

Rapport Annuel

2021-2022



Centre Communautaire l'Amitié

TABLE DES MATIÈRES

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
2. MOT DE LA DIRECTRICE	2
3. FAITS SAILLANTS 2021-2022	3
4. MISSION	4
4.1 HISTORIQUE.....	4
4.2 VALEURS	4
4.3 ORGANIGRAMME DES SERVICES.....	5
4.4 PERSONNES REJOINTES	5
4.5 MEMBRES	7
5. MILIEU DE VIE	7
5.1 PERSONNES REJOINTES	7
5.2 ACTIVITÉS OFFERTES	8
5.3 VOLET ALIMENTAIRE	10
5.4 IMPLICATION BÉNÉVOLE.....	11
5.5 ENGAGEMENT ET VIE DEMOCRATIQUE	12
5.6 LES INTERVENTIONS	12
6. SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ	13
6.1 PERSONNES REJOINTES	13
6.2 RENCONTRES D'ACCUEIL.....	14
6.3 SERVICES OFFERTS.....	15
6.4 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE	17
7. SERVICE D'AIDE EN TOXICOMANIE	18
7.1 CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE.....	19
7.2 PERSONNES REJOINTES	19
7.3 PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES.....	21
7.4 PORTRAIT DES RÉFÉRENCES	22
7.5 BILAN DES INTERVENTIONS.....	23
8. SERVICE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	24

8.1 PERSONNES REJOINTES	24
8.2 BILAN DES INTERVENTIONS.....	26
8.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE	29
9. PROJET « De résidents en HLM à citoyens engagés »	29
9.1 PERSONNES REJOINTES	30
9.2 RÉALISATIONS.....	31
9.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'AGENTE DE MOBILISATION	32
10. PROJET ATELIER DE CUISINE MOBILE	33
10.1 PERSONNES REJOINTES	34
10.2 RÉALISATIONS.....	35
11. PROJET « Pôle alimentaire Basse-Ville »	36
12. PARTENARIATS ET RAYONNEMENT.....	36
12.1 ACTIVITÉS EXTÉRIEURES	37
13. SUBVENTIONS ET DONS	38
14. FORMATIONS.....	39
15. ÉQUIPE	40
16. CONSEIL D'ADMINISTRATION	41
17. FONDS SVP-CENTRE COMMUNAUTAIRE L'AMITIÉ	42
18. COORDONNÉES DE L'ORGANISME.....	43

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Comme à l'habitude, j'aimerais tout d'abord remercier les membres, employés et bénévoles qui se sont impliqués au cours de l'année 2021-2022. Il y a un an, à la même période, nous pensions en avoir presque fini avec cette pandémie mais nous n'étions pas au bout de nos peines !

Une fois de plus, l'équipe du Centre, les membres et les bénévoles ont dû s'adapter aux consignes. L'offre d'activités a été à nouveau des plus bouleversée et modifiée pour se cadrer à l'intérieur des mesures permises par la Santé Publique.

Malgré tout, cela n'a en rien diminué l'enthousiasme et le dévouement de toute l'équipe du Centre (direction et intervenantes) ! Elles ont fait preuve de beaucoup de flexibilité et de résilience afin de s'assurer de veiller sur nos membres. Merci à toutes pour tous vos efforts !

Les membres aussi ont continué de fréquenter le Centre, s'adaptant eux aussi à l'offre modifiée de services et aussi à la technologie (nous n'oublierons pas de sitôt les réunions du conseil d'administration sur la plateforme ZOOM !). Cette fidélité malgré les changements survenus au sein de la société fait chaud au cœur.

Il semble que la pandémie s'essouffle enfin et depuis le début du nouvel exercice financier, nous pouvons commencer à nous rassembler à nouveau. Pour plusieurs, c'est l'occasion de revoir des visages familiers qui nous ont manqué, ou enfin voir les nouveaux ou nouvelles venus (es) en personne. Nous pourrions également revenir à des activités en présentiel et avec davantage de participants. La rareté de ces événements au cours des 2 dernières années rend encore plus inoubliables ces retrouvailles !

Au cours de la pandémie, le Centre a reçu plusieurs sources de financement exceptionnelles, en plus de son financement récurrent, afin de combler des besoins et pallier à des situations occasionnées par la pandémie. Même si cela a permis d'assurer le fonctionnement pendant cette période, il ne faut pas oublier que le secteur communautaire a besoin de davantage de financement pour continuer de mener sa mission primordiale au niveau social. En particulier, le salaire des employés doit être rehaussé afin d'être compétitif avec les autres secteurs d'activités. Le Centre a demandé des sommes supplémentaires dans ses demandes de fonds et nous suivons de près les offres de financements qui sont ouvertes par les différents bailleurs de fonds.

Merci à tous et toutes de votre implication.

Continuez de prendre soin de vous et bon été !

Nathalie Laprade

2. MOT DE LA DIRECTRICE

L'année qui se termine a été particulièrement exigeante pour tous et ce, à tous les niveaux. La seconde année de la pandémie a maintenu son lot de défis et d'enjeux. Mesures sanitaires, confinement, fermeture des écoles, couvre-feu et autres ont marqué à nouveau la réalité.

Cela a apporté des impacts au quotidien sur l'accessibilité des services et activités, le lien avec les personnes, le soutien offert aux ressources humaines, l'équilibre personnel, la charge de travail, la gestion financière ainsi que sur la santé mentale de chacun. Cette réalité a demandé constamment des modifications et des adaptations.

Ensemble, nous avons réussi à maintenir le cap, à se renouveler pour offrir l'ensemble de nos services. Cela a été possible grâce à notre capacité d'analyse et de mouvement rapide, notre connaissance de la réalité et des enjeux, notre expertise pour l'accompagnement ponctuel et personnalisé ainsi que notre proximité avec les gens. Chacun des volets s'est déployé et s'est ancré en développant des liens, en cherchant des alternatives, de nouvelles façon de faire et en s'alliant avec les partenaires.

Cette réalité augmente le désir de s'approprier davantage notre plan d'action et nos orientations, de s'ancrer et de s'ouvrir encore plus sur la communauté, de construire des ponts avec les partenaires pour tisser un meilleur filet social et approfondir les liens avec les gens. Un beau travail de réflexion s'est amorcé sur les besoins, les façons de faire, sur le rôle d'accompagnement, le partage des savoirs et des expertises, l'utilisation du langage, la vie associative et la place de l'implication.

Un grand merci à la fidélité et à la sensibilité des intervenantes, à l'engagement et la disponibilité du conseil d'administration, à la résilience des membres, à la souplesse des bailleurs de fonds et à l'ouverture des partenaires. Il est maintenant le temps plus que jamais de reconnaître, à sa juste valeur, le milieu communautaire en ajustant les financements, en reconnaissant l'autonomie et l'expertise des organismes.

L'année a été également marquée par le départ à la retraite de d'une personne de cœur qui s'est impliquée à la réalisation de la mission du Centre au cours des 22 dernières années, notre très chère Lynne ! Je tiens à souligner son dévouement, ses valeurs humaines et son désir constant de faire mieux et autrement. Merci pour tout et continue de semer et d'apporter le bonheur et l'espoir autour de toi ! Une merveilleuse retraite.

Après cette deuxième année particulière, je réaffirme avec fierté que les actions du Centre sont en concordances avec les valeurs prônées !

Mélanie Lacasse

3. FAITS SAILLANTS 2021-2022

Au cours de l'année, le Centre a :

- Rejoint 1 100 personnes
- Atteint 5 888 présences au milieu de vie
- Servi 1 029 déjeuners
- Réalisé 21 ateliers de cuisines où 195 portions furent préparées
- Distribué 1 214 colis de nourriture
- Présenté plus de 95 activités éducatives, de croissance, de loisir et sorties
- Servi 280 assiettes lors de 21 repas communautaires
- Bénéficié de plus de 838 h de bénévolat
- Assuré 40 présences sur le Parvis de l'Église St-Roch
- Dispensé 412 services d'entraide à la communauté
- Effectué 1 292 interventions d'aide en toxicomanie
- Accompagné 210 personnes au niveau de leur situation en logement
- Rejoint 215 locataires en milieu HLM
- Offert 109 ateliers de cuisine mobile

4. MISSION



Le Centre Communautaire l’Amitié est un milieu de vie pour adultes vivant des difficultés socio-économiques ou psychologiques. Son approche est basée sur l’accueil et le respect des personnes, la valorisation de leur potentiel ainsi que leur engagement dans la vie du Centre et dans la communauté.

4.1 HISTORIQUE

Cet organisme à but non lucratif a officiellement ouvert ses portes le **26 mars 1981**. Il a été créé suite à la concertation de représentants du CLSC Basse-Ville, du Service de réadaptation sociale, du Service des ressources externes de Robert-Giffard et de la Société Action-Chambreurs de Québec. L’objectif était d’amorcer un processus de réflexion afin de trouver une réponse aux problèmes de solitude, de marginalisation sociale et de dévalorisation vécus par une partie de la population du quartier Saint-Roch. Le moyen privilégié fut de créer **un lieu de rassemblement**.

Le nom actuel de **Centre Communautaire l’Amitié a été officialisé en 1987**. Avant cela, il a été connu sous différentes appellations : Centre-Jour Nomadie, Maison de l’Amitié, Centre Jour 368 et Autono-Vie. En mai 1989, après avoir occupé plusieurs emplacements, le Centre s’installe dans les locaux où il se trouve actuellement soit au 59, rue Notre-Dame-des-Anges dans le quartier St-Roch.

Le Centre Communautaire l’Amitié est un milieu de vie bien enraciné dans la communauté et un pilier solide du quartier St-Roch depuis maintenant **41 ans**.

4.2 VALEURS

Le Centre Communautaire l’Amitié se veut **un milieu de vie ouvert, inclusif et respectueux** où les différences de chacun sont au sein de la diversité et de la richesse intérieure qui l’animent.

L’accueil inconditionnel des personnes est la philosophie au cœur des valeurs et elle oriente son fonctionnement de même que ses services. Dans ce milieu de vie, chaque personne est accueillie et écoutée, quelle que soit sa réalité. Il n’y a **aucun critère de sélection** ni de **tenue de dossier**.

Le Centre privilégie une approche qui valorise le **potentiel** en favorisant le **développement des compétences, de la confiance et de l’estime de soi**. La participation des personnes est libre et volontaire et elle respecte la situation vécue par chacun. Le rythme de la personne, ses intérêts, ses capacités, ses émotions et son désir de s’investir sont des éléments constamment pris en compte.

Dans tous les services offerts par le Centre, une importance particulière est accordée à la **responsabilisation et à la participation des personnes**. L'approche **d'appropriation du pouvoir d'agir** supporte la base des services et activités.

Au niveau de la **vie de groupe**, cela a pour objectif de laisser de l'espace à chacun pour qu'il puisse s'exprimer et prendre part au fonctionnement de l'organisme et ce, dans le **respect de son intégrité**.



4.3 ORGANIGRAMME DES SERVICES

Le Centre Communautaire l'Amitié se définit par **6 volets** : le **Milieu de vie**, le **Service d'entraide à la communauté**, le **Service d'aide en toxicomanie**, le **Service de soutien et d'accompagnement social**, les **Ateliers de cuisine mobile** ainsi que le projet « **De résidents en HLM à citoyens engagés** » implanté dans les HLM. Dans le souci de s'adapter à la réalité des personnes vulnérables, de rejoindre les personnes directement dans leur milieu et de mieux répondre aux besoins, le Centre **s'ouvre davantage sur l'extérieur** en exportant des activités dans d'autres milieux et lieux publics.

4.4 PERSONNES REJOINTES

Le Centre Communautaire l'Amitié ouvre ses portes **aux adultes de la région de Québec**. Les personnes rejointes proviennent principalement de la **Ville de Québec** et des **environs immédiats**. Plusieurs d'entre elles composent avec des enjeux d'isolement, de pauvreté, de santé mentale et ou physique, de dépendance et d'exclusion. Pour la majorité, leur parcours de vie a été parsemé de nombreuses difficultés qui les ont conduites à une rupture avec le réseau familial et social. Les compétences sociales sont à développer. Sur le plan matériel, leur situation financière fait en sorte que la réponse à leurs besoins de base est limitée et restreinte. Il importe de mentionner que les conditions de vie dans lesquelles elles évoluent, ont aussi un impact sur le vieillissement prématuré.

Au cours de l'année 2021-2022, **l'ensemble des services et activités** a rejoint et soutenu approximativement **1 100 personnes différentes**. Voici le nombre de personnes pour chacun des volets : 467 par le Milieu de vie, 128 par le Service d'entraide à la communauté, 158 par le Service d'aide en toxicomanie, 210 par le Service de soutien et

d'accompagnement social et 30 par les ateliers de cuisine mobile. Par l'implication extérieure à la ressource, le projet « De résidents en HLM à citoyens engagés » a rejoint 215 résidents.

