

42^{ans} RAPPORT ANNUEL 2022-2023

Centre Communautaire l'Amitié



TABLE DES MATIÈRES

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
2. MOT DE LA DIRECTRICE	2
3. FAITS SAILLANTS 2022-2023	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	6
5. MILIEU DE VIE	7
5.1 PERSONNES REJOINTES	7
5.2 ACTIVITÉS OFFERTES	7
5.3 VOLET ALIMENTAIRE	10
5.4 IMPLICATION BÉNÉVOLE.....	12
5.5 ENGAGEMENT ET VIE DEMOCRATIQUE	12
6. SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ	13
6.1 PERSONNES REJOINTES	13
6.2 RENCONTRES D'ACCUEIL.....	14
6.3 SERVICES OFFERTS.....	15
6.4 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE.....	17
7. SERVICE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	18
7.2 BILAN DES INTERVENTIONS.....	20
7.3 RÉPARTITION DU TEMPS DES INTERVENANTES	23
8. PROJET « De résidents en HLM à citoyens engagés »	24
8.1 PERSONNES REJOINTES	25
8.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'AGENTE DE MOBILISATION	26
9. SERVICE ATELIER DE CUISINE MOBILE	27
10.1 PERSONNES REJOINTES	27

10.2 RÉALISATIONS.....	28
10. PARTENARIATS ET RAYONNEMENT.....	29
11. SUBVENTIONS ET DONS	30
12. FORMATIONS.....	31
13. ÉQUIPE	32
14. CONSEIL D'ADMINISTRATION	32
15. FONDS SVP-CENTRE COMMUNAUTAIRE L'AMITIÉ	34

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 2022-2023.

Cette année, nous avons retrouvé avec plaisir les activités du Centre, et retrouvé les membres sans le contexte de pandémie et de restrictions qui avait marqué les années précédentes. Il est beau de voir que les membres (anciens et nouveaux) sont de retour au Centre et que « l'esprit de famille » est toujours là. L'offre d'activités diversifiée a été très appréciée cette année, et la direction et les intervenantes ont également intégré au sein de la programmation du Centre des services reliés à de nouveaux besoins découlant de la pandémie, ou du contexte économique plus difficile que nous connaissons présentement.

Comme par le passé, tout cela a été rendu possible par l'enthousiasme et le dévouement de toute l'équipe du Centre (direction et intervenantes). Leur capacité d'adaptation, leur bienveillance et leurs efforts se voient à chaque jour et font toute la différence !

Tout cet amalgame d'offre d'activités, de fréquentation élevée et d'une équipe hors pair font que le Centre est un incontournable du milieu communautaire et participe à plusieurs partenariats. L'excellence du Centre et de son équipe est également fort reconnue par les bailleurs de fonds. Celui-ci a d'ailleurs reçu plusieurs réponses favorables à ses demandes de subvention.

Tel que mentionné au cours des années précédentes, un des dossiers de travail auquel le conseil d'administration a consacré beaucoup d'efforts est celui du rehaussement du salaire des employés, afin d'être compétitif avec les autres organismes et tenir compte de la hausse du coût de la vie. Ce projet a été mené à bon bord cette année et des sommes provenant de surplus budgétaires y ont été affectées afin d'en assurer la pérennité.

Sur ce, merci à tous et toutes de votre implication et bonne continuation d'année 2023-2024 !

Nathalie Laprade

2. MOT DE LA DIRECTRICE



Il est toujours impressionnant de constater, lors de la rédaction du rapport d'activités, la somme du travail accompli. L'année 2022-2023 a retrouvé, en quelque sorte, une certaine normalité qui se définit par la reprise de tous les volets de service sans contraintes, permettant ainsi d'offrir des activités des plus diversifiées. Certains projets, mis sur pause depuis quelques temps, ont pu reprendre vie ou encore être mis de l'avant.

Le taux de fréquentation et le nombre de demandes adressées témoignent bien de la raison d'être du Centre. Les valeurs de primauté de la personne, d'inclusion et l'approche par les forces guident nos actions. Le sentiment d'appartenance à l'organisme est fort et continue de se développer. C'est ainsi que nous resterons collés à la réalité et aux besoins des personnes rejointes.

Nous sommes heureux d'avoir accueilli, au sein de l'équipe, deux nouvelles personnes et de pouvoir compter sur le soutien de nos collègues alternant travail et études. Des ajustements au niveau de la structure des ressources humaines (nouvelles fonctions et responsabilités) et du fonctionnement interne ont été faits pour augmenter le soutien offert à l'équipe et faciliter les liaisons.

Les actions de la dernière année ont renforcé nos champs d'expertise en participation sociale et citoyenne, en sécurité alimentaire et en accompagnement. Le plan d'action 2020-2023 se terminant, la prochaine année sera riche en consultation pour en faire l'évaluation et déterminer les actions à prioriser pour l'élaboration du prochain. Pour l'avenir, il faudra poursuivre notre travail de collaboration avec les divers partenaires pour faire valoir les forces du communautaire, assurer un meilleur filet de social et faire reconnaître, à sa juste valeur, les besoins financiers.

