RAPPORT ANNUEL

Centre Communautaire l'Amitié

TABLE DES MATIÈRES

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE 1

2. MOT DE LA DIRECTRICE 2

3. FAITS SAILLANTS 3

4. MISSION 4

4.1 HISTORIQUE 4

4.2 VALEURS 4

4.3 ORGANIGRAMME DES SERVICES 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 LES DÉJEUNERS 11

5.5 LE BÉNÉVOLAT 11

5.6 ENGAGEMENT ET VIE DEMOCRATIQUE 12

5.7 LES INTERVENTIONS 12

6. SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ 13

6.1 PERSONNES REJOINTES 13

6.2 RENCONTRES D'ACCUEIL 14

6.3 LES SERVICES 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 20

7.3 PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES 22

7.4 PORTRAIT DES RÉFÉRENCES 23

7.5 BILAN DES INTERVENTIONS 24

8. SERVICE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL 25

8.1 PERSONNES REJOINTES 25
8.2 BILAN DES INTERVENTIONS 27
8.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE 29
9. PROJET « De résidents en HLM à citoyens engagés » 30
9.1 PERSONNES REJOINTES 31
9.2 ACTIVITÉS RÉALISÉES 31
9.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'AGENTE DE MOBILISATION 33
10. PROJET ATELIER DE CUISINE MOBILE 34
10.1 PERSONNES REJOINTES 34
10.2 RÉALISATIONS 35
11. PARTENARIATS ET RAYONNEMENT 35
11.1 ACTIVITÉS EXTÉRIEURES 37
12. SUBVENTIONS ET DONS 37
13. FORMATIONS 39
14. ÉQUIPE 40
15. CONSEIL D'ADMINISTRATION 40
16. FONDS SVP-CENTRE COMMUNAUTAIRE L'AMITIÉ 42
17. 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 2020-2021. Cela a nécessité, en plus de l'engagement, de la flexibilité et de la débrouillardise en cette année bien spéciale qui s'est déroulée entièrement en situation de gestion de pandémie.

Malgré le contexte différent et déstabilisant, toute l'équipe du Centre a continué son excellent travail. Cela a entraîné un énorme effort tant au niveau du respect des mesures sanitaires, de l'adaptation des activités offertes au contexte actuel, la gestion d'une partie de l'équipe à distance, la recherche de financement permettant de répondre aux nouveaux besoins créés par la situation, etc. De plus, des mesures ont été mises en place afin de continuer à rejoindre les membres et briser l'isolement engendré par la pandémie. Dans un autre ordre d'idée, les démarches amorcées l'an dernier pour apporter un changement à la structure salariale pour bonifier la rémunération des intervenantes ayant plus de 5 ans d'expérience se sont concrétisées cette année.

Comme vous tous, j'ai très hâte que la pandémie soit terminée et que nous soyons rassemblés de nouveau. L'équipe a aussi très hâte, j'en suis convaincue, de tous vous retrouver en grand nombre et de reprendre les activités avec un plus grand nombre de membres et en remettant dans la programmation celles qui avaient dues être temporairement mises de côté. D'ici là, nous devons continuer à être solidaire et à respecter les mesures sanitaires. Les retrouvailles n'en seront que plus mémorables !

Je tiens à souligner le travail colossal effectué par la direction et les intervenantes pour conserver le maximum de services possibles, compte tenu des recommandations de la santé publique. Cela démontre tout l'attachement de l'équipe envers les membres. Même si le lien semble moins présent en raison de la limitation de présence physique et de la diminution des activités, n'oubliez pas que l'équipe pense à vous, les membres !

Continuez de prendre soin de vous et à bientôt !

Nathalie Laprade

2. MOT DE LA DIRECTRICE

Quelle année des plus particulières ! Une chose est certaine, c'est qu'elle a été forte en émotions. La pandémie est venue bouleverser nos vies, défaire nos habitudes et remettre en questions nos procédures ainsi que notre fonctionnement. Elle a mis l'accent sur diverses réalités et a, malheureusement, fait ressortir certaines inégalités sociales.

À travers cette réalité, le milieu communautaire s'est mobilisé et a ressorti avec brio. Nous avons su rebondir rapidement pour s'adapter à cette réalité et mettre de l'avant notre force à faire autrement. Notre souplesse et notre sens de l'organisation ou plutôt de réorganisation ont été grandement sollicités. Des ponts ont été tissés et de belles collaborations ont pris places.

Le Centre a eu comme priorités la conservation des liens, le souci de soutenir les gens dans leurs réalités et la réponse aux besoins de base. Pour ce faire, nous avons mis en place divers moyens : contact téléphonique, dépannages alimentaires ouvert à tous, maintien du lieu d'accueil, tournée de portes à porte, etc. Ce fut un devoir, de mettre en place le plus possible de mécanismes pour maintenir notre offre de service. Je tiens à souligner l'implication et la disponibilité des membres du conseil d'administration pour leur support, leur réflexion et pour leur ouverture. Dans chacune de leurs décisions, ils ont eu à cœur le bien-être des membres et celui de l'équipe. À travers tout cela, nous avons entériné un plan d'action triennal qui saura bien nous guidé dans la période post pandémie.

La polyvalence et la souplesse de l'équipe d'intervention ont été des facteurs indispensables au maintien et à l'adaptation des différents volets. Remerciement à chacun d'entre vous ! Merci également aux bailleurs de fonds pour votre collaboration, votre latitude et votre compréhension. Espérant que ces ajustements soient l'amorce de partenariats plus forts à la juste valeur des besoins.

L'année 2020-2021 a mis en lumière notre enracinement dans la communauté et notre expertise au niveau de l'inclusion et de la participation sociale. Elle démontre toute l'importance d'un milieu de vie et de l'approche globale dans le parcours de vie des personnes.

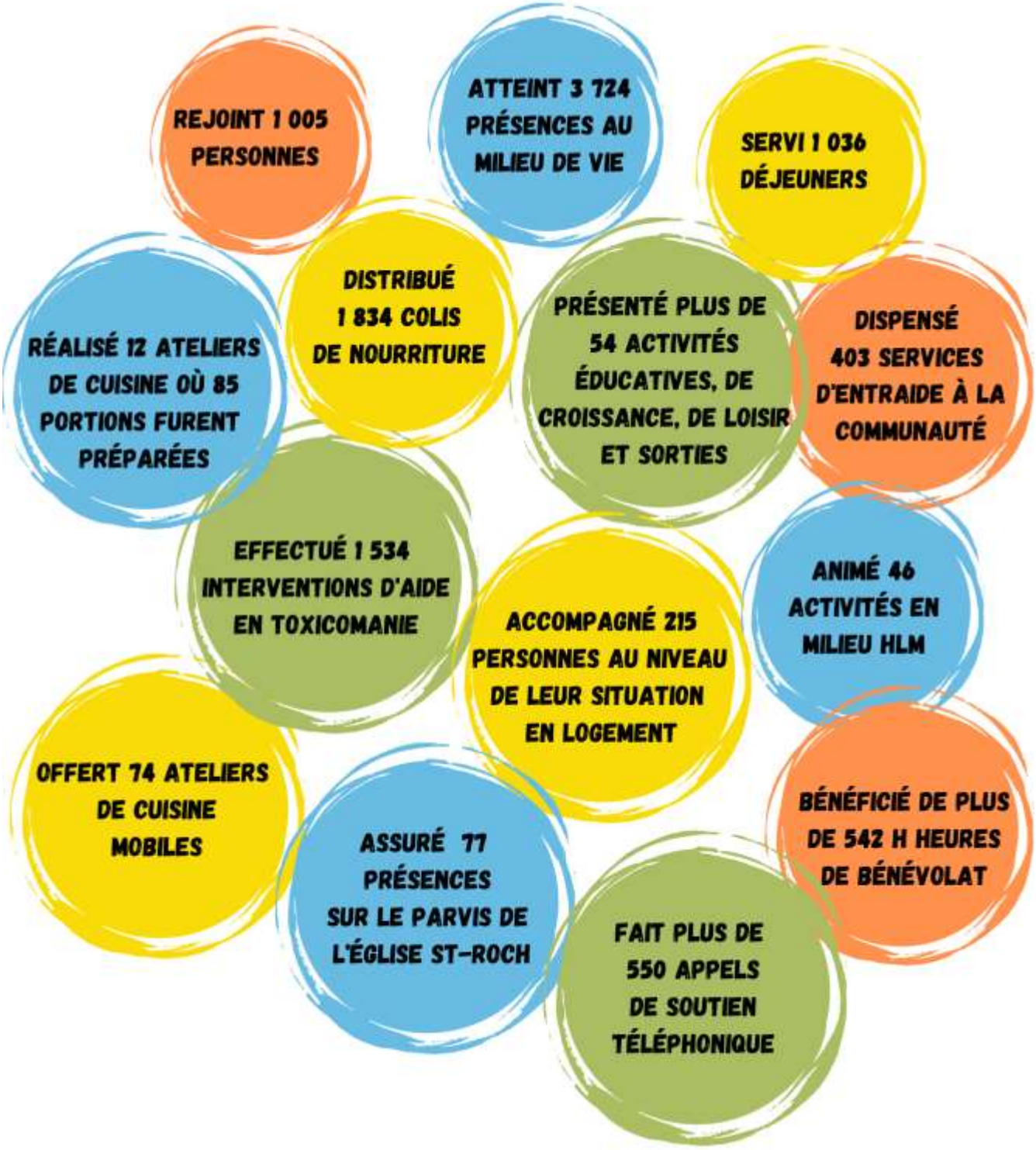
Après la rédaction de ce rapport d'activités, je peux vous affirmer avec fierté que les actions du Centre sont en concordances avec les valeurs prônées. J'espère que vous serez à même de le constater !