4.5 MEMBRES

L'adhésion à titre de membre est volontaire. Ainsi, les gens fréquentant l'organisme ont la possibilité de se procurer une **carte de membre au coût annuel de 5 \$** valide de janvier

MILIEU DE VIE

- Lieu d'accueil et d'échange
- Activités éducatives et récréatives, culturelles et sorties
- Activités alimentaires, déjeuners, ateliers de cuisine, repas communautaires et distributions
- Activités de croissance personnelle

SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ

- Rencontre d'accueil
- Soutien ponctuel au logement
- Accompagnement
- Soutien social

SERVICE D'AIDE EN TOXICOMANIE

- Suivi confidentiel
- Rencontre individuelle
- Suivi téléphonique
- Référence vers les ressources complémentaires

SERVICE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- Support au logement
- Rencontre à domicile
- Accompagnement
- Référence vers les ressources complémentaires

PROJET : DE RÉSIDENTS EN HLM À CITOYENS ENGAGÉS

- Soutien et accompagnement aux activités
- Liaison avec les partenaires
- Participation sociale

ATELIERS DE CUISINES MOBILES

- Rencontre à domicile
- Soutien adapté dans l'apprentissage de la cuisine
- Accompagnement aux banques alimentaires ou à l'épicerie

à décembre. Cette adhésion permet la participation à certaines activités qui sont réservées exclusivement aux membres : les ateliers de cuisine, les soupers communautaires, les ateliers d'arts, les sorties ainsi que la distribution alimentaire mensuelle. Au cours de l'année 2021-2022, c'est donc **224 personnes** qui ont été membres de l'organisme.

Il est à noter que dans les prochaines pages de ce rapport, le terme « membre » se rapporte à l'ensemble des personnes fréquentant la ressource et non seulement à celles possédant une carte de membre. Les points présentés subséquemment permettront de mieux saisir et comprendre chacun des volets.

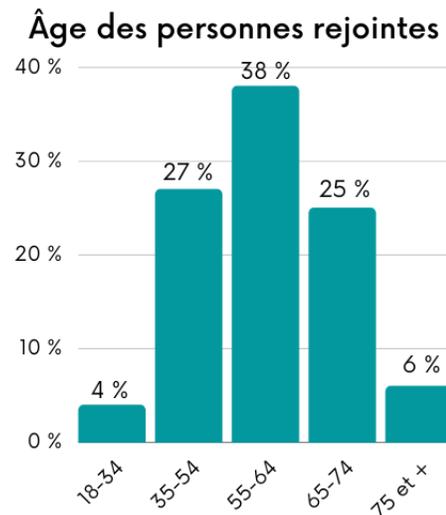
5. MILIEU DE VIE

Le Milieu de vie est la pierre angulaire des services. C'est un **lieu d'accueil et d'échanges** qui regroupe **plusieurs volets d'activités** variés et complémentaires. Les personnes se présentant à l'organisme peuvent prendre part à des activités alimentaires, socialisantes, éducatives, de croissance personnelle et participer aux déjeuners.

Malgré l'année particulière de la pandémie, **les portes du Milieu de vie** ont été ouvertes **245 jours** regroupant **474 périodes d'ouverture** réparties comme suit : 172 avant-midis, 10 dîners, 243 après-midis, 32 soirées et 17 journées de fin de semaine.

5.1 PERSONNES REJOINTES

Pour l'année 2021-2022, **467 personnes différentes** ont fréquenté, participé ou eu recours à un des volets offerts par le Milieu de vie pour un cumul de **5 888 présences** (matins, après-midi, soirées et samedis) pour la dernière année. Les hommes ont été un peu plus nombreux (57 %) que les femmes et la **moyenne d'âge** des personnes rejointes a été de **57 ans**. Quant à leurs sources de revenus, la **majorité** des personnes étaient des prestataires de l'aide sociale. Pour ce qui est de leur état civil, la **plupart** de ces personnes étaient **célibataires** et vivaient seules.



5.2 ACTIVITÉS OFFERTES

La **programmation** du Milieu de vie est diversifiée. Chaque mois, plusieurs activités sont créées ou adaptées. La collaboration des membres à la recherche de thèmes est grandement encouragée afin de répondre le plus adéquatement possible à leurs besoins et intérêts. La **fréquence mensuelle** de la grille horaire permet une souplesse pour s'adapter rapidement aux demandes des personnes. Certaines activités de la programmation ont été interrompues temporairement et d'autres ont dû s'adapter aux mesures sanitaires. Des programmations aux 2 semaines ont été faites au retour des fêtes pour être en mesure de suivre l'évolution.

Des périodes de **cafés libres ou café jasette** (avec inscription pour s'assurer de la distanciation sociale) se sont retrouvées à la programmation car elles sont **accessibles, ouvertes et inclusives**. Au cours de l'année 2021- 2022, ces activités ont été inscrites **125 fois à la programmation**. Des **activités animées** telles que le bingo, des quiz musicaux ou de découvertes ont été offertes à **17 reprises**.

Les **activités de créativité** sont toujours appréciées, **7 ateliers** ont été réalisés à la programmation. Ces activités utilisent **différents médiums** pour donner libre cours à la créativité et à l'imagination. Les participants ont pu laisser voguer leur imaginaire et développer leurs habiletés en réalisant, en autres, de la peinture sur tasse, des drapeaux Tibétains, des mandalas et des cartes de souhaits. À cela s'ajoute **une collaboration avec les Ateliers d'art la Mezzanine** qui s'est répartie sur 3 rencontres et un **projet de Rallye photos** sur 4 matinées.

Les **sorties et les activités extérieures** sont de belles opportunités pour permettre de découvrir de nouveaux endroits, se divertir et passer des moments de groupe agréables. Elles **ont été proposées à 33 reprises**. La Maison Léon-Provancher, Le Musée de la Civilisation, l'exposition des Monstres Marins et le Camping Stoneham sont entre autres des endroits visités. De ce nombre, les quilles ont été offertes à 4 reprises. Cette activité populaire a rejoint 29 personnes différentes pour un total de 68 présences. Afin de favoriser et faciliter la participation, les billets d'autobus ou le transport ont été offerts 9 fois.





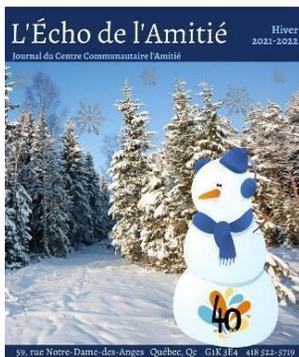
Afin de souligner son **40^e anniversaire** avec les membres, une **épluchette festive** a été organisée au Parc Victoria. Ce moment a été rassembleur et fort chaleureux malgré la réalité des mesures sanitaires en vigueur.

Une des préoccupations du Centre est d'offrir à chacun la possibilité d'augmenter ses connaissances et outils, de développer ses habiletés personnelles et sociales ainsi que de travailler sur le concept de la connaissance de soi. L'année 2021-2022 fut tout de même riche au niveau de la **diversité des ateliers offerts**. Ce sont **10 périodes d'activités de croissance personnelle, d'échanges et de bien-être** qui ont été offertes sous forme d'ateliers ou de café discussion. À cela s'ajoute **2 ateliers informatifs et éducatifs** qui ont rejoint 29 personnes différentes pour un total de 147 présences.

Les thèmes suivants furent abordés :

- « Les relations saines »
- « Maître de mon estime »
- « La participation sociale »
- « Coups de cœur pour le communautaire »
- « Gestion de la colère »
- « Regard sur soi »
- Trucs et astuces pour une saine alimentation
- Consultation en sécurité alimentaire par Du potager à l'assiette

Dans le souci de rejoindre le plus de gens possible et de s'adapter aux diverses réalités, le Centre a offert **8 activités virtuelles** qui ont rejoint 14 personnes différentes pour un total de **33 participations**. Les participants ont pu emprunter une tablette avec connexion Internet pour leur permettre de participer aux activités ou autres.



La mobilisation autour du journal « **L'écho de l'Amitié** » a été en effervescence et riche en retombées aux niveaux du sentiment d'appartenance, de la valorisation, du développement des compétences et des habiletés sociales. Trois parutions ont été publiées au cours de la dernière année.

Ce sont **15 personnes** différentes qui se sont impliquées dans la **conception du journal** au cours des 10 rencontres pour un total de 56 présences.

5.3 VOLET ALIMENTAIRE

Le Centre détient une forte expertise en sécurité alimentaire. Diverses alternatives sont offertes afin de répondre le plus adéquatement possible à ce besoin de base. Les **ateliers de cuisine** visent le développement d'habiletés culinaires, la découverte de nouveaux mets, l'apprentissage de notions reliées à la saine alimentation et ils sensibilisent aux notions d'hygiène et de salubrité. De plus, ils permettent le développement et la création de liens sociaux. Les menus se composent d'un plat principal et d'une entrée ou d'un dessert.

Chaque participant prend part aux différentes étapes de la préparation des mets. Cette année, **195 portions** ont été cuisinées au cours des **21 ateliers**. À la demande des participants, une **grande cuisine** des fêtes, se déroulant sur une journée, a été organisée. Cette dernière a permis de cuisiner **45 portions** et a rejoint **8 personnes**. L'ensemble des ateliers de cuisine a rejoint **34 personnes différentes** et a généré **112 présences**, ce qui représente une moyenne de 5 personnes par atelier.

Les **repas communautaires** ont pu être inscrits à quelques reprises à la programmation. Afin de rejoindre le plus de personnes possibles, les repas étaient offerts plus d'une fois dans le mois du aux mesures sanitaires qui ont un impact sur notre capacité d'accueil. En 2021-2022, ce sont **217 assiettes** qui furent servis à **70 personnes différentes** lors de ces **17 repas (11 soupers et 6 dîners)**.

Les **dîners-profits** permettent d'amasser des fonds pour la fête de Noël. Cette année, ils ont été offerts à **4 reprises** et ont rejoint **28 personnes différentes** pour un total de **63 repas**.

Une **distribution alimentaire** des denrées reçues de Moisson Québec a lieu mensuellement. Cette distribution est réservée aux gens qui se sont procuré la **carte de membre**. Une inscription est requise afin de répartir le plus équitablement la nourriture. Au maximum, ce sont 70 personnes qui peuvent être accueillies. Durant l'année, ce sont **645 paniers** de nourriture qui ont été distribués à **140 personnes**.

Grâce à l'octroi de fonds d'urgence, un **service élargi de dépannages alimentaires** a été offert au cours des mois d'avril à septembre pour répondre aux besoins particuliers des personnes dans le contexte socio-économique de la pandémie. Les sommes reçues ont permis d'augmenter l'accessibilité en élargissant les plages horaires ainsi que d'acheter

des denrées supplémentaires et des plats cuisinés pour compléter ceux reçus par Moisson Québec. Après cette période, un dépannage d'urgence a été maintenu uniquement à partir des denrées reçues de la banque alimentaire. Toujours dans le but de mieux répondre aux besoins et aux réalités des gens, de **la transformation alimentaire** (cuisson



de viandes et préparation de repas) a été mise en place durant la dernière année. Ce sont **569 paniers** de nourritures qui ont été offerts au cours de l'année **en dehors des journées de distribution**. De plus, le Centre a été ouvert en dehors de ses heures d'ouverture habituelles, en soirée et en journée la fin de semaine, afin d'offrir **27 périodes de dépannage supplémentaires**. Le Centre a rejoint **340 personnes différentes** par le biais des paniers alimentaires.

Les **Déjeuners** peuvent être offerts jusqu'à quatre avant-midi par semaine. Ils sont ouverts à tous et ils ne nécessitent pas de carte de membre. Les inscriptions sont requises pour se procurer le menu du jour au coût de 1.50 \$, ou des rôties et des céréales au coût de 1 \$. Au cours de la dernière année, ce sont **1 029 assiettes** qui ont trouvé preneurs au cours des **165 matinées** d'ouverture. Les déjeuners ont rejoint **89 personnes** différentes qui ont pu déguster une grande variété de menus.

Ce service a comme principaux objectifs l'atteinte de nouvelles habitudes de vie, la prise de conscience de l'importance que revêt le déjeuner, le développement de l'autonomie et des habiletés personnelles et sociales.



5.4 IMPLICATION BÉNÉVOLE

Le Centre accorde une importance particulière à la **responsabilisation et à la participation** des personnes. L'implication bénévole accomplie en témoigne. Cette dernière touche plusieurs sphères, de la tâche quotidienne à la gouvernance, ce qui la rend accessible à

tous ceux qui désirent s'impliquer. L'accompagnement et le support ponctuel offerts par le personnel sont très appréciés.

