

TABLE DES MATIERES

MOT DU PRÉSIDENT	3
MOT DE LA DIRECTION	4
INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 - DEMI-LUNE	6
1.1 Historique de l'organisme	6
1.2 Mission	7
1.3 Objectifs généraux et spécifiques	8
CHAPITRE 2 - PROFIL DES PARTICIPANTS	9
2.1 Statistiques sur les personnes qui fréquentent Demi-Lune	9
2.2 Données sur les membres	14
2.3 Sources de référence	17
CHAPITRE 3 - SERVICES ET ACTIVITÉS OFFERTS	18
3.1 L'écoute téléphonique	18
3.2 Relation d'aide	19
3.3 Relaxation	19
3.4 Soirée discussion / Comment ça va ?	20
3.5 Jeux et activités	21
3.6 Création	21
3.7 L'informatique	21
3.8 Chronique bouffe	22
3.9 Soirée cinéma	22
3.10 Le Journal «Le Flashlight»	23
3.11 Sorties de groupe	23
3.12 J'amène un ami	24
3.13 Fêtes	24
3.14 Présence animale	24
3.15 Ménage	25
3.16 Les p'tits nouveaux et les autres	25
3.17 Échanges et formation	25

CHAPITRE 4 - ÉVALUATION DE L'ORGANISME PAR SES MEMBRES	28
CHAPITRE 5 - IMPLICATION EXTÉRIEURE (LE 5 ^E JOUR)	30
CHAPITRE 6 - REGARD SUR DEMAIN	31
CONCLUSION	32
ANNEXES	34

LISTE DES TABLEAUX :

Tableau 1 : Répartition par type de participant	10
Tableau 2 : Types de participant	10
Tableau 3 : Présences	11
Tableau 4 : Présences mensuelles totales et individuelles	12
Tableau 5 : Répartition des participants selon le sexe	12
Tableau 6 : Répartition des participants par type de problématique	13
Tableau 7 : Problématiques des participants	13
Tableau 8 : Occupation des participants	16
Tableau 9 : Répartition des participants par type d'habitation	17
Tableau 10 : Achalandage des principaux types de services offerts	20

Mot du président

Mesdames,
Messieurs,

Il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel d'activité 2016-2017 qui énumère en détail les accomplissements de l'organisme. Une autre année bien remplie au cours de laquelle Demi-Lune a continué à offrir ses services, avec bienveillance, aide et support à sa clientèle composée de personnes souffrant d'insomnie, d'isolement et de diverses problématiques de santé mentale.

Et ce, malgré qu'un triste événement soit venu marquer la vie du centre au début de l'année 2017, soit le décès d'Allen. Un homme que je surnommais gentiment notre bénévole de l'année. À titre posthume je désire le remercier au nom de tous ceux qui l'ont côtoyé, pour sa disponibilité et sa générosité démontrées au cours des 12 dernières années. Sa présence nous manquera à tous.

Pour parvenir à remplir nos objectifs et à maintenir notre offre de service auprès de notre clientèle, Demi-Lune désire souligner l'apport de nos donateurs et partenaires financiers. De plus, je souhaite remercier pour leur implication, les représentants du conseil d'administration et notre dévoué personnel.

Pour terminer, je vous invite à prendre connaissance de notre rapport annuel d'activités.

Alors à tous merci et bonne lecture.

Serge Valin
Président / Trésorier.

Mot de la direction

Un petit mot, car je ne pouvais passer sous silence ce triste évènement qui afflige Demi-Lune.

Effectivement, je me dois, non pas en tant que conjointe, mais en tant que directrice, de souligner la perte d'Allen décédé d'un cancer. Un homme d'exception qui s'est investi pendant plus d'une douzaine d'années au sein de l'organisme. Que ce soit de par ses connaissances personnelles et professionnelles, par ses habilités manuelles, ou tout simplement par sa joie de vivre contagieuse auprès des personnes qui côtoient le Centre.

Pour nommer que quelques-unes de ses réalisations : Il a participé à la conception du logo de Demi-Lune, ainsi qu'à la création du journal «Le Flashlight». C'est lui qui a transformé un fumoir, en salle de cinéma maison. Il a également donné vie et entretenu la salle d'ordinateur, sans oublier sa fierté, la création du site Internet.

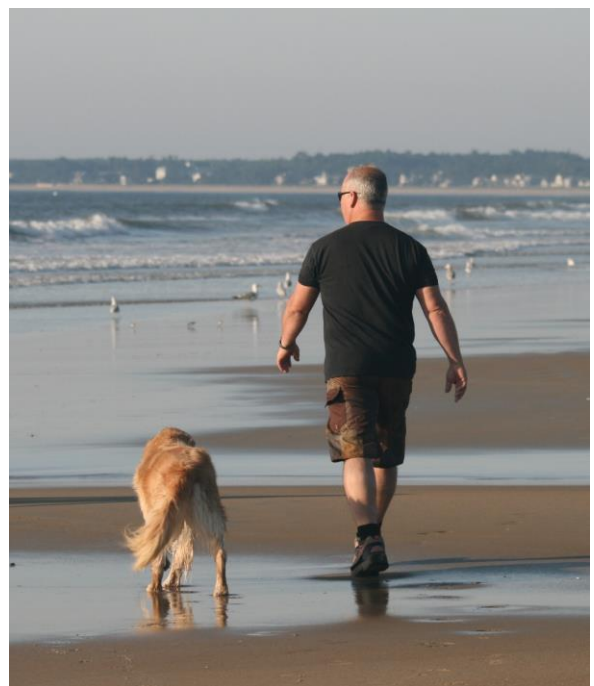
Allen a su non seulement faire sa place au Centre, mais également partager un amour inconditionnel avec chacune des personnes qui fréquentent l'organisme. Un bénévole qui était apprécié de tous et savait comme nul autre animer la foule. Il était un pilier du Centre. Si le communautaire est une grande famille, Demi-Lune a perdu son père...

Caroline Caron
Directrice

«La Mort est cruelle. Elle fauche sans regarder où elle coupe. Elle frappe au hasard, riches comme pauvres, célèbres ou inconnus, sans jamais considérer les dommages qui vont en découler. Elle a le bras long et elle fauche où que vous soyez. Elle n'arrête jamais.

Ce qui peut nous consoler un peu, c'est lorsque celui qui meurt a eu le privilège d'aimer et d'être aimé».

Auteur inconnu -



Introduction

C'est avec fierté que Demi-Lune, organisme sans but lucratif, présente pour la 19^{ème} année consécutive son rapport annuel d'activité. Il couvre la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017, ce qui correspond à son année financière.

Ce rapport vise trois objectifs : En premier lieu, présenter l'organisme et les personnes qui le côtoient, pour mieux les faire connaître; en deuxième lieu, faire part des activités réalisées au cours de l'année terminée; et en troisième lieu, présenter une évaluation complétée par les utilisateurs des services offerts et identifier les actions que Demi-Lune entend prendre pour l'année 2017-2018, afin de mieux répondre aux besoins de ses usagers et ainsi améliorer les services actuels.

Nous présentons, au chapitre 1, un bref historique sur la création de Demi-Lune, sa mission et les objectifs que l'organisme poursuit.

Nous poursuivons au chapitre 2, par l'identification de données permettant de mieux cerner le profil des utilisateurs de services de Demi-Lune : le type d'utilisateur en regard avec l'assiduité des visites, la répartition des membres selon les problématiques rencontrées, le sexe, l'âge, l'état civil, le niveau de scolarité et l'occupation. Nous verrons également les facteurs géographiques qui influencent la fréquentation du Centre ainsi que les conditions d'habitation et d'autonomie des membres de l'organisme.

Le chapitre 3 présente les services et activités offerts par Demi-Lune. Près d'une vingtaine d'activités et services sont identifiés. Parmi les plus importants, soulignons l'écoute téléphonique, les relations d'aide, les séances de relaxation et les nombreuses activités nocturnes. Outre l'aide immédiate prodiguée auprès des personnes qui en ressentent le besoin, les activités du Centre sont principalement axées sur le développement de l'autonomie des participants.

L'évaluation de l'organisme par ses membres est abordée au chapitre 4. Nous y présentons sommairement les résultats d'un sondage qui a été complété par ses utilisateurs de services au cours du mois de mars 2017. Les lecteurs intéressés pourront consulter le bilan des résultats détaillés de l'évaluation présenté en annexe de ce rapport. Le chapitre 5, quant à lui, présente les actions que pose le Centre, en dehors des heures d'ouverture. Finalement, le chapitre 6 porte un regard sur l'avenir de Demi-Lune à court terme, suivi d'une conclusion résumant l'année qui vient de se terminer. En annexe, nous soulignons également, l'apport généreux de ceux et celles qui ont contribué à la continuité de Demi-Lune et à son bon fonctionnement.

Nous espérons que ce rapport permettra de démystifier l'unique organisme ouvert de nuit.

CHAPITRE 1

DEMI-LUNE

L'insomnie chronique est l'un des premiers symptômes de la dépression et par la suite, de la maladie mentale. Ne pouvant dormir la nuit, les personnes qui présentent ce symptôme se sentent isolées et seules avec leurs problèmes. C'est pourquoi, souvent d'autres problèmes en découlent, tels que : l'itinérance nocturne ; les abus de tous genres ; les idées suicidaires, pouvant même passer à l'acte.

L'insomnie chronique peut être vécue par n'importe qui, car personne n'est à l'abri du surmenage, de la dépression et autres problématiques de santé mentale. Cependant, on retrouve une grande concentration d'insomniaques chez les personnes qui ont été hospitalisées en psychiatrie et celles en voie de l'être. D'après une étude faite par Centraide-Québec (1987), les problèmes que rencontrent ces personnes semblent de nature tant sociale (comme la solitude et l'isolement progressif), qu'individuelle (comme la perte d'autonomie, des difficultés financières, ainsi que la marginalisation).

Le champ de la santé mentale est très vaste, ainsi que les causes possibles de la maladie. Une multitude de raisons peuvent en être à l'origine, dont entre autre la non-identification à un groupe d'appartenance. Cependant, on observe qu'une instabilité au niveau affectif n'est pas rare chez les individus qui n'ont pas débutés leur cheminement vers le rétablissement.

1.1 Historique de l'organisme

Demi-Lune est un organisme communautaire créé pour accueillir les personnes ayant ou étant susceptibles d'avoir une problématique de santé mentale et souffrant d'insomnie. Le service est offert de nuit de 22 heures à 6 heures du jeudi au dimanche inclusivement. Par le fait même il comble une plage horaire où les services d'aide sont pratiquement inexistantes. Demi-Lune offre donc un service complémentaire parmi ceux déjà existants.

À l'été 1995, la ville de Beauport autorisait l'ouverture de Demi-Lune comme projet pilote d'une durée de 2½ mois (local et matériel fournis) afin de vérifier si l'organisme répondait à un réel besoin. Une fois le projet pilote terminé et malgré des conclusions positives, nous avons dû fermer, faute de financement.

À l'été 1997, nous sommes revenus à la charge. Après plusieurs démarches infructueuses auprès d'éventuels donateurs, Demi-Lune reçut un don non récurrent de

la Fondation Saison Nouvelle et un don discrétionnaire non récurrent, du bureau de monsieur Rochon, alors Ministre de la santé et des services sociaux. Demi-Lune ouvrit donc ses portes officiellement il y a près de 20 ans de cela, soit le 1er mars 1998 à Limoilou.

Dès l'ouverture le nombre des utilisateurs de services a augmenté progressivement pour d'abord se stabiliser après quelques mois d'opération et après quelques années, poursuivre sa douce ascension. Ce fut surtout le bouche-à-oreille et les dépliants déposés dans des endroits fréquentés par les personnes visées que s'est fait la publicité de Demi-Lune. La fréquentation assidue des utilisateurs de services témoigne du besoin criant comblé par Demi-Lune, dans une société aussi peu présente pour ses démunis et qui tend à le devenir davantage dans les contextes économiques et sociaux actuels. Le bilan des activités de Demi-Lune illustre bien ces propos.

Depuis près de 20 ans, Demi-Lune répond à un besoin et offre des services qui n'existent pas autrement. Par ailleurs, l'organisme accueille les gens, en continuité avec les autres services offerts dans la communauté. Les appels téléphoniques nous sont référés par des organismes tels que : Le service téléphonique 211, le Centre de Crise de Québec et le Centre de prévention du suicide, ainsi que d'autres organismes communautaires ayant un service d'écoute téléphonique.