Bonne lecture,

Mélanie Lacasse

3. FAITS SAILLANTS 2020-2021

Au cours de l'année, le Centre a :



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 **40 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.

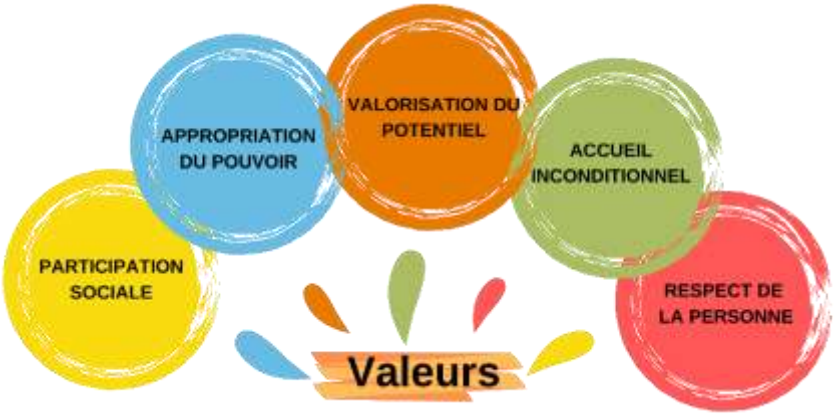
L'accueil inconditionnel des personnes est la philosophie au cœur des valeurs et elle oriente son fonctionnement de même que ses services. Dans ce milieu de vie, chaque personne est accueillie et écoutée, quelle que soit sa réalité. Il n'y a **aucun critère de sélection** ni de **tenue de dossier.**

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 CLIENTÈLE

Le Centre Communautaire l'Amitié ouvre ses portes **aux adultes de la région de Québec**. La clientèle est composée de personnes provenant principalement de la **Ville de Québec** et des **environs immédiats**. Une grande majorité de ces personnes sont aux prises avec des difficultés diverses telles que **l'isolement, la pauvreté, des problèmes de santé mentale et/ou physique, de dépendances et vivent de l'exclusion.** Pour plusieurs, leur parcours de vie a été parsemé de nombreuses problématiques qui les ont conduit à une **rupture avec le réseau familial et social**. Les compétences sociales sont souvent limitées. Sur le plan matériel, elles sont parfois aux prises avec d'immenses lacunes au niveau de

leurs besoins de base. Il importe de mentionner que le milieu défavorisé dans lequel elles évoluent a aussi un impact sur le vieillissement prématuré.

Au cours de l'année 2020-2021, **l'ensemble des services et activités** a rejoint et soutenu approximativement **1 005 personnes différentes**. Voici le nombre de personnes pour chacun des volets : 465 par le Milieu de vie, 102 par le Service d'entraide à la communauté, 121 par le Service d'aide en toxicomanie, 215 par le Service de soutien et d'accompagnement social et 27 par les ateliers de cuisine mobile. Par l'implication extérieure à la ressource, le projet « De résidents en HLM à citoyens engagés » a rejoint 155 résidents.

MILIEU DE VIE

- Lieu d'accueil et d'échanges
- 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

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

SERVICE D'AIDE EN TOXICOMANIE

- Suivi confidentiel
- Rencontres individuelles
- Suivi téléphonique
- Référence vers les ressources complémentaires

SERVICE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

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

PROJET : DE RÉSIDENTS EN HLM À CITOYENS ENGAGÉS

- Dynamiser les milieux HLM
- Favoriser la participation sociale
- Améliorer la qualité de vie

ATELIERS DE CUISINES MOBILES

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

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 à décembre. Avec la fermeture temporaire du Milieu de vie et l'adaptation des activités en présentiel, la vente de la carte a été arrêtée et le statut de membres a été maintenu à l'ensemble des personnes qui avaient adhéré l'année précédente.

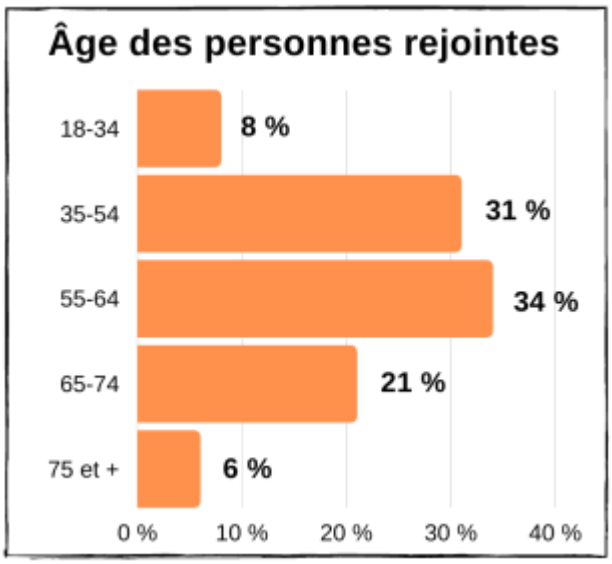
Le statut de membre permet de bénéficier de la distribution alimentaire offerte une fois par mois. La participation aux activités a été ouverte à tous. Au cours de l'année 2020-2021, c'est donc **221 personnes** qui ont été membres de l'organisme.

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'échange**s 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 ou participer aux déjeuners.

Malgré l'année particulière de la pandémie**, les portes du Milieu de vie** ont été ouvertes **170 jours** regroupant **302 périodes d'ouverture** réparties comme suit : 116 avant-midis, 117 après-midis, 45 soirées et 24 journées de fin de semaine.



5.1 PERSONNES REJOINTES

Pour l'année 2020-2021, **465 personnes différentes** ont fréquenté, participé ou eu recours à un des volets offerts par le Milieu de vie pour un cumul de **3 724 présences** (matins, après-midi, soirées et samedis) pour la dernière année. La proportion d'hommes et de femmes qui

ont fréquenté était sensiblement la même 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. Les activités de la programmation ont été interrompues temporairement au début de la pandémie. Une programmation adaptée a été offerte pour la période estivale et le calendrier mensuel régulier a repris au mois de septembre 2020.