La COVID a restreint considérablement les possibilités et les sphères d'implication. Malgré tout, au cours de l'année 2021-2022, ce sont **838 h** qui ont été effectuées dans **7 sphères d'implication par 53 personnes différentes** :

- Aide aux tâches quotidiennes (vaisselle, comptoir café, cuisine, etc.) : 235 h
- Implication extérieure (Parvis, Urbainculteurs et repas chaleureux) : 182 h
- Création du journal : 96 h
- Conseil d'administration : 130 h
- Aide à la distribution alimentaire : 100 h
- Transformation alimentaire : 50 h
- Comité ad hoc du conseil : 45 h

Afin de souligner l'implication et l'importance de chacun, un Gala des fêtes a été organisé. Lors de ce moment de reconnaissance, un goûter a été servi et un cadre de qualités personnelles a été remis à chacun en guise de témoignage aux 55 personnes présentes.

5.5 ENGAGEMENT ET VIE DEMOCRATIQUE

Dans le but d'adapter le fonctionnement des activités et des services à la réalité des gens le fréquentant, l'équipe est à l'écoute des besoins, des commentaires et des suggestions. Une boîte à commentaires et suggestions est à leur disposition. Ainsi, les propos recueillis sont partagés et traités aux réunions d'équipe hebdomadaires.

Trois postes sont réservés pour des membres **au sein du conseil d'administration**. Les membres intéressés à occuper ce rôle sont invités à soumettre leur candidature et lors de l'assemblée générale annuelle, il y a vote. Cette présence permet aux administrateurs extérieurs d'être informés, entre autres, des activités réalisées au Centre et de mieux comprendre les besoins et les soucis de la clientèle.

5.6 LES INTERVENTIONS

Une **approche orientée sur le groupe est privilégiée**. Toutefois, afin de soutenir les personnes dans la réalité de leur moment présent et dans leur cheminement, **diverses interventions personnalisées sont réalisées**. L'équipe a offert des rencontres individuelles, de l'écoute téléphonique, des références vers des milieux externes et a réalisé quelques gestions de crise. De plus, **divers accompagnements** ont été fait pour compléter des formulaires, comprendre des contrats de service de différents fournisseurs, pour établir un budget, se présenter à des rendez-vous médicaux, etc. Afin

d'en informer et soutenir le plus de personnes possibles, nous avons inscrits à 5 reprises à la programmation des journées d'accompagnement et de soutien ouvertes à tous.

Également, des plages horaires pour avoir **accès à l'ordinateur et à l'imprimante** ont été disponibles pour les gens. Nous avons aussi mis en place un fonctionnement pour **imprimer et plastifier les codes QR** des personnes pour qu'elles puissent obtenir leur passeport vaccinal.

Malgré le confinement, l'équipe a eu le souci de rejoindre et de soutenir les personnes fréquentant le Centre. Des **tournées téléphoniques** ont été faites afin de prendre des nouvelles des gens, de les informer des services offerts, de les référer au besoin, de les écouter et de leur offrir une touche de bonheur.

6. SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ

Depuis 1998, le Service d'entraide à la communauté (SEC) permet à des personnes de bénéficier de services à durée déterminée pour **favoriser le maintien des bonnes habitudes de vie**. Afin d'atteindre cet objectif, 3 sphères sont privilégiées : **l'aide au logement**, le **soutien social** et les **accompagnements**. Ce service s'adresse aux personnes autonomes résidant à domicile. Toutefois, certains services dont les visites d'amitié et les accompagnements peuvent être également offerts dans les résidences pour personnes autonomes et semi-autonomes.

Le Service d'entraide à la communauté a à cœur d'accorder du soutien, de l'aide et une présence aux personnes ayant peu ou pas de réseau social. Lors des services, la **participation active de la part des personnes est demandée**. Aucun frais n'est exigé pour l'aide reçue. L'intervenante offre un accompagnement dans l'exécution des tâches. L'implication d'un membre de l'entourage ou d'un intervenant impliqué au dossier est possible et ce, dans un esprit de collaboration.

6.1 PERSONNES REJOINTES

Cette année, le Service a rejoint **128 personnes différentes** (26 de plus que la dernière année). De ce nombre, **74 en étaient à leur première demande**. La plupart était des **femmes (75 %)** et la **moyenne d'âge** se situait à **70 ans** (67 ans pour les femmes et 61 pour les hommes). La clientèle était principalement située dans les **quartiers centraux** de Québec ainsi que les secteurs de Beauport, Lebourgneuf, Charlesbourg et Chauveau.

La majorité des nouvelles références, soit 33, ont été faites par un intervenant externe provenant principalement des CLSC, de l'Office Municipal d'Habitation de Québec, de

cliniques médicales, de l'IUSMQ, d'organismes communautaires dont le Centre ainsi que le 211. Les autres demandes sont faites par la personne elle-même ou un membre de l'entourage.

Provenance des références



De plus, ce sont une quarantaine de demandes **d'informations** sur la mission du Service, le type d'aide offert, le territoire desservi, la fréquence, le délai d'attente de même que la durée des services qui ont été adressées par des professionnels de la santé, par la personne requérante ou un proche.

6.2 RENCONTRES D'ACCUEIL

Lorsqu'une nouvelle demande est adressée, une brève **évaluation téléphonique** est effectuée pour permettre d'**identifier les besoins** et vérifier si ceux-ci correspondent aux objectifs du Service. Par la suite, une **rencontre d'accueil** à domicile est planifiée. Selon la réalité et la nature de la demande, la présence du partenaire référent ou d'un proche est possible.

Cette rencontre permet d'expliquer la mission, les balises et le fonctionnement du service, de clarifier les attentes et d'évaluer les lieux afin que le soutien puisse être effectué dans les meilleures conditions possibles. L'intervenante a procédé à **58 rencontres d'accueil** et elle a pu, pour 50 personnes, rendre un service au même moment, ce qui a évité des déplacements supplémentaires et ainsi, augmenter l'efficacité.

Parmi les nouvelles demandes, 56 personnes ont reçu de 1 à 4 services et 14 personnes ont pour leur part reçu entre 5 et 11 services. Quatre personnes ont reçu seulement une rencontre d'accueil et n'ont pas désiré donner suite.

6.3 LES SERVICES

Au cours de l'année 2021 -2022, le SEC a rendu **412 services**, ce qui totalise près de **747 h**, dont **73 h ont été avec assistance**. L'intervenante a assuré le suivi de **378 services seuls**

et elle a été **accompagnée dans 34 services** par des partenaires ou des membres de l'entourage.

Les mesures sanitaires et la distanciation sociale ont eu un impact sur l'offre de services ainsi que sur la collaboration des personnes extérieures. Par mesure préventive, **l'implication des bénévoles a été arrêtée**. La gestion et la priorisation des demandes ont été revues.

Répartitions des services

SERVICES	HEURES	NOMBRE DE SERVICES
Service par l'intervenante	673 h 30	378 services
Service accompagné d'un partenaire	29 h 30	18 services
Service accompagné de l'entourage	43 h 30	16 services
Total	746 h 30	412 services

Il est à noter que la durée et le nombre de rencontres varient d'une demande à l'autre selon l'analyse des besoins et de la situation. Étant donné que la personne doit s'impliquer activement dans son processus de demande d'aide et de soutien, il est important de respecter son rythme, son énergie et ses capacités.

Pour certaines personnes, cela a apporté un sentiment de dépassement de soi, de fierté et d'accomplissement et a eu comme impact positif de favoriser davantage l'intégration de nouvelles habitudes de vie.

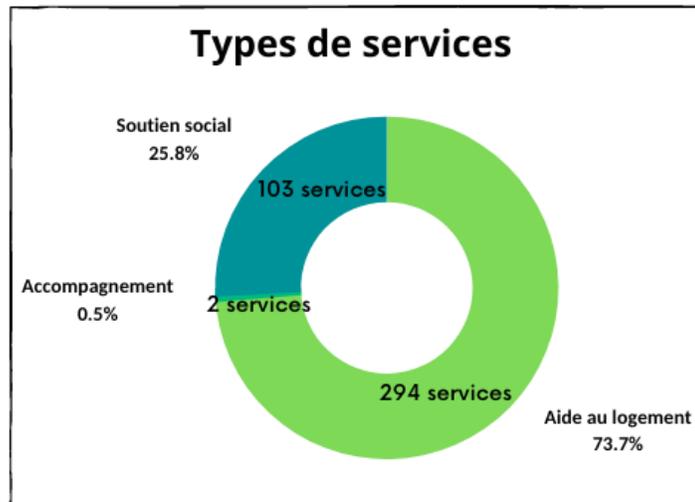
Les Services se répartissent en **3 catégories** : l'aide au logement, le soutien social et les accompagnements.

L'aide au logement

Ce volet poursuit **2 objectifs**. Premièrement, offrir de l'aide aux personnes qui ont besoin d'acquérir de bonnes habitudes de vie en regard de leur logement : classer, épousseter, trier, recycler et jeter pour dégager leur espace. Deuxièmement, **assister de façon ponctuelle**, les gens dans certaines tâches qu'ils n'ont plus la capacité d'effectuer parce que leur santé ne leur permet plus. Le Service s'implique de **façon transitoire** afin que les personnes puissent se sentir bien et épanouies dans leur environnement.

Les demandes pour le soutien au logement se sont faites autant par les personnes désirant recevoir de l'aide que par les intervenants. Ce sont près de **618 h** qui ont été accomplies pour un total de **294 rencontres**. Les **102 personnes desservies** dans ce volet avaient une moyenne d'âge de 54 ans. Étant donné l'effort physique, l'organisation et la lourdeur de la tâche que cela nécessite, l'intervenante a accompagné les proches ou les référents à 34 reprises.

Les besoins en soutien sont souvent pour accomplir une tâche précise dans un délais déterminé comme par exemple, faire des boîtes en vue d'un déménagement, ou un désencombrement pour respecter des exigences.



Le soutien social

En ce qui concerne ce type de demande, la personne requérante est rencontrée afin que soit clarifié ses besoins, ses attentes et dresser un profil de sa personnalité. L'intervenante présente la mission du Service et surtout les limites de celui-ci.

Ce volet est le **deuxième en importance**, pour un total de plus de **106 h**. Cela se traduit par des visites à domicile et des téléphones amicaux. Comme les demandes sont nombreuses, l'intervenante répartit son temps en établissant les priorités. Elle a donc rendu **103 services** auprès de **31 personnes différentes** ayant une **moyenne d'âge de 71 ans**. La moitié d'entre elles présentait une perte d'autonomie, avait de la difficulté à se mettre en action, vivait une grande solitude et demeurait majoritairement en logement.

Les accompagnements

Les demandes d'accompagnement reçues par le Service d'entraide à la communauté ont été faites principalement pour du soutien à l'épicerie et des rendez-vous médicaux. Ce sont donc **2 services** qui ont été rendus pour un total de **10 h 15** auprès de **2 personnes différentes** ayant une **moyenne d'âge de 85 ans**.

Les services d'accompagnement doivent s'adapter à l'horaire de l'intervenante et non l'inverse. Des rendez-vous fixes sont plus difficiles à intégrer dans la planification.

Demandes non répondues

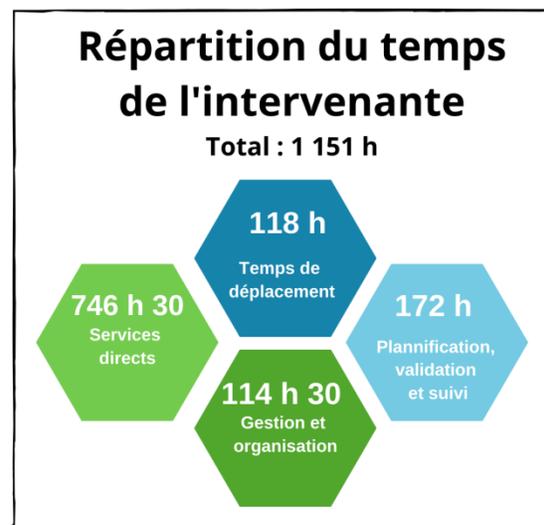
Au cours de la dernière année, l'intervenante n'a pas pu répondre à une **soixantaine de demandes**. Les motifs de refus sont principalement dus à un manque de disponibilité ou d'incompatibilité d'horaire, à des demandes pour obtenir de l'aide récurrente, des demandes hors mission et des demandes où la distance géographique était trop éloignée. Rappelons que la mission du Service est d'offrir une **aide transitoire** avec la **participation active** de la personne aidée.

Également, une vingtaine de demandes avaient été acceptées par l'intervenante mais ce sont les personnes qui se sont désistées car elles ont trouvé d'autres alternatives.