1.2 Mission

Les raisons d'être de Demi-Lune sont :

- Prévenir une partie du problème révélé par le syndrome des portes tournantes ; à savoir l'hospitalisation et la ré-hospitalisation ;
- Prévenir la délinquance et le suicide chez les personnes de 18 ans et plus ;
- Briser l'isolement en créant un groupe d'appartenance pour les personnes partageant certaines affinités, dont l'insomnie ;
- Favoriser l'autonomie et le bien-être en aidant la personne à acquérir une meilleure connaissance d'elle-même et de son réseau ;
- Développer les points forts de la personne, l'aider à travailler sur ses faiblesses et à s'améliorer.



1.3 Objectifs généraux et spécifiques

Premier objectif général

«Briser l'isolement social des personnes vivant la nuit»

Objectifs spécifiques :

- La personne devra développer de meilleures habitudes de dialogue interpersonnel ;
- La personne devra être capable de maintenir un ou des liens.

Deuxième objectif général

«La dé-marginalisation des personnes qui ont été hospitalisées en psychiatrie ou qui sont en voie de l'être.»

Objectifs spécifiques :

- La personne devra être capable de mieux entrer en contact avec son entourage immédiat ;
- La personne devra être capable de mieux dormir en utilisant des méthodes comme la relaxation.

Troisième objectif général

«Stimuler l'autonomie des personnes ayant des problèmes de santé mentale.»

Objectifs spécifiques :

- La personne devra acquérir une meilleure confiance en soi, estime de soi ;
- La personne devra être capable de prendre conscience de son réseau et de l'utiliser.

Ces objectifs, nous les rencontrons par l'accueil chaleureux que nous retrouvons à Demí-Lune, par le biais des différentes activités qui y sont offertes, mais surtout par le niveau de prise en charge par le participant. Rien ne lui est imposé, mais également, rien ne lui est offert directement. C'est par son appropriation du pouvoir et ses initiatives qu'il contribue au bon fonctionnement du Centre. Toutefois, il est certain qu'employés et bénévoles sont à sa disposition s'il en exprime le besoin.

CHAPITRE 2

Profil des participants

2.1 Statistiques sur les personnes qui fréquentent Demi-Lune

Les utilisateurs des services de Demi-Lune sont composés de personnes qui fréquentent le Centre et d'individus qui utilisent le service d'écoute téléphonique. Nous ne traiterons ci-après que de la première catégorie. Du 1er avril 2016 au 31 mars 2017, Demi-Lune a accueilli 354 personnes. La plupart ne venant qu'au besoin, puisque l'organisme est une sorte de point de chute pour les insomniaques.

Au niveau des présences, nous retrouvons trois catégories d'utilisateurs de services, que nous classons selon leur achalandage :

- Les participants à présence erratique (une fois et moins/mois) : viennent par curiosité et/ou lorsqu'ils ont des problèmes d'insomnie (ce qui se produit très rarement) souvent dus à des tracas particuliers.
- Les participants occasionnels (plus d'une fois/mois à près d'une fois/semaine) : ne viennent que lorsqu'ils en ressentent le besoin. Soit parce qu'ils souhaitent rencontrer un intervenant, ou tout simplement parce qu'ils n'ont pas sommeil et qu'ils veulent briser leur isolement fortuit, en venant rencontrer des gens.
- Les réguliers : vivant de l'insomnie chronique et ne pouvant tolérer la solitude nocturne, ces participants viennent, à raison d'au moins une fois par semaine, y chercher un réconfort, une présence, un réseau d'amis présentant sensiblement les mêmes problématiques. Ceux-ci possèdent pour la plupart leur carte de membre. Ils entretiennent un sentiment d'appartenance très élevé et perçoivent Demi-Lune comme étant leur lieu de rencontre pour finir ou commencer une nouvelle journée, agréablement.



Les tableaux qui suivent, présentent les participants de Demi-Lune sous différents découpages :

Tableau 1
Répartition par type de participant

Type de participants	Nombre	%	Nombre total de présences	%
Présences erratiques	271	77%	730	16%
Présences occasionnelles	53	15%	1164	26%
Présences régulières	30	8%	2615	58%
Total	354	100%	4509	100%

Tableau 2
Types de participants

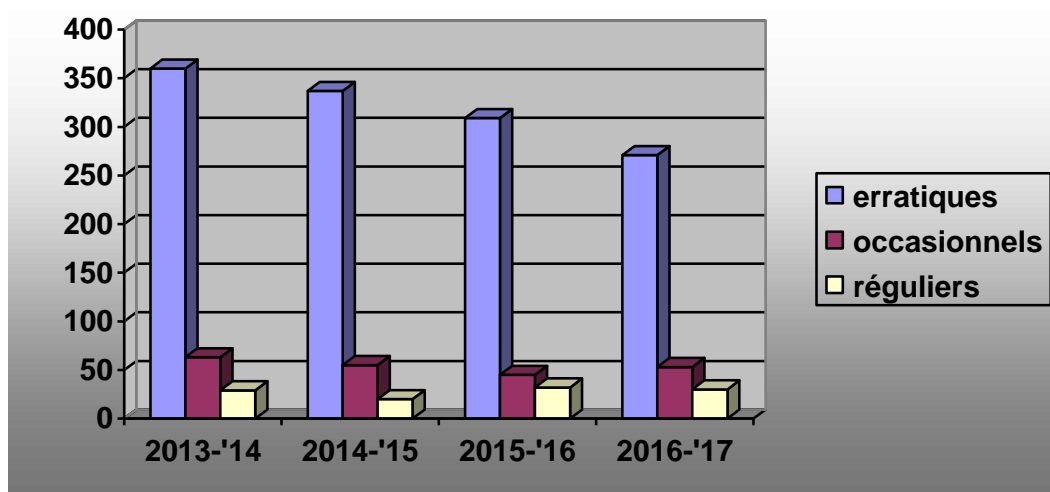
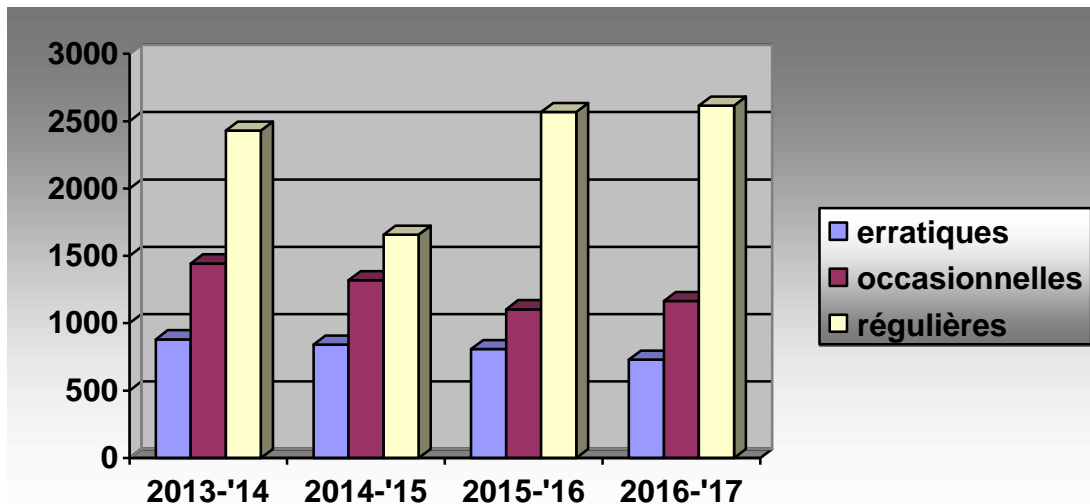


Tableau 3
Présences



Au cours de l'année 2016-2017, le Centre Demi-Lune a reçu 354 personnes pour 4509 présences. Bien qu'il s'agit là d'une baisse de 9% du nombre des personnes fréquentant l'organisme, au niveau de l'achalandage il y a une légère augmentation d'à peine 1% par rapport à l'an dernier. Parmi les 354 utilisateurs de services, il est à noter que plus du quart étaient nouveaux. Ce qui représente 98 personnes.

Parmi les personnes qui ont côtoyé Demi-Lune, 133 possèdent leur carte de membre, ce qui correspond à plus du tiers des utilisateurs des services. Ces derniers sont habituellement constitués de participants réguliers et occasionnels. Donc, on peut présumer que même si un individu fréquente qu'occasionnellement le Centre, il a un besoin de s'identifier et d'appartenir au groupe, de se créer et de renforcer son lien d'appartenance. C'est pourquoi il est important pour ces derniers de posséder leur carte de membre. Pour y accéder, pour la modique somme de 2\$, ils doivent d'abord le désirer, ensuite avoir un minimum de trois visites à leur actif, puis remplir une «fiche d'accueil» et s'engager à respecter certaines règles de milieu de vie, entre autres celles de la salle d'ordinateur. Cette carte leur donne également plusieurs privilèges : participer au tournoi mensuel de billard, des gratuités ou des prix forfaitaires à certaines activités payantes et surtout appliquer leur droit de vote lors de l'AGA, pour n'en nommer que quelques-unes.

Tout comme par les années antérieures, les participants de type erratique, bien qu'ils soient nettement majoritaires (77%), représentent à peine 16% du nombre de présences. Alors que les participants réguliers représentent le plus grand nombre de présences (2615), soit 58%, leur taux de fréquentation ne représente que 8%. Il y a donc une légère baisse de personnes fréquentant l'organisme, par contre ces dernières le côtoient plus assidument. De plus, à la lecture des tableaux, on remarque que dans l'ensemble, d'une année à l'autre, il y a une baisse au niveau du nombre de personnes fréquentant le Centre, mais qu'il y a une augmentation continue au niveau de leurs présences. Probablement dû au fait que les gens y retrouvent un lieu et créent des fort liens d'appartenance au groupe.

Les tableaux 2 et 3 illustrent bien l'évolution de la situation des quatre dernières années.

Le tableau 4 qui suit illustre la répartition du nombre de nuits d'ouverture dans le mois ciblé, ainsi que le nombre d'individus et l'achalandage des utilisateurs des services qui ont fréquenté le Centre dans le mois. Pour l'ensemble de l'année, il y a eu au total 186 nuits de services, pour 4509 présences (comparativement à l'an dernier, où il y a eu 179 nuits, pour 4480 présences). La moyenne de fréquentation est donc, de près de 24 personnes par nuit d'ouverture, ce qui représente sensiblement la même moyenne que l'an dernier. Le printemps et l'été sont les saisons les plus achalandées, probablement dû au retour du beau temps et des activités extérieures. Tandis que l'hiver fut la saison la moins fréquentée, où l'on observe une bonne diminution des personnes côtoyant l'organisme. Cette baisse est attribuable à la perte d'un bénévole faisant partie de l'équipe de travail, décédé au retour des fêtes et qui c'était grandement impliqué lors des 12 dernières années. Son départ fut un choc pour tous et une grande période de bouleversement. Les gens côtoyaient moins le Centre, affectés par son absence.

