pas patiné depuis des années et je croyais que c'était une bonne chose

d'essayer à nouveau. J'ai emprunté une paire de patins de ma soeur et j'étais prête à m'aventurer. Nous étions six à se diriger vers le Vieux Montréal. Nous anticipions notre entrée sur la patinoire. Mais, il semble que j'avais oublié comment patiner et j'étais trop nerveuse pour aller sur la patinoire alors je me suis dirigée vers le chalet pour prendre un chocolat chaud. J'ai regardé les autres patineurs et, même si je ne suis pas allée sur la patinoire, je me suis amusée quand même durant cette belle journée d'hiver enneigée en compagnie de tout le monde.

Résidante
Janvier 2000

*“Nous avons regardé le coucher du soleil et
ensuite nous avons vu la lune et les étoiles.”*

L'année dernière et cette année encore, j'ai eu la chance d'aller faire une promenade en bateau. L'année dernière ce fut vraiment une journée mémorable. C'était une belle journée d'été et nous avons regardé le coucher du soleil et ensuite nous avons vu la lune et les étoiles. Les participants étaient très gentils et une de mes amies et moi avons pu nous asseoir chacune à notre tour à l'avant du bateau pour voir tout ce qui se passait et admirer l'eau majestueuse. Cette année le temps n'a pas collaboré autant mais juste le fait d'être assise à l'avant du bateau et de voir une mouette voler dans le ciel au-dessus de l'eau c'était merveilleux. Être sur eau est vraiment extraordinaire et apaisant. Nous avons tous appréciés ces promenades en bateau; même les immenses araignées ne semblaient pas ennuyer personne. Remerciements chaleureux au bénévole qui a fourni le bateau et était notre capitaine durant nos promenades.

Karen Mitchell, Résidante
Automne 2000

“Nos coeurs se sont un peu envolés.”

À L'Abri, plusieurs parmi nous savaient qu'un des résidants s'intéressait au violoncelle et pouvait même en jouer. Cependant, avant samedi dernier nous ne savions pas qu'il était un si grand musicien. Il avait parlé de ses leçons de musique du dimanche après-midi et quelquefois il avait dit qu'il donnait un récital à la résidence de son professeur, mais comme il est très modeste il n'a jamais ajouté autre chose et il ne nous

avait jamais demandé d'aller l'entendre jouer. Mais voilà qu'il y a quelques semaines il a avoué qu'il donnait un autre récital et cette fois il nous a invité à y aller.

Quelle joie de l'entendre. Le programme qu'il avait choisi comprenait deux sélections de Félix Mendelssohn: Chanson sans parole, Op. 106 et la Sonate en F Majeur Op. 5 No 1. Il a joué ces merveilleuses pièces très techniques et matures avec beaucoup d'âme. Il était accompagné au piano par son professeur. Comme le son de toute belle musique peut le faire, nos coeurs se sont un peu envolés. Les parents du violoncelliste étaient présents ainsi que son frère, son colocataire, un bénévole et un ami d'un autre appartement de L'Abri. Bravo à notre résidant et merci pour un merveilleux samedi après-midi de musique.

**Maureen Ramsay, Coordinatrice
Printemps 2002**

Camp Kinkora

“Cette expérience personnifie tout ce qu'est L'Abri.”

Nous nous sommes rencontrées par un beau matin et nous nous sommes partagées les automobiles qui nous emmèneraient au Camp Kinkora près de Ste-Agathe-des-Monts. C'était très agréable de voir tout le monde souriant et prêt à s'adonner aux activités de leur choix. Aussitôt après que nous ayons quitté la ville, nous nous sommes sentis vivifiés. Pour la plupart des participants, ce n'était pas leur première visite à ce camp de vacances mais pour d'autres c'était leur première fois et c'était tout un défi de se souvenir de tous les noms et de les associer aux bonnes personnes. L'autre défi était de sauter dans le lac! L'eau était beaucoup plus fraîche qu'au commencement de l'été. Pour ceux qui ont relevé le défi, le premier sursaut était compensé par une baignade rafraîchissante. Des marches ont ouvert les appétits et les repas préparés avec tant d'attention ont été très appréciés. Nous avons tous choisi un lit dans un des chalets et, après la chaleur d'un bon feu de camp autour duquel nous nous sommes assemblés pour jouer à des jeux et chanter des chansons, nous avons bien dormi après tout cet air frais et l'exercice de la journée.