Des périodes de **cafés libres** se retrouvent à la programmation car elles sont accessibles, **ouvertes et inclusives**. Au cours de l'année 2020- 2021, ces activités ont été inscrites **46 fois à la programmation**.

Les **activités de créativité** sont toujours appréciées, **9 ateliers** ont été inscrits 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 toile, de l'écriture spontanée, des mandalas et des totems.

Afin de s'adapter aux mesures sanitaires et de distanciation sociale, des **activités extérieures ont été proposées à 12 reprises** dans des lieux à proximité de l'organisme. Les parcs Victoria, du Moulin, Cartier Brébeuf et Dollard des Ormeaux sont entre autres des endroits visités. Afin de favoriser et faciliter la participation, les billets d'autobus ont été défrayés 4 fois. De plus, pour souligner la période des fêtes, **8 soupers** regroupant chacun 7 personnes ont été organisés, ce qui a été fort apprécié de la part de tous.

Le Centre a souligné son **40e anniversaire** dans une **formule intime « Café-dessert »** en trois sous-groupes réunissant 24 personnes et en assurant une **présence extérieure** sur le Parvis de l'église St-Roch pour partager cette grande fierté avec **la communauté**.

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 2020-2021 fut tout de même riche au niveau de la **diversité des ateliers offerts**. Ce sont **15 périodes d'activités de croissance personnelle, d'échanges et de bien-être** qui ont été offertes sous forme d'ateliers ou de café discussion qui ont rejoint 29 personnes différentes pour un total de 90 présences.

Les thèmes suivants furent abordés :

- « Lâcher-prise »
- « Mieux vivre avec ses émotions »
- « En route vers le changement »
- « Test de personnalité »
- « Mon totem »
- « Mes fiertés »
- « Gestion du stress »
- « Qui suis-je ? »
- « Mes petits bonheurs »
- « La détente »

À cela s'ajoute **4 ateliers informatifs et éducatifs** qui ont totalisés **21 présences** :

- Café-discussion sur les médias et la publicité
- Atelier « Astuces de cuisine »
- Rencontre d'échanges « l'Astrologie »
- Formation pour se familiariser avec la plateforme ZOOM

Dans le souci de rejoindre le plus de gens possible et de s'adapter aux diverses réalités, le Centre a offert dans le dernier trimestre **5 activités virtuelles** qui ont rejoint 13 personnes différentes pour un total de **24 participations.** Grâce à l'obtention d'un fonds d'urgence, le Centre a pu se procurer **10 tablettes**. Ces dernières ont été à la disposition des membres pour leur permettre de participer aux activités ou autres.

La pandémie a su apporter son lot de défis pour maintenir une vie associative et démocratique au sein d'un milieu de vie comme le CCA. Le vivre ensemble, la création de liens, les contacts sociaux sont des aspects qui ont été vécus à très petite échelle. Un des moyens privilégiés pour maintenir les valeurs collectives, la découverte et l'ouverture vers les autres, fut le **retour du journal « L'écho de l'Amitié** ». Deux parutions ont été publiées au cours de la dernière année. Ce sont **7 personnes** différentes qui se sont impliquées dans la **conception du journal** au cours des 4 rencontres.

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, **85 portions** ont été cuisinées au cours des **12 ateliers**. L'ensemble des ateliers de cuisine a rejoint **16 personnes différentes** et a généré **44 présences,** ce qui représente une moyenne de 4 personnes par atelier.

Une **distribution alimentaire** des denrées reçues de Moisson Québec a lieu le troisième vendredi de chaque mois. 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 686 paniers de nourriture qui ont été distribués à 109 personnes.

Grâce à l'octroi de fonds d'urgence, **une offre élargie de dépannages alimentaires** a été ajoutée pour répondre aux besoins des personnes dans le contexte socio-économique de la pandémie. De plus, les fonds reçus ont permis **l'achat de denrées**

et de plats cuisinés pour compléter ceux reçus par Moisson Québec. 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 **1 148 paniers** de nourritures qui ont été offerts à **356 personnes** 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 **60 périodes de dépannage supplémentaires. Le support financier obtenu a permis l'achat de denrées alimentaires.**

5.4 LES DÉJEUNERS

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 **1 036 assiettes** qui ont trouvé preneurs au cours des **117 matinées** d'ouverture. Les déjeuners ont rejoint **98 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.

5.5 LE BÉNÉVOLAT

Le Centre accorde une importance particulière à la **responsabilisation et à la participation** des personnes. Le bénévolat accompli en témoigne. Ce dernier touche plusieurs sphères ce qui le rend accessible à tous ceux qui désirent s'impliquer. La supervision et le support ponctuel offerts par l'équipe d'intervention sont très appréciés.

Le **bénévolat accompli par les membres occupe une grande place dans** l'organisation du Milieu de vie et des activités offertes. La COVID a eu un impact direct sur les possibilités de bénévolat. Malgré tout, au cours de l'année 2020-2021, ce sont **541 h 30** qui ont été effectuées dans **6 sphères d'implication par 42 personnes différentes** :

- Représentations au conseil d'administration : 233 h
- Présences aux parvis de l'église St-Roch : 189 h
- Aide à la distribution alimentaire : 41 h
- Transformation alimentaire : 28 h
- Création du journal : 26 h
- Entretien de la cour : 24 h 30

Chaque début d'année financière est marqué par un **événement de reconnaissance** des bénévoles, organisé dans le cadre de la Semaine nationale de l'action bénévole pour souligner le bénévolat fait au cours de l'année précédente. Comme il a été impossible de tenir un rassemblement, des **cartes de remerciement** ont été envoyées par la poste à l'ensemble des bénévoles (90 personnes).

5.6 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.

5.7 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 d'intervention 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. Des

plages horaires pour avoir accès à l'ordinateur et à l'imprimante ont été disponibles pour les gens.

Malgré le confinement, l'équipe d'intervention 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. Ce sont plus de **550 appels** qui ont été faits auprès de **136 personnes** pour approximativement **200 heures** d'échanges.

De plus, une **tournée de porte à porte** a été faite pour offrir « Une pensée de l'Amitié » contenant une copie du journal du Centre, une soupe et un muffin maison ainsi que l'invitation pour les repas de Noël. Cette petite tournée a rejoint 134 personnes.

Suite aux besoins identifiés, un service de **soutien téléphonique** accessible à toute personne a été mis en place pour la période du mois de novembre à la fin mars grâce à un financement d'urgence. Ce fonds a permis l'embauche d'une ressource supplémentaire (21 h par semaine) pour poursuivre les tournées téléphoniques et offrir un soutien psychologique plus assidu aux personnes les plus isolées.

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 ponctuels 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, 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 **102 personnes différentes**. De ce nombre, **58 en étaient à leur première demande**. Plus de la moitié était des femmes (63%) et la **moyenne d'âge**

se situait à **62 ans** (65 ans pour les femmes et 58 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 51, 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.

6.2 RENCONTRES D'ACCUEIL

Afin de recevoir de l'aide, une demande doit être adressée par la personne elle-même, par le biais d'un intervenant ou encore d'un proche. 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, 46 personnes ont reçu de 1 à 3 services et 10 personnes ont pour leur part reçu entre 4 et 14 services. Deux personnes ont reçu seulement une rencontre d'accueil et n'ont pas désiré donner suite.

De plus, ce sont **50 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.

6.3 LES SERVICES

Au cours de l'année 2020 -2021, le SEC a rendu **403 services**, ce qui totalise près de 600 h, dont **40 h ont été avec assistance**. L'intervenante a assuré le suivi de **383 services seule** et elle a été **accompagnée dans 20 services** par des partenaires ou des membres de l'entourage. De plus, 2 services ont été rendus par une stagiaire et un par une collègue du Centre.