Tableau 4
Présences mensuelles individuelles et totales

Mois/ Jrs.ouv	Avril 14 / 16jrs	Mai 18 / 15jrs	Juin 14 / 15jrs	Juill. 18 / 19jrs	Août 17 / 15jrs	Sept. 11 / 14jrs	Oct. 17 / 17jrs	Nov. 15 / 14jrs	Déc. 11 /11jrs	Janv. 15 / 16jrs	Fév. 15 / 16jrs	Mars 14 / 18jrs
2015- 2016	89 / 279	134 / 413	113 / 346	116 / 453	124 / 456	105 / 336	114 / 469	83 / 317	103 / 331	93 / 373	90 / 302	112 / 405
2016- 2017	99 / 458	145 / 447	97 / 368	105 / 536	100 / 393	121 / 411	99 / 412	82 / 323	82 / 248	83 / 242	93 / 293	101 / 378

Tableau 5
Répartition des participants selon le sexe

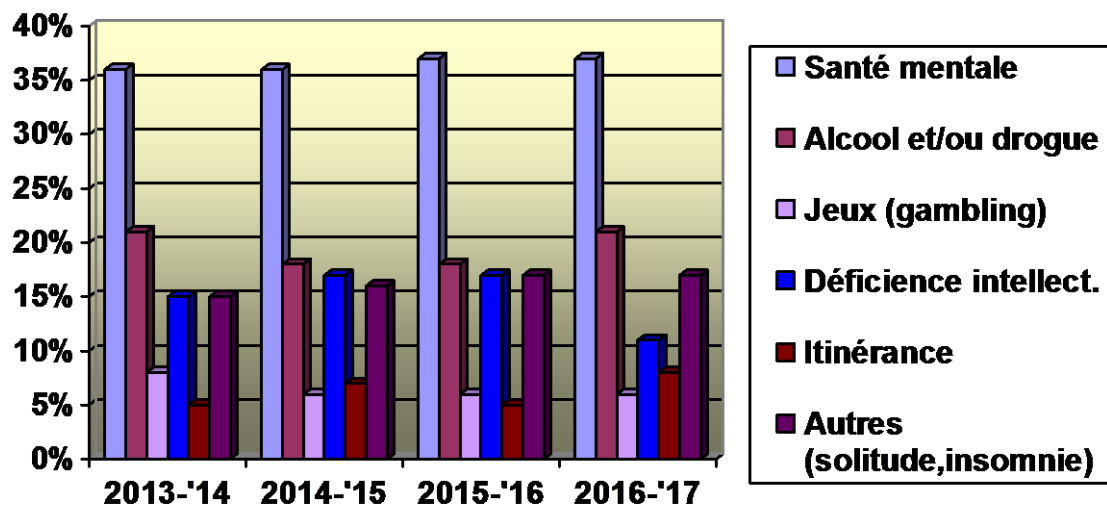
Sexe	Participants	%	Nombre de présences	%
Femmes	106	30%	1269	28%
Hommes	248	70%	3240	72%
Total	354	100%	4509	100%

Le pourcentage de la répartition homme/femme semble changer légèrement à la baisse pour les femmes, soit de 3% dans l'ensemble. De plus, tout comme par les années antérieures, la présence des femmes, demeure toujours nettement inférieure par rapport à celle des hommes. Nous expliquons cette situation par le fait que les femmes ont tendance à moins sortir à la tombée de la nuit que les hommes. Notons que les femmes qui côtoient l'organisme viennent la plupart du temps accompagnées, ou quittent plus tôt. C'est également la même situation au niveau du service d'écoute téléphonique, où il y a de plus en plus d'hommes qui utilisent ce service, voire même environ 60%. Il semble donc que les hommes acceptent de vivre certaines difficultés et se permettent davantage de les partager, de réclamer une aide extérieure, par l'entremise de ce type de service. Quitterions-nous l'ère où les hommes doivent dégager une image d'invincible, à l'abri de tout problème ?

Tableau 6
Répartition des participants par type de problématique

Problématique	(%) 2015-'16	(%) 2016-'17
Santé mentale	37%	37%
Alcool et/ou drogue	18%	21%
Jeux (gambling)	6%	6%
Déficiência intellectuelle	17%	11%
Itinérance	5%	8%
Autres (insomnie, isolement, estime de soi)	17%	17%
Total	100%	100%

Tableau 7
Problématiques des participants



Les tableaux 6 et 7 illustrent les problématiques les plus souvent rencontrées chez les utilisateurs de service de Demi-Lune. Certains cumulent plus d'une problématique, car l'une peut en entraîner une autre.

Tout comme les années antérieures malgré le pourcentage demeurant stable, la problématique de santé mentale reste prépondérante par rapport aux autres. Bien que le pourcentage de la problématique liée aux jeux n'est pas changé par rapport à l'an dernier et que les problèmes d'abus de consommation (licite ou non), ont légèrement augmentés, ils demeurent des problèmes bien présents et souvent inter-reliés avec un trouble de santé mentale, qui peuvent également être liés au problème de l'itinérance. Par contre les personnes sans domicile fixe ne peuvent fréquenter le Centre. L'organisme n'ayant pas dans son mandat d'offrir le gîte aux personnes itinérantes et n'ayant pas les ressources nécessaires, tant professionnelles, que matériels pour dépanner, il est difficile de les accueillir. Lorsque qu'ils se présentent, le premier

objectif sera de les relocaliser pour la nuit, en les référants vers un organisme ayant pour mandat de répondre à cette clientèle. C'est pourquoi le pourcentage de cette problématique ne peut guère être à la hausse, bien que la demande soit très présente. D'ailleurs il n'en demeure pas moins que 54 d'entre eux (pour un total de 83 visites) sont venus pour profiter des services de Demi-Lune pour quelques heures de répit. Le mois de d'avril ayant été le plus achalandé par ces derniers.

La catégorie «autres», a également le même pourcentage que l'an dernier et demeure aussi très présente. Cette dernière comprenant: les problèmes d'insomnie et de solitude, parfois même accompagnée de divers problèmes de santé physique et neurologique. L'insomnie et la solitude sont souvent les premiers symptômes de problèmes de santé mentale. Demi-Lune rencontre ainsi un de ses objectifs qui est d'intervenir avant une dégradation diagnostiquée de la santé mentale. Quant à la déficience intellectuelle, le pourcentage a diminué, la clientèle ayant trouvée des services plus appropriés à leurs besoins.

Ces données statistiques présentées sont très représentatives des 354 personnes qui ont utilisé les services de Demi-Lune. Elles ont été obtenues à partir d'un échantillon de 183 personnes, pour la plupart membres de Demi-Lune.

2.2 Données sur les membres

Les données qui suivent proviennent de deux échantillons, à partir de laquelle une moyenne a été faite. L'un étant constitué des 133 membres, qui ont bien voulu remplir la fiche d'accueil (complétée à compter de la 3^{ème} visite) et l'autre provenant de l'évaluation annuelle, qui a été complétée par 50 participants et dont les résultats se trouvent en annexe.

Moyenne d'âge

L'âge des utilisateurs de services de Demi-Lune se situe entre 20 et près de 68 ans. Cependant, la moyenne d'âge des membres se situe à 42 ans. Ce qui représentante une légère augmentation au niveau de l'âge des personnes côtoyant l'organisme. Bien que l'endroit semble de plus en plus prisé par une génération plus jeune, d'année en année la moyenne d'âge demeure sensiblement la même.

État civil

Parmi les 354 personnes qui sont venues à Demi-Lune, la très grande majorité, soit près de 54% serait célibataire, tandis que 39% sont ou ont été en couple pendant l'année. Les participants qui sont divorcés, soit plus de 7% demeurent minoritaires. Les pourcentages sont sensiblement les même que l'an dernier. Soit le pourcentage des célibataires a diminué de 4%, tandis que le nombre de personnes divorcées a augmenté de 3%. Le pourcentage au niveau des couples est resté relativement stable (avec 1% d'écart de plus).

La constatation de la stabilité des couples à Demi-Lune est une bonne chose en soi, considérant que la stabilité affective peut être un signe de rétablissement. Par contre elle peut être au contraire la preuve d'une défaillance émotive, si l'on considère que plusieurs peuvent souffrir de dépendances affectives. Car plusieurs des utilisateurs de services de Demi-Lune souffrent de

troubles sociaux affectifs et sont très émotifs, donc présentent également un manque de stabilité à ces niveaux. Ce sont des facteurs qui influencent beaucoup le caractère et par le fait même, rendent plus difficile le maintien d'une relation amoureuse. Le manque d'estime de soi est aussi un facteur qui doit être considéré. C'est d'ailleurs ce qu'ils travaillent en fréquentant le Centre et c'est la durabilité du couple et des valeurs profondes de leur union qui peuvent témoigner de la véracité du couple.

Niveau scolarité

Toujours selon les mêmes échantillons constitués des 133 membres et des 50 participants de l'évaluation annuelle, 10% ont fait des études universitaires, près de 8% ont fréquenté le collégiale et près de 16% ont fait des études professionnelles. La plupart, soit 47% ont commencé ou terminé leur D.E.S. Alors que près de 11% des répondants ont complété uniquement des études primaires, tandis que près de 8% ont fait des classes spéciales.

Les premières manifestations des problèmes de santé mentale apparaissent souvent à la fin de l'adolescence et au début de l'âge adulte, ce qui pourrait être un des facteurs expliquant le bas taux d'études post-secondaire, parmi les personnes rejointes par l'organisme. De plus, un autre facteur à prendre en considération, est celui des personnes qui côtoient le Centre et qui ont une déficience intellectuelle.

Dans l'ensemble, si l'on se fie aux résultats du sondage, le niveau académique a légèrement augmenté par rapport à l'an passé.

Occupation

On remarque à la lecture du tableau 8, que 75% des utilisateurs de service de Demi-Lune ne sont pas sur le marché du travail. Parmi ceux qui bénéficient de l'aide social soit 60%, quelque 27% sont considérés comme étant aptes au travail. Le pourcentage des personnes sur le chômage est de 3% et celui des retraités est de 4%.

Quant à ceux qui sont présentement aux études et/ou en stage, ils représentent 8%. Des personnes qui fréquentent le Centre, 25% occupent un emploi, soit à temps plein, à temps partiel ou encore de façon occasionnelle. Une partie de ces derniers, soit 4% sont sur l'aide social et complètent leurs besoins budgétaires en faisant de menus travaux.

Par rapport aux données de l'an dernier, les résultats démontrent que malgré qu'il y ait davantage de personnes aptes au travail, il y en a moins sur le marché. Par contre, il y en a davantage qui sont en voie de gagner leur vie, étant soit aux études ou en stage préparatoire à l'emploi. Donc, dans l'ensemble, les données suggèrent que les personnes qui fréquentent Demi-Lune démontrent plus d'aptitude à être, ou sont en mesure d'être sur le marché du travail. Cela confirme qu'ils sont en processus vers le rétablissement.

Tableau 8
Occupation des participants

Occupation	%
Aide social apte	27%
Aide social inapte	33%
Chômage	3%
Retraité	4%
Études/Stages	8%
Emploi occasionnelle	4%
Emploi temps plein/partiel	21%

Provenance géographique

Demi-Lune a été implanté dans la paroisse de Saint-Esprit de Limoilou car on y trouve à proximité des hôpitaux spécialisés au niveau de la santé mentale ou possédant un département (L'Institut universitaire en santé mentale de Québec, le C.H.E.J. et C.H. St-François-d'Assise). Il est reconnu qu'avant d'être en mouvement vers un rétablissement, les personnes qui ont été et qui ont un suivi en clinique externe de la psychiatrie, vivent beaucoup d'anxiété face à la société dite «normale». Lorsqu'elles quittent l'hôpital, ces personnes préfèrent demeurer dans l'entourage de ces établissements, près de leurs professionnels aidants, dans les secteurs où se retrouvent souvent plusieurs o.s.b.l. Tel que Demi-Lune, où les personnes se retrouvent entre elles et peuvent créer ainsi un groupe et un lieu d'appartenance sans préjugé et se sentir en sécurité. De plus, Limoilou et les paroisses avoisinantes sont de plus en plus recherchés, car ce sont des quartiers qui tendent à se développer, où la qualité de vie est relativement belle et conviviale, les services sont à proximité et les coûts des logements sont «encore abordables» comparativement à d'autres secteurs de la ville de Québec.

La plupart demeure donc à Limoilou dans les paroisses telles, St-François d'Assise, St-Pascal et St-Pièx, St-Charles Boromé et St-Fidèle. Quelques-uns proviennent de différents secteurs de Québec, tels: St-Roch, St-Sauveur, Ville de Vanier et St-Jean Baptiste. Une minorité d'utilisateurs demeure dans d'autres secteurs tels que : Sainte-Foy et St-Augustin, Beauport, Charlesbourg, Orsainville, Neufchâtel et Val-Bélaïr.

Par ailleurs, le territoire couvert est plus vaste en ce qui concerne la clientèle des appels téléphoniques. D'ailleurs on pourrait croire que la plupart des appels proviennent de Québec et des secteurs environnants. Cependant, la majorité touche un territoire beaucoup plus large, voire à l'extérieur de la région 03. (Voir point 3.1 : L'écoute téléphonique).