Sandra, Résidante
Automne 1998

Je me suis bien amusé au Camp Kinkora cet été. Le feu de camp le soir était très agréable; nous étions tous assis alentour du feu et nous avons grillé des guimauves. Les étoiles au ciel et les flammèches du feu étaient féeriques à observer. Les repas étaient délicieux et il y avait toujours des friandises à portée. Il y avait des randonnées en bateau, en canoë et nous nous sommes aussi baignés. La dernière soirée au camp, nous avons fait un autre feu de camp encore plus gros que le premier. Nous avons eu le plus gros bol de maïs soufflé à déguster pendant que nous chantions alentour du feu.

Quelle surprise lorsque trois gâteaux d'anniversaire sont apparus et il y en avait un pour moi! C'est un anniversaire que je n'oublierai jamais.

Résidant
Janvier 2000

Les membres de la famille de L'Abri qui n'ont pas encore participé à nos fins de semaine annuelles au camp ne savent pas ce qu'ils manquent. L'expérience personnifie tout ce qu'est L'Abri. J'ai participé à presque toutes les fins de semaine au camp et j'espère pouvoir continuer pour plusieurs années à venir.

Plusieurs d'entre nous ont grandi dans la tradition de passer quelque temps dans un camp d'été dans les Laurentides et nous connaissons l'invitation que représente un beau lac resplendissant parmi les montagnes de verdure. Nager ou faire du canoë, ramer ou faire du pédalo sont tous des passe-temps populaires même durant la deuxième semaine de septembre. Les marches dans les sentiers établis ou l'escalade de « la roche » sont aussi très populaires.

La nourriture représente une importante partie de la fin de semaine. Personne ne manque de rien, les repas sont variés et le résultat de plusieurs mains à la pâte. Quelqu'un a déjà dit que de partager un repas est un sacrement et je n'ai jamais oublié cette remarque. La joie de partager un bon repas, la gratitude de savoir que nous sommes tous libres de le faire, les conversations qui passent du banal aux sérieuses recherches pour des réponses concrètes, le fait de savoir que nous sommes tous en sécurité parmi des

amis qui nous acceptent et qui nous aiment, tous ces aspects contribuent à rendre cette expérience presque sacrée.

Il y a tellement d'activités lors de notre fin de semaine au camp. Tous retrouvent leur propre bonheur. Quelques-uns préfèrent des tâches précises telles que partir un feu, planifier un service religieux, organiser une marche dans les bois, éplucher des légumes. Pour d'autres c'est le fait de se débarrasser de tout ce que représente la vie de tous les jours et de simplement se détendre. C'est le temps de renouveler des anciennes amitiés, faire de nouvelles connaissances et discuter d'idées inédites.

Encore plus évident qu'à la ville, il n'y a aucune distinction entre les bénévoles, les coordonnateurs, les résidents, ou les membres du conseil d'administration. Personne n'a d'autre obligation que de s'amuser, un peu à la fois ou par grandes bouffées durant les quarante-huit heures de la fin de semaine. En général nous avons eu du beau temps presque tous les ans, les chalets sont confortables, les feuilles commencent à changer et on peut voir les étoiles la nuit. De plus, vous ressentez cette sensation de faire partie d'une très importante entité.

Ann Reid, Bénévole
Novembre 2000

Bénévoles : récits et appréciation

“Merci aux bénévoles qui me donnent l'impression de faire partie d'une autre famille.”