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

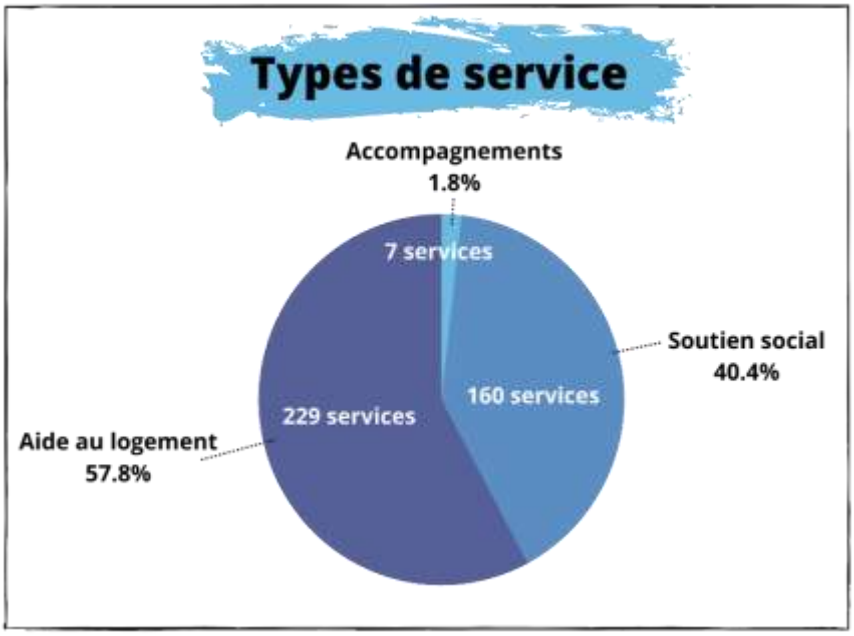
SERVICES	HEURES	NOMBRE DE SERVICES
Service par l'intervenante	558 h 15	383 services
Service accompagné d'un partenaire	23 h 15	12 services
Service accompagné de l'entourage	16 h 30	8 services
Total	**598 h 15**	**403 services**

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 **448 h** qui ont été accomplies pour un total de **236 rencontres**. Les **79 personnes desservies** dans ce volet avaient une *moyenne d'âge de 61 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 18 reprises.

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 **133 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 **160 services** auprès de **35 personnes différentes** ayant une **moyenne d'âge de 69 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. La pandémie a eu un impact direct sur ce volet de service. Le soutien téléphonique a été en augmentation.

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 **7 services** qui ont été rendus pour un total de **10 h** auprès de **6 personnes différentes** ayant une **moyenne d'âge de 73 ans**. Le fait qu'il n'y pas de bénévoles impliqués explique la baisse du nombre de services rendus.

Demandes non répondues

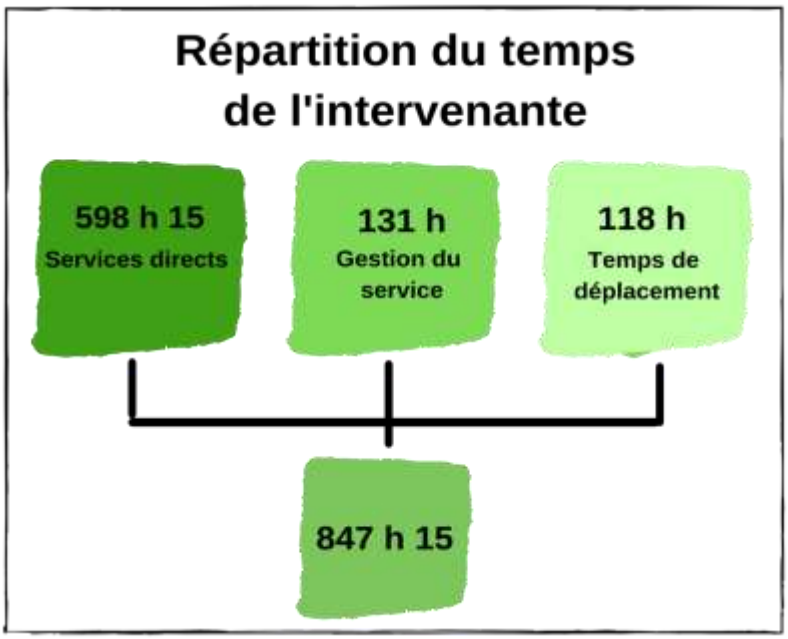
Au cours de la dernière année, l'intervenante n'a pu répondre à **52 demandes**. Les motifs de refus sont les suivants : 17 demandes hors mission, 16 demandes pour obtenir de l'aide récurrente, 15 demandes dues à un manque de disponibilité ou d'incompatibilité d'horaire et 4 demandes où la distance géographique était trop éloignée. Rappelons que la mission du Service est d'offrir une **aide ponctuelle** avec la **participation active** de la personne aidée.

Également, une dizaine de demandes n'ont pas été répondues dû au contexte de la pandémie. Les demandes avaient été acceptées mais les personnes ont mis fin au processus.

6.4 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE

La **gestion et l'organisation** des services ont nécessité près de 126 h de travail. En tout, ce sont **43 h** qui ont été accordées à la **planification de l'horaire** des services et **48 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 **32 h** ont été également allouées pour les **demandes d'informations**, d'aide ou d'échanges avec un **intervenant référent** ainsi que **8 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 démontrera 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.

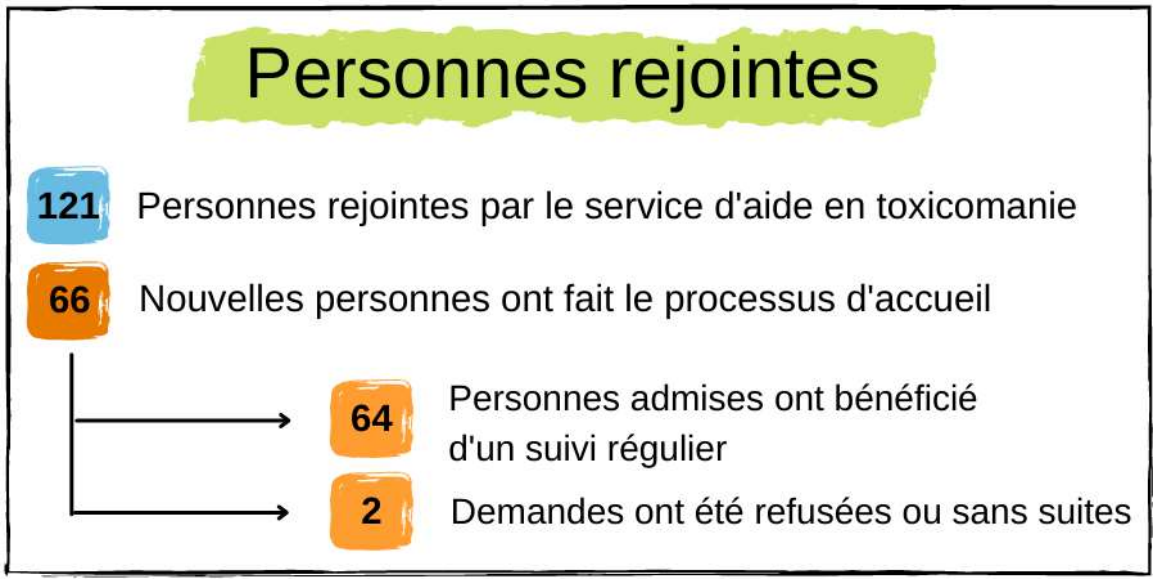
7.2 PERSONNES REJOINTES

Au cours de l'année 2020-2021, **121 personnes différentes**, **84 hommes et 37 femmes** ont contacté le Service d'aide en toxicomanie.

