



CENTRE COMMUNAUTAIRE L'AMITIÉ

RAPPORT ANNUEL

2024-2025



 **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
4.4. 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	12
5.5. ENGAGEMENT ET VIE DEMOCRATIQUE	12
5.6. INTERVENTIONS	13
6. SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ	13
6.1. PERSONNES REJOINTES	14
6.2. RENCONTRES D'ACCUEIL.....	14
6.3. SERVICES OFFERTS.....	14
6.4. RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE.....	17
7. SERVICE DE SOUTIEN AU LOGEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	18
7.1. PERSONNES REJOINTES	19
7.2. BILAN DES INTERVENTIONS.....	20
7.3. RÉPARTITION DU TEMPS DES INTERVENANTES.....	22
8. MOBILIATION EN MILIEU HLM	23
8.1. PERSONNES REJOINTES	24
8.2. RÉALISATIONS.....	24

8.3. RÉPARTITION DU TEMPS DE L'AGENTE DE MOBILISATION	25
9. SERVICE ATELIER DE CUISINE MOBILE.....	26
9.1. PERSONNES REJOINTES.....	27
9.2. RÉALISATIONS.....	28
10. PARTENARIATS ET RAYONNEMENT	29
11. SUBVENTIONS ET DONS.....	29
12. FORMATIONS	31
13. ÉQUIPE.....	31
14. CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	32
15. FONDS SVP-CENTRE COMMUNAUTAIRE L'AMITIÉ	33



1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers membres, équipe et partenaires!

Une autre année s'achève avec le sentiment du devoir accompli.

Lorsque nous faisons la rétrospective de l'année, nous constatons à quel point le Centre Communautaire l'Amitié est un pilier important pour les membres et la communauté.

En effet sa mission et son offre de service répondant à une multitude de besoins et de situations particulières. Milieu de vie, distribution alimentaire, service d'aide au logement, organisation d'activités (et j'en passe) représentent autant de façons de mettre une part de bonheur parmi les membres.

De plus, nous faisons également un important travail de représentation et de concertation afin, d'une part, de sensibiliser les acteurs de la communauté aux besoins des membres et d'autre part, travailler à mettre en place des partenariats de services et élargir le montant et la provenance de nos subventions.

Par ailleurs, au cours de l'année, plusieurs nouveaux membres ont joint le conseil d'administration, amenant avec eux un riche bagage de compétence et de connaissance, créant ainsi des échanges enrichissants.

Je termine en remerciant chaleureusement la direction et les membres de l'équipe, VOUS ÊTES LES MEILLEURS !!! Sans vous, nous ne pourrions arriver à atteindre nos objectifs !!! Aussi, je remercie tous les bénévoles (incluant les membres). Merci à tous de faire la différence au quotidien.

Nathalie Laprade

2. MOT DE LA DIRECTRICE

À nouveau, l'heure des bilans a sonné. L'année 2024-2025 se traduit par la continuité et la consolidation des services. L'organisme a continué de faire ses marques auprès des partenaires, à faire valoir et à développer son expertise dans les volets de l'inclusion et de la participation sociale, la sécurité alimentaire, le soutien au logement et au niveau de l'accompagnement personnalisé.

Que ce soit au Milieu de vie ou dans les volets externes, la philosophie d'accueil inconditionnel et de développement du pouvoir d'agir guident les façons de faire. Ce fil conducteur est important et fait tout son sens.

Dans un souci d'améliorer le vivre ensemble, nous avons revu le code de vie. Cette actualisation a permis à tous, membres et équipe, une plus grande appropriation et harmonisation qui favorise un meilleur climat de groupe. De plus, quelques ajustements internes au niveau de notre fonctionnement et de nos procédures ont été faits pour assurer une meilleure gestion et une plus grande accessibilité. Certains de nos documents ont été traduits pour nous adapter aux nouvelles réalités rencontrées.

Le sentiment d'appartenance à l'organisme s'est développé au cours de la dernière année. Ce dernier se définit par la participation des membres, leur implication ainsi que leur prise de parole. Merci à l'équipe de favoriser cela de par votre ouverture, votre souplesse, votre capacité à accompagner et soutenir les membres. L'organisme est un privilège de pouvoir compter sur vous !

Nous sommes dans des années difficiles au niveau du financement. Malgré certaines coupures, le Centre a maintenu tous ses volets car les impacts et retombées sont des plus positives auprès des personnes. Espérons que les orientations ministérielles et de nos bailleurs de fonds reconnaissent l'importance de la consolidation des services.

Le recrutement au niveau du conseil d'administration a été une priorité de la dernière année. Je tiens à remercier l'implication et l'engagement des membres du conseil d'administration qui ont assuré une gouvernance bienveillante. Merci de votre fidélité et bienvenue aux nouvelles personnes qui ont rejoint les rangs dans les derniers mois.

Mélanie Lacasse

Faits Sillants 2024-2025

Au cours de l'année, le Centre a :

Rejoint 1 350
personnes

Atteint 10 717
présences au
Milieu de vie

Servi 4 047
assiettes lors des
déjeuners et repas
communautaires

Cuisiné 571
portions lors de 43
ateliers de cuisine

Soutenu 357
personnes par la
distribution de
denrées

Présenté plus
de 150 activités
variées



Publié 3 éditions
du journal l'Écho
de l'Amitié



Bénéficié de
plus de 1 942 h
de bénévolat

Dispensé 508
services
d'entraide à la
communauté

Accompagné 356
personnes au niveau
de leur stabilité
résidentielle

Accueilli les
personnes sur un
horaire continu en
hiver à 42 reprises

Offert 87 ateliers
de cuisine
individuels à
domicile



Collaboré à 85
activités en
milieu HLM

4. MISSION

Le Centre Communautaire l’Amitié est un milieu de vie pour **adultes favorisant l’inclusion et la participation sociale**. 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-Chambres 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 **44 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 le fonctionnement de même que ses services. Dans ce milieu de vie, chaque personne est accueillie et écoutée, quel 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 **5 volets** : le **Milieu de vie**, le **Service d'entraide à la communauté**, le **Service de soutien au logement et d'accompagnement social**, les **Ateliers de cuisine mobile** ainsi que la **Mobilisation en milieu HLM**.

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. Il importe de mentionner que les conditions de vie dans lesquelles elles évoluent, ont aussi un impact sur le vieillissement prématuré.

Nous estimons que l'ensemble des services et activités a rejoint 1 350 personnes différentes. Il est difficile de tenir un registre précis lors de nos activités à plus large public. Voici le nombre de personnes rejointes pour chacun des volets : 598 par le Milieu de vie, 150 par le Service d'entraide à la communauté, 356 par le Service de soutien au logement et d'accompagnement social, 30 par les Ateliers de cuisine mobile et 151 par la mobilisation en milieu HLM.