Degré d'autonomie

L'autonomie peut se mesurer par le type d'habitation où logent les personnes qui fréquentent Demi-Lune. On constate, à la lecture du tableau 9, que 83% de nos utilisateurs de services vivent de façon autonome et seulement 17% rencontrent des problèmes à subvenir à leurs besoins dus à une désorganisation temporaire ou permanente de leur vie.

Tableau 9
Répartition des participants par type d'habitation

Type d'habitation		2014-2015		2015-2016		2016-2017	
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Autonome	Logement ou HLM	260	63%	220	57%	227	64%
	Chambre	78	19%	89	23%	64	18%
	Autres (Maison)	16	4%	8	2%	3	1%
	Sous total	354	86%	317	82%	294	83%
Non autonome	Chambre et pension	16	4%	15	4%	11	3%
	Famille d'accueil	1	0%	0	0%	3	1%
	Parents	25	6%	10	10%	28	8%
	Logement supervisé	8	2%	11	3%	7	2%
	Org. d'hébergement	8	2%	4	1%	11	3%
	Sous total	58	14%	69	18%	60	17%
Total		412	100%	386	100%	354	100%

Les problèmes liés à l'itinérance (que ce soit aussi prononcés que ceux qui vivent dans la rue ou ceux qui fréquentent assidûment les organismes d'hébergement) ne sont pas significatifs. Car parmi nos participants réguliers et occasionnels, nous ne recensons aucunement cette problématique. Les personnes présentant ce problème sont davantage parmi le type de participant de « présences erratiques », et nous les référons, s'il y a lieu, aux organismes plus appropriés à leurs besoins. De plus, ils ne font pas partie de l'échantillon sur lequel sont basées les statistiques. Nous nous appuyons sur les listes de présences. À noter que nous ne nions pas la problématique de l'itinérance, bien au contraire, nous sommes conscients qu'elle est souvent générée par des problèmes de santé mentale. D'autant plus que près de 40 personnes sans domicile ont tout de même profité d'un répit de quelques heures et parfois même à quelques reprises (pour un total de 83 visites), à Demi-Lune.

2.3 Sources de référence

Plus de 70% des personnes rejointes ont connu Demi-Lune par d'autres participants et/ou des amis (soit le « bouche-à-oreille », la plus efficace des publicités). Quelque 10% ont été référées par des organismes communautaires tels que différents centres de jour. Tandis que 3% ont connu le Centre par l'intermédiaire de leurs professionnels de la santé. Et 7% sont venues sous la recommandation d'un membre de la famille. Différentes formes de publicités, soit des feuillets publicitaires et le site Web, ont également contribué à faire connaître l'organisme, pour 2% de notre clientèle. Le hasard faisant bien les choses, a permis à 7% des utilisateurs des services de découvrir Demi-Lune.

Demi-Lune a acquis auprès des intervenants du milieu une réputation appréciable. C'est pourquoi les organismes d'écoute, qui sont identifiés au point 3.1 nous réfèrent plusieurs appels, étant souvent débordés ou encore leurs services n'étant plus opérationnels après une certaine heure.



CHAPITRE 3

Services et activités offerts

Toutes les activités qui suivent ont pour premier objectif la réinsertion sociale. Tout en développant des liens d'appartenance à un groupe et en créant des liens d'amitié, l'emphase est mise sur les forces de la personne et sur la prise de responsabilités qui permettent l'atteinte d'une meilleure confiance en soi et l'augmentation de l'estime de soi, conduisant vers un processus de rétablissement et par le fait même vers une santé mentale plus saine.

3.1 L'écoute téléphonique

L'objectif associé à ce service est de répondre aux besoins immédiats de l'individu et de le référer s'il y a lieu à d'autres ressources plus appropriées. Les utilisateurs de ce service vivent de l'insomnie pour diverses raisons: certains se sentent dépressifs mais la plupart vivent de la solitude ou font de l'angoisse face à leur situation présente ou à venir; d'autres ont des problèmes d'abus de toutes sortes, des problèmes de santé ou de couple, des problèmes d'ordre sexuel, ou encore ils vivent des situations inhabituelles et déstabilisantes, qui provoquent momentanément de l'insomnie. Souvent le seul fait de partager leurs tracas ou de ventiler, de vider leur trop plein d'émotion, suffit pour les aider à retrouver le sommeil.



Cette année, nous avons pris 663 appels, ce qui représente une augmentation de près de 20% par rapport à l'an dernier. Cette augmentation est attribuable d'une part à la présence à temps plein d'un stagiaire pendant la période hivernale, bénéficiant ainsi d'un employé supplémentaire. Et d'autre part, une légère diminution de l'achalandage de l'organisme a donnée plus de disponibilité aux intervenants pour répondre aux appels. Le mois de janvier étant le plus achalandé avec 83 appels.

Habituellement nous allouons entre 30 et 45 minutes par appel. De plus, afin d'éviter l'abus et la dépendance face à ce service nous n'accordons qu'un appel par personne par nuit et parfois même nous devons filtrer les appels. Non pas que nous minimisons les besoins des appelants, mais quelquefois il faut mettre un frein à certains, afin de permettre à d'autres d'avoir la ligne d'écoute. Le nombre d'appels pourrait donc être beaucoup plus élevé si nous pouvions compter sur un employé permanent de plus, ainsi qu'une ligne d'écoute supplémentaire. À ce sujet, plus de 800 appels reçus au cours de l'année et qui n'ont pas été répondus, ont été recensés. Ceux-ci ne comprenant pas les gens qui n'ont pas laissé de messages.

Les références proviennent des spécialistes de la santé, qui sont souvent débordés ou encore leurs services n'étant plus en fonction après une certaine heure. Le site web de Demí-Lune joue également un rôle considérable dans la référence des appelants. Mais, règle générale, les personnes référées proviennent du Service de référence 211, du Centre de Crise de Québec, du Centre de prévention du suicide, de Tel-Écoute du Littoral, de PECH et du centre OCÉAN, des C.L.S.C., et d'Info-Santé, sans oublier les partenaires de l'organisme, le C.S.B.E.Q.

Les appelants proviennent généralement de Québec et des secteurs environnants de la Rive Sud et la Rive Nord jusque dans le comté de Charlevoix. Nous recevons également, quotidiennement des appels provenant de l'extérieur de la Région 03, entre autres de la région de Trois-Rivières, de Bellechasse, Magog, Drummondville, Montréal et ses banlieues et, parfois même de la Baie-James. À ce sujet il est à noter que nous recevons davantage d'appels provenant de l'extérieur de Québec-Centre.

3.2 Relation d'aide

Par une écoute active, d'une durée maximum de 45 minutes, nous rencontrons ceux ou celles qui le souhaitent. Ainsi, le fait de simplement parler de leurs soucis, soulage les personnes concernées, d'un fardeau qui leur paraît énorme. Tout comme pour le service d'écoute téléphonique nous les aidons à voir la situation avec un certain recul afin de leur permettre de mieux discerner le point central du problème. De cette façon, cela les amène à voir les solutions qui s'offrent à elles ainsi que les meilleures façons de les mettre en pratique. Au besoin, nous les référons à des organismes qui ont pour but de répondre essentiellement à un type de problème particulier.



Près de 2300 interventions de ce type de service ont été réalisées. De ce nombre découle environ 715 interventions de groupe. Tout comme l'an dernier, plusieurs nouvelles personnes côtoient Demi-Lune. Le groupe ayant changé, les besoins sont différents. Le nombre d'interventions individuelles a vu une augmentation de près de 14%, tandis que nombre d'interventions de groupe a augmenté de façon vertigineuse, avec plus de 32%. Cette année, le mois de février a été le plus actif, avec près de 160 interventions. Le décès d'Allen, notre bénévole depuis plus de 12 ans, est un facteur déterminant de cette hausse.

Il faut également souligner que ce nombre n'inclut pas les relations d'aide téléphonique et les nombreuses relations d'aide faites de façon spontanée et moins formelle, autant individuelles, qu'en groupe.

3.3 Relaxation

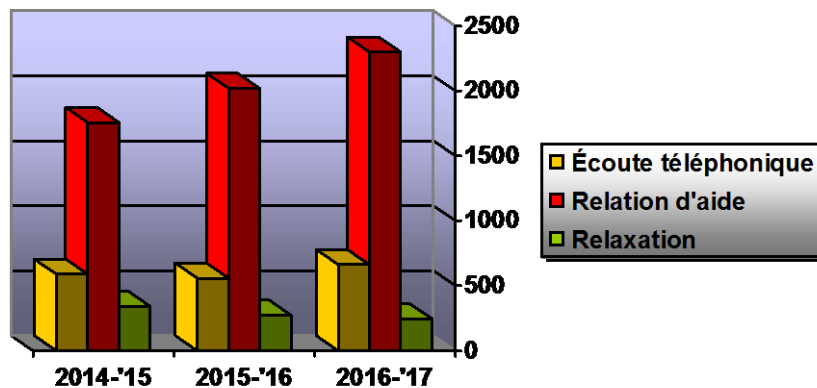


La relaxation est une activité qui vise à mieux connaître son corps et à être à l'écoute des messages qu'il nous envoie. Ainsi, en apprenant à se centrer sur leur corps, les membres participants prennent conscience de leur fatigue, ce qui les aide à retrouver des heures de sommeil plus régulières et à combattre l'insomnie. En général cette activité est pratiquée de façon autodidacte et sporadique, les usagers de Demi-Lune l'utilisent au besoin.

Les habitués de ce service, viennent y chercher un sentiment de sécurité, de calme, ainsi qu'une certaine stabilité émotionnelle qu'ils ne retrouvent pas chez eux. Tandis que d'autres, dû à l'heure tardive, sont soit trop fatigués ou n'ont tout simplement plus de transport pour regagner leur domicile.

La participation à l'activité de relaxation continue de diminuer, soit de 12% pour un total de 244 présences. Ce serait attribuable au fait que les gens qui côtoient le Centre préfèrent échanger et recevoir de l'aide individuelle, ainsi que des références pour leurs divers besoins, pour ensuite retourner plus tôt chez eux. Le mois de juillet a été le plus achalandé.

Tableau 10
Achalandage des principaux types de services offerts



Donc, à la lecture du tableau 10, on constate que les relations d'aide individuelle et de groupe sont en constante évolution, et que le service d'écoute téléphonique demeure sensiblement stable, l'activité de relaxation continue de perdre de son intérêt.

3.4 Soirée discussion / Comment ça va ?

Les objectifs visés par ces activités qui ont lieux environ une fois par mois, sont de développer de meilleures habitudes de dialogue interpersonnel, de développer l'affirmation de soi et par le fait même, la confiance en soi. Ces deux activités ont intéressé 116 participants.

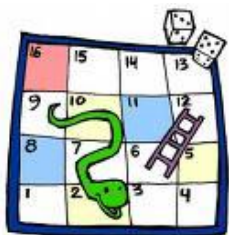
Les sujets de l'activité «Soirée discussion» sont choisis par les participants. Il peut s'agir de sujets qui les touchent particulièrement ou de sujets plus généraux. Ils traitent souvent des événements médiatiques qui se sont démarqués, comme : l'actualité, l'environnement, les problèmes sociaux, les différentes valeurs, les injustices sociales auxquelles ils doivent faire face quotidiennement et les droits qui s'offrent à eux. Il y eu 8 «Soirées discussions» planifiées au cours de l'année, mais nous évaluons que plus de 1000 discussions ont eu lieu de façon spontanées. Malgré que la clientèle ait changée, tout comme les dernières années, le groupe et le lien d'appartenance étant unis et forts, font en sorte que les gens ont plaisir à se retrouver ensemble pour échanger de façon informelle. De plus, le lien de confiance étant bien établi, ils ont souvent besoin de partager et de vérifier avec les autres certains points de leur vie, afin de se sécuriser par rapport à leur façon de penser ou d'agir.



L'activité « Comment ça va ? » a pour but de permettre aux utilisateurs de services de l'organisme de faire part de leur contrariété par rapport aux autres usagers, dans le calme et le respect de chacun. Le Centre, étant fréquenté en grande partie par une clientèle régulière, possède un fort noyau d'appartenance. C'est pourquoi, il peut arriver que certains déplorent le comportement des 'autres individus. Donc, nous croyons fortement que même s'il n'y a pas apparence de conflit, il est important que chacun ait l'occasion de manifester ses émotions, afin d'assurer la bonne harmonie qui règne à Demí-Lune. Ils profitent également de l'occasion pour exprimer leurs besoins envers le Centre concernant les activités et les services.