C'est l'année des bénévoles et je voulais vous dire combien cette année est importante. Vous voyez, j'ai une expérience personnelle des bénévoles car je viens juste de revenir de l'hôpital après un séjour de trois semaines. Mes parents étaient à l'extérieur. Mes amis (nos bénévoles) comme je les surnomme maintenant font autant partie de ma vie que mes amis. Ma première journée à l'hôpital lorsque je me suis réveillée, il y avait des fleurs, une note et des livres à lire. Ils étaient de la part d'une

bénévole que ne voulait pas me réveiller. Cette pensée était si gentille que je ne pouvais pas m'empêcher de sourire. Cette même bénévole est venue me visiter à plusieurs reprises et, même si elle fait partie de l'équipe de notre appartement depuis seulement un an, elle est devenue une amie très chère de nous tous.

Une autre bénévole est venue à mon aide lorsque je vivais un matin plutôt difficile et elle a terminé notre conversation par « je t'aime ». Ces mots m'ont touchée très profondément parce que je ressentais la même chose envers elle. Une autre fois nous sommes allées faire une marche sur la montagne et elle avait apporté un délicieux sandwich et des biscuits, un changement très apprécié de la nourriture d'hôpital. Un soir nous sommes toutes allées souper au restaurant. Nous avons raconté des histoires drôles, nous avons bavardé, nous avons ri et nous nous sommes bien amusées. Lorsque je venais tout juste de sortir de l'hôpital, une autre bénévole fut ma conseillère durant une soirée difficile. Alors, merci de tout coeur pour votre assistance dans le passé, maintenant et dans l'avenir. Merci aussi aux autres bénévoles qui me donnent l'impression de faire partie d'une autre famille.

Karen Mitchell, Résidente
Avril 2001

“Être bénévole à L'Abri c'est comme ça—quand vous vous en attendez le moins, une parole, un geste ou un rire d'un résident vous rapproche et vous vous sentez aimée. ”

En me dirigeant vers la bibliothèque récemment avec un résident de L'Abri qui empruntait des livres de langue espagnole, j'ai essayé d'utiliser mes connaissances de l'espagnol et je lui ai dit que j'allais bientôt au Mexique pour des vacances bien méritées. “Chanceuse! J'ai toujours voulu y aller. J'ai même un guide touristique, a-t-il ajouté, et à notre retour je vous le donnerai.”

Être bénévole à L'Abri c'est comme ça – quand vous vous en attendez le moins, une parole, un geste ou un rire d'un résident vous rapproche et vous vous sentez aimée. C'est ce lien essentiel avec les autres qui invariablement est détruit lorsqu'un jeune adulte est atteint d'une maladie mentale sérieuse et permanente.

Une de nos résidentes a décrit sa vie avant L'Abri. “Je vivais seule, je payais trop cher de loyer et je devais m'adresser à des banques alimentaires. J'avais beaucoup de

difficulté à me motiver. Les choses ne tournaient pas rond et j'étais déprimée. Une tâche que je détestais faire c'était mes emplettes d'épicerie alors je mangeais mal. Après mon arrivée à L'Abri, un bénévole est venu plusieurs fois pour m'aider à planifier mes menus. Les emplettes d'épicerie étaient alors beaucoup plus simples. La vie n'est toujours pas facile mais je maîtrise mieux mes sentiments dépressifs. Avoir des gens autour de moi est ce qui m'aide le plus."

Un des bénévoles de L'Abri a commencé son bénévolat il y a plusieurs années sans réelle connaissance des maladies mentales. En écoutant et en aidant les résidants il a compris plus facilement ce que ce doit être de vivre avec ces maladies. Il a appris que des personnes qui souffrent de troubles psychiatriques sont enlevées abruptement de la communauté, d'une journée à l'autre ils perdent tout. Ça ne pardonne pas et ce n'est pas de leur faute. « Cet endroit, dit-il en parlant de L'Abri, leur redonne un sens de communauté. »

À mesure que le temps passe, les bénévoles n'ont plus à rédiger un horaire de leurs activités avec les résidants parce que les résidants sont plus à l'aise d'agir spontanément. Un bénévole ajoute, « Ils téléphonent et jasant et peuvent accepter que nous allions prendre un repas ensemble. Ils viennent même souper chez moi demain et ensuite nous joueront probablement aux cartes. Ce n'est plus du bénévolat, c'est simplement des amis qui se rencontrent. » C'est exactement ce qu'est le bénévolat à L'Abri.