6.4 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE

La **gestion et l'organisation** des services ont nécessité près de 115 h de travail. En tout, ce sont **46 h 30** qui ont été accordées à la **planification de l'horaire** des services et **47 h** ont été octroyées pour la **validation et l'analyse** des demandes provenant des personnes aidées. Cela implique de vérifier les disponibilités des proches ou du partenaire référent pouvant être présent au moment du service s'il y a lieu, de clarifier les demandes des personnes aidées, de convenir d'une durée approximative de la rencontre, de faire une réflexion sur les tâches à prioriser lors de service d'aide à domicile et d'établir des stratégies pour favoriser une meilleure communication entre les parties.

Près de **70 h** ont été également allouées pour les **demandes d'informations**, d'aide ou d'échanges avec un **intervenant référent** ainsi que **9 h** auprès des **membres de l'entourage**. Le but étant de clarifier le rôle, les limites et les disponibilités de chacun afin de voir quelle contribution chaque partie peut accomplir pour favoriser un meilleur service auprès du requérant.



7. SERVICE D'AIDE EN TOXICOMANIE

Le Service d'aide en toxicomanie (SAT) offre un suivi psychosocial individuel, accessible et confidentiel aux adultes vivant une dépendance aux substances psychoactives. Il offre un **service d'accompagnement professionnel** auprès des personnes manifestant le **désir, l'intérêt et la motivation pour reprendre du pouvoir sur leur vie**. Par leur adhésion

volontaire, ils participent activement à une démarche de changement afin de reprendre la maîtrise de leur vie.

Par une **approche centrée sur les besoins** de la personne, le suivi psychosocial repose sur la disponibilité, l'empathie, le respect, l'authenticité et la reconnaissance de la dignité. Notamment par la qualité du lien de confiance à établir, à maintenir et à préserver, la personne est appuyée dans sa trajectoire de vie. En plus de recevoir de l'information pratique sur les situations de vie, la personne est soutenue en vue des changements désirés, des habiletés fonctionnelles, de la réinsertion dans son milieu ainsi que dans le maintien et la consolidation de ses acquis et de ses forces. Elle est amenée, entre autres, **à identifier et découvrir ses propres solutions** pour surmonter les difficultés rencontrées.

Le changement désiré est possible grâce à l'encadrement d'une **démarche structurée** visant un travail sur soi, prenant en compte ses besoins, sentiments, valeurs, attitudes, croyances, compétences et projets de vie. L'intégration de changements choisis et désirés ouvre ainsi de **nouvelles perspectives d'autonomie** et de **capacité d'agir** sur l'avenir. De plus, ces changements suscitent l'espoir de sortir des diverses conséquences nocives qu'amène la dépendance aux substances (judiciarisation, instabilité résidentielle ou itinérance, aggravation de problèmes personnels, de santé ou sociaux, difficultés ou incapacité à remplir ses obligations dans la vie de tous les jours, etc.).

L'intervenante soutient **la motivation de la personne** au moyen de **rencontres individuelles et d'entretiens téléphoniques**. Elle assure un accès rapide à un rendez-vous sans liste d'attente pour le suivi. Les personnes ciblées sont celles qui :

- Veulent réduire les conséquences négatives que la consommation entraîne sans pour autant changer leur consommation de substances psychoactives.
- Souhaitent contrôler ou diminuer leur consommation.
- Projettent d'arrêter leur consommation de substances psychoactives.
- Souhaitent obtenir de l'aide afin de poursuivre leur abstinence et leur rétablissement.
- Désirent se prévaloir d'un soutien ponctuel pour maintenir leur sobriété.
- N'envisagent pas nécessairement un changement dans l'immédiat de leurs habitudes de consommation.

7.1 CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE

Les interventions reposent sur **3 axes** :

- 1) L'axe de **consommation** (motivation, prévention de la rechute, réduction des méfaits, deuil de la consommation, gestion du manque, etc.).

- 2) L'axe **psychologique** (affirmation et estime de soi, gestion de la colère, gestion de l'anxiété, communication, etc.).
- 3) L'axe **social** (relations interpersonnelles, gestion des conduites agressives et du stress, résolution de conflits, etc.).

Toute demande d'aide au Service doit être volontaire et faire **l'objet d'une évaluation** lors de la rencontre initiale d'accueil qui démontre notamment le désir sincère de **s'impliquer activement**. Pour avoir accès au Service, il **n'est pas nécessaire** d'avoir fait une thérapie ni d'être référé.

Le suivi est soit à **court ou à moyen terme**, et ce, en fonction des besoins rencontrés. La fréquence des rencontres est établie avec la personne en tenant compte des disponibilités, de la motivation, des contraintes et des difficultés vécues.

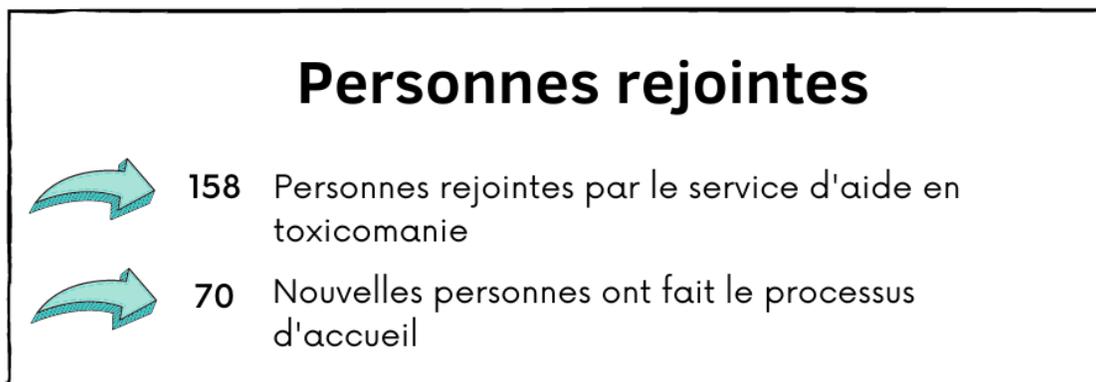
Une contribution d'engagement volontaire de 10 \$ est demandée suite à l'admission au Service pour couvrir la production des documents et des exercices offerts lors des rencontres.

7.2 PERSONNES REJOINTES

Au cours de l'année 2021-2022, **158 personnes différentes, 104 hommes et 54 femmes** ont contacté le Service d'aide en toxicomanie.

De ce nombre, **46 ont pris des informations pour elles-mêmes ou un tiers**. C'est un **total de 70 personnes nouvelles personnes qui ont fait le processus d'accueil et 29 d'entre elles ont été admises et ont bénéficié d'un suivi régulier** (3 rencontres et plus). Le Service est venu en aide à 71 personnes. La moyenne mensuelle des personnes qui ont fait appel au Service est de 9.5 comparativement à 8 personnes l'an dernier.

Encore cette année, les personnes rejointes sont composées majoritairement **d'hommes dans une proportion de 66 %**. Les personnes desservies ont **entre 26 et 70 ans et la moyenne d'âge est de 46 ans** (47 ans chez les hommes comparativement à 45 ans pour les femmes).



La majorité des suivis psychosociaux se sont déroulés de jour sur les heures régulières d'ouverture de bureau. Dans la perspective de faciliter et de favoriser l'accès au Service à un plus grand nombre de personnes, des plages horaires sur les **heures de dîner, en fin de journée et en soirée** sont ajoutées depuis quelques années. L'horaire de travail de l'intervenante a été adapté à la réalité des personnes en rétablissement. L'ouverture du Service en soirée (63) a permis de soutenir **34 personnes différentes**, soit 20 hommes et 14 femmes pour un cumul de **75 présences**.

Les **intentions** et les **motivations** des personnes sont diversifiées et évolutives. Lors du premier contact téléphonique, 24 % des gens n'étaient pas en mesure d'identifier précisément leurs objectifs. Toutefois, bon nombre d'entre eux, avaient constaté une problématique et souhaitaient améliorer leur qualité de vie. Il est à noter que pour certaines personnes, **les intentions ont évolué au fur et à mesure de leur engagement dans leur démarche**.

En raison des conditions de probation interdisant à certaines personnes judiciairisées de consommer de l'alcool ou des drogues sous peine de bris de conditions, plusieurs doivent **s'abstenir de consommer**. Par ailleurs, nous constatons que les interventions ont eu pour impacts, auprès de certaines personnes, d'aller plus loin que les contraintes imposées par un tiers et ils ont profité du soutien reçu pour se défaire d'une dépendance physique et psychologique et travailler sur eux-mêmes (axes psychologique et social).

En cours de pandémie, le recours à la consommation s'est avéré plus élevé au niveau des personnes ayant contacté le Service. La consommation aurait davantage servi d'automédication et d'autogestion des émotions. En contexte de pandémie, le désir de prendre en main sa consommation était moins présent chez les nouvelles personnes ayant contacté le Service. Toutefois, 17 % d'entre elles ont quand même profité de ce temps d'incertitude sociale et de confinement pour débiter et maintenir une abstinence.

7.3 PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

Le profil des problématiques rencontrées est assez varié. Nous constatons que la polyconsommation (multiplication des produits et des dangers potentiels) a été cette année encore très présente.

Le portrait de consommation des 71 personnes accompagnées démontre que les substances psychoactives consommées par ordre d'importance sont l'alcool, le cannabis, les amphétamines, la cocaïne, GHB, les médicaments et drogues de rue et les opiacés.

Chez les personnes admises au Service, les déclencheurs de consommation dans un contexte de pandémie sont quelque peu différents. Les voici : l'insécurité financière, l'ennui, le stress et l'anxiété, l'instabilité et l'insécurité, les émotions vives et intenses surtout désagréables, le découragement, le sentiment d'être inutile, la fatigue, les

douleurs et malaises physiques, le stress relié à la performance au travail et télétravail, les conflits interpersonnels et les fréquentations.

Il est à noter que seulement 10 % des personnes admises ne présentaient pas de problématiques associées (judiciarisation, santé mentale, et santé physique). C'est donc dire que la grande majorité des personnes rejointes vivaient plus d'une problématique à la fois.

Il est important de préciser que le changement de comportement envers la dépendance est en lien étroit avec des modifications importantes au niveau du mode de vie, ce qui n'est certes pas facile à mettre en œuvre. Un accompagnement et un soutien personnalisé peuvent faire toute la différence.

Il est observé que les situations vécues par les personnes bénéficiant du Service sont de plus en plus complexes et nécessitent des ajustements continuels des interventions incluant souvent la démarche elle-même. Ainsi, il est possible qu'un suivi régulier s'échelonne sur une longue période, car il peut être entrecoupé de rechutes, d'hospitalisations ou de détentions.

Également le caractère obligatoire de la participation des **personnes judiciarisées** peut venir interférer dans la poursuite des rencontres, en raison soit des contraintes de confirmation de présence ou de motivation. Cette situation a touché 61 % des personnes rejointes.

Quant au jeu et la cyberdépendance, 4 % des personnes rencontrées présentaient ces problématiques. La majorité d'entre eux ont été référés aux ressources spécialisées. La collaboration avec d'autres intervenants est un facteur important permettant d'aider la personne à conserver et maintenir un équilibre.

7.4 PORTRAIT DES RÉFÉRENCES

Le Service est de plus en plus connu de la population et il y a davantage de personnes qui font eux-mêmes des demandes d'aide en toxicomanie. Pour l'année 2021-2022, les références provenaient des ressources judiciaires, des ressources communautaires, du réseau des pairs, des groupes d'entraide, du réseau de santé et de la Ville de Québec.

Le Service s'inscrit dans une approche réseau et offre de nombreuses références vers des services complémentaires à son intervention. Dès 121 personnes qui ont contacté le Service au cours de l'année, 51 % d'entre elles ont été référées à plus d'une ressource pour une évaluation, un suivi et souvent les deux. En tout, ce sont 91 références qui ont été recommandées à la clientèle.

Ces références à des **services complémentaires** concernaient principalement les ressources communautaires, les professionnels de la santé œuvrant dans les CSSS, les hôpitaux et IUSM, les centres de traitements des dépendances, les ressources d’hébergement, les ressources judiciaires et les services caritatifs découlant de fondations de bienfaisances. Par ailleurs, 19 % de la clientèle a été dirigée vers les ressources de première ligne du réseau parapublic.

Certaines personnes, qui sont aux prises avec des troubles concomitants, présentaient des problèmes complexes à la fois de **santé mentale**, de **santé physique** et de **toxicomanie**. Elles éprouvaient de la difficulté à fonctionner au jour le jour. Le suivi offert par le Service combiné à celui provenant d’autres ressources spécialisées a contribué à diminuer la détresse psychologique, les risques suicidaires et les rechutes de ces personnes.

