

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2014-2015

Carrefour d'information
pour aînés





CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS (CIA)

Notre objectif, notre priorité demeure : AIDER les aînés!... de 50 ans et plus.

Aider les personnes aînées ou les aidants naturels à repérer et à comprendre les informations, qu'elles soient gouvernementales ou autres, et permettre ainsi d'améliorer leur qualité de vie ou celle de leur proche : voilà notre but!

Les chiffres parlent d'eux-mêmes et prouvent que ce service d'accès à l'information gouvernementale est véritablement nécessaire dans ce monde où la technologie et l'informatique en dépassent plus d'un.

Deux points de service pour mieux servir les aînés, soit Granby et Waterloo. Ainsi, nous couvrons la MRC Haute-Yamaska ainsi que Bromont et Saint-Paul-d'Abbotsford. Sur l'ensemble de notre territoire, nous avons donné 395 services à travers 318 consultations.

PARLONS CHIFFRES!

Le tableau suivant ne contient que les consultations faites sur le territoire du CAB de Granby.

2014-2015		Catégories d'âge				Sexe			Types de contact		
Mois	# consultations	50 59	60 69	70 79	80 et +	Homme	Femme	Couple	Téléphone	Bureau	Domicile
AVRIL	21	1	11	7	2	4	10	7	3	16	2
MAI	38	7	12	15	4	12	18	8	4	28	6
JUIN	33	7	11	10	5	11	16	6	7	22	4
JUILLET	23	6	8	6	3	7	11	5	4	17	2
AOÛT	27	5	9	8	5	7	12	8	5	16	6
SEPTEMBRE	25	5	10	6	4	6	14	5	11	13	1
OCTOBRE	10	0	6	2	2	4	5	1	3	6	1
NOVEMBRE	15	1	3	7	4	5	8	2	6	6	3
DÉCEMBRE	13	4	3	3	3	3	9	1	7	5	1
JANVIER	33	15	5	10	3	18	13	2	7	20	4
FÉVRIER	20	9	2	3	6	8	12	0	4	13	2
MARS	20	9	7	4	0	4	16	0	6	13	1
TOTAL	278	69	87	81	41	89	144	45	67	175	33
		278									

Augmentation de 18 % des consultations par rapport à l'année 2013-2014.

347 services se sont donnés au travers des 278 consultations.



Les thèmes les plus demandés sont placés en ordre de priorité :

- **Les revenus de retraite** demeurent au sommet avec **26 %** des consultations (supplément de revenu garanti, régie des rentes du Québec, pension de vieillesse, allocation de survivant).
- **L'habitation** (allocation-logement, changement d'adresse, registre des résidences) suit avec **22 %** des consultations.
- **Les impôts et mesures fiscales** (différents crédits d'impôt) avec **22 %** des consultations.

Ces trois thèmes couvrent 70 % de nos demandes.

- **Les services communautaires dans la région** avec 11 % des consultations.
- **Les autres droits et recours** avec 7 % des consultations.
- **La santé** (renouvellement de la carte d'assurance-maladie) avec 5 % des consultations.
- **La perte d'autonomie** (procuration, mandat d'inaptitude) avec 5 % des consultations.
- **Le maintien à domicile** (services du CLSC, service d'aide domestique) avec 2 %.

Enfin, les thèmes suivants ne totalisent que 2 % des demandes de service : le maintien à domicile, le soutien aux proches aidants, les voyages et séjours à l'étranger, la sécurité et les services municipaux.





La plupart des consultations se font dans nos bureaux (64 % en augmentation de 13 %). Grâce à notre service à domicile, les personnes âgées qui ne peuvent se déplacer peuvent quand même bénéficier de notre aide, et ce, dans une proportion de 12 % de nos interventions. C'est un service très apprécié des personnes à mobilité réduite. Finalement, 24 % des consultations se font par téléphone, soit pour valider une information que le demandeur possède déjà ou pour avoir une référence pour un service sur le territoire de la Haute-Yamaska.