Je tiens à souligner l'implication des membres sans quoi le Centre ne pourrait organiser autant d'activités diversifiés, l'engagement et l'ouverture de l'équipe de travail qui permettent d'offrir un accueil chaleureux et des services de qualité ainsi que la disponibilité et la bienveillance des administrateurs qui s'assure d'offrir des conditions optimales pour tous. Merci à chacun d'entre vous et bonne lecture !

Mélanie Lacasse

3. FAITS SAILLANTS 2022-2023

AU COURS DE L'ANNÉE, LE CENTRE A :

Rejoint
1 300 personnes

Atteint 8 759
présences au
milieu de vie

Servi 2 734
assiettes lors des
déjeuners et repas
communautaires

Cuisiné 474
portions lors de 38
ateliers de cuisine

Soutenu 277
personnes
par la distribution
de denrées

Présenté plus
de 144 activités
éducatives, de
loisir et sorties

Publié 4 éditions
du journal
l'Écho de l'amitié

Bénéficié de plus
de 1 213 h de
bénévolat

Dispensé 407
services d'entraide
à la communauté

Accompagné
261 personnes au
niveau de leur
stabilité
résidentielle

Collaboré
à 134 activités
en milieu HLM

Offert 53
ateliers de cuisine
directement dans
le milieu des gens

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 **42 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

Au cours de la dernière année, le Centre Communautaire l'Amitié s'est défini par **5 volets** : le **Milieu de vie**, le **Service d'entraide à la communauté**, 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.

4.4 PERSONNES REJOINTES

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

Nous estimons que l'ensemble des services et activités a rejoint 1 300 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 : 560 par le Milieu de vie, 139 par le Service d'entraide à la communauté, 220 par le Service de soutien et d'accompagnement social et 23 par les ateliers de cuisine mobile. Par l'implication extérieure, le projet « De résidents en HLM à citoyens engagés » a rejoint 143 résidents.

MILIEU DE VIE

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

SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ

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

SERVICE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

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

ATELIERS DE CUISINES MOBILES

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

PROJET : DE RÉSIDENTS EN HLM À CITOYENS ENGAGÉS

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

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 2022-2023, c'est donc **232 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 subséquentement permettront de mieux saisir et comprendre chacun des volets.

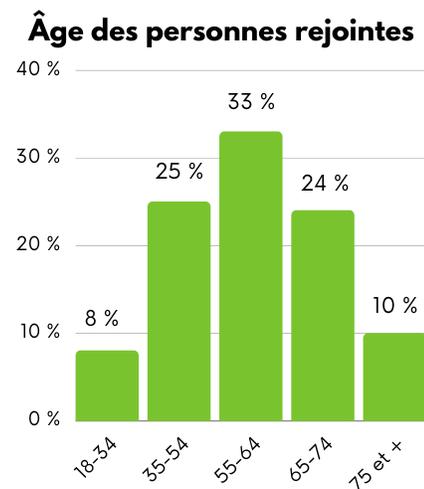
5. MILIEU DE VIE

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 alimentaires, socialisantes, éducatives, de croissance personnelle et participer aux déjeuners.

Les portes du Milieu de vie ont été ouvertes **252 jours** regroupant **444 périodes d'ouverture** réparties comme suit : 174 avant-midis, 13 dîners, 243 après-midis, 27 soirées et 15 journées de fin de semaine.

5.1 PERSONNES REJOINTES

Pour l'année 2022-2023, **560 personnes différentes** ont fréquenté, participé ou eu recours à un des volets offerts par le Milieu de vie pour un cumul de **8 759 présences** (matins, après-midi, soirées et samedis) pour la dernière année. Les hommes ont été un peu plus nombreux (58 %) que les femmes et la **moyenne d'âge** des personnes rejointes a été de **54 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.

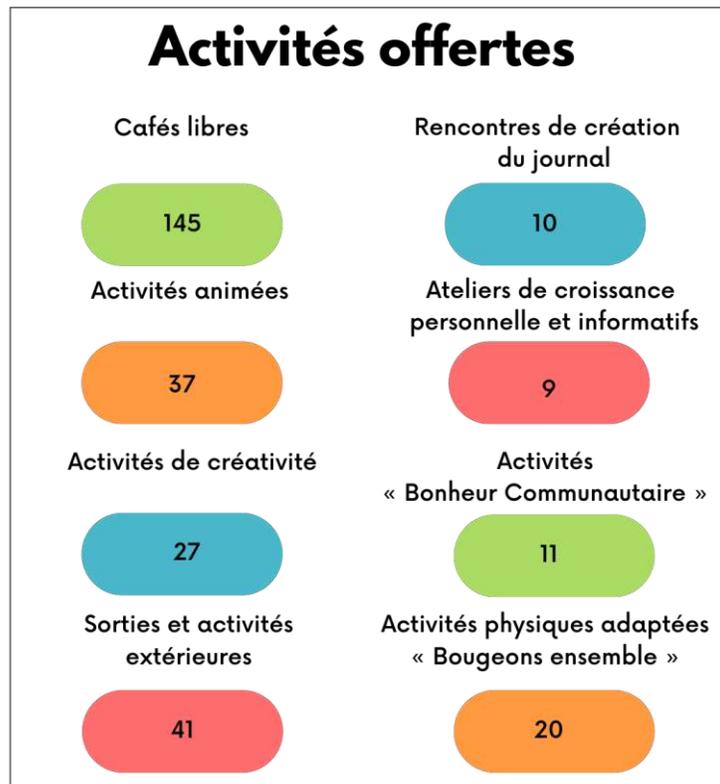
Des périodes de **cafés libres** se sont retrouvées à la programmation. Elles sont **accessibles, ouvertes et inclusives**. Au cours de l'année 2022-2023, ces activités ont été inscrites **145 fois à la programmation**. Des **activités animées**, telles que des quizz sur divers sujets, activités de partage et de découverte, de musique et de bingo, ont été offertes à **37 reprises**.