Problématiques associées		
	Hommes	Femmes
Aucune	7 %	18 %
Judiciarisation	36 %	18 %
Santé mentale	18 %	30 %
Double problématique	28 %	30 %
Triple problématique	11 %	4 %

Il a été constaté, cette année encore, qu’il y a manque flagrant de ressources gratuites et accessibles rapidement pour les hommes dans notre communauté. Contrairement aux femmes qui ont accès à des services auprès d’un spécialiste en psychologie générale ou en sexologie gratuitement ou à faible coût, les hommes doivent déboursier le coût total, ce qui est souvent un frein à l’accès au service. Cette réalité fait en sorte que certains hommes présentant des problématiques et nécessitant un recours à des ressources complémentaires ne peuvent recevoir un service qui leur serait bénéfique. Ceci peut expliquer, en partie, les difficultés plus grandes qu’ils vivent afin d’actualiser leur

démarche de changement et le plus faible taux de références complémentaires hors du Service.

7.5 BILAN DES INTERVENTIONS

Au cours de l'année, **1 292 interventions** ont été réalisées, ce qui cumule 822 heures 30 d'interventions directes. Quant au temps de travail indirect (préparation des rencontres, rédaction des notes évolutives, création d'outils, compilation et formation), il représente 24 % de l'ensemble des heures travaillées soit 255 heures.

Afin de s'adapter aux diverses réalités vécues par les personnes desservies et dans le but de personnaliser le Service, **4 types d'interventions** sont offerts : les **rencontres psychosociales**, les **suivis téléphoniques**, les **interventions téléphoniques** ainsi que les **accompagnements**.

Les interventions téléphoniques visent à offrir un soutien, notamment entre les rencontres afin de soutenir la personne dans son processus de changement. Il est intéressant de mentionner que les rencontres téléphoniques ont été triplées dans la dernière année en lien avec le contexte de la pandémie.

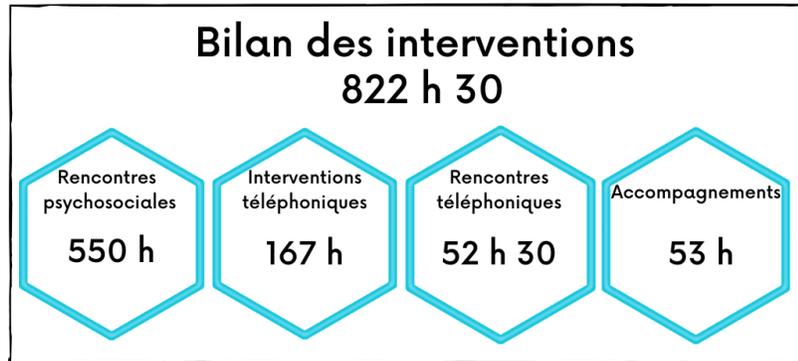
Les différentes approches utilisées sont, entre autres, la prévention de la rechute, la réduction des méfaits, la thérapie de la réalité, l'approche centrée sur la personne et motivationnelle.

8. SERVICE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Le Service de soutien et d'accompagnement social est en place depuis 2015. Son objectif est d'**augmenter l'autonomie** et de permettre l'acquisition d'**une meilleure hygiène de vie** afin de prévenir et d'éviter les périodes d'itinérance, d'instabilité résidentielle ou d'itinérance cachée. Les 3 champs d'intervention privilégiés pour optimiser ces acquisitions sont les suivants : le **développement des aptitudes** en lien avec la vie quotidienne, la mise en place des **moyens de soutien** favorisant l'insertion sociale et la **liaison avec les ressources** appropriées afin d'orienter les personnes vers celles-ci.

Bien que le maintien du logement (appartement, chambre, loyer subventionné, résidence, etc.) soit prioritaire, les conditions de vie et l'environnement doivent également être pris en compte. Le budget, la consommation, les troubles de santé mentale, l'entretien du logement, la gestion des conflits, les habiletés sociales, la communication et l'alimentation sont quelques-unes des difficultés qui sont à prendre en considération. Tous ces éléments augmentent de façon considérable la vulnérabilité de ces personnes et les placent en situation de risque.

Le Service est offert aux personnes rencontrant des problèmes avec leur propriétaire, leurs voisins, la Régie du logement, des changements réguliers de domicile, des sorties d'hospitalisation, de thérapie, de détention ou autre. L'**accompagnement** joue un rôle favorable puisqu'il permet à la personne ayant recours au Service, de s'outiller face aux problématiques rencontrées et de conserver les acquis pour ensuite être en mesure de les appliquer par eux-mêmes au besoin. Il permet également à la personne vivant une situation de crise ou de déséquilibre, de bénéficier de soutien et conseils.

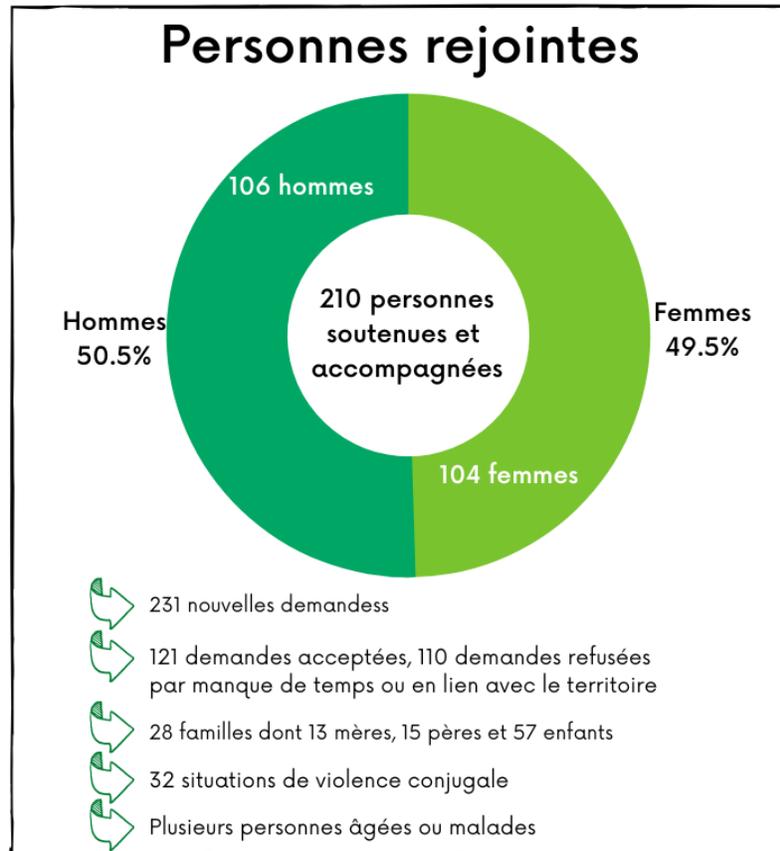


8.1 PERSONNES REJOINTES

Au cours de l'année, 231 nouvelles personnes ont contacté le Service. De ce nombre, 121 demandes ont été acceptées et malheureusement 110 refusées par manque de temps ou en lien avec le territoire. C'est donc un de **210 personnes qui ont** été accompagnées et soutenues (104 femmes et 106 hommes). Les problématiques les plus rencontrées furent la toxicomanie et/ou la dépendance, l'abandon radical d'une médication, l'état psychologique ainsi que les problèmes financiers dont les mots clés sont la pauvreté extrême, les faillites, les saisies, etc. Les conflits entre voisins, locataires et propriétaires, les problèmes d'insalubrité, l'amasement compulsif et d'encombrement, la perte d'autonomie, la transition entre le logement privé et la résidence sont des situations qui ont été vécues par les personnes faisant appel au service. De plus, certaines personnes vivaient de la discrimination de la part de propriétaires dont les principaux enjeux sont en lien avec la santé mentale, les sorties de détention et casiers judiciaires, les dossiers à la régie du logement, l'origine ethnique et culturelle de la personne et la source de revenus.

Le support mis en place est **punctuel et transitoire**. L'intervenante offre de l'accompagnement dans des situations de vulnérabilité et du soutien dans les démarches (carte assurance maladie, certificat de naissance, formulaires, etc.). La plupart des personnes rejointes étaient en attente de service (suivi d'intensité variable ou services sociaux) et n'avaient pas accès à des médecins de famille ou autres professionnels ce qui a un impact direct sur les réalités vécues et représente très souvent une barrière pour l'accès au logement subventionné.

La moyenne d'âge des personnes soutenues se situait à 28 ans (18 ans à 94 ans). Les sources de revenus étaient diversifiées : l'aide sociale, la solidarité sociale, la pension de la sécurité de vieillesse, la régie des rentes, l'emploi ou sans revenu. Les secteurs visités furent majoritairement les quartiers centraux. Le secteur le plus visité de l'année 2021-2022 est le secteur Limoilou, viennent ensuite les quartiers Saint-Roch et Saint-Sauveur, suivis de Charlesbourg, Sainte-Foy et Beauport.



Les références faites au Service provenaient de différents milieux : les organismes communautaires, l'institutionnel, le milieu juridique ainsi que le réseau de la santé et de membres de l'entourage. La réalité et le profil des personnes soutenues ont été variés. De ce fait, 28 familles (13 mères et 15 pères avec un total de 57 enfants) ont fait appel au Service suite à des recours légaux entrepris à leur égard par leur propriétaire, des évictions, des saisies de maison ou l'obtention d'un logement subventionné.

Il importe de mentionner que les demandes en provenance des personnes âgées ou malades pour qui le logement n'est plus adapté, ou des personnes conscientes de leur perte d'autonomie sont encore très présentes. Beaucoup de déménagements en résidence cette année, plusieurs dans l'urgence et dans des contextes d'éviction, le tout dans un contexte de pandémie, donc de grosses étapes dans la vie de ces personnes parfois seules et tellement démunies. Il y a également eu quelques changements de résidence surtout en lien avec des enjeux économiques ou une dégradation rapide de l'état de santé physique.

L'année 2021-2022 a été marquée par les demandes en lien avec la violence conjugale, observation d'une augmentation assez importante (32), beaucoup de mères avec de jeunes enfants et plusieurs personnes âgées. On peut faire ici un lien avec le confinement

et avec la sensibilisation faite au cours des deux dernières années suite à l'augmentation du nombre de drames familiaux en contexte de violence conjugale. Énormément d'évictions cette année surtout en lien avec des non-paiements de loyer, beaucoup de passages à la Régie du logement mais également plusieurs ententes à l'amiable avec des propriétaires suite à de la sensibilisation sur la situation pandémique, sur la réalité du marché locatif actuel, de même que sur la réalité que vivent les gens, permettant sûrement par la même occasion de défaire certains préjugés. Il y a également eu énormément de demandes en lien avec de l'amasement compulsif, le syndrome de Diogène, l'insalubrité, la gestion des indésirables (extermination), de même que les travaux majeurs dans plusieurs HLM.

Le mot collaboration prend un sens particulier cette année, en effet c'est la précieuse collaboration des collègues, des différents partenaires et référents, de même que celle des proches aidants qui ont été en grand nombre. Des collaborations avec des organismes d'autres régions ont également permis de faire en sorte que des femmes victimes de violence conjugales ont pue être soutenues dans leur déménagement.

8.2 BILAN DES INTERVENTIONS

Diverses démarches ont été mises en place afin de soutenir les personnes et de mettre en place des mécanismes pour une amélioration de leur qualité de vie. Au cumul, ce sont **858 rencontres qui ont été offertes** : 366 rencontres à domicile, 46 rencontres au Centre et 446 rencontres dans des organismes autres ou dans la communauté.

Au cours de l'année, **2 230 interventions téléphoniques** ont été réalisées. Ces dernières sont importantes pour recueillir et partager l'information, rassurer la personne, valider les démarches, bien évaluer les besoins pour faire en sorte que ceux-ci soient répondus du mieux possible, par l'intervenante ou par d'autres organismes du milieu. De plus, les interventions téléphoniques sont d'une grande importance pour assurer un suivi entre les différentes personnes impliquées au dossier et permettre de meilleures références.

L'intervenante a fait des **accompagnements à 81 reprises** auprès de 57 personnes différentes (rencontres avec professionnels de la santé, propriétaires, tribunal de la jeunesse, Régie du logement, organisme de défense des droits, maison de thérapie, etc.).

Au total, ce sont **147 personnes qui ont été aidées dans leurs recherches de logements** et **78 déménagements** vers un logement, une chambre ou une résidence ont été fait. De ce nombre, la relocalisation dans des ressources d'hébergement a été faite pour 50 personnes dont 27 vers des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, 7 personnes ont été référées vers des lits de crise, et 16 personnes vers des

ressources telles que l'Auberivière, le YWCA, l'Armée du salut, l'hébergement le Toit et Les Remparts.