Susan Purcell, Bénévole
Avril 2001

“Pourquoi voulez-vous passer du temps avec nous ?”

Nous avons récemment célébré l'anniversaire d'une résidant en ayant un souper de bonne fortune à la résidence d'un des bénévoles en janvier. Nous aimons tous ces soirées de célébration et nous les anticipons avec joie. Les conversations sont toujours stimulantes, le rire et la chaleur humaine entre nous sont contagieux et les activités (chants, poésie, histoire) nous remontent le moral.

Un des résidants demande souvent aux bénévoles, “Pourquoi voulez-vous passer du temps avec nous ?” Un des bénévoles a répondu : “Parce que nos soirées sont honnêtes et nos conversations ont une signification. C'est ce qui importe pour moi. ” Nous nous

sentons toujours mieux après une soirée partagée avec nos amis à l'appartement. Nous espérons que le plaisir que nous ressentons est similaire à celui que nous voulons donner. Après une de ses soirées, je pense toujours j'ai hâte de renouveler le plaisir à notre prochaine rencontre.

Judy Stevens, Bénévole
Printemps 2002

“Les résidants offrent un cadeau—la confiance- et ils nous enseignent comment, si nous sommes aptes à apprendre.”

Lorsque mon époux et moi avons pris notre retraite, nous nous avons décidé de faire du bénévolat et nous avons cherché quelque chose que nous aimerions faire ensemble. Nous avons lu dans notre bulletin paroissial un article au sujet de L'Abri et après un appel pour en savoir davantage au sujet de l'organisme on nous a invités à passer un interview. Il y a cinq ans de ça et nous devons avouer que ce fut un véritable cadeau. Nous avons appris tellement de choses.

Nous avons débuté tranquillement. Nous emmenions deux hommes faire leurs emplettes d'épicerie à toutes les semaines et graduellement nous avons essayé de leur faire choisir des aliments santé qui leur permettraient de bien manger selon leur budget. Nous avons aussi essayé de leur donner des leçons de cuisine et nos suggestions ont été très bien reçues et appréciées en autant que nous étions sur place à cuisiner et à nettoyer ensuite. Notre défi était de traduire ces leçons de façon à ce que les résidants eux-mêmes cuisinent et nettoient. Les repas devaient être prêts en dedans de cinq minutes alors nos leçons se basaient beaucoup sur cuisiner au micro-ondes. Nous avons établi une relation avec eux grâce à ces activités.

Un an et demi plus tard, les résidants de l'appartement ont changé (pour diverses raisons) et nous avons recommencé notre bénévolat auprès des nouveaux résidants, mais avec une différence. Nous connaissions maintenant quelques-uns des autres bénévoles, nous étions à l'aise avec les employés, et nous commençons à connaître les éléments de base du bénévolat à L'Abri : *comprendre le rythme, être flexible, avoir de la patience, aimer rire, et jamais se prendre au sérieux.*

Nous avons donc repris nos tâches avec trois nouveaux résidants les aidant à faire leurs emplettes d'épicerie, planifier les repas, établir un budget, et cuisiner. Nous avons essayé d'organiser un entretien périodique de l'appartement. Ce fut une autre leçon pour nous et pour les résidants. Tranquillement, avec beaucoup de rires et du bon travail, nous avons maintenant un horaire d'entretien et les résidants sont fiers de leur appartement et ils le montrent.