De ce nombre, **51 ont pris des informations pour elles-mêmes ou un tiers** et 6 n'ont pas donné suite à leur demande. C'est un **total de 66 qui ont fait le processus d'accueil et 64 d'entre elles ont été admises et ont bénéficié d'un suivi régulier** (3 rencontres et plus). La moyenne mensuelle des personnes qui ont fait appel au Service est de 8 comparativement à 12 personnes l'an dernier.

Encore cette année, la clientèle est toujours composée majoritairement **d'hommes dans une proportion de 69 %.** Les personnes desservies ont **entre 18 et 68 ans** et la **moyenne d'âge est de 48 ans** (49 ans chez les hommes comparativement à 47 ans pour les femmes).

La majorité des suivis psychosociaux (48 %) 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 (18 %), en fin de journée et en soirée (23 %) sont disponibles. L'horaire de travail de l'intervenante a été adapté à la réalité des personnes en rétablissement. L'ouverture du Service en soirée a permis de soutenir **33 personnes différentes** soit 23 hommes et 10 femmes pour un cumul de **95 présences**.



Les **intentions** et les **motivations** des personnes sont diversifiées et évolutives. Lors du premier contact téléphonique, 20 % 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.

Au niveau de la **réduction** de la consommation, on y a retrouvé 34 % d'hommes et 24 % de femmes. Il est à noter que pour certaines personnes, **les intentions ont évolué au fur et à mesure de leur engagement dans leur démarche**.

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 ce temps de pandémie, le recours à la consommation des substances psychoactives s'est avéré plus élevé au niveau des personnes ayant contacté le Service. Le désir de prendre en main sa consommation était moins présent chez les nouvelles personnes ayant contacté le Service.

Des personnes admises, 29 % d'entre elles ont quand même profité de ce temps d'incertitude sociale et de confinement pour débuter et maintenir une abstinence.

7.3 PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

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

Chez les personnes admises au Service, les déclencheurs de consommation dans un contexte de pandémie sont quelque peu différents. Les voici : l'ennui, le stress et l'anxiété, l'instabilité et insécurité, les émotions vives et intenses surtout désagréables, le découragement, le sentiment d'être inutile, la fatigue, le stress relié à la performance au travail et télétravail, les douleurs et malaises physiques, les conflits interpersonnels et les fréquentations.

Il est à noter que seulement 13 % 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 par le Service vivaient plus d'une problématique à la fois : 30 % des personnes vivaient une double problématique et 24 %, une triple problématique. Cela concernait 91 % des hommes et 76 % des femmes.

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** au Service 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 % de la clientèle soit 50 % des hommes et 11 % des femmes.

Quant au jeu et la **cyberdépendance,** 3 % des personnes rencontrées présentaient ces problématiques. La majorité d'entre eux ont été référés aux ressources spécialisées. La collaboration avec d'autres experts 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. La provenance de références au Service est diversifiée.

Pour l'année 2020-2021, **80 %** des références faites au Service provenaient des **ressources judiciaires et du réseau des pairs,** une hausse de 14 % comparativement à l'année dernière. Les femmes sont majoritairement recommandées par des personnes du Service et des connaissances tandis que les hommes le sont principalement par leurs agents de probation.

Le Service s'inscrit dans une **approche réseau** et offre de **nombreuses références** vers des **services complémentaires** à son intervention. Des 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, 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 étaient 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.

Il a été constaté, cette année encore, qu'il y a un 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 débourser le coût total,

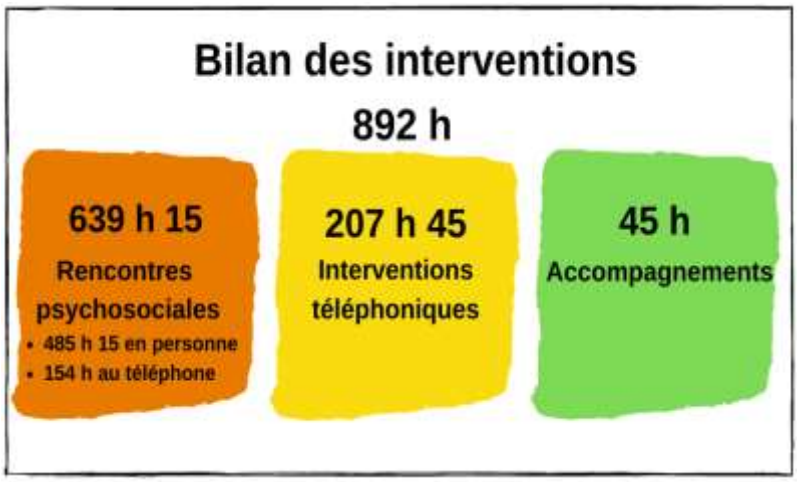
ce qui est souvent un frein à l'accès au service. Cette réalité fait en sorte que certains hommes présentant des problématiques et nécessitant un recours à des ressources complémentaires ne peuvent recevoir un service qui leur serait bénéfique. Ceci peut expliquer, en partie, les difficultés plus grandes 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, 1 534 interventions ont été réalisées, ce qui cumule 892 heures d'interventions directes. Quant au temps de travail indirect (préparation des rencontres, rédaction des notes évolutives, création d'outils, compilation et formation), il représente 18 % de l'ensemble des heures travaillées soit 195 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.

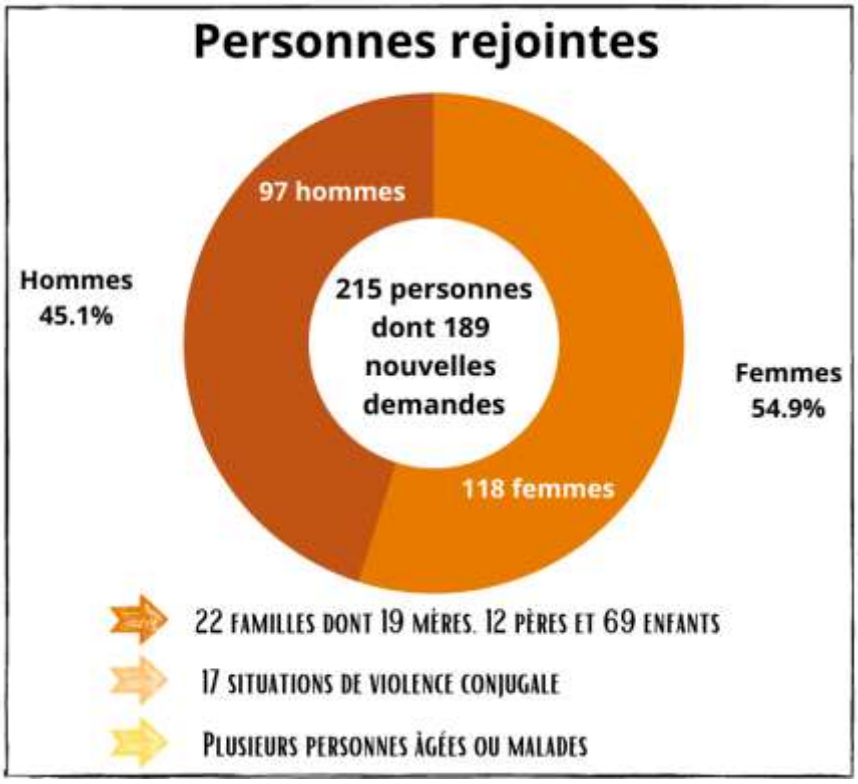
Bien que le maintien du logement (appartement, chambre, loyer subventionné, résidence, etc.) soit prioritaire, les conditions de vie et l'environnement doivent également être pris en compte. Le budget, la consommation, les troubles de santé mentale, l'entretien du logement, la gestion des conflits, les 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.