Les **activités de créativité** sont toujours appréciées, **9 ateliers** ont été réalisés à la programmation. Ces activités utilisent **différents médiums** pour donner libre cours à la créativité et à l'imagination. Les participants ont pu laisser voguer leur imaginaire et développer leurs habiletés en réalisant, en autres, une peinture collective, des carillons et des cartes de Noël. À cela s'ajoute **une collaboration avec Engramme** qui nous a offert un projet de sérigraphie se déroulant sur 7

rencontres, et un **projet de Rallye photos** sur 3 matinées suivi d'une exposition dans nos locaux.

Le déploiement du **projet Culture Accès-cible** en partenariat avec Action Culture St-Sauveur a été amorcé. Ce dernier s'imprègne dans un contexte d'exploration permettant la découverte de la culture, de soi et des autres, la valorisation des compétences des personnes et la stimulation des liens sociaux. Nous avons pu bénéficier de l'accompagnement de **3 artistes**, pour explorer le médium de la musicothérapie et de l'encre végétale. Un total de **5 ateliers** a rejoint 13 personnes différentes.

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 41 reprises**. Le Zoo Miller, l'Érablière du Cap, le site traditionnel Huron à Wendake et les chutes St-Agathe sont entre autres des endroits visités. De ce



nombre, **les quilles** ont été offertes à 7 reprises. Cette activité populaire a rejoint 36 personnes différentes pour un total de 102 présences. Un volet d'activité physique adapté nommé Bougeons Ensemble a été introduit en matinée au cours de la dernière année et a été offert à 20 reprises.



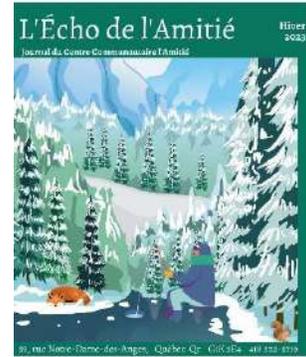
Il s'est ajouté également à notre programmation le projet « Bonheur Communautaire », qui vise à favoriser la promotion d'une bonne santé mentale en permettant aux participants de développer et de s'approprier différents outils pour prendre soin de soi et des autres ainsi que de favoriser l'ouverture et la mixité sociale. Le financement associé nous permet de recourir à divers professionnels. Ce sont **15 activités** variées qui ont été offertes et qui ont rejoint **119 personnes** différentes, pour un cumul de 445 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, soirée thématique et musicale, etc. Tous ces événements ont été ouverts à tous et pour certains d'entre eux, des inscriptions ont été requises pour des fins de logistique. À chacune des activités, un repas ou des collations ont été offerts pour poursuivre les échanges et la création des liens entre les participants.

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 2022-2023 fut tout de même riche au niveau de la **diversité des ateliers offerts**. Ce sont **8 ateliers de croissance personnelle, d'échanges et de bien-être** qui ont été offerts sous forme d'ateliers ou de café discussion. À cela s'ajoute **1 atelier informatif et éducatif**. Le tout a rejoint 23 personnes différentes pour un total de 73 présences.

Les thèmes suivants furent abordés :

- Les impacts de la pandémie
- La santé mentale
- La compulsion
- Qui suis-je
- Se mettre en action
- Comprendre les étiquettes alimentaires
- L'estime et les besoins affectifs et sexuels, offert par le Centre Femme Aux 3A
- La dépendance affective et la sexualité, offert par le Centre Femme Aux 3A
- Ma relation avec le corps, offert par le Centre Femme Aux 3A

La mobilisation autour du journal « **L'écho de l'Amitié** » a été en effervescence et riche en retombées aux niveaux du sentiment d'appartenance, de la valorisation, du développement des compétences et des habiletés sociales. Quatre parutions ont été publiées au cours de la dernière année. Ce sont **19 personnes** différentes qui se sont impliquées dans la **conception des 4 éditions du journal** au cours des 10 rencontres pour un total de 50 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 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