De plus, des demandes de coopératives ou d'habitations à loyer modiques ont été complétées. Il est à noter que plusieurs de ces dossiers sont en attente pour un transfert ou encore pour l'obtention d'un HLM, d'une subvention au logement ou d'une place dans un organisme ayant un volet résidentiel. **Plus de 82 heures ont été consacrées à la recherche de logements** adaptés à la réalité et aux besoins des gens.

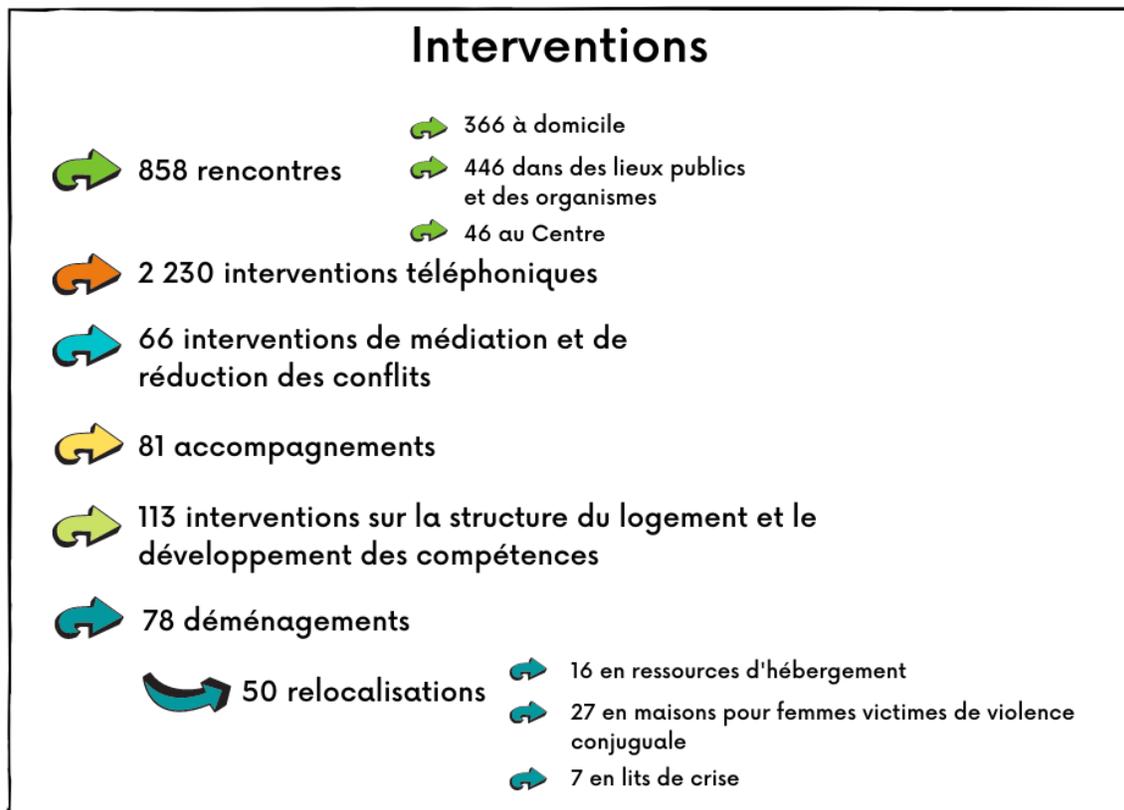
La **structure du logement** est un aspect important dans le maintien du logement. Ce sont 41 personnes qui ont pu bénéficier du soutien pour un cumul de **113 interventions réalisées**. Les problématiques travaillées sont en lien avec le désencombrement (l'amasement compulsif et syndrome de Diogène), l'insalubrité, l'empaquetage, l'entretien et l'aménagement du logement.

Dans un but d'acquiescer une plus grande autonomie et de mettre de l'avant leur savoir-faire, plusieurs personnes ont également reçu de l'aide dans le **développement des compétences**. Ce sont **26 personnes qui ont été soutenues** dans les sphères suivantes : la sensibilisation à l'hygiène et à l'entretien du logement, la gestion du stress et de l'anxiété, la gestion des émotions, la résolution de conflits, l'organisation du milieu de vie, la gestion des priorités, la communication efficace. Au niveau de la **gestion budgétaire**, **12 personnes** ont apporté des modifications ou des changements à leur façon de faire.

De la **médiation**, de la résolution de conflits et des prises d'entente avec différentes instances (propriétaires, voisins, OMHQ, FÉCHAQ, DPJ et membres de la famille) ont été réalisées à **66 reprises** pour soutenir la personne dans **31 dossiers**.

Compte tenu de la réalité et de la complexité des situations vécues par les personnes ayant fait des demandes d'aide, **1 972 références vers des ressources complémentaires** ont été faites vers les organismes communautaires, les professionnels de la santé dans les CSSS, hôpitaux et IUSMQ, les services d'urgence, d'inspections de même que vers les ressources de crise, d'hébergement et judiciaires. La complémentarité des services et la collaboration des divers acteurs sont primordiales pour l'avancement des projets de vie.

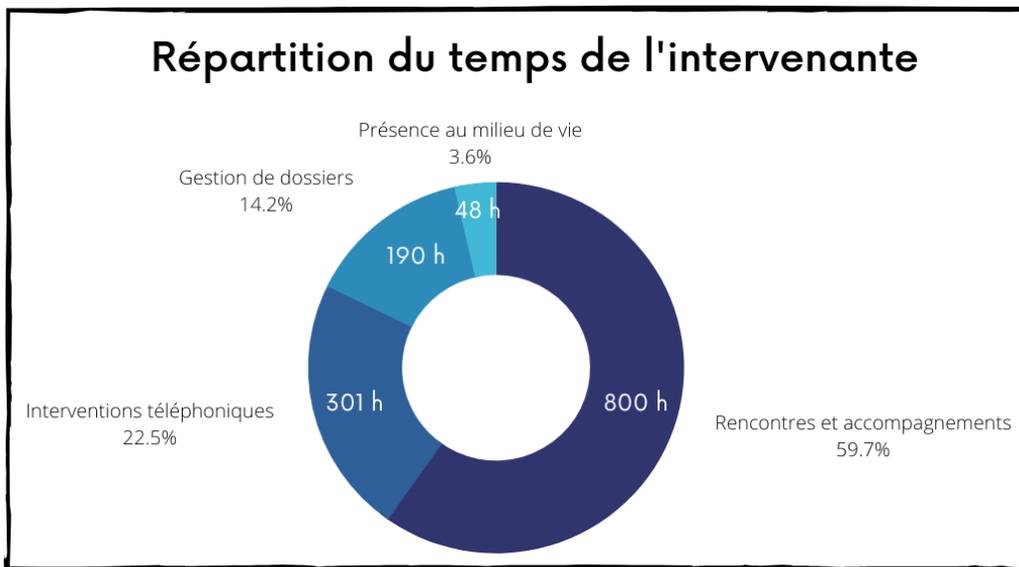
Il est difficile de dresser un portrait d'ensemble clair et bien chiffré des interventions réalisées dû au parcours des personnes qui font appel au Service ainsi qu'aux diverses difficultés vécues. En effet, plusieurs de ces personnes quittent le Service pour différentes raisons, ne donnent pas suite aux démarches entreprises et vivent le syndrome des portes tournantes (à savoir une trajectoire qui ressemble à la rue ou l'itinérance caché, les ressources d'hébergement, les services psychiatriques, la détention ou un retour à la rue). Il y a aussi le parcours des personnes qui sortent de détention, des centres jeunesse, des maisons de transition ou autres. Également les personnes évincées de leur logement, en majorité dans des situations de non-paiement de loyer, des comportements dérangeants dus à la santé mentale, l'amasement compulsif ou pour insalubrité. Ce qui est intéressant à constater, c'est que beaucoup de personnes qui ont déjà reçu de l'aide font à nouveau appel au SSAS.



8.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE

L'intervenante responsable du Service de soutien et d'accompagnement social, en plus de prôner une approche personnalisée et individualisée, intervient également de façon collective afin d'informer, sensibiliser, développer les compétences, créer des liens de confiance et faire la promotion du volet de service. Par sa présence au milieu de vie, en

sortie et à la distribution alimentaire, l'intervenante peut se faire connaître, identifier des besoins, faire de la prévention et des références. Des rencontres d'échanges et de collaboration ont également eu lieu avec des intervenants de différents organismes : PECH, CLSC, Accroche-Toit, OMHQ, etc. La répartition des heures travaillées de l'intervenante pour l'année 2021-2022 peut se lire comme suit : 800 h pour les rencontres et les accompagnements, 301 h pour les interventions téléphoniques avec les personnes et les intervenants au dossier, 190 h de bureau incluant les recherches de logement et 48 h de présence au Milieu de vie.



9. PROJET « De résidents en HLM à citoyens engagés »

Fort de son **expertise auprès des populations vulnérables**, le Centre s'ouvre vers les autres milieux en exportant son approche et ses activités et s'implique dans les milieux HLM située dans la Basse-Ville de Québec, depuis maintenant 6 ans. Le projet « De résidents en HLM à citoyens engagés » a été initié en avril 2020 et se déroulera sur trois années.

L'objectif de ce projet est d'offrir du soutien et de l'accompagnement pour la mobilisation des personnes directement dans leur milieu et dans la communauté. Il vise à permettre aux résidents des HLM de se créer un réseau d'entraide, de développer leurs compétences, leurs connaissances des initiatives communautaires et ainsi s'impliquer en tant que citoyen. Le projet permet le transfert des compétences et des habiletés dans des situations concrètes qui auront un impact direct sur les conditions de vie des personnes. De plus, il fait valoir et reconnaître l'expérience ainsi que le potentiel des gens et favorise le développement des intelligences collectives.

Le rôle de l'agente de mobilisation est de connaître **les besoins, intérêts et capacités** des résidents, de soutenir et **accompagner la mobilisation** individuelle et collective, **d'unir et d'arrimer** les milieux HLM entre eux et vers la communauté, de **réaliser des ateliers** sous différents thèmes et formes, de **faire des références individualisées**, de **soutenir des projets** spécifiques portés par les associations de résidents ainsi que de participer à la **concertation de partenaires**.

Pour ce faire, **5 approches sont utilisées** :

- « Avec et pour » les résidents des milieux HLM
- Développement du pouvoir d'agir individuel et communautaire
- Éducation populaire
- Développement des habiletés et des compétences
- Approche par les forces et la reconnaissance des compétences

La **participation** de la personne est **volontaire**. Dans chacune des étapes du projet, les personnes sont au cœur du processus donc le projet s'adapte au rythme et à la réalité des résidents.

9.1 PERSONNES REJOINTES

Durant la dernière année, **9 milieux** ont été visités et soutenus à différents niveaux. Les immeubles sont réservés aux personnes retraitées, soit de 55 ans et plus. La majorité des locataires **demeurent seules** et vivent de la solitude et de l'isolement.

Les besoins nommés et identifiés se situent sur le plan personnel et collectif. Entre autres, ils désirent être en relation avec les autres, développer leurs compétences et habiletés, avoir des milieux de vie accueillants, avoir de l'estime, de la confiance, de la reconnaissance, s'arrimer, s'unir et de s'entraider, s'affirmer et se sentir utile.

De plus, le désir d'inclusion et de liaisons avec les projets et services dans la communauté est fort présent. Et comme plusieurs endroits, la rétention de l'implication des personnes engagées représente un défi.

La présence de l'agente de mobilisation dans les milieux et les animations réalisées ont permis de rejoindre 215 personnes différentes. Le ratio entre les hommes et les femmes est égalitaire (106 femmes et 109 hommes).

Cette dernière a soutenu 33 personnes dans leur implication : comité de locataires, présence sur le Parvis, Marché Solidaire, distribution de repas, représentation, etc.

9.2 RÉALISATIONS

L'agente de mobilisation a soutenu et a mis en place diverses activités répondant aux intérêts et besoins. Ce sont **16 animations qui ont été réalisées** en collaboration avec divers partenaires ainsi que les comités de locataires, soit à grande échelle ou en petits sous-groupes pour un total approximatif de **202 participants**. À cela s'ajoutent **2 tournées de portes à portes** dans 2 immeubles regroupant 224 logements.

ACTIVITÉS	NOMBRE D'ACTIVITÉS
Activité extérieure	18
Soutien et accompagnement	38
Valorisation et reconnaissance	2
Animation en collaboration avec des partenaires	16
Rencontre d'échange et d'informations	24
Participation à des comités de travail	17
Tournée de porte à porte	2
Total	117 Activités

Une des adaptations mise en place pour maintenir le contact avec les locataires durant la pandémie, fut d'assurer des présences dans les lieux publics. Elle a été présente sur le **parvis de l'église St-Roch** à 18 reprises, accompagnée des bénévoles, pour distribuer des breuvages et de la nourriture ainsi que pour créer un lien avec les personnes rejointes. **Cinq résidents se sont impliqués** lors de ses activités et **260 présences de locataires** ont été cumulées.