Les femmes continuent d'avoir davantage recours à nos services, soit dans une proportion de 52 % (légère diminution). La gent masculine est en augmentation avec 32 % des demandes alors que les consultations avec les couples se maintiennent avec 16 %.

Les gens qui nous ont consultés par les années passées reviennent nous voir en partie. C'est donc un signe de satisfaction à savoir qu'on reconnaît le CIA comme une référence fiable et qu'un lien de confiance s'est établi concrètement.

Deux tranches d'âge sollicitent nos services de façon plus importante, le groupe d'âge des 60-69 ans avec 31 % des demandes (ce qui justifie sans doute le grand nombre de demandes pour remplir les formulaires pour la pension et le supplément de revenu garanti) ainsi que le groupe d'âge des 70-79 ans avec 29 % des demandes. Avec le programme d'allocation-logement qui est de plus en plus connu et accessible aux gens âgés à partir de 51 ans, le groupe d'âge des 50-59 ans est donc en augmentation avec 25 %.

Point de service de Waterloo

En ce qui concerne le point de service de la région de Waterloo, les hommes (60 %) consultent plus que les femmes (33 %). Les sujets les plus traités sont les mêmes que ceux de Granby soit les **revenus de retraite** (supplément de revenu garanti, pension de vieillesse, régie des rentes du Québec), **l'habitation** avec l'allocation-logement ainsi que les **impôts et mesures fiscales** (différents crédits d'impôt). Ces trois thèmes couvrent 75 % des demandes.

Une bonne collaboration avec le Centre d'action bénévole de Waterloo (CABW) s'est mise en place avec une belle équipe de bénévoles qui sont disponibles chaque mercredi matin au bureau du Centre. Quarante consultations ont été faites au CAB de Waterloo, soit 13 % des consultations totales faites sur le territoire de la Haute-Yamaska. Il va de soi qu'avec le bouche-à-oreille, le service continuera à se développer.

Merci aux bénévoles du CIA

Tout ce beau travail accompli auprès des gens ayant besoin de soutien dans une démarche gouvernementale ne pourrait se faire sans l'aide des bénévoles. Il faut souvent s'armer de patience, avoir une grande écoute, beaucoup d'empathie et de la débrouillardise afin de rendre l'information simple et claire. Les bénévoles recrutés remplissent toutes ces conditions qui sont primordiales pour aider les gens ayant des besoins bien spécifiques, et ils relèvent le défi de brillante manière.



NOS OUTILS PROMOTIONNELS

En partenariat avec le 211, il y a eu deux parutions dans le cahier spécial « aînés » au printemps 2014. Des encarts en français, en anglais, des magnétiques, des affiches, des stylos et des blocs-notes autocollants ont été en circulation un peu partout dans le milieu communautaire ainsi que dans le réseau de la santé et des services sociaux.



L'AVENIR DES CIA

Le Secrétariat aux aînés, régi par le ministère de la Santé et des Services sociaux, a remis notre sort entre les mains des CRÉ (Conférences régionales des élus) sans aucune assurance toutefois quant au financement, de sorte que malheureusement, plusieurs CIA au Québec n'ont pas survécu.

Nous avons donc déposé au mois de novembre auprès de la CRÉ Montérégie-Est, un projet visant l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées en vue d'élargir notre territoire en offrant le service CIA en collaboration avec le Centre d'action bénévole de Cowansville et de maintenir nos services à Granby et Waterloo en plus d'offrir aux aînés l'accès aux nouvelles technologies par des formations et des ateliers.

En attendant une réponse de la CRÉ, qui s'est fait longuement attendre, le Centre d'action bénévole de Granby a supporté le service à même son budget régulier pour maintenir le service du Carrefour d'information pour aînés pendant 6 mois, estimant ce service essentiel pour les aînés.

Le projet présenté a été accepté en date du 31 mars 2015.

Dorénavant, on parlera de CIA +

À retenir! CIA + : 450 372-2424