Les membres du personnel, quant à eux, en profitent pour passer les messages qui ont pour but un meilleur fonctionnement de l'organisme, par exemple au niveau de l'implication de tous et chacun.

3.5 Jeux et activités



Il y a eu environ 375 activités de groupe, organisées ou spontanées, encore cette année. Nous pouvons facilement ajouter à ce nombre environ 250 activités non recensées. Tout comme les années précédentes, les plus populaires ont été le billard et différents jeux de société.

Une fois de plus cette année, nous avons mis sur pied diverses activités structurées et les membres ont pu sélectionner à l'avance celles auxquelles ils désiraient participer en suivant l'horaire mensuel planifié par ces derniers. Plus d'une vingtaine d'activités ont été recensées dont les plus populaires sont les tournois de billards et les soirées de Bingo.

Comme par les années antérieures, les tournois de billard ont lieu une fois par mois et des prix ont été remis aux gagnants ainsi qu'aux finalistes. Par la suite, les gagnants de chaque mois se sont confrontés dans le «Tournoi des Maîtres» qui a toujours lieu en décembre. Cette année encore, le gagnant s'est mérité une magnifique baguette de billard.



3.6 Création

Plus de 24 ateliers de création (bricolage, dessin, Mandela, ...) ont été réalisés, à raison de deux fois par mois, sur des thématiques données ou non, selon la saison, la fête annuelle, ou l'événement qui approchait, etc. À ce nombre, nous pouvons ajouter plus de 350 ateliers qui ont eu lieu de façon spontanée, soit pour terminer un projet déjà commencé, ou encore pour profiter d'un moment d'inspiration.



Les activités de bricolage ont permis aux participants de découvrir ou de développer certains talents. Elles leur ont également permis d'apprendre à mieux se connaître et, à développer et maintenir certaines qualités propres à une bonne santé mentale, comme la créativité, la concentration, la persévérance, la socialisation et la confiance en soi. Le tout, permet le rehaussement de l'estime de soi, trop souvent affecté suite à une période où la santé mentale fut en déclin.

3.7 L'informatique

Une salle informatique avec un service Internet est mise à la disposition de ceux qui fréquentent le Centre. L'accès Internet leur donne la chance de rechercher de l'information pour des logements, de l'emploi, ou sur des sujets qui les passionnent. Ils ont également accès à différents sites de divertissements et ils ont l'opportunité d'échanger avec d'autres, à partir des nombreux réseaux sociaux offerts. D'ailleurs sur 186 nuits d'ouverture, la salle d'ordinateur a été fréquentée plus de 143 nuits, pour un achalandage de 523 présences.



Ce nombre représente une fréquentation moindre de plus de 36% par rapport à l'an dernier. Il ne faut pas oublier que de nos jours, quel que soit le milieu social, la plupart des gens sont équipés de matériel informatique ce qui est une grande cause de solitude, ou, au contraire, une bonne façon de fuir ce même sentiment d'isolement. C'est également une raison qui peut justifier la baisse d'achalandage. Les gens vont directement sur leur cellulaire ou leur tablette, pour avoir accès à Internet. Grâce au WIFI offert par le Centre, ils évitent

l'isolement de la salle informatique. Ainsi les gens demeurent en contact avec les autres et peuvent socialiser avec ces derniers.

Des ateliers d'initiation à l'informatique sont offerts à raison d'une fois par mois afin de permettre aux non-initiés d'apprivoiser à leur rythme cet équipement, de les aider à utiliser cette technologie et à s'ouvrir sur le monde. Cette activité donne le goût aux initiés de fréquenter la salle informatique, c'est donc une raison supplémentaire pour expliquer que malgré la diminution d'achalandage des dernières années, le service demeure fort populaire.

3.8 Chronique bouffe

Cette activité a lieu à raison d'une fois par mois. L'objectif est de permettre aux participants qui sont peu équipés en articles et accessoires de cuisine et qui manquent souvent d'aliments de base, d'apprendre par des moyens simples et à partir de petits budgets, à préparer des repas simples, des desserts ou des collations. Elle permet de découvrir le plaisir de l'art culinaire, de développer la débrouillardise et de faire un pas vers une plus grande autonomie. D'autant plus que les recettes sont habituellement apportées par les participants et l'activité est souvent co-animée par ces derniers.

C'est donc une activité qui rehausse la confiance et l'estime de soi, en plus de développer de meilleures habitudes alimentaires.



3.9 Soirée cinéma



C'est dans le confort d'un salon et dans un décor de salle de cinéma, que les films sont présentés. De plus l'isolement et l'obscurité, favorisent une meilleure qualité du son et de l'image, donc une meilleure concentration sur les films. C'est donc dans une atmosphère de cinéma, que les cinéphiles ont pu visionner les dernières nouveautés offertes dans les clubs vidéo.

À raison d'une fois par mois, une soirée cinéma est organisée. Le film choisi fait toujours partie des meilleures sélections du mois. En dehors de cette activité, les amoureux du cinéma peuvent demander en tout temps le visionnement d'un des nombreux films dont dispose le Centre. Plus de 90 films, aux sujets diversifiés, ont été présentés.

Bien que cette activité semble très prisée, la salle de cinéma ne connaît pas un achalandage accru. Elle est plutôt fréquentée quotidiennement par une minorité de cinéphiles. On observe que la plupart des gens qui fréquentent l'organisme préfèrent se retrouver entre amis et socialiser que de s'isoler pour écouter un film.

3.10 Journal «Le Flashlight»

Le journal de Demi-Lune, «Le Flashlight», a pris naissance à l'hiver 2010, pour faire sa première parution lors de la «Journée Porte Ouverte» du Centre, dans le cadre de la semaine de la santé mentale. Sous la supervision d'une employée, un comité composé de membres a été créé pour rendre possible ce projet. Après quelques rencontres, attirant les curieux, le projet a été ouvert à tous utilisateurs de services et membres du personnel qui voulaient bien y participer. Le nom du journal provient du cadeau de Noël 2009, qui avait été remis à chacune des personnes présentes lors de cette festivité. En fait la symbolique de la lampe de poche étant qu'elle serait là pour aider à éclairer son propriétaire lors de périodes plus obscures de sa vie. Et un journal, n'est-il pas conçu pour éclairer les lecteurs sur divers événements?



Donc, après 7 ans le journal poursuit sa parution de 85 exemplaires, à raison de 3 fois par année. Soit au printemps lors de la journée porte ouverte, à la fin de l'été pour l'épluchette de blé d'inde (qui se trouve à être la dernière activité du Centre pour ensuite faire place à 1 semaine de vacances) et lors du réveillon de Noël (qui est également la dernière activité avant les vacances des fêtes).

Le journal Le Flashlight est un vrai succès, compte tenu qu'il n'est pas toujours facile pour nos reporters en herbe de lutter contre le syndrome de la page blanche. D'autant plus que ça demande une implication personnelle, de la persévérance, ainsi qu'un effort continu au niveau de la diversité et de l'imagination dont ils doivent faire preuve. De plus la réalisation du journal exige plusieurs rencontres des participants durant l'année.

3.11 Sorties de groupe

En raison de ses heures d'ouverture, Demi-Lune rencontre de nombreuses difficultés à organiser des activités de groupe à l'extérieur du Centre. Comme l'un des buts de notre organisme est de favoriser le développement d'une meilleure confiance et estime de soi, nous croyons que ces sorties extérieures contribuent à atteindre ces objectifs, en plus de donner l'occasion de vivre de nouvelles expériences.



Quelques activités ont pu être organisées, en dérogeant quelque peu aux heures de service, notamment: Une amusante soirée au Fun-Putt vanier. L'inoubliable «voyage dans le sud», en croisière, à bord du magnifique traversier de Québec, pour la rive sud de Québec : Lévis.; une nuit de camping remplie de fou de rire, au camping Juneau, sous la thématique du Noël du Campeur. Ensuite, une captivante soirée pleine de rebondissements, à encourager notre valeureuse équipe de Baseball, les Capitales, contre les Sussex du New Jersey, lors d'un «match double». Nous avons terminé l'été avec l'épluchette de blé d'inde annuelle, qui a eu lieu au magnifique Domaine Maizerets. À l'automne quelques-uns ont participé à la Nuit des Sans-Abris. Puis, au cours de l'hiver, une minorité a eu la chance d'assister à une soirée de hockey pleine d'actions, où les Remparts de Québec qui affrontaient les Phénix de Sherbrooke, ont gagné haut la main. La dernière activité de



L'année, à l'extérieur, a été une sucrée de soirée «typiquement Canadienne», une fois de plus à l'Érablière Mart-L.

À raison d'une fois par mois, lorsque le climat et/ou la saison le permet, des sorties nocturnes ont eu lieu telles quelques marches de santé; ainsi que des sorties café.

7.12 J'amène un ami



Cette activité a pour but d'encourager nos utilisateurs de services à promouvoir Demi-Lune en le faisant connaître. Effectivement, à raison d'une soirée par mois chaque personne qui est venue accompagnée d'un invité pendant ce mois, s'est vu offrir de la pizza, pour elle et son invité. Ainsi, non seulement elle amène un éventuel usager pour le Centre, mais elle participe au service d'entraide de son milieu, en devenant «agent de liaison» pour une éventuelle personne dans le besoin. Donc, en partageant la pizza, on souligne l'effort de certains, tout en apprenant à connaître leur invité.

3.13 Fêtes

Les fêtes annuelles, officielles ou non, sont soulignées de façons particulières. On parle : du Nouvel An et la fête des Rois, de la période du Carnaval de Québec, de la Saint-Valentin, ainsi que l'anniversaire d'ouverture de Demi-Lune, la St-Patrick, de Pâques, de la St-Jean Baptiste, le «party» du Noël du Campeur, de réouverture à la fin de l'été, d'Halloween, et de Noël, sans oublier l'anniversaire des membres. Selon la circonstance les activités peuvent être : repas, décorations, musique, cadeaux, activités spéciales (danse, karaoké, chasse aux trésors et chasse aux œufs, déguisements...), envoi de cartes de fêtes et dégustation de gâteaux, etc.

Une fois de plus, un réveillon de Noël a été organisé avec un repas traditionnel, de petits cadeaux, des jeux et de nombreux prix de présences, etc. Près de 55 personnes ont pu profiter de cette belle soirée. Nous avons eu l'honneur d'accueillir le Bonhomme Carnaval, lors de la période du Carnaval de Québec, tout comme par les années antérieures.



3.14 Présence animale

Un bouvier bernois répondant au nom de Boudha est régulièrement présent à l'organisme. Malgré sa grande timidité, il est très apprécié par les personnes qui fréquentent le Centre. Sa présence, permet de faciliter le contact avec certaines personnes, surtout auprès des nouveaux qui ont davantage de difficulté à s'intégrer.

3.15 Ménage

Un ménage complet est fait hebdomadairement par des participants volontaires, sous la supervision et avec l'appui du personnel. Nous estimons qu'en confiant des responsabilités aux membres, cela développe et renforce le lien d'appartenance, de plus ils prennent davantage conscience de l'importance du respect des lieux.

Les participants se sentent utiles, et ils sont fiers de contribuer au bon fonctionnement du Centre. Aussi, non seulement ils développent de nouvelles compétences, mais ils ramènent avec eux de bonnes habitudes de vie.



Tout comme par les années antérieures, nous avons profité de la fête de Noël pour souligner et remettre un petit cadeau supplémentaire, à tous les membres qui se sont démarqués par leur participation au ménage.

3.16 Les p'tits nouveaux et les autres

Quant on parle des autres, on fait référence à quelques activités qui ne sont pas répertoriées dans des catégories existantes. Cette année trois activités sont à souligner.

Deux d'entre elles sont axées sur la relaxation corporelles favorisant la détente du corps de l'esprit soit: l'activité de Yoga qui consiste à apprendre des mouvements de base; et la soirée Zen, où les participants apprennent diverses méthodes pour gérer leur anxiété.