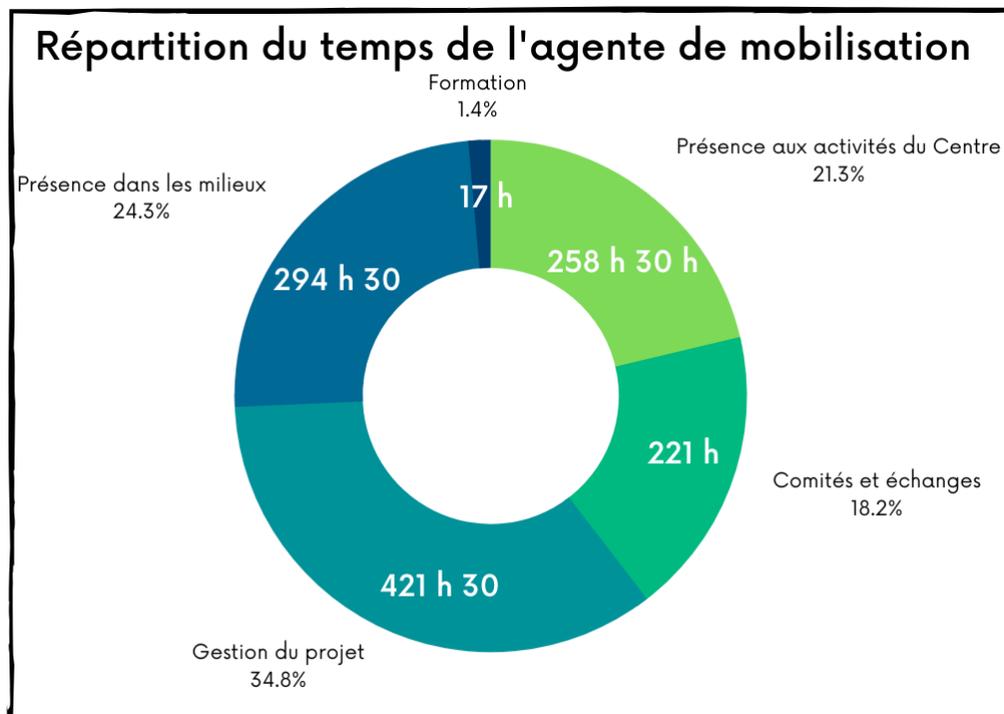
De plus, **38 démarches d'accompagnement** ont été effectuées auprès des associations des locataires et des résidents (rencontre de comité, formation, soutien téléphonique, développement des compétences, etc.). Le **soutien** offert s'est fait de façon individuelle ou collective auprès de **42 personnes différentes**.

Le contexte de la pandémie a été favorable **aux rencontres d'échanges et de partenariat**. L'agente a contribué à plusieurs comités, ce qui fut un bon levier pour faire valoir le potentiel des gens résidents dans les milieux HLM, bien comprendre les besoins organisationnels et ainsi mieux référer et soutenir les personnes désirants s'impliquer. Durant la dernière année, elle a participé à **24 rencontres de partenaires** et s'est impliquée au sein **de 5 comités** pour un cumul de **17 réunions** (Comité AVEC, Repas chaleureux, Approche de proximité Saint Roch Ouest, Verdissement et le comité de gestion du projet). Dans le but de **reconnaître et de valoriser l'implication**, des cartes de reconnaissance et des signets de remerciement ont été envoyés à 33 personnes membres des comités et des bénévoles engagés.

9.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'AGENTE DE MOBILISATION

Afin qu'elle s'imprègne des valeurs et des approches véhiculées par le Centre, l'agente de mobilisation a assuré une **présence aux activités du Centre** (347 h 30 heures). C'est également une bonne opportunité pour créer des liens et favoriser la participation sociale des personnes vivant en HLM.

La **gestion du projet** a nécessité du temps pour l'adaptation du plan d'action, l'analyse des besoins, la création d'outils et d'activités ce qui totalise 421 h 30. L'intervenante a assuré 294 h 30 en **présence dans les milieux HLM**.



Dans le but de partager les expertises, de favoriser la participation sociale des locataires et la création de liens avec d'autres milieux, **les diverses rencontres et échanges avec les**

de partenaires ont cumulés un total de 132 heures. La participation à **des formations** a atteint 17 h.

10. PROJET ATELIER DE CUISINE MOBILE

Le projet « Atelier de cuisine mobile » a vu le jour en janvier 2018 suite à l'observation des besoins d'**accompagnement personnalisé** au niveau du **volet alimentaire**. Ce dernier vise à offrir des ateliers directement dans le milieu de vie des gens.

L'alimentation est un levier qui a un impact direct sur le rétablissement. La sécurité alimentaire passe par l'apprentissage de l'autonomie, le développement des compétences et l'aménagement de l'environnement. Ce projet permet ainsi aux gens d'intégrer directement les notions alimentaires et les bases d'hygiène dans leur milieu ainsi que d'être stimulé et soutenu dans toutes les étapes nécessaires à la réalisation de la cuisine.

Pour faire appel au service, les gens n'ont pas besoin d'être référés par un professionnel. Lors d'une demande, une brève évaluation téléphonique est effectuée et par la suite, une rencontre d'accueil dans le milieu est planifiée. Le Service offre de **4 à 7 ateliers**, d'une durée moyenne de 2 h 30 chacun. Les rencontres s'adaptent à la réalité de la personne et incluent l'évaluation des besoins avec le participant, le soutien dans la recherche des recettes et les façons de se procurer les ingrédients (épicerie, banque alimentaire, etc.), le choix des menus, etc. Le Centre peut offrir, au besoin, les ingrédients manquants ainsi que des accessoires culinaires.

10.1 PERSONNES REJOINTES

Les **personnes** sont impliquées dans **toutes les sphères d'apprentissage**. Elles participent à l'identification des besoins et aux moyens mis en place pour y répondre, à l'adaptation de leur environnement, aux choix des menus, à l'achat des aliments, à la réalisation des recettes, au rangement, à l'évaluation des rencontres, etc. La personne est au cœur du processus et elle détermine le rythme des rencontres et la fréquence des rendez-vous.

En 2021-2022, **30 personnes** ont été **rejointes** par les ateliers individuels. La **moyenne d'âge** était de **48 ans** (21 à 84 ans), 75 % d'entre eux vivent seuls, et 60 % d'entre eux ont recours aux banques alimentaires de façon régulière ou occasionnelle. La majorité ont de faibles revenus, vivent avec des problématiques de santé mentale et plusieurs composent avec des limitations physiques. Pour la majorité, l'organisation de leur alimentation est un défi de taille. Les sources de revenus étaient diversifiées : aide sociale, solidarité sociale, pension de la sécurité de la vieillesse, assurance-emploi, régie des rentes et

emploi. Les secteurs visités furent très variés cette année, soit Montcalm, Limoilou, St-Sauveur, St-Roch, Ste-Foy, Loretteville, Saint-Émile, Beauport, Vanier, Charlesbourg. Les hommes ont été plus nombreux (60 %) à bénéficier de l'accompagnement.

Avant d'amorcer une collaboration, une rencontre d'accueil a lieu dans le but de bien identifier les besoins, de voir la réalité du milieu et par la suite, de mieux adapter les ateliers. Les besoins nommés par les personnes lors des rencontres d'accueil sont variés :

- Apprendre et intégrer les principes d'hygiène et salubrité en cuisine
- Apprendre à cuisiner des repas simples, rapides et peu coûteux
- Apprendre à cuisiner des mets réconfortants plus élaborés
- Apprendre à cuisiner avec les aliments des banques alimentaires
- Surmonter des peurs en lien avec la cuisine (alarme de feu, manipulation sécuritaire des aliments et des instruments de travail)
- Diversifier son alimentation (ex : manger plus de légumineuses, manger moins de viande, apprendre à cuisiner certaines céréales)
- Obtenir du soutien dans l'organisation de la cuisine
- Aménager son espace de cuisine restreint de façon fonctionnelle

Durant les épisodes de vagues de cas de la pandémie de covid-19, les participants se sont montrés moins à l'aise d'être en interrelation. De plus, l'isolement exacerbé par la pandémie a été un enjeu de taille. Cela a contribué à l'augmentation de l'anxiété de nombreuses personnes qui se sont montrées moins à l'aise à recevoir du soutien à la maison, et certains ont aussi vécu des difficultés notoires et une dégradation dans l'entretien de leur lieu de vie en lien avec l'isolement. L'intervenante a maintenu le lien avec les participants au téléphone et par courriel lorsque des ateliers ont dû être reportés en lien avec la pandémie.

10.2 RÉALISATIONS

Au cours de la dernière année, l'intervenante a effectué **21 rencontres d'accueil** et animé **109 ateliers** individuels. La flexibilité et la souplesse de l'horaire de l'intervenante est un facteur favorable au projet.

Ateliers de cuisine mobiles individuels

- 109 ateliers
- 30 personnes différentes
- 21 rencontres d'accueil



Les cuisines mobiles permettent d'intégrer des compétences essentielles à la sécurité alimentaire, directement dans le milieu de vie des personnes. Les ateliers ont inclus l'apprentissage des principes d'hygiène en cuisine, du soutien au niveau de l'organisation

de l'espace, un accompagnement dans l'apprentissage de recettes de base, ainsi qu'un maillage avec d'autres ressources communautaires ou du réseau public en cas de besoin.

Au-delà des ateliers de cuisine à domicile, l'intervenante offre aussi du soutien en continu par voie téléphonique et par courriel dans la recherche de recettes et de techniques de cuisine, ainsi que du soutien dans l'apprentissage des façons de faire pour trouver une recette adéquate au quotidien en fonction de ses besoins.

Au terme des ateliers de cuisine, les participants se sentent plus outillés pour réaliser des recettes de base, ainsi que plus confortables et sécurés pour expérimenter des nouveautés. Les personnes sont plus confiantes pour cuisiner les aliments moins habituels reçus dans les banques alimentaires.

Le contact terrain de l'intervenante permet d'adapter en continu les outils développés en collaboration avec la concertation « compétences alimentaires ». Trois rencontres ont eu lieu durant l'année avec des partenaires pour travailler sur une grille d'évaluation des compétences alimentaires, ainsi que sur un questionnaire sur les habitudes et préférences alimentaires. De plus, toujours en lien avec la concertation, l'intervenante a participé à 11 des 24 rencontres qui ont eu lieu dans la dernière année. Ces rencontres ont permis de travailler sur la création et l'adaptation du guide de pratiques et des fiches techniques. La situation particulière de la pandémie a permis de mettre plus de temps sur le développement de ces outils avec la concertation.

11. PROJET « Pôle alimentaire Basse-Ville »

Le projet « Pôle alimentaire Basse-Ville » est né suite à un processus de 2 ans de concertation avec différents acteurs en sécurité alimentaire des quartiers St-Roch et St-Sauveur de la ville de Québec. Plusieurs organismes se sont d'abord rassemblés en 2020 pour réfléchir collectivement aux besoins d'entreposage alimentaire. De fil en aiguille, les besoins se sont précisés, la vision s'est élargie et en s'inspirant de plusieurs projets similaires à travers la province, l'initiative du pôle alimentaire Basse-Ville a vu le jour. Le Centre a été très impliqué dès le tout début du projet. Il a d'abord été présent lors des rencontres de réflexion préliminaires, puis sur le comité de travail qui est devenu l'actuel comité de suivi du Pôle alimentaire Basse-Ville. Le Pôle a pour mission de développer une vision globale et des stratégies de sécurité alimentaire communes et complémentaires, afin d'accroître la capacité d'agir des communautés et des citoyen.nes.

Une demande de financement a été déposée aux Fonds d'Initiatives de Développement Communautaire de Centraide à l'automne 2021 et une réponse positive a été obtenue. Le Centre est alors devenu fiduciaire pour le projet. Par la suite, les démarches pour

engager une chargée de projet ont été mises en place : établissement d'un contrat de travail et d'une description de tâches, diffusion de l'offre d'emploi, processus d'entrevues, sélection et embauche de la personne sélectionnée.

12. PARTENARIATS ET RAYONNEMENT

Le Centre Communautaire l'Amitié est **un milieu de vie ouvert et inclusif** qui prône **l'approche globale**. Les valeurs d'accueil inconditionnel font en sorte que l'organisme touche à plusieurs réalités.