8.1 PERSONNES REJOINTES

Au cours de l'année, 118 femmes et 97 hommes pour un total de **215 personnes** ont été accompagnés et soutenus dont **189 nouvelles demandes** acceptées, malheureusement 85 personnes ont été refusées par manque de temps ou en lien avec le territoire. 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 de maison, etc. Les conflits entre voisins, locataires et propriétaires, les problèmes d'insalubrité, d'amassement 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 **ponctuel 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.



Les femmes ont été un peu plus nombreuses que les hommes à recevoir du soutien (58 %). **La moyenne d'âge** des personnes soutenues se situait à **33 ans** (18 ans à 89 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 2020-2021 est le secteur Limoilou, viennent ensuite les quartiers Saint-Roch et Saint-Sauveur, suivis de Charlesbourg, Beauport et Sainte-Foy.

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, 22 familles (19 mères et 12 pères avec un total de 69 enfants) ont fait appel au Service suite à des évictions, saisie de maison ou l'obtention d'un PSL au logement ou d'un logement subventionné. Cette année, il y a eu beaucoup de demandes en lien avec la violence conjugale (17). 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. Toutefois,

contrairement à l'année dernière, les gens rejoints étaient favorables à l'idée d'aller en résidence. Il y a également eu quelques changements de résidence surtout en lien avec des enjeux économiques ou d'intimidation.

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 **828 rencontres qui ont été offertes** : 303 rencontres à domicile, 96 rencontres au Centre et 429 rencontres dans des organismes autres ou dans la communauté.

Au cours de l'année, **2 058 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 68 reprises** auprès de 35 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 **102 personnes qui ont été aidées dans leurs recherches de logements** et **58 déménagements** vers un logement, une chambre ou une ressource ont été fait. De ce nombre, la relocalisation dans des ressources d'hébergement a été faite pour 44 personnes dont 12 vers des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, 13 personnes ont été référées vers des lits de crise, et 19 personnes vers des ressources telles que l'Auberivière, le YWCA, l'Armée du salut, l'hébergement le Toit et Les Remparts.

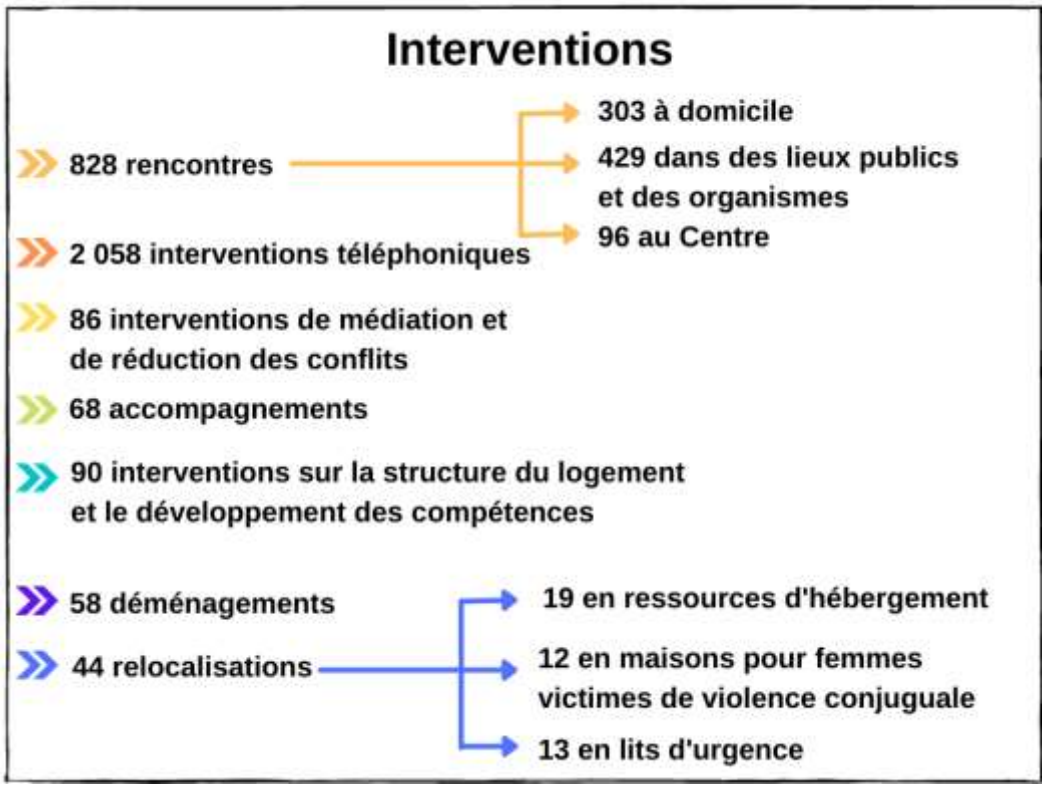
De plus, des demandes de coopératives ou d'habitations à loyer modiques ont été complétées. Il est à noter que plusieurs de ces dossiers sont en attente pour un transfert ou encore pour l'obtention d'un HLM, d'une subvention au logement ou d'une place dans un organisme ayant un volet résidentiel. **Plus de 120 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 22 personnes qui ont pu bénéficier du soutien pour un cumul de **64 interventions réalisées.** Les problématiques travaillées sont en lien avec le désencombrement (l'amassement compulsif et syndrome de Diogène), l'insalubrité, l'empaquetage, l'entretien et l'aménagement du logement.

Dans un but d'acquérir 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 ainsi que la gestion du budget.

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 86 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, **1 578 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.

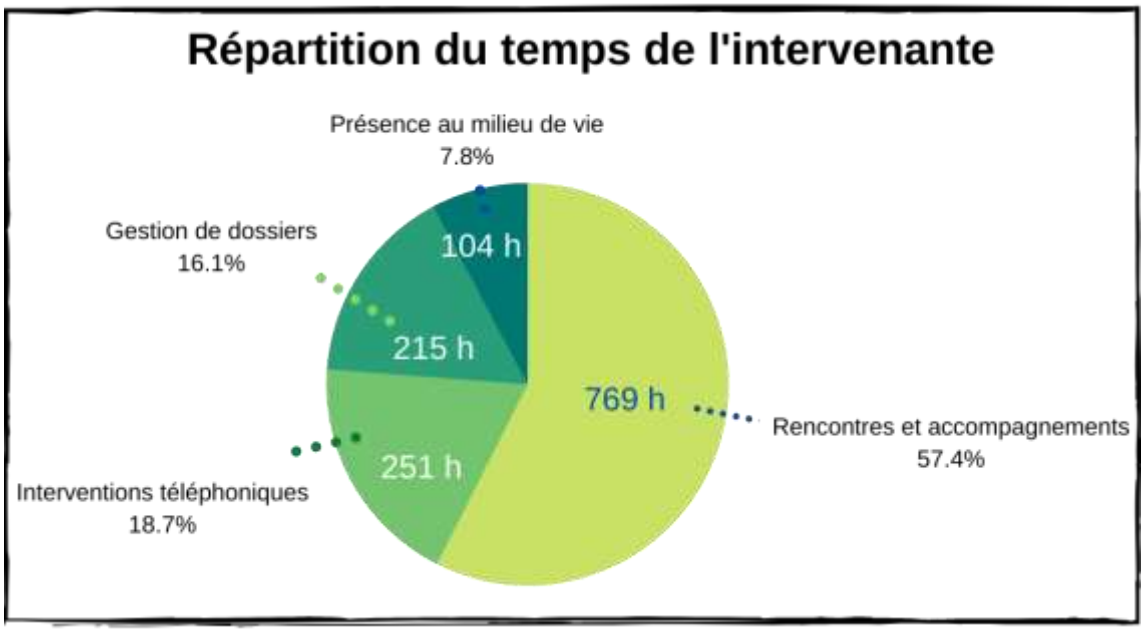


Il est difficile de dresser un portrait d'ensemble clair et bien chiffré des interventions réalisées dû au parcours des personnes qui font appel au Service ainsi qu'aux diverses difficultés vécues. En effet, plusieurs de ces personnes quittent le Service pour différentes raisons, ne donnent pas suite 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 jeunesses, 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'amassement compulsif ou pour insalubrité.