NOS SERVICES

MILIEU DE VIE

- ★ Lieu d'accueil et d'échange
- ★ Programmation d'activités variées : ateliers de croissance personnelle, ateliers artistiques, activités animées, ateliers informatiques, sorties, café-libre, etc.
- ★ Volet alimentaire : déjeuners, repas communautaires, distributions et dépannages, ateliers de cuisine, etc.
- ★ Implication bénévole

SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ

- ★ Aide ponctuelle au logement, en collaboration avec la personne
- ★ Soutien social : visites à domicile et téléphones amicaux
- ★ Accompagnement personnalisé de courte durée; rendez-vous médicaux, commissions, démarches auprès d'un fournisseur

SERVICE DE SOUTIEN AU LOGEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- ★ Soutien à la recherche de logement et au déménagement
- ★ Médiation et réduction des conflits
- ★ Accompagnement visant le développement des compétences
- ★ Aide à la structure du logement

ATELIERS DE CUISINE MOBILE

- ★ Soutien personnalisé dans le développement des compétences alimentaires
- ★ Aide à la planification et à l'organisation alimentaire
- ★ Réalisation de plats avec les personnes, selon leurs goûts et leurs réalités, directement dans leur milieu de vie
- ★ Accompagnement aux banques alimentaires et à l'épicerie

MOBILISATION EN MILIEU HLM

- ★ Soutien de la mobilisation individuelle et collective
- ★ Accompagnement au développement de projets et d'activités
- ★ Maillage avec divers partenaires de la communauté
- ★ Facilitation de l'arrimage entre les milieux



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. 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 2024-2025, **316 personnes** 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 subséquentement permettront de mieux saisir et comprendre chacun des volets.

5. MILIEU DE VIE

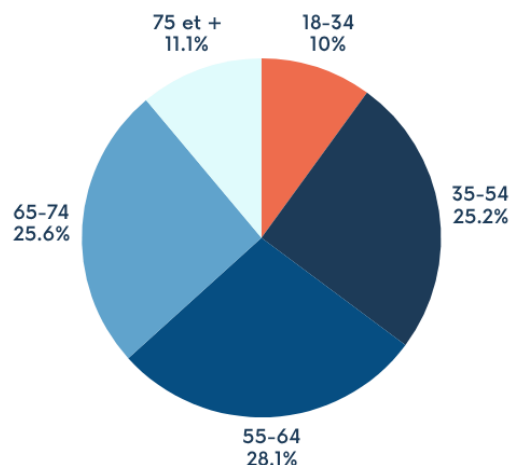
Le Milieu de vie est la pierre angulaire des services. C'est un lieu d'accueil et d'échanges qui regroupe plusieurs volets d'activités variés et complémentaires. Les personnes se présentant à l'organisme peuvent prendre part à des activités socialisantes, alimentaires, éducatives, de créativité artistique,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

Les portes du Milieu de vie ont été ouvertes **282 jours** regroupant **603 périodes d'ouverture** réparties comme suit : 169 avant-midis, 54 midis, 232 après-midis, 20 soupers, 16 soirées et 36 journées de fin de semaine. Au cours des mois d'hiver (janvier à mars), le Centre a intégré **l'horaire continu à 42 reprises** en demeurant ouvert sur l'heure du dîner lors des journées ayant une ouverture le matin et l'après-midi. Cette mesure a rejoint 67 personnes différentes pour un cumul de 267 présences.

5.1. PERSONNES REJOINTES

Pour l'année 2024-2025, **598 personnes différentes** ont fréquenté, participé ou eu recours à un des volets offerts par le Milieu de vie pour un cumul de **10 717 présences**

Âge des personnes rejointes



(matins, après-midi, soirées et fin de semaine). La proportion entre les hommes et les femmes a été similaire et la **moyenne d'âge** des personnes rejointes se situait à **52 ans**. Quant à leurs sources de revenus, la majorité des personnes sont des prestataires de l'aide sociale. Pour ce qui est de leur état civil, la plupart de ces personnes était célibataire et vivait seule.

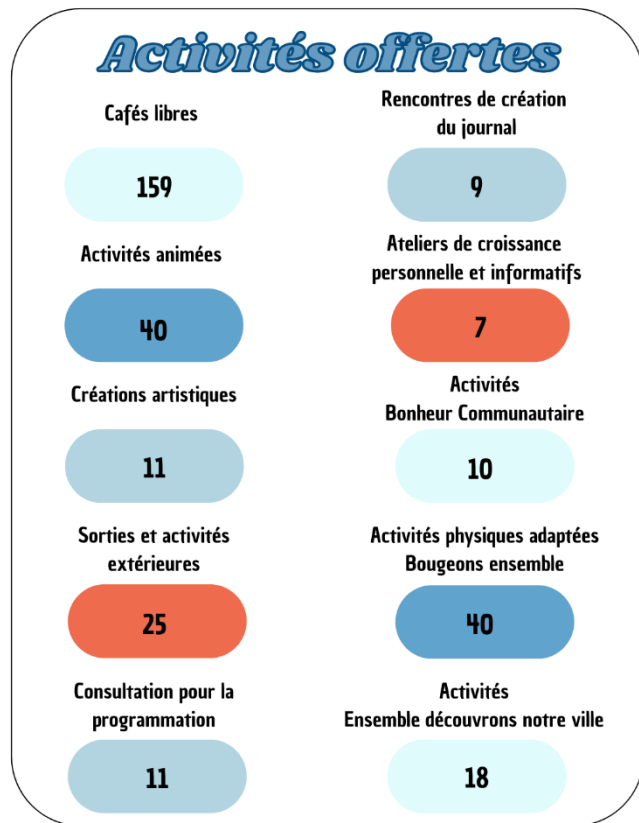
5.2. ACTIVITÉS OFFERTES

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.

Des périodes de **cafés libres** se sont trouvées à la programmation. Elles sont **accessibles, ouvertes et inclusives**. Au cours de l'année 2024-2025, ces activités ont été inscrites

159 fois à la programmation. Des **activités animées**, telles que des quizz sur divers sujets, les découvertes culturelles, la musique et des rallyes photos, ont été offertes à **40 reprises**.

Les **activités de création artistique** sont toujours appréciées, **11 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, entre autres, un atelier d'initiation au dessin et un calendrier du temps des fêtes.





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 25 reprises**. Le Musée National des Beaux-Arts, une croisière sur le Louis Joliet et St-Jean Port Joli sont, entre autres, des endroits visités.

La mise en place du **projet Ensemble à la découverte de notre Ville** a permis au Centre de bonifier sa programmation en offrant des sorties à l'extérieure des heures régulières de service. Ce sont **18 activités** qui ont été offertes telles que la découverte du Trait Carré, le Festival KWE, la découverte de petits cafés locaux, le Musée des Augustines, etc. Ces dernières ont rejoint **65 personnes différentes** pour un total de **195 présences**.

Le Centre a participé et collaboré à des **événements mis en place par des organismes partenaires**, tel que la Cabane à sucre sur le Parvis (Engrenage St-Roch) ainsi que **la Fête des Voisins**. Cette dernière se veut une journée festive et rassembleuse, mise en place avec les organismes voisins qui a rassemblée plus de 250 personnes.

Le volet d'**activité physique adapté**, nommé **Bougeons Ensemble**, a été offert à **40 reprises** en matinée. Les participants en retirent plusieurs bienfaits. Au cours de la dernière année, 37 personnes différentes y ont participé pour un total de 195 présences.