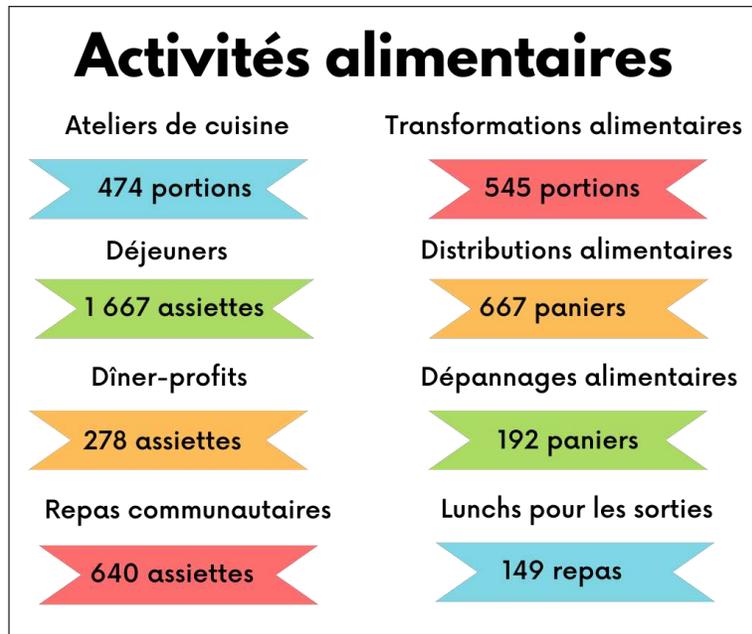


étapes de la préparation des mets. Cette année, **22 ateliers** d'un après-midi et **5 grandes cuisines** d'une journée complète de fin de semaine ont été organisés. Ce sont **350 portions** qui ont été cuisinées par 44 personnes différentes, ce qui a généré **112 présences** (une moyenne de 5 personnes par atelier). Une collaboration a été faite avec l'association de locataires d'un HLM, pour l'animation de **11 ateliers** offerts directement dans leur milieu. Ces derniers ont rejoints 7 personnes différentes, totalisant **62 présences** et **124 portions** cuisinées.

Les **repas communautaires** sont très appréciés. Inscrits à **21 reprises à la programmation** sous une formule de dîner, souper ou buffet, ce sont **640 assiettes** qui furent servis à **114 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 149 repas a été préparé pour 61 personnes.

Les **dîners-profits** permettent d'amasser des fonds pour une activité qui est déterminée par les membres. Cette année, ils ont été offerts à **12 reprises** et ont rejoint **71 personnes différentes** pour un total de **278 repas**.

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 **1 667 assiettes** qui ont trouvé preneurs au cours



des **165 matinées** d'ouverture qui ont totalisé **1 732 présences**. Les déjeuners ont rejoint **102 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, le développement de l'autonomie ainsi que des habiletés personnelles et sociales.



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 **667 paniers** de nourriture qui ont été distribués à **145 personnes**. Devant le besoin croissant d'accès à la nourriture, les denrées restantes suite aux distributions ont été offertes à l'ensemble des citoyens sans le prérequis de la carte de membre. Des dépannages d'urgence sont également disponibles à raison de 2 fois par années. Au cours de l'année, **192 colis** ont été

distribués à 137 personnes différentes. Par notre offre de distribution de nourriture, 277 personnes différentes ont été soutenue.

Pour s'adapter aux besoins et à la réalité des personnes, 5 samedis de transformations alimentaires ont été faits pour cuisiner des collations ainsi que des portions individuelles de plats préparés à remettre lors des distributions alimentaires et dépannages d'urgence.

Lors des périodes d'ouverture en après-midi, des collations nourrissantes sont toujours disponibles. Un total de 545 portions a été cuisiné avec le soutien de 20 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 2022-2023, ce sont **1 213 h** qui ont été effectuées dans **9 sphères d'implication par 61 personnes différentes** :

- Aide aux tâches quotidiennes (vaisselle, comptoir café, plier du linge etc.) : 443 h
- Cuisine (déjeuners, repas, transformations alimentaires, etc.) : 359 h
- Aide au Centre : 69 h
- Entretien extérieur : 29 h
- Animation : 27 h
- Création du journal : 26 h
- Aide à la distribution alimentaire : 72 h
- Représentation extérieure : 11 h
- Conseil d'administration et comités ad hoc : 177 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 également 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, 4 moments de rencontres ont été inscrits à la programmation pour partager les recommandations et les décisions suites aux éléments reçus.

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

5.6 INTERVENTIONS

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

6. SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ

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

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

6.1 PERSONNES REJOINTES

Cette année, le Service a rejoint **139 personnes différentes** (11 de plus que la dernière année). De ce nombre, **85 en étaient à leur première demande**. La plupart était des **femmes (73 %)** et la **moyenne d'âge** se situait à **65 ans** (66 ans pour les femmes et 64 ans

pour les hommes). La clientèle était principalement située dans les **quartiers centraux** de Québec ainsi que dans les secteurs de Beauport, Charlesbourg et Ste-Foy.



La majorité des nouvelles références, soit 60, ont été faites par un intervenant externe provenant principalement du CIUSSS, de cliniques médicales (GMF), de l'IUSMQ, d'organismes communautaires dont le Centre ainsi que de l'AQSR, des travailleurs de milieu ainsi que du 211. Les autres demandes sont faites par la personne elle-même ou un membre de l'entourage.