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-Toît, OMHQ, etc. La répartition des heures travaillées de l'intervenante pour l'année 2020-2021 peut se lire comme suit : 769 h pour les rencontres et les accompagnements, 251 h pour les interventions téléphoniques avec les personnes et les intervenants au dossier, 215 h de bureau incluant les recherches de logement et 104h 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'initiative découle de l'identification des besoins observés et identifiés par l'intervenante, les comités de locataires et les personnes mobilisées dans la vie associative des milieux. En octobre 2019, une rencontre de consultation organisée en collaboration avec les comités des locataires a permis de rassembler 12 résidents pour identifier les besoins, les enjeux, les problématiques ainsi que les moyens et actions à mettre en place pour soutenir et développer la vie associative et l'implication citoyenne.

L'objectif de ce projet novateur 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 permettra le transfert des compétences et des habiletés dans des situations concrètes qui aura un impact direct sur les conditions de vie des personnes. De plus, il fera valoir et reconnaitre l'expérience et le potentiel des gens vivant en situation de pauvreté et favorisera le développement des intelligences collectives.

Le rôle de l'agente de mobilisation est d'**analyser 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 du moment présent des résidents.

9.1 PERSONNES REJOINTES

Durant la première année, **6 milieux HLM** pour personnes retraitées (55 ans et plus) ont été visité. Ces immeubles représentent au total 479 ménages pour un total de **511 locataires** dont 60 % sont des hommes (307) et 40 % (204) des femmes. De ce nombre, 94 % des locataires sont des personnes qui **vivent seules** (460). Plusieurs résidents vivent de la solitude et de l'isolement.

Voici l'énumération des **besoins** qu'ils ont en commun : être en relation avec les autres, développer des compétences et des habiletés, avoir des milieux de vie accueillants, besoin d'estime, de confiance et de reconnaissance, besoin de s'arrimer, de s'unir et de s'entraider, besoin d'affirmation, sentiment d'utilité, de crédibilité, besoin d'inclusion, développement des connaissances de la communauté ainsi que la rétention de l'implication des personnes engagées.

La présence de l'agente dans les milieux et les animations réalisées ont permis de rejoindre **155 personnes différentes.** Le ratio entre les hommes et les femmes et sensiblement le même. L'ensemble des locataires (511), ont reçu un feuillet accroche-porte présentant l'agente, son rôle et ses coordonnées.

L'agente de mobilisation a soutenu **28 personnes** dans leur implication : comité de locataires, présence sur le Parvis, Marché solidaire, distribution de repas de Noël, distribution d'accroche-porte, etc.

9.2 ACTIVITÉS RÉALISÉES

L'agente de mobilisation a mis en place et a collaboré à diverses activités répondant aux intérêts et besoins des personnes. Ce sont **46 animations qui ont été réalisés** soit à grande échelle ou en petits sous-groupes (34 réalisations et 12 collaborations) pour un total approximatif de **682 participants**.

Parmi ces activités, l'agente a été présente à 32 reprises sur le parvis de l'église St-Roch pour distribuer avec des bénévoles des breuvages et de la nourriture et créer un lien avec les personnes rejointes, elle a collaboré à 12 activités musicales, animé 2 cafés-discussion sur la gestion du stress, et elle a aussi rejoint une centaine de personnes en faisant du porte à porte et effectué 55 appels de soutien téléphonique.

De plus**, 74 accompagnements et démarches de soutien** ont été effectués auprès des associations des locataires et de résidents (rencontre de comité, formation, soutien téléphonique, développement des compétences, etc.).

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 **26 rencontres de partenaires** et **12 comités de gestion**. Elle s'est entre autres impliquée dans les concertations suivantes : Comité AVEC, Verdir St-Roch, Concertation St-Sauveur, Organisme aînés Basse-Ville, Voisins solidaires, Du portager à l'assiette, etc.).

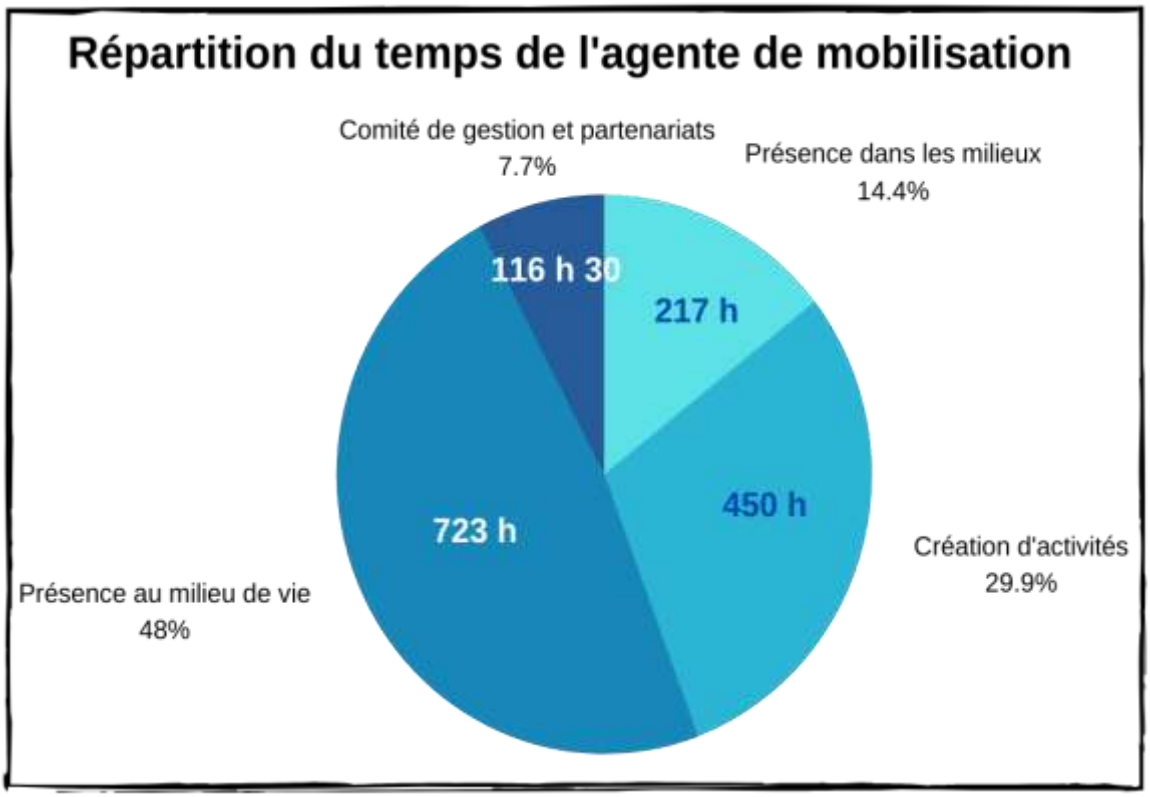
Dans le but de **reconnaître et de valoriser l'implication** des résidents, des cartes de Noël personnalisées ont été envoyés aux membres des comités et aux bénévoles engagés.

Répartition des activités

ACTIVITÉS	HEURES	NOMBRE D'ACTIVITÉS
Soutien et accompagnements	89 h	74
Activités de participation sociale	127 h 30	46
Rencontres d'échanges et partenariats	116 h 30	32
Valorisation et reconnaissance	10 h	1
Total	343 h	153 Activités

9.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'AGENTE DE MOBILISATION

L'agente de mobilisation a assuré une **présence dans le Milieu de vie du Centre** (723 heures) afin qu'elle s'imprègne des valeurs et des approches véhiculées. De plus, comme elle est seule dans les milieux, il importe qu'elle puisse échanger sur les réalités rencontrées et partager des avis professionnels avec l'équipe d'intervention.