Demi-Lune est fière de son petit dernier, qui permet à la population de suivre les activités de l'organisme, de façon hebdomadaire, à l'aide de sa page Facebook. Ainsi, les gens peuvent non seulement commenter leurs appréciations, mais également partager les événements auprès de leurs contacts Facebook

Même si ce n'est plus une nouveauté, après 6 ans d'existence, on se doit de souligner le site Internet de Demi-Lune, qui a maintenant plus de 127 000 visiteurs à son actif. Une page sur le monde, qui fait découvrir l'organisme, avec tous ses services, ses activités, ses souvenirs, ses partenaires et plus encore. L'adresse: www.centredenuitdemilune.org

3.17 Échanges et formations

Le communautaire est un milieu très actif et intéressant. Cependant, pour diverses raisons, nous devons faire des choix parmi les nombreux événements qui y sont organisés. Parmi eux, voici ceux auxquels Demi-Lune a eu la chance de participer :

Le 1^{er} mai, tout comme l'an dernier, nous commençons l'année par une grève sociale, afin de participer à une manifestation contre l'austérité. Les griefs étant d'abord que nous réclamons la fin des mesures d'austérité et la mise en place d'alternatives fiscales permettant une meilleure redistribution de la richesse. Et nous réclamons également un réinvestissement massif dans l'action communautaire autonome, dans les services publics et les programmes sociaux.

Toujours dans la première semaine de mai, comme à tous les ans a lieu la semaine nationale de la santé mentale, organisée par l'Association canadienne pour la santé mentale. Cette année le thème était: «7 astuces pour être bien dans sa tête».

Tout comme les dernières années, l'activité d'ouverture de la semaine se passait à la bibliothèque Charles H. Blais, dans l'arrondissement de Sainte-Foy Sillery où avait lieu le vernissage de l'exposition de peinture du Centre Social de la Croix Blanche. Cette année le nom de l'événement était «Le Chant des Pinceaux». L'événement se déroulait sous la présidence d'honneur de Mme. Geneviève Marcon, femme d'affaire reconnue à Québec. Une très belle façon de commencer la semaine et de rencontrer les personnes qui gravitent dans le milieu communautaire.

Quelques jours plus tard, l'AGIR (l'Alliance des Groupes d'Intervention pour le Rétablissement en santé mentale) profite de l'occasion de la semaine de la santé mentale pour souligner son 30^{ème} anniversaire, en organisant un Bal Masqué, accompagné de divers petits spectacles, dans les locaux de la NEF, Coopérative de Solidarité Notre-Dame de Jacques-Cartier.

Tandis que Demi-Lune fermait la semaine avec sa journée porte-ouverte annuelle. Le but étant de permettre à la population de démystifier l'organisme aux activités nocturnes, tout en offrant un petit buffet et terminer la semaine dans une atmosphère conviviale. Donc, sous le thème «Être l'artisan de ses rêves», les gens étaient invités à participer à une activité permettant de faire une petite peinture en utilisant les 7 couleurs de la semaine de la santé mentale, représentant chacune d'elle un thème favorisant une meilleure santé mentale.

À la fin juin, deux représentants de Demi-Lune assistaient à l'assemblée générale (A.G.A.) du CSBEQ (Centre de Santé et de Bien-Être de Québec), avec qui Demi-Lune partage une association.

Après un printemps très chargé en événements, nous avons vécu une accalmie jusqu'à la mi-septembre, où, comme à chaque année, des représentants de l'organisme étaient présents à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec pour la 16^{ème} exposition annuelle de Vincent et Moi, où plusieurs artistes vivant avec une problématique de santé mentale présentaient leurs œuvres.

À l'automne, comme à chaque année, à la mi-octobre les responsables de l'arrondissement de la cité-Limoilou, désirant rendre un hommage aux bénévoles œuvrant dans leur secteur, ont offert à ces derniers une soirée hommage, au Grand Théâtre de Québec, en soulignant leur appréciation. Les invités eurent par la suite, le plaisir d'assister à un spectacle d'humour, le sympathique Boucar Diouf, suivie d'une prestation de l'Ensemble Gospel de Québec.

Début novembre, le Centre est à nouveau invité à faire la grève et joindre les rangs des organismes communautaires pour se mobiliser sous la bannière «Engagez-vous pour le communautaire» afin de faire pression sur le gouvernement. En démontrant notre force de mobilisation et notre détermination dans la lutte du communautaire.

Les buts étant toujours sensiblement les mêmes, c'est-à-dire rappeler aux instances gouvernementales que les organismes communautaires autonomes ont besoin d'un rehaussement du financement à la mission globale et l'indexation des subventions à la mission globale; ils réclament également que le gouvernement respecte la Politique de reconnaissance de l'action communautaire; et que les organismes communautaires ont droit à la reconnaissance de leur travail comme moteur de progrès social.

Terminant l'année, à la fin mars, en assistant à la soirée reconnaissance de la campagne 2016, menée par Centraide. Lors de cette soirée, qui avait lieu au Château Laurier les directeurs de campagne se voyaient remettre des prix de distinctions pour leur apport.



CHAPITRE 4

Évaluation de l'organisme par ses membres

L'organisme Demi-Lune croît au potentiel de ses participants et croît également que pour offrir un meilleur service, il faut connaître leur appréciation des services déjà rendus. Donc, ayant toujours le souci du mieux-être de ceux qui côtoient Demi-Lune, pour la 19^{ème} année consécutive, nous avons fait remplir un questionnaire pour mesurer d'une part, cette appréciation et d'autre part, pour identifier de nouveaux besoins ou de nouveaux services plus appropriés à offrir aux personnes fréquentant le Centre.

Le questionnaire a été administré à 50 participants (utilisateurs des services, réguliers et occasionnels) au cours de la période du 1^{er} au 31 mars 2017. Tout comme par les années antérieures, le questionnaire portait principalement sur la politique du Centre; sur les services et activités déjà offerts; sur ce qu'ils préfèrent et ce qu'ils apprécient moins; ainsi que sur l'équipe de travail elle-même, pour ce qui concerne sa façon d'intervenir et sa disponibilité; le tout, suivi d'un léger sondage afin de cerner le profil des participants.

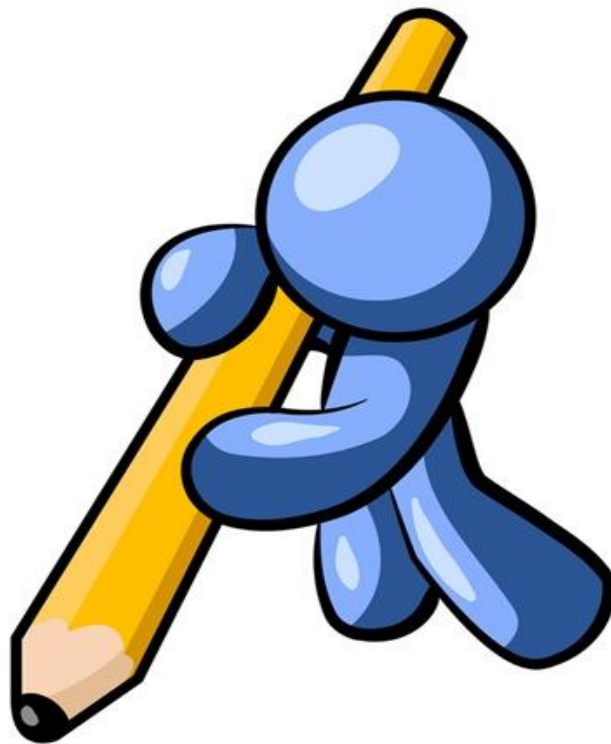
La compilation des résultats obtenus est présentée en annexe. Cependant nous présentons ci-après ce qui se dégage de ces résultats à partir du dit questionnaire. Il est à noter que d'une année à l'autre, même si les utilisateurs de services du Centre changent, il n'en reste pas moins que les réponses restent sensiblement les mêmes.

Avant de connaître Demi-Lune, bien que certains avaient un tout autre mode de vie, tel qu'être aux études, prendre soin d'un proche ou s'impliquer bénévolement dans une cause, etc..., la plupart tentait de passer le temps chez eux, soit en écoutant la télévision, errant sur des sites Internet, ou autres divertissements. Tandis que d'autres allaient chez des amis, ou erraient ici et là, reportant à plus tard l'inévitable solitude qui les attendait chez eux. En fréquentant l'organisme, l'individu brise l'isolement nocturne dans lequel il se trouve, il y forge un réseau social qui partage des affinités communes, créant ainsi de nouvelles amitiés. Le Centre apporte une forme d'équilibre dans leur vie. De plus, pour certains, Demi-Lune les aide à cheminer afin d'améliorer leur qualité de vie et par le fait même, aller vers un rétablissement. Chaque membre apporte sa touche personnelle, ce qui rend ce lieu unique.

De ce fait, il ressort du sondage que les utilisateurs de services de Demi-Lune apprécient l'ambiance familiale qui se dégage du Centre: l'harmonie et l'atmosphère à la fois conviviales et rassurantes qui y règnent sont soulignées, ainsi que l'accueil chaleureux et personnalisé et le respect, tant par les membres du personnel, que par les usagers. Sur le plan de la politique de l'organisme, qui est de s'impliquer aux activités et aux tâches du Centre, les répondants sont non seulement en accord, mais considèrent que c'est très valorisant et que ça contribue à développer le dépassement de soi et leur autonomie.

La plupart se disent satisfaits des activités et des services offerts. Ils aimeraient cependant davantage de jours et d'heures d'ouverture. Les membres du personnel sont très appréciés, tant par leur personnalité, que par leur professionnalisme. Quant aux activités les plus prisées, ce sont les activités spéciales, les chroniques «Bouffe» et les soirées cinéma.

Après analyse des réponses de l'évaluation, il ressort que plusieurs personnes qui côtoient Demi-Lune sont déterminées à atteindre un mieux-être, en travaillant sur soi et en changeant certaines habitudes de vie qui sont nécessaires pour l'atteinte de leurs objectifs, ainsi qu'un rétablissement.



CHAPITRE 5

Implication extérieure (le 5^e jour)

Demi-Lune offre ses services 4 nuits par semaine, à raison de 32 heures d'ouverture. Mais que s'y passe-t-il sur semaine ? Combien d'entre vous se sont déjà posés cette question ?

La plupart du temps, c'est le moment où l'on va chercher tout le matériel nécessaire afin que rien ne manque dans le Centre. Par exemple : les collations (provenant entre autre de Moisson Québec), les produits d'entretien et le matériel pour les activités. C'est également sur semaine et de jour que nous sommes présents aux divers événements sociaux (voir le chapitre 3, section 3.17) et que nous participons à diverses formations, réunions, engagements sociaux et regroupements d'organismes, ou que nous intervenons auprès de divers donateurs.

Lorsque l'on parle d'engagements sociaux, on fait référence entre autres aux six regroupements dont Demi-Lune fait partie: Le Regroupement pour l'Aide aux Itinérants et Itinérantes de Québec (RAIIQ), L'Association Canadienne de la Santé Mentale filiale de Québec, Le Regroupement des Organismes Communautaires de la région de Québec (ROC-03), le Centre d'action bénévole de Québec, l'Alliance des Groupes d'Intervention pour le Rétablissement en santé mentale (AGIR), ainsi que le projet le Centre de Santé et de Bien Être de Québec (CSBEQ). Demi-Lune a un représentant qui siège aux diverses réunions et activités organisées par la plupart de ces associations.

Il y a aussi les réunions du conseil d'administration du Centre. Les 5 membres du conseil (dont la liste se trouve en annexe) ainsi que la direction se réunissent officiellement au trimestre, soit 4 fois par année. Ces rencontres durent environ 2 1/2 heures. Sans oublier une rencontre plus courte avant l'A.G.A., afin d'approuver le rapport annuel d'activité, ainsi que le rapport des états financiers. Il peut arriver à l'occasion qu'il y ait davantage de rencontres, dépendamment des besoins (ce qui a été le cas cette année). Le C.A. c'est donc rencontré 6 fois cette année. L'année se terminant par une assemblée générale annuelle des membres tenue la dernière fois, le 17 juin 2016, où 42 personnes étaient présentes (incluant employés, bénévoles et administrateurs), dont 24 membres de Demi-Lune. À cette occasion, un buffet et de petits articles promotionnels ont été offerts à chacune des personnes présentes.