Nous avons appris à reconnaître que le rythme des résidants n'est pas nécessairement le même que le nôtre...Une belle journée de printemps après avoir fini les emplettes j'ai suggéré que nous prenions une marche. « Comment loin ? » fut la réponse. « Seulement autour du pâté de maisons, » ai-je répondu. Le résidant a répliqué, « Seulement jusqu'au coin cette fois. » Le résidant qui a donné cette réponse fait maintenant de bien plus longues marches.

La flexibilité est aussi importante de bien des façons. J'ai accepté le fait que je dois changer les horaires, des fois 6, 7, ou même 8 fois – parce que les résidants veulent faire quelque chose mais sont incapables d'accomplir cette tâche en particulier lorsque je leur suggère.

Il faut de la patience et du temps pour établir une relation et de la confiance. Nous devons pouvoir attendre avant qu'une personne se sente assez à l'aise pour accepter d'aller prendre un café, or d'aller acheter des vêtements, ou même de demander de l'aide, ou vouloir que vous l'écoutez.

Je crois que rire est semblable à un baume qui cicatrise – comme un doux touché. Être capable de rire ensemble et de se serrer dans les bras permet d'éliminer les barrières et de donner de nous-même. Cela nous aide à croire en nous-mêmes et en l'un et l'autre.

Notre équipe de bénévoles compte huit personnes, chacune offrant son soutien aux résidants et aux uns et aux autres de façons différentes. Que ce soit l'installation de cadres, la natation, la planification du budget, ou le lavage de plancher – nous partageons tout ce travail ensemble. Durant les réunions mensuelles de planification, les célébrations d'anniversaire de naissance, les sorties spéciales, les repas de bonne fortune ou de la saison des Fêtes, nous partageons et nous soutenons les talents de chacun.

Nous avons le privilège de travailler avec un organisme qui aide les personnes atteintes de maladie mentale à s'intégrer à la société. Nous avons vu les résidants former

une communauté, négocier des limites, partager des tâches, démontrer de la considération pour les autres et établir des relations aimantes.

Les résidants offrent un cadeau – la confiance – et ils nous enseignent comment, si nous sommes aptes à apprendre.

Gerry Legrove, Bénévole
Printemps 2003, extrait d'un discours

Conclusion

L'ABRI EN VILLE

*Un poème de
Mary Quinlan
(traduction)*

Pensez à une maison

Avec trois chambres à coucher, un antre
Une cuisine avec cuisinière et réfrigérateur
Une salle de bains et deux balcons
Un salon et une salle de lavage

Se sentir chez-soi

Avec trois personnes qui y vivent
Qui lisent dans l'antre
Une qui regarde le téléjournal dans le salon
L'autre réchauffe le jambon et la purée de pommes de terre à la cuisine
C'est à mon tour de nettoyer la salle de bains
Nos chambres sont privées et accueillantes, nous y lisons, écrivons, relaxons et dormons.
Cela ressemble-t-il à votre demeure ? À la maison de la plupart des gens ?

Mais notre demeure est encore plus distincte. C'est un "abri en ville"

Les bénévoles nous ont installé des étagères,
Nous ont fait des rideaux, équilibrent les budgets de chacun, déménagent les meubles,
nous accompagnent faire nos emplettes et nous emmènent voir un film.
Un conseil d'administration fait des levées de fonds auprès des églises et des synagogues,
des entreprises et des individus.
Pour que nous puissions vivre modestement, faire notre lessive à l'appartement.
Aller au camp d'été. Les coordonnateurs nous rencontrent, nous aident à organiser nos
vies.

Notre abri en ville est quoi encore?

Pour nous qui avons connu la terreur d'une maladie affective,
Qui l'ont combattue, pour de si nombreuses années.
Cet *abri* à Notre-Dame-de-Grâces

Est une demeure paisible

Bénie de Dieu
Et le résultat du travail de plusieurs personnes
Donc, à notre tour,
Avec nos mains et nos cœurs, nous disons
MERCI- À vous tous qui rendent cet abri possible.