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 450 h. L'intervenante a assuré 217 h en **présence dans les milieux**.

Dans le but de faire connaître le projet, de partager les expertises, de favoriser la participation sociale des locataires et la création de liens avec d'autres milieux, **les diverses rencontres de partenaires** ont cumulés un totale de 116 h 30. La **reconnaissance de l'implication** et de l'engagement des membres a demandé 10 heures.

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. Deux types d'activités sont offerts aux participants : des ateliers de **formation individuelle** à domicile et des **ateliers en sous-groupe** dans les salles communautaires de leur lieu de résidence (HLM, maisons de chambres, etc.). Malheureusement, en raison des restrictions sanitaires, les ateliers en sous-groupe n'ont pas pu être planifiés cette année.

L'alimentation est un levier qui a un impact direct sur le rétablissement des gens. 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 5 ateliers, d'une durée moyenne de 3 h 15 chacun. Pour le volet individuel, les rencontres s'adaptent à la réalité de la personne et incluent l'évaluation des besoins avec le participant, l'accompagnement à la banque alimentaire ou à l'épicerie si nécessaire, le choix et la réalisation des recettes, etc. Le Centre peut offrir, au besoin, les ingrédients manquants ainsi que des accessoires culinaires.

10.1 PERSONNES REJOINTES

Le Service s'adresse aux adultes vivant seuls ayant des difficultés psychologiques, socio-économiques, des troubles d'adaptation, de santé mentale, d'instabilité résidentielle, etc. 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 raison de la pandémie, les ateliers à domicile ont été temporairement suspendus. Les participants ont été invités à venir poursuivre leurs ateliers dans les locaux du Centre,

dans une formule adaptée. Dès la fin de l'été, les ateliers à domicile ont pu reprendre, en fonction de l'aisance de chacun à recevoir l'intervenante dans son lieu de vie.

En 2020-2021, **27 personnes** ont été **rejointes** par les ateliers individuels. La **moyenne d'âge** était de **54 ans** (24 à 75 ans). Les sources de revenus étaient diversifiées : aide sociale, solidarité sociale, pension de la sécurité de la vieillesse, régie des rentes et emploi. Les secteurs visités furent majoritairement les quartiers centraux (Limoilou, Saint-Roch, St-Sauveur). Quelques personnes résident en Haute-Ville, à Vanier, Charlesbourg et Sillery ont été rejointes.

Au niveau des ateliers individuels, les hommes ont été plus nombreux (52 %) à bénéficier de l'accompagnement.

10.2 RÉALISATIONS

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. Au cours de la dernière année, l'intervenante a effectué **10 rencontres d'accueil** et animé **64 ateliers** individuels. La flexibilité et la souplesse de l'horaire de l'intervenante est un facteur favorable au projet.

Ateliers de cuisine mobiles individuels

- **74 ateliers**
- **27 personnes différentes**
- **10 rencontres d'accueil**

11. 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)
- Collaborer à la recherche « L'inclusion des personnes ayant des incapacités dans des milieux de vie pour aînés : Appropriation et implantation d'un guide de pratique »
- Comité de bon voisinage
- Comité des Maisons de chambres
- Compétences alimentaires et santé mentale
- Concertation St-Sauveur
- Concertation Aînés Basse-Ville
- Corporation de Développement Économique Communautaire (CDEC)
- 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 **5 stagiaires** :

- Andréanne Godin : Faculté de pharmacie de l'Université Laval, 105 heures d'implication
- Elizabeth Gagnon : Faculté de pharmacie de l'Université Laval, 105 heures d'implication
- Marie-Ève Chouinard : Faculté de pharmacie de l'Université Laval, 105 heures d'implication
- Suzie Thisdale : Baccalauréat en criminologie de l'Université Laval, 448 heures
- Annabelle Lévesque : Sciences humaines, profil Psychologie du Cégep de Ste-Foy, 35 heures d'implication

11.1 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, **77 présences** ont été faites à cet endroit pour rejoindre approximativement 4 235 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 1 815 lunchs. Le Centre a été accompagné à quelques reprises par l'Engrenage et le Comité Maisons de chambres de Québec et 15 personnes se sont impliquées dans l'organisation.

12. SUBVENTIONS ET DONS

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 2020-2021. Voici la **liste des partenaires** qui ont appuyé l'organisme :

LES PARTENAIRES FINANCIERS :

Bailleurs de fonds

Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux de la Capitale Nationale

- Programme de Soutien aux Organismes Communautaires
- Direction de la Santé Publique

Gouvernement du Canada

- Stratégie des Partenariats
- Emplois d'Été Canada

Centraide Québec et Chaudières-Appalaches

Gouvernement du Québec

- Communauté Métropolitaine de Québec
- Ministère de la Culture et Communications

Mission inclusion

Fonds d'urgence COVID-19

Ministère de la santé et des services sociaux

- Programme de Soutien aux Organismes Communautaires
  - Mission globale
  - Santé mentale

Emploi et Développement social Canada

- Fonds d'urgence pour l'appui communautaire en réponse à la COVID

LES DONATEURS :

- Monsieur Gérard Pelchat, Conseiller en sécurité financière
- Monsieur Michel Yacoub, Conseiller en sécurité financière et en assurances collectives

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** :

MOISSON QUÉBEC

Concentrik Traiteur communautaire

Le Pignon Bleu

Starbuck Café

13. 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 Sentinelles en Gériatrie sociale » par la Fondation AGES
- L'isolement des aînés et la pandémie par VITAM
- La gestion du Site Internet par Atmosphères Technologies

- TAC (trouble d'amassement compulsif) par La Maison Grise de Montréal
- Le Mandat de protection par l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale
- Échanges pour les groupes de cuisines collectives en contexte de pandémie par Moisson-Québec

14. 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 2020-2021 :

- Ruth Bernard, Intervenante Milieu de vie (mars à août 2020)
- Lynne Boutet, Intervenante au Service d'aide en toxicomanie
- Laïla Desormeaux, Intervenante au Milieu de vie (octobre 2020 à mars 2021)
- 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 (novembre 2020 à mars 2021)
- Marie-Josée Racine, Intervenante au Service d'entraide à la communauté
- Mira St-Gelais Grenier, Intervenante au Milieu de vie (avril-mai 2020)
- Catherine Tremblay, Intervenante au Milieu de vie, responsable de la programmation, ateliers de cuisine

15. 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 2020-2021, 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. De plus, **le plan d'action 2020-2023** a été entériné suite aux démarches de consultation amorcées l'année précédente. Ce dernier se divise en **4 axes** : ressources humaines et conditions de travail, infrastructures et ressources matérielles, programmation de services et d'activités ainsi que rayonnement et collaboration.

De ce plan triennal a découlé l'identification de 5 **comités**. L'objectif de ces derniers est de **travailler sur les enjeux de certains dossiers et de faire des recommandations** par la suite au conseil d'administration. Un suivi est fait à chacune des réunions.

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 **2 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 tenue **3 rencontres**. L'actualisation de la politique salariale incluant la prime à l'ancienneté et la révision du contrat de travail ont été réalisée durant la dernière année.

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 la finalisation du plan d'action et ses échéanciers.

Le **comité rayonnement et 40e anniversaire** a été formé et se déploiera dans la prochaine année et le **comité levée de fonds** est à la recherche d'un porteur de dossier.

Le travail des administrateurs représente approximativement **233 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

Caroline Deschênes
Secrétaire, comité orientations

Gérard Pelchat
Administrateur

Thierry Mpoyi
Administrateur

L'EnGrEnAgE
Administrateur

Christophe Tremblay
Administrateur, comité orientations

Nadège Lachance
Administratrice, représentante des employés

Isabelle Leblanc
Administratrice, membre

Jacques Morin
Administrateur, membre

Denis Ruel
Administrateur, membre

16. 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.

17. 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