Il faut aussi souligner le travail administratif non négligeable, nécessaire au bon fonctionnement du Centre tels le suivi des appels téléphoniques et la rédaction de rapports pour les organismes gouvernementaux.

Ces activités ne peuvent évidemment se faire qu'en dehors des heures d'opération de l'organisme ou sur les heures régulières de travail des bureaux et des commerces. Donc, maintenant vous pouvez conclure que Demi-Lune n'est pas qu'un oiseau de nuit !



CHAPITRE 6

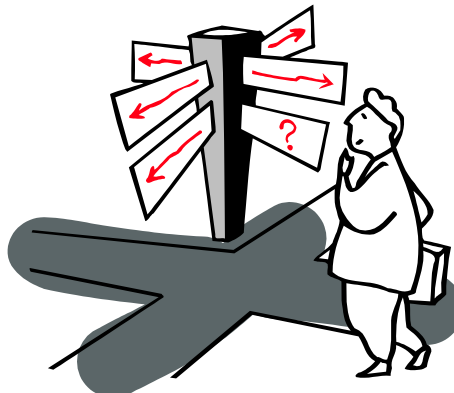
Regard sur demain

Dans nos rapports d'activité des années antérieures, nous avons toujours été optimistes sur les perspectives d'avenir de Demi-Lune. En effet, l'organisme offre un service unique, de nuit, qui est reconnu par les intervenants du milieu des services communautaires et de plus en plus auprès des instances gouvernementales, mais pas encore à sa juste valeur.

En fait, nous avons peine et misère à continuer à offrir les services actuels. D'autant plus que nous sommes dans une ère d'austérité, où le gouvernement actuel semble mettre le couperet dans les services, sans même se soucier des conséquences et des répercussions que ça peut entraîner sur la population qu'il représente. Il doit veiller sur ses électeurs et voir à leur bien-être, surtout auprès des plus démunis, comme tout bon père de famille. Imaginez, un instant, s'il n'y avait plus d'organismes communautaires...

Certains seraient touchés directement : utilisateurs de services (jeunes, adultes, personnes âgées, ...) et employés. D'autres indirectement : Parents, enfants, amis, voisins, ... mais également les services de première ligne. Ceux-ci étant, pour la plus part déjà engorgés, imaginez ... Les gens dans le besoin ne sauraient plus vers qui se tourner. Il y aurait encore plus de misère, de souffrance et de pauvreté. L'itinérance, la consommation, la délinquance le taux de criminalité présenteraient une importante recrudescence, d'autant plus avec la légalisation de la marijuana. Donc, dans ce contexte économique difficile, chacun de nous doit se demander ce que nous pouvons faire pour amoindrir les impacts sur nos démunis (peut être en faites-vous partie) et les organismes qui leurs viennent en aide.

Les utilisateurs des services peuvent démontrer plus que jamais que les organismes communautaires sont essentiels dans leur vie, et ce en étant présents, en participants activement aux activités et en n'hésitant pas à faire valoir leurs droits ou faire entendre leurs messages. Les employés et bénévoles, de Demi-Lune entre autre, continueront malgré les conditions de travail difficiles de parfaire cette quête d'offrir toujours de meilleurs services aux personnes rejointes par le Centre. Et ce, en tenant compte de ce qui est ressortie des évaluations, tout en maintenant l'accueil inconditionnel et l'ambiance unique qui caractérisent le Centre. Nous souhaitons également garder une stabilité auprès de l'équipe de travail. Tous en sortiraient gagnants.



CONCLUSION

Après 19 ans d'opération, Demi-Lune demeure un Centre unique et innovateur, de par ses heures d'ouverture. Du fait également que les personnes rejointes souffrent d'insomnie et pour plusieurs d'entre elles, s'ajoutent des problèmes de santé mentale et/ou d'autres problématiques connexes. Le Centre offre diverses activités et un encadrement laissant aux participants de la place pour l'initiative, ce qui contribue à acquérir une meilleure estime de soi et par le fait même cela mène vers un processus de rétablissement. La priorité de Demi-Lune est de satisfaire les besoins de ses utilisateurs de services, c'est pourquoi nous tenons tant à les impliquer tout en tenant compte de leurs avis.

Il est cependant difficile de mesurer l'atteinte des objectifs spécifiques de Demi-Lune. Cependant, on remarque encore une fois cette année que bien qu'il y ait un peu moins de personnes qui fréquentent le Centre, ceux qui le font, viennent de façon plus assidue, le taux de fréquentation continuant son ascension. Tandis que les nouvelles personnes qui se sont jointes à l'organisme tout au long de l'année, se sont très bien intégrées. À prime abord, les personnes qui côtoient l'organisme viennent dans le but de combler leur solitude nocturne, développer un réseau social et par la même occasion faire un cheminement personnel, vers le rétablissement. Depuis quelques années, elles sont d'ailleurs moins enclines à s'isoler pour faire des activités, préférant socialiser. Pour d'autres le Centre est une sorte de refuge où elles peuvent trouver un certain équilibre qu'elles ne retrouvent pas ailleurs. Bien qu'il ne soit pas toujours facile de motiver le groupe, il a tout de même acquis une certaine autonomie en prenant l'initiative d'accomplir différentes petites tâches inhérentes au bon fonctionnement du Centre. Dans l'ensemble, le profil des personnes côtoyant le Centre demeure sensiblement le même. Ce sont toujours des gens présentant diverses problématiques et ayant des conditions de vie parfois difficile : La moyenne d'âge a légèrement augmenté et il y a davantage de gens seul. De plus, bien que le niveau académique a légèrement augmenté et que les gens qui côtoient le Centre sont plus disposés à joindre le marché du travail, il n'en demeure pas moins qu'ils vivent de façon précaire. Malgré tout, ils travaillent non seulement à accepter leurs difficultés, mais aussi à obtenir un meilleur pouvoir sur leur vie et cheminent vers le rétablissement, pour un avenir plus prometteur.

De plus par les données statistiques, le rapport permet de constater les tangentes que prend l'organisme. Entre autres, les problématiques des utilisateurs de services tendent à changer, non pas uniquement vers une problématique de santé mentale diagnostiquée (bien qu'elle demeure prépondérante), mais également vers des symptômes conduisant à des problèmes de santé mentale. La population visée agirait-elle en fonction de prévenir et de chercher de l'aide avant un déclin flagrant de sa santé mentale plutôt que de s'isoler et d'attendre qu'il soit trop tard?

La première moitié de l'année, Demi-Lune a dû faire face de façon marqué au problème de roulement du personnel, suscitant de l'instabilité tant dans l'équipe de travail qu'auprès des utilisateurs des services de Demi-Lune, forçant ainsi l'organisme à toujours s'adapter à des situations difficiles et pouvant nuire à la bonne marche du Centre. Un problème que nous souhaitons maintenant réglé.

La production d'un tel rapport d'activités permet de mesurer les forces et les faiblesses d'un organisme ainsi que les améliorations à apporter pour mieux servir les personnes qui le fréquentent. Et ce sera là notre principal objectif pour cette nouvelle année d'exercice qui commence.

Profitions de cette tribune pour remercier sincèrement tous ceux et celles qui ont participé, de près ou de loin, au bon fonctionnement de l'organisme Demi-Lune et ce, tant au niveau de l'engagement personnel, que matériel et financier. Comprenant les donateurs, mais également les membres du conseil d'administration de l'organisme pour leur disponibilité et leur contribution par leurs connaissances de la gestion et du milieu communautaire. Sans oublier les employés qui ont apporté, tout au long de l'année, leur volonté de satisfaire les besoins des personnes qui sont venues au Centre et de travailler avec eux vers un mieux-être. Vous trouverez la liste de ces collaborateurs à la suite de la conclusion.

Un merci particulier à chacun de nos membres qui fréquentent le Centre de façon occasionnelle ou régulière, qui ont su nous faire confiance et qui ont contribué au bon fonctionnement de l'organisme. Sans eux, Demi-Lune n'aurait pas raison d'être, car ils sont le cœur de l'organisme.

Espérons que la lecture de ce rapport a contribué à démontrer l'importance pour notre société de maintenir un service tel que Demi-Lune, le seul Centre ouvert de nuit.



Rédigé par Caroline Caron
Directrice

ANNEXES



NOS SUBVENTIONNAIRES ET DONATEURS

Niveau Financier

- Centre Intégré universitaire de Santé et de Services Sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS)
- Centraide Québec et Chaudière-Appalaches
- Fondation Québec Philanthrope
- Emploi d'Été Canada
- Les Sœurs St-François D'Assise
- Les Sœurs de la Charité de Québec
- Mme. Geneviève Brisson
- Une dizaine de dons à la mémoire d'Allen R.

Niveau Matériel

- Moisson Québec
- Gaétan L'Aîné
- La Nuit des Sans Abris / La Tulippe
- La Ville de Québec
- Les Capitales de Québec
- Canadian TIRE de St-Romuald
- La Clef de Sol de Québec
- IGA Supermarché Pierre Jobidon
- Maxi, Maxi & Cie
- Sobeys
- Récréathèque
- Observatoire de la Capitale
- TJX Canada
- Sushi Nicky
- Vieux Duluth Vanier
- Rôtisserie St-Hubert
- Shady Café Resto
- Salon de Quilles Horizon
- Chez Victor - Boul. Laurier
- Vieux Port
- Musée de la Civilisation
- Maison Simons Inc.



LA CONSTITUTION DU CENTRE

Le conseil d'administration:

- Serge Valin, président/trésorier, membre de la communauté;
- Geneviève Noël, vice-présidente/secrétaire, secteur public (sur une base volontaire);
- Nancy Langlois, administratrice, utilisatrice des services de l'organisme;
- Josée Cassista, administratrice, utilisatrice des services de l'organisme;
- Claude Martel, administrateur, membre de la communauté;

Les employés, stagiaires et bénévoles:

- Caroline Caron, directrice générale et co-fondatrice;
- Caroline L., employée permanente à temps plein;
- Francis L., employé permanent à temps plein;
- Caroline D., ancienne employée;
- Eric F., ancien employé;
- Marilyn M., ancienne employée programme emplois d'été Canada;
- Andrée D., employée occasionnelle, sur appel;
- Gabriel P., stagiaire
- Allen R., bénévole régulier;
- Suzette V., bénévole occasionnelle;
- Boudha, bénévole régulier;



RÉSULTAT DE L'ÉVALUATION

Évaluation du centre Demi-Lune

Par ses membres mars 2017

(50 participants)

Le centre Demi-Lune a pour objectif de briser l'isolement social des personnes qui vivent la nuit, ou qui souffrent d'insomnie et qui sont susceptibles d'avoir une problématique de santé mentale. Demi-Lune a comme principal but que les individus reprennent le pouvoir sur leur propre vie. C'est pourquoi, nous insistons sur ta participation pour le bon fonctionnement du Centre et pour la rencontre de ses objectifs. De plus, cette évaluation nous permettra de te donner un meilleur service. Ton avis est donc très important, c'est pourquoi, nous te demandons de prendre le temps de répondre aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce que tu faisais avant de connaître la ressource Demi-Lune ?

Avant de connaître Demi-Lune, selon les réponses au sondage, la plupart des personnes souffrant d'insomnie passaient la soirée chez elles à tourner en rond, à s'ennuyer. S'isolant de plus en plus, les amenant ainsi à réfléchir leurs problèmes et à broyer du noir, ce qui provoquait inévitablement un cercle vicieux, les ramenant à l'insomnie et parfois même suscitant des crises d'angoisse. D'autres soulignent la fréquentation d'organismes communautaires ouverts en soirée. Ils faisaient ou font toujours du sport, allaient au cinéma ou encore allaient rendre visite à des amis repoussant l'inévitable solitude qui les attendait chez eux. Là où, ils tentaient de contrer leur sentiment de solitude en faisant des activités solitaire, soit, par l'art, en traînant sur des sites internet, en jouant à des jeux vidéo ou en écoutant la télévision jusqu'à ce que l'épuisement les gagne à trouver le sommeil.

Par ailleurs, quelques répondant ont vécu des périodes de vie plus actives, en s'occupant d'un proche, en faisant du bénévolat ou en poursuivant des études. Tandis que d'autres répondants, plutôt que de s'isoler chez eux, erraient sans but dans les rues, les bars ou les restaurants 24 heures.