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

6.2 RENCONTRES D'ACCUEIL

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

Cette rencontre permet d'expliquer la mission, les balises et le fonctionnement du service, de clarifier les attentes et d'évaluer les lieux afin que le soutien puisse être effectué dans les meilleures conditions possibles. L'intervenante a procédé à **85 rencontres d'accueil** et elle a pu, pour 83 personnes, rendre un service au même moment, ce qui a évité des déplacements supplémentaires et ainsi, augmenter l'efficacité. Pour 18 de ces personnes, ce fut une rencontre plus formelle, dont 4 ont été faites en collaboration avec l'intervenant référent. Ce sont donc 18 services de rencontres d'accueil qui ont été comptabilisés.

Parmi les nouvelles demandes, 41 personnes ont eu une rencontre pour répondre à leur besoin d'aide, 31 personnes ont pour leur part reçu entre un et 3 services, et 11 personnes

ont bénéficié de 4 à 10 services. Deux personnes ont reçu seulement une rencontre d'accueil et il n'y a pas eu de suite.

6.3 SERVICES OFFERTS

Au cours de l'année 2022-2023, le SEC a rendu **407 services**, ce qui totalise près de **818 h**, dont **96 h ont été avec assistance**. L'intervenante a assuré le suivi de **361 services** et elle a été **accompagnée dans 46 services** par 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. 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, il s'agit d'un besoin d'être accompagnées, soutenues dans leurs démarches et stimulées afin de pouvoir se remettre en action. 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.

Répartition des services

SERVICES	HEURES	NOMBRE DE SERVICES
Service par l'intervenante	721 h 30	361 services
Service accompagné d'un partenaire	47 h 30	28 services
Service accompagné d'un aidant naturel	43 h	15 services
Service accompagné d'un partenaire et d'un aidant naturel	5 h	3 services
Total	817 h	407 services

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 : nettoyer, ranger, épousseter, trier, recycler et jeter pour dégager leur espace. Deuxièmement, **assister de**

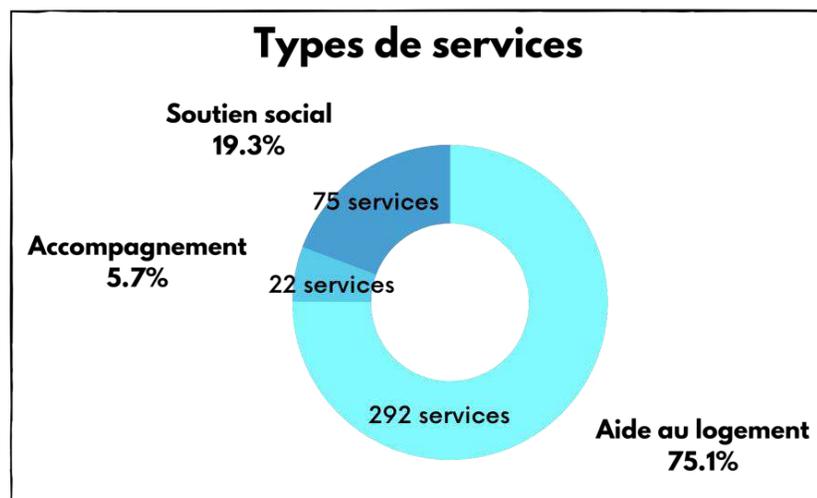
façon ponctuelle les gens dans certaines tâches qu'ils n'ont plus la capacité d'effectuer, parce que leur santé ne leur permet plus. Le Service s'implique de **façon transitoire** afin que les personnes puissent se sentir bien et épanouies dans leur environnement.

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 près de **653 h** qui ont été accomplies pour un total de **292 rencontres**. Les **118 personnes desservies** dans ce volet avaient une moyenne d'âge de 64 ans. De ce nombre, 41 personnes ont été soutenues au niveau de leur stabilité résidentielle. 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 39 reprises.

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

Le soutien social

En ce qui concerne ce type de demande, la personne requérante est rencontrée afin que 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 est le **deuxième en importance**, pour un total de plus de **76 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 **75 services** auprès de **35 personnes différentes** ayant une **moyenne d'âge de 70 ans**. La moitié d'entre elles présentait une perte d'autonomie, des problèmes de santé important, avait de la difficulté à se mettre en action, vivait une grande solitude et demeurait majoritairement en logement.

Les accompagnements

Les demandes d'accompagnement reçues par le Service d'entraide à la communauté ont été faites principalement pour du soutien à l'épicerie, aller au centre commercial, à des rendez-vous médicaux et pour se rendre à une boîte à livres. Ce sont donc **22 services** qui ont été rendus pour un total de **60 h** auprès de **6 personnes différentes** ayant une **moyenne d'âge de 76 ans**.