Le projet Bonheur Communautaire, visant à favoriser la promotion d'une bonne santé mentale, l'ouverture et la mixité sociale, a offert **10 activités** qui ont rejoint **198 personnes** différentes, pour un cumul de 450 présences. Divers moyens ont été utilisés pour permettre de rejoindre le plus grand nombre de personnes possible : activités extérieures, événements festifs et de loisir, ateliers éducatifs et de prévention, thématique musicale, etc. À chacune des activités, un repas ou des collations ont été offerts pour poursuivre les échanges et la création des liens entre les participants.

L'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. Ce sont **3 ateliers de croissance personnelle, d'échanges et de bien-être** qui ont été offerts. Le tout a rejoint 14 personnes différentes pour un total de 19 présences. Les thèmes de l'espoir, de l'amour de soi et de l'ouverture aux autres ainsi que la compassion furent abordés. À cela s'est ajouté **4 ateliers informatifs** sur l'alimentation, la mémoire, les étirements physiques et la découverte de la France.

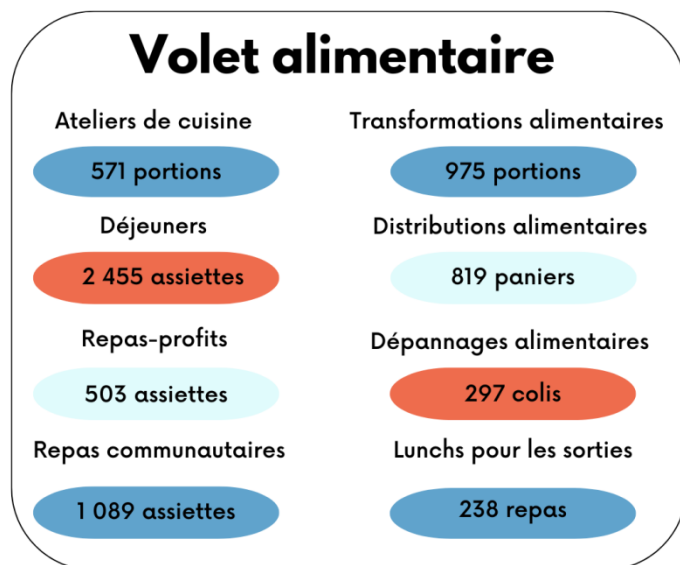
La mobilisation autour du journal **L'Écho de l'Amitié** est riche en retombées aux niveaux du sentiment d'appartenance, de la valorisation, du développement des compétences et des habiletés sociales. Ce sont **17 personnes** différentes qui se sont impliquées dans la **conception des 3 éditions du journal** au cours des 9 rencontres, pour un total de 59 présences.



5.3. VOLET ALIMENTAIRE

Le Centre accorde une importance particulière à la **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 la sensibilisation 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, **24 ateliers** d'un après-midi et **8 grandes cuisines** d'une journée complète de fin de semaine ont été organisées. Ce sont **486 portions** qui ont été cuisinées par 36 personnes différentes, ce qui a généré 147 présences. La collaboration avec les associations de locataires en milieu HLM a eu lieu dans deux immeubles en animant de **11 ateliers**. Ces derniers ont rejoints 17 personnes différentes, totalisant 43 présences et **85 portions** cuisinées. De plus, 2 événements collectifs offrant des petites bouchées et des menus



dégustations ont été organisés. Ces derniers ont eu un riche succès et ont rejoint 55 personnes différentes.



Les **repas communautaires**, avec ou sans inscriptions, sont très appréciés. Offerts à **25 reprises à la programmation** sous différentes formules ou intégrés à une activité, ils ont totalisé **1 089 assiettes** qui furent servies à **247 personnes différentes**.

Pour faciliter la participation aux sorties, le Centre offre la possibilité aux participants de se procurer un **lunch complet à moindre coût**. Un total de **238 repas** a été préparé pour **65 personnes différentes**.

Les **repas profits** permettent d'amasser des fonds pour soutenir l'offre des activités et sorties. Cette année, ils ont été offerts à **15 reprises** et ont rejoint **110 personnes différentes** pour un total de **503 repas servis**.

Les **Déjeuners** peuvent être offerts jusqu'à quatre avant-midi par semaine. Ils sont ouverts à tous (ils ne nécessitent pas la 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 \$ sont disponibles sans inscription. Au cours de la dernière année, ce sont **2 455 assiettes** qui ont trouvé preneurs au cours des **157 matinées** d'ouverture qui ont totalisé **2 961 présences**. Les déjeuners ont rejoint **131 personnes** différentes qui ont pu déguster une grande variété de menus. Ce volet a comme principaux objectifs l'atteinte de nouvelles habitudes de vie, la prise de conscience de l'importance que revêt le déjeuner, l'augmentation de l'autonomie ainsi que le développement des habiletés personnelles et sociales. Il s'agit également d'une opportunité pour les membres d'apporter leur aide au Centre, que ce soit par la préparation des déjeuners ou le service du café le matin.

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 **753 paniers** de nourriture qui ont été distribués à **169 personnes différentes**. Devant le besoin croissant d'accès à la nourriture, les denrées restantes à la suite des distributions ont été

357 personnes différentes ont bénéficié d'un dépannage alimentaire, de la distribution ou des surplus de celle-ci

offertes à l'ensemble des citoyens sans le prérequis de la carte de membre. Pour l'occasion des Fêtes, nous avons remis **66 paniers de Noël**. Des dépannages d'urgence sont également disponibles à raison de 2 fois par année. Un total de **297 colis** a été distribué à 211 personnes différentes comparativement à 179 l'année précédente. Par notre offre de distribution de nourriture, **357 personnes** différentes ont été soutenue.

Pour s'adapter aux besoins et à la réalité des personnes, **10 samedis de transformations alimentaires** ont été faits pour cuisiner des portions individuelles de plats préparés à remettre lors des distributions alimentaires et dépannages d'urgence. Plus de 975 portions ont été cuisiné avec le soutien de 15 bénévoles.

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.

Au cours de l'année 2024-2025, ce sont **1 942 h** qui ont été effectuées par **93 personnes différentes**, dans **8 sphères d'implication** :

- Aide aux tâches quotidiennes (vaisselle, comptoir café, pliage, etc.) : 618 h
- Cuisine (déjeuners, repas, transformations alimentaires, etc.) : 522 h
- Entretien extérieur : 327 h
- Aide au Centre (décorations, déchiquetage, représentation, etc.) : 160 h
- Aide à la distribution alimentaire : 128 h
- Création du journal : 75 h
- Conseil d'administration : 71 h
- Animation : 41 h



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** est disponible pour que les gens puissent y déposer leurs demandes et intérêts. Ainsi, les propos recueillis sont partagés et traités aux réunions d'équipe hebdomadaires. Afin d'assurer un suivi et permettre l'échange, **12 rencontres**

de suivi ont eu lieu pour partager les recommandations et les décisions suites aux éléments reçus. Des **rencontres de consultation** ont eu lieu à **11 reprises** pour permettre aux membres de contribuer à l'élaboration des programmations d'activités mensuelles.

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, leur élection ayant lieu lors de l'assemblée générale annuelle. 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. 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.

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** personnalisés de courte durée.