Dans le but de **travailler en concertation et en complémentarité** avec les ressources du milieu, **d'être bien informé** sur les nouvelles réalités, de **soutenir de nouvelles initiatives** et de **partager son expertise**, le Centre est membre de regroupements provinciaux et régionaux et participe à divers comités. L'organisme siège également sur le conseil d'administration de l'AGIR en santé mentale.

Voici les **lieux de concertation** :

- Alliance des groupes d'intervention pour le rétablissement en santé mentale (AGIR en santé mentale)
- Alliances pour la solidarité
- Bénévoles d'Expertise (BE)
- Centre d'Action Bénévole de Québec (CABQ)
- Comité des Maisons de chambres
- Compétences alimentaires et santé mentale
- Concertation St-Sauveur
- Concertation Aînés Basse-Ville
- Concertation des partenaires en soutien au logement
- Démarche en sécurité alimentaire « Du potager à l'assiette »
- Comité du pôle alimentaire Basse-ville
- La table de concertation en santé mentale
- Regroupement pour l'Aide aux Itinérants et Itinérantes de Québec (RAIIQ)

Encore cette année, des collaborations avec les **institutions d'enseignements** ont eu lieu, ce qui a permis d'accueillir **4 stagiaires** :

- Jessika Alvaney : Faculté de pharmacie de l'Université Laval, 105 heures d'implication
- Félix Audet : Faculté de pharmacie de l'Université Laval, 105 heures d'implication

- Marie-Pier Lemieux : Faculté de pharmacie de l'Université Laval, 105 heures d'implication
- Félix Lamothe : Techniques en travail social du Cégep Ste-Foy

12.1 ACTIVITÉS EXTÉRIEURES

Désirant être davantage présent dans la communauté pour rejoindre de nouvelles personnes, créer des liens, répondre aux besoins de base, faire de la relation d'aide, des références et du soutien, le Centre s'est impliqué sur le Parvis de l'église St-Roch.



Au cours de la dernière année, **40 présences** ont été faites à cet endroit pour rejoindre approximativement 2 200 participants, soit une moyenne de 55 personnes par visite. Collations, breuvages et eau ont été distribués parmi les gens présents. La collaboration avec Concentrik a permis de distribuer plus de 1 204 lunchs. Le Centre a été accompagné à quelques reprises par l'Engrenage et le Comité Maisons de chambres de Québec et 12 personnes se sont impliquées dans l'organisation.



Pour souligner son 40^e anniversaire et faire rayonner et connaître davantage l'organisme, **une journée de promotion** a eu lieu au mois d'octobre lors de la tenue du marché public Croque St-Roch.

Dans le cadre de la vague des actions pour le communautaire, le Centre a organisé quelques activités pour la reconnaissance de l'action communautaire autonome et a participé solidairement à la **mobilisation Engagez-vous pour le communautaire** du 24 février 2022.

13. SUBVENTIONS ET DONNS

Le rapport d'activités est une occasion de mentionner et **remercier les partenaires** qui soutiennent la mission du Centre et qui permettent ainsi d'offrir une continuité dans ses

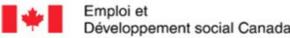
services et ses activités. Plusieurs demandes de financement et de dons ont été réalisées au cours de l'année 2021-2022. Voici la **liste des partenaires** qui ont appuyé l'organisme :

LES PARTENAIRES FINANCIERS :

Bailleurs de fonds

 <p>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale Québec</p>	Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux de la Capitale Nationale <ul style="list-style-type: none">• Programme de Soutien aux Organismes Communautaires• Direction de la Santé Publique
 <p>Canada</p>	Gouvernement du Canada <ul style="list-style-type: none">• Stratégie des Partenariats• Emplois d'Été Canada
 <p>Centraide Québec et Chaudière-Appalaches</p>	Centraide Québec et Chaudières-Appalaches
 <p>Québec</p>	Gouvernement du Québec <ul style="list-style-type: none">• Communauté Métropolitaine de Québec• Ministère de la Culture et Communications
 <p>mission inclusion LE NOUVEAU NOM DE L'ŒUVRE LÉGER</p>	Mission inclusion

Fonds d'urgence COVID-19

 <p>Santé et Services sociaux Québec</p>	Ministère de la santé et des services sociaux <ul style="list-style-type: none">• Programme de Soutien aux Organismes Communautaires<ul style="list-style-type: none">- Mission globale- Santé mentale
 <p>Emploi et Développement social Canada</p>	Emploi et Développement social Canada <ul style="list-style-type: none">• Fonds d'urgence pour l'appui communautaire en réponse à la COVID
 <p>Food Banks Canada Banques alimentaires Canada</p>	Banques alimentaires Canada

Un remerciement sincère à tous les **particuliers** qui désirent conserver leur **contribution anonyme**. Le Centre tient à souligner la **collaboration de M. Gérard Pelchat**, membre du conseil d'administration, qui contribue depuis de nombreuses années à amasser des dons auprès de particuliers.

Un merci tout particulier à Moisson Québec qui soutient les services et activités de l'organisme par des dons en nourriture tout au long de l'année.

Voici la liste des organismes et entreprises qui ont soutenu les activités du Centre par des **dons alimentaires** :



14. FORMATIONS

Dans un souci d'assurer le **développement des compétences professionnelles** et de répondre aux besoins du personnel, l'équipe d'intervention a pris part à diverses formations. Voici les thèmes abordés :

- Les pères et la COVID-19. Faits saillants du sondage 2021 par le pôle d'expertise et de recherche en santé et bien-être des hommes.
- Intervenir en santé mentale auprès d'une personne vivant une situation de crise psychotraumatique par Sébastien Auger en collaboration avec le ROBSM 04-17.
- Intervenir en santé mentale à l'aide de l'approche orientée vers les solutions par Sébastien Auger en collaboration avec le ROBSM 04-17.
- *Good Psychiatric management* un modèle flexible et intégré par le Centre de traitement le Faubourg St-Jean.
- Intervenir en santé mentale. Composer avec l'inquiétude, l'incertitude et l'impuissance en relation d'aide par Sébastien Auger en collaboration avec le ROBSM 04-17.
- Exploration des besoins d'accompagnement des hommes judiciairisés pour violence conjugale et des services à mettre en place pour mieux y répondre par le pôle d'expertise et de recherche en santé et bien-être des hommes.
- Le trouble de personnalité limite par la Clinique des troubles de personnalité du CHUS Hôtel-Dieu de Sherbrooke.
- Intervenir en santé mentale à l'aide de l'entretien motivationnel par Sébastien Auger en collaboration avec le ROBSM 04-17.
- La participation sociale des aînés dans une perspective de vieillissement en santé par le CIRRIS-Émilie Raymond
- Vieillir en santé par le CIUSSS

15. ÉQUIPE



Tous les services et activités présentés dans ce rapport ont pu être réalisés **grâce à l'implication, l'engagement, la capacité d'adaptation, le professionnalisme et l'expertise** des membres de l'équipe qui s'assurent que les personnes rejointes par l'organisme soient considérées et respectées.

Voici la liste de tous les employés qui ont travaillé en 2021-2022 :

- Lynne Boutet, Intervenante au Service d'aide en toxicomanie
- Laïla Desormeaux, Intervenante au Milieu de vie, responsable des dépannages alimentaires
- Natacha Guay, Intervenante au Milieu de vie, responsable du fonctionnement interne, ateliers de croissance personnelle et déjeuners
- Christina Guillot-Blanchet, Intervenante aux ateliers de cuisine mobile
- Mélanie Lacasse, Directrice
- Nadège Lachance, Agente de milieu en HLM, projet : « De résidents à HLM à citoyens engagés »
- Marie-Josée Lacombe, Intervenante au Service de soutien et d'accompagnement social
- Mireille Lévesque, Intervenante au Milieu de vie (avril 2021 à mai 2022)
- Marie-Josée Racine, Intervenante au Service d'entraide à la communauté
- Mira St-Gelais Grenier, Intervenante au Milieu de vie (mai 2021 – mars 2022)
- Catherine Tremblay, Intervenante au Milieu de vie, responsable de la programmation, ateliers de cuisine (avril 2021 – juin 2021)
- Britanie Chassé, intervenante au Milieu de vie (juin 2021 à mars 2022)
- Tania Ménard, intervenante au Milieu de vie (juin 2021 à mars 2022)

16. CONSEIL D'ADMINISTRATION



Le conseil d'administration peut être formé d'un maximum de 12 personnes et d'un minimum de 5. La répartition des sièges se fait comme suit : 8 places reviennent aux gens de la communauté, 3 aux représentants de la clientèle et 1 pour le représentant des employés. Les administrateurs sont élus démocratiquement lors de l'assemblée générale annuelle.

Pour l'année 2021-2022, le conseil d'administration s'est réuni à **9 reprises, incluant l'assemblée générale**, afin de s'assurer de la **bonne gestion** de l'organisme ainsi que du **respect des orientations et des priorités ciblées**. Diverses implications des membres du conseil ont été faites au niveau du quotidien et du fonctionnement interne en prenant part aux activités, en s'impliquant dans le processus d'embauche et la gestion des

ressources humaines ou encore dans la représentation auprès des partenaires ainsi que la recherche de donateurs.

La réalité de la pandémie a apporté son lot de réflexions et d'ajustements au niveau de la structure et l'organisation. Les administrateurs ont assuré un rôle de vigie concernant tous les nouveaux enjeux et réalités. Afin d'augmenter son efficacité, le conseil a formé divers comités de travail en lien avec les axes du plan d'action 2022-2023.

Le **comité infrastructure et ressources matérielles** assure une meilleure gestion de l'entretien du bâtiment et des locaux et développe des stratégies de rénovation. Les administrateurs formant ce comité se sont rencontrés à **3 reprises** au cours de l'année.

Le **comité ressources humaines**, ayant comme mandat d'appuyer la direction dans la gestion de l'amélioration des conditions de travail et la planification financière, a tenu **3 rencontres**.

Le **comité d'orientations** a comme but de suivre l'évolution du plan d'action et par le fait même d'effectuer sa mise à jour. Une rencontre a eu lieu pour définir de quelle façon le plan d'action peut devenir un outil de travail intégré et mobilisateur.

Le **comité rayonnement et 40^e anniversaire** a été très actif pour sa première année de création. Il s'est rencontré à 5 reprises. Il a comme objectif de faire connaître et faire valoir l'organisme dans la communauté. Le **comité de levée de fonds** est toujours à la recherche d'un porteur de dossier.

Le travail des administrateurs représente approximativement **175 heures de bénévolat**. Leur générosité est vivement appréciée et leur collaboration est des plus importantes pour la réalisation de la mission du Centre.

Voici la liste des **membres** du conseil d'administration :

Nathalie Laprade

Présidente, comités infrastructure et ressources humaines

Claude Dubé

Vice-président, comités infrastructure et ressources humaines

Isabelle Leblanc

Secrétaire, membre

Gérard Pelchat

Administrateur

Thierry Mpoyi

Administrateur

L'EnGrEnAgE

Administrateur

Christophe Tremblay

Administrateur, comité orientations

Lynne Boutet

Administratrice, représentante des employés

Cyril Pringault

Administrateur, comité orientations

Jacques Morin

Administrateur, membre

Denis Ruel

Administrateur, membre

Stéphanie Lamonde

Administratrice, membre

17. FONDS SVP-CENTRE COMMUNAUTAIRE L'AMITIÉ

Le 22 juin 2001, le **Fonds SVP - Centre Communautaire l'Amitié** a été créé, en collaboration avec Centraide, afin d'assurer la pérennité du financement de l'organisme. Toute personne ou entreprise peut contribuer à ce fonds et bénéficier d'avantages fiscaux en contrepartie.

Ce fonds est composé de dons et ceux-ci y sont affectés de façon irrévocable. Ces biens peuvent être de l'argent, ou encore, des actions, des obligations, des polices d'assurance-vie nouvelles ou déjà existantes, des REER, des FEER, des immeubles, des commerces, des œuvres d'art, des collections et même des bijoux.

Dans le but d'aider le Centre Communautaire l'Amitié, d'en connaître davantage sur cette forme de contribution ou de créer votre propre fondation, prière de communiquer avec la direction du Centre. Les services gratuits et confidentiels d'un bénévole compétent de Centraide seront accessibles.

18. COORDONNÉES DE L'ORGANISME

ADRESSE

59, rue Notre-Dame-des-Anges Québec (Québec) G1K 3E4

TÉLÉPHONE

Milieu de vie : (418) 522-5719

Bureau : (418) 522-0737

Télécopieur : (418) 522-8213

SITE WEB

www.centrecommunautairelamitie.com

www.facebook.com/centrecommunautairelamitie/

ADRESSE ÉLECTRONIQUE

info@centrecommunautairelamitie.com