Quoi qu'il en soit, tous partageaient un point en commun : ils souffraient de solitude nocturne.

2. Que viens-tu chercher ici ?

Dans la majorité des cas, les gens fréquentent Demi-Lune pour se sortir de leur isolement et chercher de la compagnie. Ils viennent y faire des rencontres et socialiser avec des gens qui partagent le même mode de vie. Dans une ambiance sympathique et conviviale, où ils peuvent décompresser et même y trouver une certaine tranquillité d'esprit.

Certains profitent de cette ambiance pour développer des aptitudes sociales, aller davantage vers les autres, les écouter et partager leurs expériences personnelles. Et pourquoi pas, non seulement développer un nouveau réseau social, mais aussi créer de nouvelles amitiés. Tandis que d'autres viennent chercher une aide professionnelle, qui les accompagnera pour passer au travers des événements de la vie et ainsi à cheminer vers un mieux-être.

Demi-Lune représente une stabilité et un ancrage, un point de repère pour ceux qui le fréquentent. Ils viennent y briser leur solitude nocturne, ainsi que l'ennui du quotidien. C'est un endroit pour y finir la soirée, et ce, dans une ambiance paisible, voire même réconfortante et sécurisante, où règne une très belle harmonie, sans jugement. De plus, par le biais d'une multitude d'activités, ils ont du plaisir entre amis et évoluent dans leur cheminement personnel.

3. Que crois-tu apporter à Demi-Lune ?

Les membres sont le pouls de Demi-Lune. Ce qu'ils offrent, c'est chacun un peu d'eux-mêmes.

La grande majorité offre tout simplement sa joie de vivre, sa bonne humeur et sa créativité, offrant du même coup son amitié. Les membres contribuent à faire connaître l'organisme et s'impliquent beaucoup aux diverses tâches, qui aident à l'épanouissement du milieu de vie.

Tandis que d'autres offrent leur disponibilité, soutien, leur écoute, ainsi que leur réconfort aux autres et ce, en partageant leurs connaissances et leurs expériences personnelles.

Demi-Lune est comme une chaîne dont chaque personne le fréquentant est un maillon permettant l'évolution du Centre et de chacun.

4. Qu'est-ce que Demi-Lune a apporté à ta vie ?

Demi-Lune est d'abord un milieu de vie qui permet de briser l'isolement nocturne, où plusieurs, sont heureux d'y trouver un endroit non seulement pour faire de nouvelles rencontres, mais également pour se construire un nouveau réseau social, débouchant souvent sur de nouvelles amitiés. C'est donc dans la joie et le plaisir que soir après soir, ils se retrouvent dans une ambiance familiale, pour participer aux différentes activités et profiter des divers services offerts. Créant ainsi un lieu d'appartenance très fort.

Tandis que d'autres viennent y chercher un endroit réconfortant et sécurisant, où ils peuvent décompresser et se détendre. Pour ces derniers, c'est également un endroit où ils se sentent compris par le personnel. Car la présence, le support et l'écoute professionnel qu'ils y trouvent, aident certains à maintenir une vie plus saine, ainsi qu'un soutien lors des moments plus difficiles.

En quête d'une croissance personnelle, le Centre leur offre une certaine stabilité, une sérénité, les aidant à renforcer leur confiance en soi. Signifiant ainsi un épanouissement personnel, un mieux-être, allant vers un processus de rétablissement.

5. **Aimes-tu la politique du Centre (voir ci haut), qui te permet de prendre en charge diverses tâches et activités ? (Exemples : faire du café, organiser une partie de cartes, etc.)**

La politique de Demi-Lune, qui est l'implication personnelle aux différentes petites tâches inhérentes au bon fonctionnement du Centre, est acceptée et même appréciée de tous et même normal pour certains. Les commentaires, bien que diversifiés, parviennent aux mêmes conclusions: Pour ceux qui aiment s'impliquer, ça leur permet de se dépasser en faisant preuve d'initiatives, d'acquérir une certaine fierté d'accomplissement et les aide à développer leur autonomie. De plus, ils trouvent que ça aide non seulement au respect des règles de l'organisme, mais également à tisser une ambiance familiale. Sans oublier que certains affirment reproduire ce comportement dans d'autres endroits qu'ils fréquentent.

6. **Qu'est-ce que tu aimes le plus ici ?**

La plupart apprécie les activités, ainsi que les services offerts par le Centre. Ils fréquentent l'organisme pour socialiser, retrouver des amis et s'amuser dans une ambiance festive et respectueuse. Ils apprécient grandement que les gens qui côtoient Demi-Lune, aussi différents peuvent-ils être, partagent une certaine complicité.

De plus, plusieurs soulignent le dévouement du personnel, pour leur accueil personnalisé et sans jugement, leur gentillesse et leur joie de vivre, leur écoute professionnel et leur soutien continu.

7. **Parmi les activités suivantes, lesquelles préfères-tu et/ou aimerais-tu ?**

A) Soirée discussion	(13)	J) Tournoi de Billard	(16)
B) J'amène un ami	(19)	K) Activités de bricolage	(16)
C) Chronique Bouffe	(23)	L) Jeux de société et autres	(15)
D) Comment ça va?	(07)	M) Soirée Internet	(11)
E) Marche de Santé	(08)	N) Les activités spéciales comme:	
F) Relation d'aide individuelle	(21)	- Réveillon de Noël, cabane à sucre,	
G) Soirée cinéma	(22)	épluchette,...	(39)
H) Soirée zen	(10)	O) Les sorties café	(19)
I) Activité Mandala	(12)	P) Soirée bingo	(21)

8. As-tu des suggestions d'activités ou de bricolage ?

Près du tiers des répondants déclarent tout simplement n'avoir rien à suggérer, se disant déjà satisfaits.

Tandis que les autres proposaient diverses activités, dont certaines ont déjà été expérimentées, mais avortaient par manque de participants, ou parce que l'accessibilité de ces activités ne correspondaient pas aux horaires du Centre, ou encore exigeaient des coûts que l'organisme ne peut se permettre.

Cependant, certaines idées seront retenues, car la clientèle ayant changée, des propositions pourront être explorées de nouveau.

9. Y a-t-il d'autres services que tu aimerais que Demi-Lune puisse t'offrir ?

La moitié des répondants se disent très satisfaits des services offerts et n'y changeraient rien.

Tandis que quelques-uns font un rappel sur la question précédente, soit des activités qu'ils souhaiteraient, une minorité suggère des services qui sont déjà comblés par d'autres organismes et qui ne font pas parties du mandat de Demi-Lune.

Par contre, certains plus pragmatiques souhaiteraient davantage d'heures d'ouverture, de choix de nourriture et pourquoi pas, la visite régulière d'un spécialiste de la santé.

10. Que penses-tu de l'harmonie qui règne entre nous ?

La grande majorité aime l'harmonie qui règne à Demi-Lune. La qualifiant d'excellente, étant conviviale et respectueuse. La désignant comme étant une harmonie familiale. Ce qui en fait un lieu accueillant et unique.

Alors que la plupart apprécie les soirées plus achalandées, voir survoltées, d'autres préfèrent les soirs plus tranquilles.

Tandis qu'une minorité déplore le comportement de certains, mais sont heureux de constater que le personnel encadre vite et bien la situation.

11. Qu'apprécies-tu le plus ?

- | | |
|------------------------------------|------|
| A) La disponibilité du personnel | (32) |
| B) L'écoute | (28) |
| C) L'ambiance | (24) |
| D) Autres : Le respect qui y règne | (01) |

12. Qu'est-ce que tu aimes le moins, et pourquoi ?

Plusieurs des participants n'ont rien à signaler à cette question et se disent très satisfaits pour tout ce qui a trait au Centre.

Par contre les points négatifs qui en sont ressortis, sont en lien avec le comportement d'autres personnes qui fréquentent le Centre. Ils dénoncent une minorité qui manque de respect envers les autres ou les règles du Centre et qui ont une attitude négative, ou qui cherche les conflits. Tandis qu'un petit nombre déplorent le roulement du personnel. Quelques-uns profitent de l'occasion pour souligner certaines activités qu'ils apprécient moins, tandis qu'une minorité dénonce les heures d'ouverture tardives de l'organisme, ainsi que les lieux désuets.

13. Qu'apprécies-tu le plus et le moins chez les membres du personnel ?

La plupart des répondants n'ont rien à dire de négatif. Bien au contraire, ils n'ont que des éloges à l'égard du personnel. Profitant de l'occasion pour souligner son bon travail, entre autre son excellente écoute, sa disponibilité, ainsi que sa compréhension et son empathie. Ils ont également mis l'emphase sur la personnalité du personnel, comme étant gentil et aimable, toujours de bon humeur et dynamique. Malgré leur personnalité sympathique, ainsi que leur accueil chaleureux et personnalisé, le personnel n'en demeure pas moins professionnel, honnête et respectueux d'autrui.

Les seuls aspects négatifs qui ont ressortis sont liés au manque d'effectif. Les utilisateurs de services souhaiteraient une présence plus soutenue du personnel, sur le plancher.

14. Que changerais-tu et pourquoi?

A) Les jours et les heures d'ouverture	(22)
B) Les règlements	(02)
C) Les activités	(07)
D) La vocation et les objectifs	(02)
E) Autres :	(14)
F) Pas répondu	(03)

La plupart ont ajouté des précisions à leurs choix, notamment d'offrir plus d'heures ou d'ouvrir un peu plus tôt, ou encore davantage de jours d'ouverture.

Quelques-uns proposent des activités souhaitées.

Pour les statistiques

A) Es-tu une personne ayant des problèmes :

- De santé mentale (22)
- D'alcool et de drogues (12)
- De jeux (04)
- Déficience intellectuelle (07)
- D'itinérance (02)
- Autres (15)

Les personnes affirmant ne pas souffrir de problématique définie, souffrent assurément d'insomnie et de solitude, accompagné parfois d'angoisse et d'anxiété, ou encore de divers problèmes neurologiques et/ou physiques.

B) Sexe du répondant(e)

- Masculin (31)
- Féminin (19)
- Pas répondu (-)

C) Quel âge as-tu?

- L'âge moyen des répondants est de 42 ans.

D) Es-tu ou as-tu été pendant l'année ?

- Divorcé (02)
- Célibataire (26)
- En couple (21)
- Pas répondu (01)

E) Quel niveau scolaire as-tu complété ?

- Études primaires (06)
- Études secondaires (18)
- Études professionnelles (10)
- Études collégiales (04)
- Études universitaires (05)
- Classe spéciale (04)
- Pas répondu (04)

F) Travailles-tu présentement ?

- Non, apte (12)
- Occasionnellement (02)
- À temps partiel (03)
- À temps plein (08)
- Aux études ou en stage (03)
- Statue d'inapte (15)
- Retraité (03)
- Chômage (01)
- Pas répondu (02)

G) Dans quelle paroisse ou quartier habites-tu ?

Le territoire desservi par Demi-Lune est très vaste. Cependant la majorité des répondants de ce questionnaire demeurent dans différentes paroisses de Limoïlou. D'autres résident dans des secteurs environnants tels que St-Sauveur, Vanier, La Haute-Ville, Ste-Foy, Beauport, Charlesbourg et Orsainville.

H) Tu demeures en:

- Logement supervisé (01)
- Chambre (06)
- Famille d'accueil ou en CRDI (-)
- Logement ou HLM (35)
- Chambre et pension (la plupart supervisée) (02)
- Organisme d'hébergement (-)
- Chez des parents (04)
- Autres : Amis (01)
- Pas répondu (01)

I) Comment as-tu connu Demi-Lune ?

- Un ami (39)
- Un organisme communautaire (05)
- Un professionnel de la santé (02)
- Publicité (-)
- Famille (03)
- Site Web (01)
- Autres : Par hasard, en marchant (05)

J) Depuis combien de temps fréquentes-tu Demi-Lune?

Les réponses varient : Certains n'ont que quelques visites à leur actif, tandis que d'autres, fréquentent l'organisme depuis 16 ans. Cependant la moyenne de fréquentation de l'organisme des répondants est de près de 6 ans.

K) Es-tu membres ici ?

- Oui (41)
- Non (09)

L) As-tu répondu à ce questionnaire l'année dernière ?

- Oui (28)
- Non (22)

MERCI!!