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 est possible et même souhaitable, et ce, dans un esprit de collaboration.

Au cours de la l'année 24-25, une deuxième ressource, à raison de 15 heures par semaine, s'est jointe pour venir répondre à la croissance des demandes.

6.1. PERSONNES REJOINTES

Le SEC a rejoint **150 personnes différentes**. De ce nombre, **71 en étaient à leur première demande**. La plupart était des **femmes (72 %)** et la **moyenne d'âge** se situait à **67 ans** (68 ans pour les femmes et 64 ans pour les hommes). Les demandes provenaient principalement des **quartiers centraux** de Québec ainsi que des secteurs de Beauport, Charlesbourg et Ste-Foy.

La majorité des nouvelles références ont été faites par un intervenant externe provenant principalement du CIUSSS, de cliniques médicales (GMF), de l'IUSMQ, d'organismes communautaires dont le Centre, de l'AQDR, des travailleurs de milieu ainsi que des services du 211 et 811. Les autres demandes ont été faites par la personne elle-même ou un membre de l'entourage.

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. Les intervenantes ont procédé à **53 rencontres d'accueil**.

6.3. SERVICES OFFERTS

Au cours de l'année 2024-2025, le SEC a rendu **508 services**, ce qui totalise **1 000 h** en service direct. De ce nombre, 49 services ont été faits en collaboration avec des partenaires ou des membres de l'entourage.

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. Il est important de respecter le rythme, l'énergie et les capacités de la personne, étant donné que celle-ci doit s'impliquer activement dans son processus de demande d'aide et de soutien.

Pour la majorité des personnes soutenues, le fait d'être accompagné dans leurs démarches stimule leur mise en action. Cela crée un sentiment de dépassement de soi, de fierté et d'accomplissement et a comme impact positif de favoriser l'intégration de nouvelles habitudes de vie.

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

Répartition des services		
SERVICES	HEURES	NOMBRE DE SERVICES
Service par l'intervenante	895 h	459 services
Service accompagné d'un partenaire	70 h 30	35 services
Service accompagné d'un aidant naturel	26 h 30	11 services
Service accompagné d'un partenaire et d'un aidant naturel	8 h	3 services
Total	1 000 h	508 services

L'aide au logement

Ce volet poursuit **2 objectifs**. Premièrement, offrir de l'aide aux personnes qui ont besoin d'acquies de bonnes habitudes de vie en regard de leur logement : nettoyer, ranger, 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 **715 h** (136 h de plus que l'année précédente) qui ont été accomplies pour un total de **299 rencontres**. Les **91 personnes** desservies dans ce volet avaient une moyenne d'âge de 63 ans. De ce nombre, 58 personnes, majoritairement référées par un intervenant en était à leur première demande. 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 40 reprises.

La liaison et le suivi des dossiers faits en collaboration avec les partenaires référents sont importants. Cela permet de faire le point avec la personne aidée et de mieux diriger l'intervention commune et d'ajuster, au besoin, le plan de travail. Ces moments d'échanges cumulent un temps de 6 h 15.

Il y a une forte demande au niveau de l'aide au logement. 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, aider à aménager une nouvelle demeure ou désencombrer pour respecter les exigences du propriétaire et des préventionnistes. Peu ou pas de ressources interviennent au niveau de l'amasement, du désencombrement et de la préparation des traitements des indésirables. Les demandes sont souvent associées à des enjeux de stabilité résidentielle ou de maintien en logement.

Les accompagnements

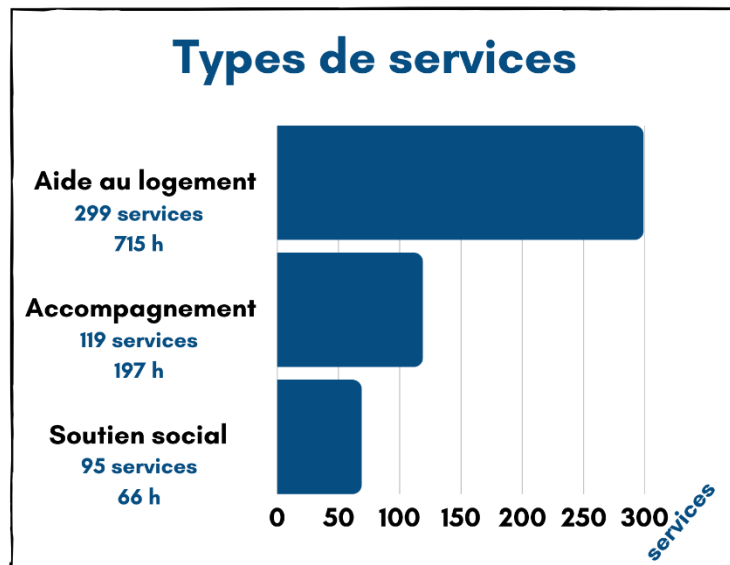
Les demandes d'accompagnement reçues par le Service d'entraide à la communauté ont permis entre autres, de compléter des formulaires, comprendre des contrats et prendre des ententes auprès de différents fournisseurs de service, de rassembler la paperasse pour les impôts et d'être soutenus et épaulés lors de rendez-vous médicaux. Ce sont **119 services** qui ont été rendus pour un total de **plus de 197 h** auprès de **48 personnes différentes** ayant une **moyenne d'âge de 68 ans**.

Une présence ponctuelle de quelques rencontres peut être un levier pour le maintien ou le développement de compétences, permettant ainsi de maintenir un certain équilibre de vie.

Le soutien social

En ce qui concerne ce type de demande, la personne requérante est rencontrée afin que soient clarifiés 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 cumule 66 h de service. 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 **69 services** auprès de **31 personnes différentes** ayant une **moyenne d'âge de 74 ans**. De ce nombre, 11 personnes étaient des nouvelles demandes.



Demandes non répondues

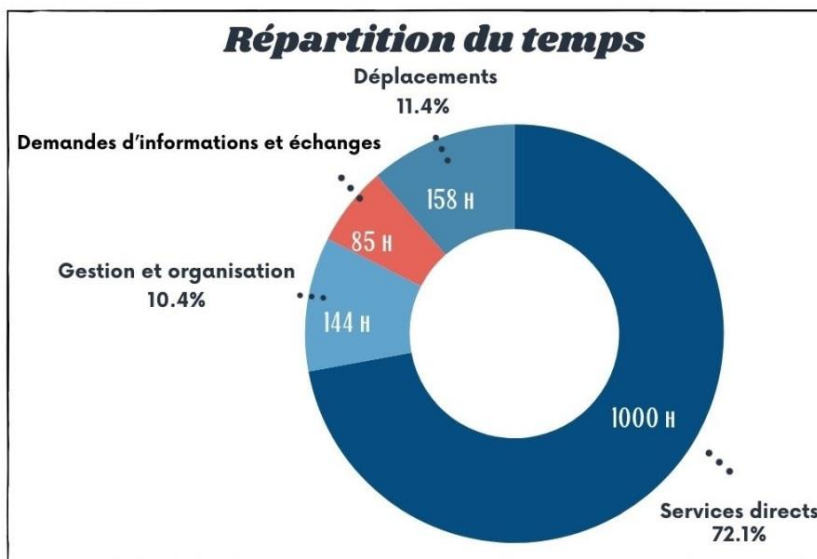
Au cours de la dernière année, le SEC n'a pas pu répondre à **une cinquantaine de demandes**. Les motifs de refus sont principalement dus à un manque de disponibilité ou d'incompatibilité d'horaire, à des demandes pour obtenir de l'aide récurrente, des demandes hors mission et des demandes où la distance géographique était trop éloignée.