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

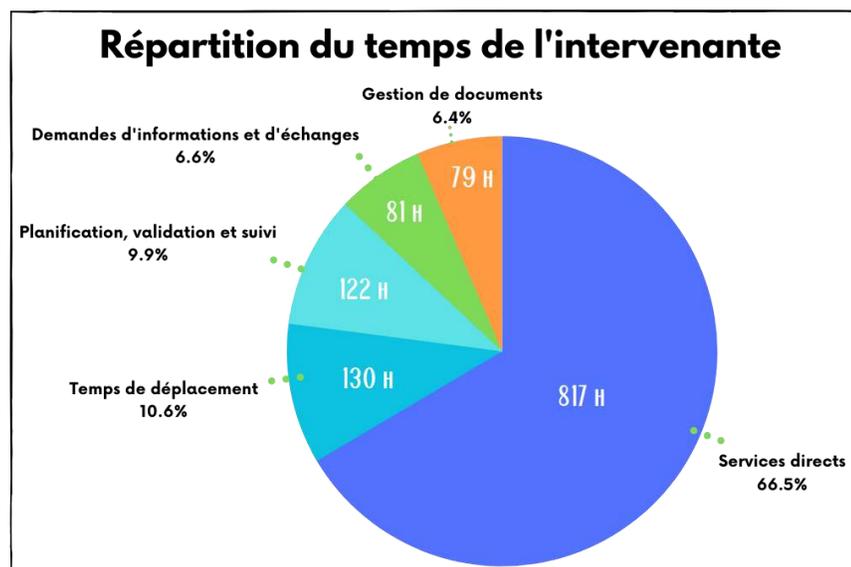
Demandes non répondues

Au cours de la dernière année, l'intervenante 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. Rappelons que la mission du Service est d'offrir une **aide transitoire** avec la **participation active** de la personne aidée.

Également, une vingtaine de demandes avaient été acceptées par l'intervenante mais 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 **planification, validation et suivi** des services ont nécessité près de **122 h** de travail. Plus précisément, ce sont 56 h 30 qui ont été accordées à la planification de l'horaire des services et 65 h 30 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 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.

Près de **81 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 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. Une deuxième intervenante s'est jointe à ce volet de service afin de répondre à un plus grand nombre de demandes, pour agir en prévention et contribuer au maintien des acquis.

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-uns des aspects 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, le Tribunal administratif 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 elle-même au besoin.

7.1 PERSONNES REJOINTES

Au cours de l'année, 220 personnes ont contactés le Service. Les problématiques les plus rencontrées furent la toxicomanie et/ou la dépendance, l'abandon radical d'une médication, l'état psychologique ainsi que les problèmes financiers dont les mots clés sont la pauvreté extrême, les faillites, les saisies, etc. Les conflits entre voisins, locataires et propriétaires, les problèmes d'insalubrité, l'amasement compulsif et d'encombrement, la perte d'autonomie, la transition entre le logement privé et la résidence sont des situations qui ont été vécues par les personnes faisant appel au Service. De plus, certaines personnes vivaient de la discrimination de la part de propriétaires dont les principaux enjeux sont en lien avec la santé mentale, les sorties de détention et casiers judiciaires, les dossiers au Tribunal administratif du logement, l'origine ethnique et culturelle de la personne et la source de revenus.



**220 personnes
soutenues et
accompagnées au
niveau de leur
stabilité résidentielle**

Le support mis en place est **punctuel et transitoire**. Les intervenantes offrent de l'accompagnement dans des situations de vulnérabilité et du soutien dans les démarches (carte d'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 besoins et les profils sont bien variés. Les personnes rejointes vont du jeune adulte de 18 ans à la dame âgée de 96 ans. **La moyenne d'âge** des personnes soutenues se situait à **48 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 2022-2023 est le secteur Limoilou, viennent ensuite les quartiers Saint-Sauveur et Saint-Roch, suivis de 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. La réalité et le profil des personnes soutenues ont été variés. De ce fait, 24 familles incluant un total de 64 enfants ont fait appel au Service suite à des recours légaux entrepris à leur égard par leur propriétaire, des évictions, des saisies de maison ou l'obtention d'un logement subventionné. Cette année les familles étaient plus

nombreuses (4-5 enfants), ce qui change les critères de recherche pour le logement et le temps consacré à l'accompagnement pour le déménagement.

Il importe de mentionner que les demandes en provenance des personnes âgées, ou ayant un trouble de santé pour qui le logement n'est plus adapté, ou des personnes conscientes de leur perte d'autonomie sont encore très présentes. Beaucoup de déménagements en résidence cette année, plusieurs dans l'urgence et dans des contextes d'éviction, le tout dans un contexte de crise du logement, donc de grosses étapes dans la vie de ces personnes parfois seules et démunies. Il y a également eu quelques changements de résidence, surtout en lien avec des enjeux économiques ou une dégradation rapide de l'état de santé physique. Au niveau des déménagements et soutien aux démarches, il y a eu une hausse des demandes en provenance des jeunes âgées de 18 à 26 ans. Il est à noter que certains sortent de Centre jeunesse, d'autres de détention et quelques-uns sont passés par des ressources de transition. Souvent ces jeunes commencent leur vie d'adulte seuls et avec peu ou pas de bien. Soulignons également que les organismes tels que le Centre Jacques Cartier et la Maison Dauphine sont des ressources extrêmement précieuses pour ces jeunes puisqu'ils peuvent acquérir les outils nécessaires à leur pleine autonomie.