Également, plus d'une trentaine de demandes avaient été acceptées, mais les personnes se sont désistées car elles ont trouvé d'autres alternatives, ou n'étaient plus prêtes à recevoir de l'aide le moment venu.

6.4. RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE

La **gestion et l'organisation** des services ont nécessité **144 h**. Plus précisément, ce sont 59 h qui ont été accordées à la planification de l'horaire des services et 85 h ont été octroyées pour la validation et l'analyse des demandes. 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 partager des réflexions 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.

De plus, **85 h** ont été également allouées pour les **demandes d'informations et d'échanges** avec un intervenant référent et les aidants naturels des personnes aidées. 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 DE SOUTIEN AU LOGEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Le Service de soutien et d'accompagnement social offre un suivi personnalisé aux personnes vivant des difficultés au niveau de leur situation résidentielle et qui manifestent le désir de participer activement à une démarche de changement afin de s'approprier du pouvoir sur eux-mêmes et de devenir de meilleurs gestionnaires de leur vie.

Dans une approche centrée sur les besoins, l'accompagnement repose sur le respect de la dignité de la personne et de la réalité du moment présent. Notamment par la qualité du lien de confiance établi, l'individu est supporté et accompagné dans sa trajectoire de vie. En plus de recevoir de l'information concrète en lien avec les situations vécues, elle est soutenue au niveau des changements désirés, 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 est par une démarche structurée visant un travail sur soi, ses besoins, ses sentiments, ses valeurs, ses attitudes, ses croyances, ses compétences et ses projets de vie.

L'intégration de changements choisis et désirés ouvre ainsi de nouvelles perspectives d'autonomie et de capacités d'agir sur l'avenir en suscitant l'espoir afin de sortir des diverses situations non désirées (judiciarisation, problèmes de santé mentale et physique, endettement, instabilité résidentielle ou itinérance, aggravation de problèmes personnels ou sociaux, difficultés et/ou incapacité à remplir ses obligations de la vie de tous les jours, etc.).

Tous ces éléments peuvent influencer de façon considérable la vulnérabilité de ces personnes et les placent en situation de risque. Une augmentation des enjeux vécus par une même personne est observée. Plusieurs éléments sont à prendre en considération ce qui fait en sorte que les démarches requièrent plus de temps.


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 elle-même au besoin.

Le **service offert est ponctuel et transitoire**. Il s'adapte à la réalité et au rythme de la personne. Dans certaines situations, la fréquence et l'intensité des rencontres seront plus élevés et, pour d'autres, un support téléphonique et une transmission d'informations peuvent convenir. La personne ayant reçu du support peu en tout temps reprendre contact avec le Service.

Deux intervenantes sont liées à ce volet de service et une étroite collaboration est faite avec le volet soutien au logement du Service d'Entraide à la Communauté.

7.1. PERSONNES REJOINTES

Au cours de l'année, 356 personnes ont eu recours au Service de soutien au logement et d'accompagnement social. Ces dernières sont aux prises avec des difficultés diverses telles que l'isolement, la pauvreté, des problèmes de santé mentale et/ou physique, de dépendances, des enjeux économiques ou des changements drastiques au niveau de leur revenu 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. Sur le plan social, les habiletés sont plus difficiles ou limitées. Sur le plan matériel, elles sont parfois aux prises avec des lacunes au niveau de leurs besoins de base. Une majorité vive seule.



356 personnes ont été soutenues et accompagnées au niveau de leur stabilité résidentielle

Les conflits entre voisins, locataires et propriétaires, les problèmes d'insalubrité, d'amasement compulsif et d'encombrement, la perte d'autonomie et de mobilité, la violence, 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 vivent de la discrimination de la part de propriétaires.

Il y a une forte croissance des demandes en provenance des personnes issues de l'immigration et des nouveaux arrivants. Également, il y a eu une augmentation des demandes en provenance des familles. Le portrait et les besoins sont très variés : famille nombreuse, monoparentale, garde des enfants à temps partagé, etc.

Les intervenantes offrent de l'accompagnement dans des situations de vulnérabilité et du soutien dans les démarches (liaison avec les professionnels de la santé, impôts, formulaires, etc.). Plusieurs des personnes rejointes étaient en attente de service (suivi d'intensité variable ou travailleurs sociaux) et n'avaient pas accès à des médecins de famille ou autres professionnels, cela entraîne un impact direct sur les réalités vécues, et représente très souvent une barrière pour l'accès au logement subventionné.

Les besoins et les profils des personnes rejointes sont variés allant du jeune adulte de 18 ans à la dame âgée de 90 ans. **La moyenne d'âge** des personnes soutenues se situait à **49 ans**. Les sources de revenus étaient diversifiées : l'aide sociale, la solidarité sociale, la pension de la sécurité de vieillesse, indemnité de l'IVAC, la régie des rentes, l'emploi ou sans revenu. Les secteurs visités furent majoritairement les quartiers centraux. Plusieurs

demandes provenaient également de Vanier, Beauport, Haute-Ville, Ste-Foy et Charlesbourg.

Les références adressées au Service provenaient de différents milieux : les organismes communautaires, les milieux institutionnels et juridiques, le réseau de la santé et les membres de l'entourage.

Il importe de mentionner que les demandes en provenance des personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant un trouble de santé pour qui le logement n'est plus adapté sont encore très présentes. Ce sont de grosses étapes dans la vie de ces personnes parfois seules et démunies. Il y a également eu quelques changements de résidence (RPA), surtout en lien avec des enjeux économiques ou une dégradation rapide de l'état de santé physique.

Au niveau des déménagements et du soutien aux démarches, il y a eu une hausse des demandes en provenance des jeunes âgées de 18 à 25 ans. Souvent, ces jeunes commencent leur vie d'adulte seuls et avec peu ou pas de bien. Il a également été possible de faire des ententes à l'amiable avec des propriétaires, suite à de la sensibilisation sur la réalité du marché locatif actuel, de même que sur la réalité que vivent les locataires, permettant sûrement, par la même occasion, de défaire certains préjugés.

Le mot collaboration prend un sens particulier cette année. En effet, c'est la précieuse collaboration entre les services du Centre, les différents partenaires et référents ainsi que les proches aidants qui ont été en grand nombre fait toute la différence dans le soutien et l'accompagnement des personnes.

7.2. BILAN DES INTERVENTIONS

Diverses démarches ont été mises en place afin de soutenir les personnes et d'assurer des mécanismes pour l'amélioration de leur qualité de vie. Au cumul, ce sont **1 299 rencontres qui ont été offertes** soit à domicile, au Centre ou dans la communauté (lieux publics, organismes partenaires, commerces).

Au cours de l'année, **2 875 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 les intervenantes 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.