L'année 2022-2023 a été marquée par les demandes en lien avec la violence conjugale, de mères avec de jeunes enfants et des personnes âgées. Plusieurs évictions ont eu lieu, surtout en lien avec des non-paiements de loyer. Il y a eu une augmentation des dossiers qui ont été traités au Tribunal administratif du logement. 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 gens, permettant sûrement, par la même occasion, de défaire certains préjugés. Il y a une croissance des demandes en lien avec de l'amasement compulsif, le syndrome de Diogène, l'insalubrité, la gestion des indésirables (extermination), de même que les travaux majeurs dans plusieurs HLM.

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

7.2 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

810 rencontres qui ont été offertes : 335 rencontres à domicile, 72 rencontres au Centre et 403 rencontres dans des organismes autres ou dans la communauté.

Au cours de l'année, **2 270 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 89 reprises** auprès de 58 personnes différentes (rencontres avec professionnels de la santé, propriétaires, tribunal de la jeunesse, Tribunal administratif du logement, organisme de défense des droits, maison de thérapie, etc.).

Au total, ce sont **169 personnes qui ont été aidées dans leurs recherches de logements** et **112 déménagements** vers un logement, une chambre ou une résidence ont été fait. De ce nombre, la relocalisation dans des ressources d'hébergement a été faite pour 63 personnes dont 31 vers des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, 11 personnes ont été référées vers des lits de crise, et 21 personnes vers des ressources telles que l'Auberivière, le YWCA, la maison Revivre, l'hébergement le Toit et Les Remparts. Il est à noter que la demande pour des entrepôts a été particulièrement élevée et que l'offre à ce niveau est manquante. En effet, plusieurs personnes ont transité vers des ressources telles que mentionnées, mais plusieurs ont également dû être hébergé chez un proche, un ami ou louer une chambre donc ils ont eu besoin de faire entreposer leurs biens. Les mêmes enjeux se répètent pour les personnes incarcérées ou encore hospitalisées à long terme. Autre constat, 7 personnes en provenance d'autres régions, notamment Trois-Rivières, Montréal et Sherbrooke ont été soutenus pour leur déménagement à Québec.

De plus, des demandes de coopératives ou d'habitations à loyer 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 au logement ou d'une place dans un organisme ayant un volet résidentiel.

La **structure du logement** est un aspect important dans le maintien du logement. Ce sont 30 personnes qui ont pu bénéficier du soutien pour un cumul de **64 interventions réalisées**. Les problématiques travaillées sont en lien avec le désencombrement (l'amasement compulsif et syndrome de Diogène), l'insalubrité, l'empaquetage, l'entretien et l'aménagement du logement.

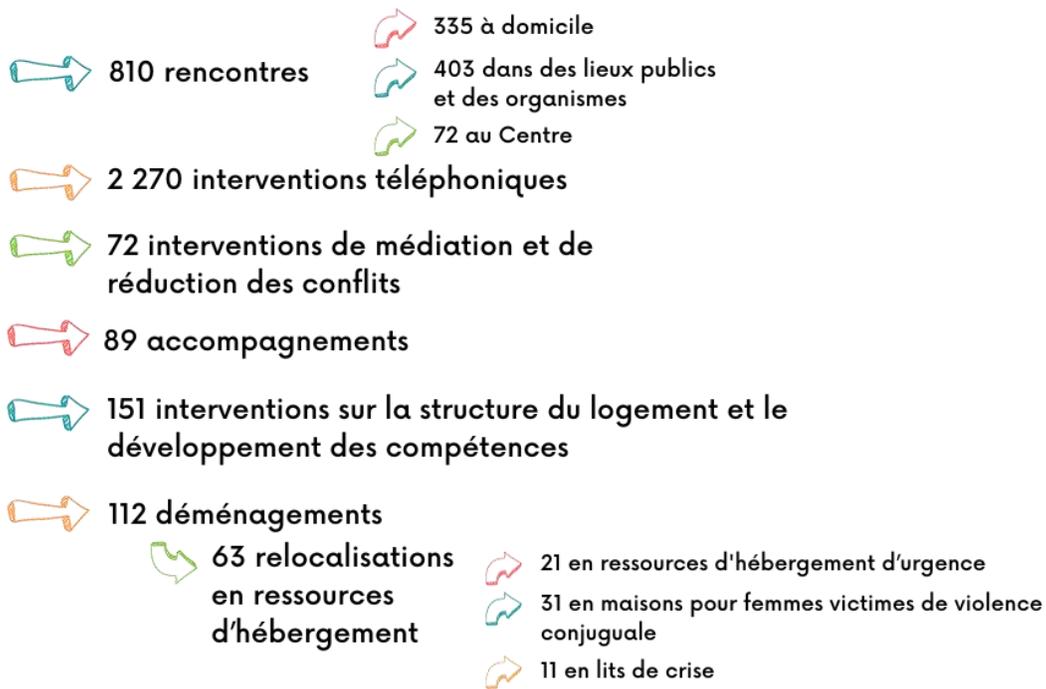
Dans un but d'acquiescer une plus grande autonomie et de mettre de l'avant leur savoir-faire, plusieurs personnes ont également reçu de l'aide dans le **développement des compétences**. Ce sont **26 personnes qui ont été soutenues** dans les sphères suivantes : la sensibilisation à l'hygiène et à l'entretien du logement, la gestion du stress et de l'anxiété, la gestion des émotions, la résolution de conflits, l'organisation du milieu de vie, la gestion des priorités et la communication efficace, ce qui totalise 87 interventions. Au niveau de la **gestion budgétaire**, **18 personnes** ont apporté des modifications ou des changements à leur façon de faire.