Les intervenantes ont fait des **accompagnements à 110 reprises** auprès de **55 personnes** différentes (rencontres avec professionnels de la santé, propriétaires, Tribunal de la jeunesse, Tribunal administratif du logement, organismes de défense des droits, maison de thérapie, etc.).

Au total, ce sont **251 personnes qui ont été aidées dans leurs recherches de logements** et **171 déménagements** ont été faits. De ce nombre, **54 ont été vers une adresse fixe** (logement, une résidence, ou une chambre) et **26 en relocalisation** dans des ressources d'hébergement d'urgence ou temporaire ou ont dû être hébergé chez un proche, un ami ou louer une chambre d'hôtel. Ces derniers ont eu besoin d'entreposer leurs biens et meubles de façon temporaire. À cet effet, les intervenantes ont eu recours à des déménageurs, des taxis ou des voitures à **91 reprises pour la gestion des biens et des meubles**. Les mêmes enjeux se répètent pour les personnes incarcérées ou encore hospitalisées à long terme.

De plus, des demandes de coopératives ou d'habitations à loyers modiques ont été complétées. Plusieurs de ces dossiers sont en attente pour un transfert, ou encore pour l'obtention d'un HLM, d'une subvention ou d'une place dans un organisme ayant un volet résidentiel. Avec la réalité de la crise du logement, l'accessibilité à un appartement subventionné ou répondant aux critères de la subvention accordée est plus difficile. Également, les défis sont augmentés lorsque les personnes ont des animaux de compagnie.

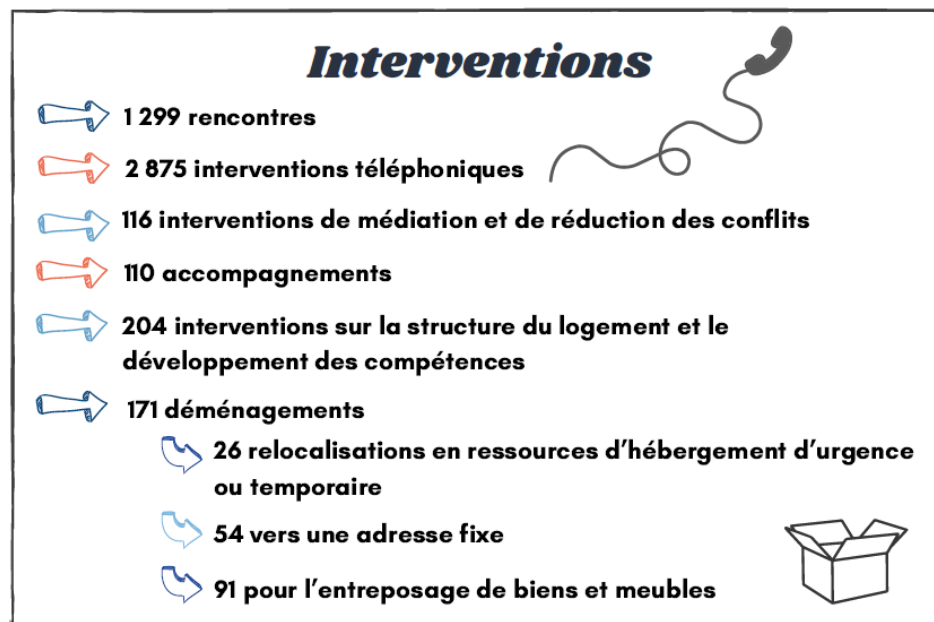
La **structure du logement** est un aspect important dans le maintien du logement. Ce sont **55 personnes** qui ont pu bénéficier du soutien pour un cumul de **204 interventions réalisées**. Les problématiques travaillées sont en lien avec le désencombrement, l'insalubrité, l'empaquetage et l'aménagement.

Dans le 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 **59 personnes** qui ont été soutenues dans les sphères suivantes : l'organisation et à l'entretien du logement, la gestion du stress et de l'anxiété, la gestion des émotions, la résolution de conflits, le budget, la gestion des priorités et la communication efficace, ce qui totalise **119 interventions**. Au niveau de la **gestion budgétaire**, **31 personnes** ont été soutenues.

De la **médiation**, de la résolution de conflits et des prises d'entente avec différentes instances (propriétaires, voisins, OMHQ, FÉCHAQ, DPJ, TAL et membres de la famille) ont été réalisées à **116 reprises** pour soutenir **32 personnes**.

Compte tenu de la réalité et de la complexité des situations vécues par les personnes ayant fait des demandes d'aide, de nombreuses 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. Certaines personnes qui contactent le Service ne donnent pas suite aux démarches entreprises et vivent le syndrome des portes tournantes (à savoir une trajectoire qui ressemble à la rue ou à l'itinérance caché, les ressources d'hébergement, les services psychiatriques, la détention ou un retour à la rue). Il y a également le parcours des personnes qui sortent de détention, des Centres jeunesse, des maisons de transition ou autres ainsi que celui des personnes évincées de leur logement, en majorité en raison de non-paiement de loyer, de comportements dérangeants dus à la santé mentale, d'amasement compulsif ou d'insalubrité.



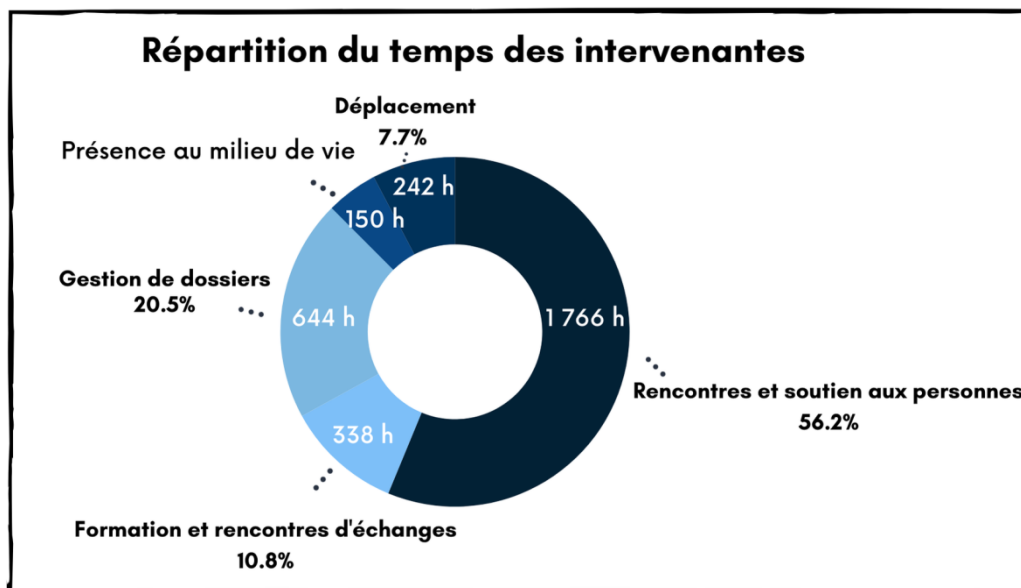
7.3. RÉPARTITION DU TEMPS DES INTERVENANTES

Les intervenantes du Service de soutien au logement et d'accompagnement social interviennent 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

leur présence à certaines activités du Milieu de vie, en sortie et à la distribution alimentaire, elles peuvent 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, les équipes du CIUSSS, Accroche-Toit, OMHQ, Clés en main, Action Habitation, les maisons d'hébergement, etc.

La répartition des heures travaillées pour l'année 2024-2025 se lit comme suit : 1 766 h pour les rencontres et soutien aux personnes, 644 h pour la gestion des dossiers, 338 h de formation et de rencontres d'échanges, 242 h de déplacement ainsi que 150 h de présence au Milieu de vie.



8. MOBILISATION EN MILIEU HLM

Fort de son **expertise en inclusion et participation social** le Centre s'ouvre vers la communauté pour soutenir la mobilisation et l'implication des personnes vivant en milieu HLM situé dans la Basse-Ville de Québec. Force de constater les impacts et les retombées des plus positifs, le Centre a maintenu l'implication de l'agente de mobilisation à raison de 14 h par semaine malgré la fin du financement.

L'objectif est d'offrir du soutien et de l'accompagnement pour la mobilisation des personnes directement dans leur milieu de vie. Il vise la création d'un réseau d'entraide et de soutien ainsi que la liaison avec des projets et initiatives de la communauté.

Le rôle de l'agente de mobilisation est de connaître **les besoins, intérêts et capacités** des locataires, de soutenir et **accompagner l'implication** individuelle et collective, **d'unir et d'arrimer** les milieux HLM entre eux et vers la communauté, 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, **4 approches sont utilisées** :

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

8.1. PERSONNES REJOINTES

Durant la dernière année, **5 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 s'entraider, s'affirmer et se sentir utiles.

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 collaborations réalisées ont permis de rejoindre **151 personnes différentes** et de soutenir **60 personnes dans leur implication** : comité de locataires, consultation citoyenne, Marché solidaire, organisation d'activités, plantation et verdissement, etc.

8.2. RÉALISATIONS

Le volet d'accompagnement et de soutien au développement des compétences est au cœur de cette initiative. L'agente de mobilisation a soutenu les locataires, les comités ainsi que l'arrimage entre les milieux. De façon collective ou individuelle, **40 démarches de soutien et d'accompagnements ont été réalisés**. Le réseau d'entraide nommé L'Inter-Milieux (regroupant les personnes impliquées de chacun des immeubles) s'est réuni à deux reprises.

Elle a également facilité le maillage avec diverses initiatives et activités de la communauté en lien avec les intérêts et besoins des locataires. Au cours de la dernière

année, **10 collaborations** avec des partenaires ont été établies ce qui a permis d’offrir, aux locataires, **30 activités** qui ont suscité **264 présences de résidents**. Parmi ces nombreuses activités, ces collaborations ont résulté en l’accueil des nouveaux locataires, projet jardinage, pièces de théâtre sur la maltraitance, un atelier sur les valeurs nutritives, etc.)

Le réseautage auprès de divers partenaires est un bon levier pour faire valoir le potentiel des locataires, bien comprendre les besoins organisationnels et ainsi mieux référer et soutenir les personnes désirants s’impliquer.

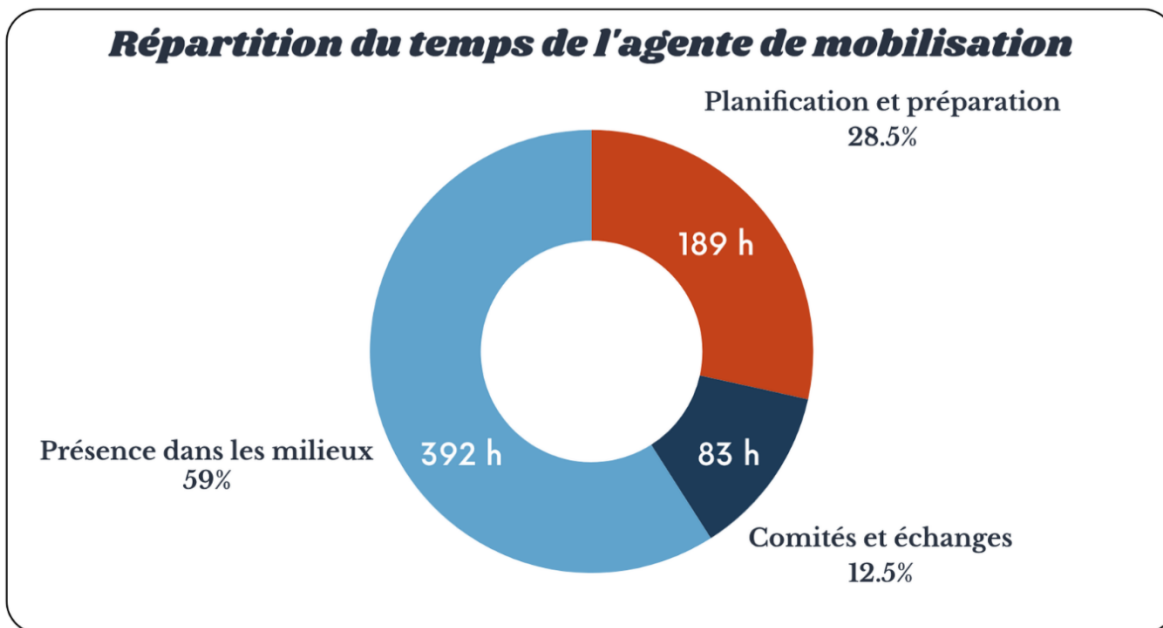
L’agente de mobilisation a été impliquée au niveau de 6 projets, ce qui a nécessité **7 rencontres d’échanges et de concertation** et **6 participations à des comités de travail**. Elle a été invitée à deux reprises à faire des présentations sur les thématiques de la participation citoyenne et de l’appropriation du pouvoir d’agir en contexte collectif auprès d’étudiants en organisation communautaire et en techniques de travail social.

Répartition des activités	
ACTIVITÉS	NOMBRE D'ACTIVITÉS
Démarches d’accompagnement	40
Animations en collaboration avec des partenaires	30
Rencontres d’échanges et de concertation avec des partenaires	7
Participation à des comités de travail	6
Présentation de l’initiative	2
Total	85 Activités

8.3. RÉPARTITION DU TEMPS DE L’AGENTE DE MOBILISATION

La majeure partie du temps de l’agente, soit 327 h, a été en contact direct avec les locataires en assurant une **présence dans les milieux**, en soutien ou en animation. La **gestion et l’organisation des activités** a nécessité 189 h.

Dans le but de partager les expertises, de favoriser la participation sociale des locataires et la création de liens avec d’autres milieux, 83 h ont été cumulé **pour des rencontres de comités et d’échanges** avec les partenaires.



9. SERVICE ATELIER DE CUISINE MOBILE

Le service 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.

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.

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.

Au cours de la dernière année, le Centre a pu compter sur la disponibilité de deux personnes pour offrir des ateliers.

9.1. PERSONNES REJOINTES

En 2024-2025, **30 personnes** ont contacté le service des ateliers de cuisine mobiles. **28 rencontres d'accueil ont été effectuées.** Après le premier contact, 3 personnes ont été sans suite, car les besoins ne correspondaient pas à l'offre de service. La flexibilité et la souplesse de l'horaire des intervenants est un facteur favorable au projet.

La **moyenne d'âge** était de **41 ans**, 80 % d'entre eux vivent seuls, et la plupart 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 contraintes 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 encore cette année : Haute-Ville, Basse-Ville, Loretteville Beauport, Vanier, Charlesbourg et Lebourgneuf. Les femmes ont été plus nombreuses 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 :

- Comprendre les recettes et les différentes techniques culinaires
- Apprendre à cuisiner des repas simples, rapides et peu coûteux
- Reprendre un sentiment de contrôle sur sa vie suite à une épreuve difficile (dépression, séparation, isolement, maladie)
- Surmonter des peurs en lien avec la cuisine (alarme de feu, manipulation sécuritaire des aliments et des instruments de travail)
- Organiser son temps de cuisine dans la routine de la semaine
- Appropriation de son espace de cuisine
- Découvrir de nouvelles recettes pour sortir de la routine alimentaire
- Besoin de lien social et de présence humaine

9.2. RÉALISATIONS

Les cuisines mobiles permettent d'intégrer des compétences essentielles à la sécurité alimentaire, directement dans le milieu de vie des personnes. Au cours de la dernière année, **87 ateliers** de cuisines à domicile ont été animés. 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, les intervenants offrent aussi du soutien en continu par voie téléphonique et par courriel dans la recherche de recettes et de techniques de cuisine ainsi que dans l'apprentissage des façons de faire pour trouver une recette adéquate au quotidien en fonction de ses besoins.

Ateliers de cuisine mobiles individuels

-  **87 ateliers**
-  **30 personnes rejointes**
-  **28 rencontres d'accueil**



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

Le **comité Compétences alimentaires** alimente et soutient le développement de l'approche personnalisée en développement des compétences. Le Centre a l'opportunité de collaborer avec des partenaires possédant une grande expertise complémentaire à l'élaboration d'un guide de pratique. Plusieurs rencontres de travail ont eu lieu au cours de l'année.

10. 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 régionaux et participe à divers comités.

Voici les **lieux de concertation et collaboration** :

- Alliance des groupes d'intervention pour le rétablissement en santé mentale (AGIR en santé mentale-membre du conseil d'administration)
- Regroupement pour l'Aide aux Itinérants et Itinérantes de Québec (RAIIQ)
- Comité compétences alimentaires
- Concertation St-Sauveur
- Concertation Aînés Basse-Ville
- Concertation sécurité alimentaire Basse-Ville
- Comité de suivi du Pôle alimentaire Basse-ville
- Comité Bon voisinage
- Comité d'action encombrement et insalubrité
- Table de concertation en santé mentale
- Membre du conseil d'administration de Clé en main

Cette année, une entente a été établie avec le Collège Ellis pour accueillir Abygaëlle Masanga en stage dans le cadre du programme Intervention en travail social à raison de 3 jours semaine.

11. 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 des services et des activités. Plusieurs demandes de financement et de dons ont été réalisées au cours de l'année 2024-2025. Voici la **liste des partenaires** qui ont appuyé l'organisme :

Bailleurs de fonds

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec 

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

- Direction de la Santé Publique
Programme de subvention de projet en matière de sécurité alimentaire
- Le réseau d'éclaireurs
- Plan d'action interministériel en itinérance



Canada

Gouvernement du Canada

- Programme Vers un Chez Soi
- Emplois d'Été Canada
- Fonds de relance des services communautaires
- Plan de réponses communautaires aux campements

Québec 

Gouvernement du Québec

- Programme de Soutien aux Organismes Communautaires
- Fonds santé mentale



Fondation Saison Nouvelle



Centraide
Québec et
Chaudière-Appalaches

Centraide Québec et Chaudières-Appalaches



Ville de Québec

- MADA-VILLE
- Soutien au fonctionnement interne
- Évènement



L'Office municipal d'habitation de Québec

Les partenaires financiers :

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. Également, il est important de souligner que plusieurs organisations ont contribué à enrichir la programmation d'activités du Milieu de vie, en offrant des gratuités ou une tarification réduite : le Musée de la Civilisation et le Musée National des Beaux-Arts, les Capitales de Québec, et plusieurs autres. Merci également à tous nos commanditaires et donateurs pour votre généreuse contribution à notre Fête de Noël. Ces derniers ont permis de faire une grande différence.



12. 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 :

- Trauma et lien d'attachement par Julie Fournier de « La Porte Rouge »
- Formation d'initiation à l'Approche du Dialogue Ouvert en santé mentale (Open DIALOGUE) par Martine Sauvageau et Lourdes Rodriguez Del Barrio
- Droits, recours et responsabilités des locataires par Marie-Hélène Vallée du Comité Maison de chambres de Québec
- Midi conférence « L'aide médicale à mourir » par le réseau de SBEH
- Midi conférence « Programme Luci : Vieillir sainement par l'alimentation, l'exercice et la stimulation cognitive » par le biais de la Fondation Sage
- Midi conférence « La dégénérescence maculaire : Comprendre pour mieux agir par l'Association québécoise de la dégénérescence maculaire (AQDM)
- Communauté de pratique sur le trouble de l'amassement compulsif (TAC)

13. 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.

Membres de **L'ÉQUIPE**



Mélanie Lacasse
Directrice



Christina Guillot-Blanchet
Coordonatrice du Milieu de vie



Natacha Guay
Responsable des interventions et accompagnements



Laïla Desormeaux
Responsable de la vie associative



William Gadoury
Responsable des ateliers de cuisine



Britanie Chassé
Responsable des déjeuners



Nadège Lachance
Agente de mobilisation pour les milieux HLM



Marie-Josée Racine
Servie d'entraide à la communauté



Marie-Josée Lacombe
Service de soutien au logement et accompagnement social



Marianne Belleau - Morasse
Service de soutien au logement et accompagnement social



Aurélie Labrecque
Intervenante Milieu de vie

Le Centre a également eu recours à la collaboration de **Manon Houde** pour le Service des Ateliers de cuisine à domicile.

14. CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration peut être formé de 5 à 12 personnes. 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.

Au cours de l'année 2024-2025, le conseil d'administration s'est réuni à **7 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**.

La mise en place du plan d'action 2024-2027, le soutien à la direction pour la gestion des ressources humaines, la recherche de financement, le recrutement au sein du conseil, les communications et l'accessibilité au Centre ont été les principaux dossiers et enjeux.

Le travail des administrateurs représente approximativement **131 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

Thierry Mpoyi

Vice-président

Denis Ruel

Secrétaire, membre

Danièle Massé

Administratrice, membre

Nathalie Roussin

Administratrice depuis février

Christina Guillot-Blanchet

Administratrice, représentante des employés

Marguerite Labbé

Administratrice, membre



15. 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.



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

TÉLÉPHONE

Milieu de vie : (418) 522-5719

Bureau : (418) 522-0737

SITE WEB

www.centrecommunautairelamitie.com

www.facebook.com/centrecommunautairelamitie

COURRIEL

info@centrecommunautairelamitie.com