De la **médiation**, de la résolution de conflits et des prises d'entente avec différentes instances (propriétaires, voisins, OMHQ, FÉCHAQ, DPJ et membres de la famille) ont été réalisées à 72 reprises pour soutenir **31 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. 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, de Centres jeunesse, des maisons de transition ou autres. Également les personnes évincées de leur logement, en majorité dans des situations de non-paiement de loyer, de comportements dérangeants dus à la santé mentale, d'amasement compulsif ou pour insalubrité. Ce qui est intéressant à constater, c'est que beaucoup de personnes qui ont déjà reçu de l'aide font à nouveau appel au SSAS.

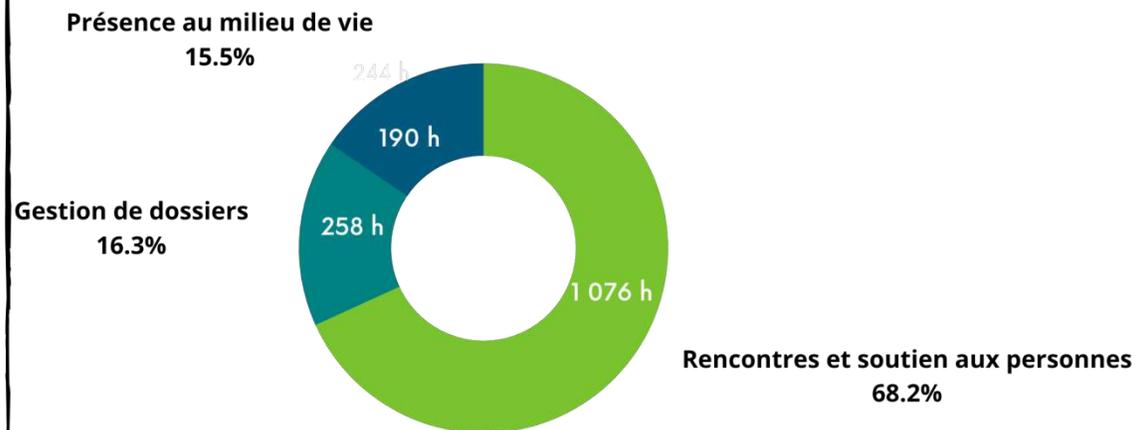
Interventions



7.3 RÉPARTITION DU TEMPS DES INTERVENANTES

Les intervenantes du Service de soutien 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 au 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

Répartition du temps des intervenantes



et de collaboration ont également eu lieu avec des intervenants de différents organismes : PECH, CLSC, Accroche-Toit, OMHQ, Clés en main, etc. La répartition des heures travaillées pour l'année 2022-2023 peut se lire comme suit : 1 076 h pour les rencontres et soutien aux personnes, 258 h pour la gestion des dossiers, 244 h de présence au Milieu de vie et 21 h de formation.

8. 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 » est à sa 3^e année de réalisation.

L'objectif 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 et leurs connaissances des initiatives communautaires et ainsi, s'impliquer en tant que citoyen. Le projet permet le transfert des compétences et des habiletés dans des situations concrètes qui aura un impact direct sur les conditions de vie des personnes. De plus, il fait valoir et reconnaître l'expérience ainsi que le potentiel des gens et favorise le développement des intelligences collectives.

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

Pour ce faire, **4 approches sont utilisées** :

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

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

8.1 PERSONNES REJOINTES

Durant la dernière année, **8 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 143 personnes différentes et de soutenir 18 personnes dans leur implication : comité de locataires, consultation citoyenne, Marché Solidaire, distribution de repas, représentation, etc.

8.2 RÉALISATIONS

Post pandémie, le volet accompagnement a repris tout son sens et est venu se replacer au cœur du projet. Un réseau de soutien nommé Inter-Comités a été mis en place. Ce dernier regroupe les comités de 4 immeubles et a comme objectifs le partage des forces et des expériences, la mise en commun d'activités, la recherche de solution et d'alternatives ainsi que la reconnaissance. De façon collective ou individuelle, **89 démarches d'accompagnements** (rencontre de comité, formation, références, etc.) ont été faites.

Répartition des activités	
ACTIVITÉS	NOMBRE D'ACTIVITÉS
Animation en collaboration avec des partenaires	15
Démarche d'accompagnement	89
Rencontre d'échange et de concertation	18
Participation à des rencontres de travail	12
Total	134 Activités

L'agente de mobilisation a soutenu et facilité le maillage de diverses initiatives et activités de la communauté qui répondaient aux intérêts et besoins des locataires des milieux HLM. Au cours de la dernière année, **10 collaborations** ont été établies ce qui a permis d'offrir **15 activités**. Projet artistique, jardinage, vente de plats préparés, sont quelques exemples des projets mis en place qui ont suscité **297 présences**.

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

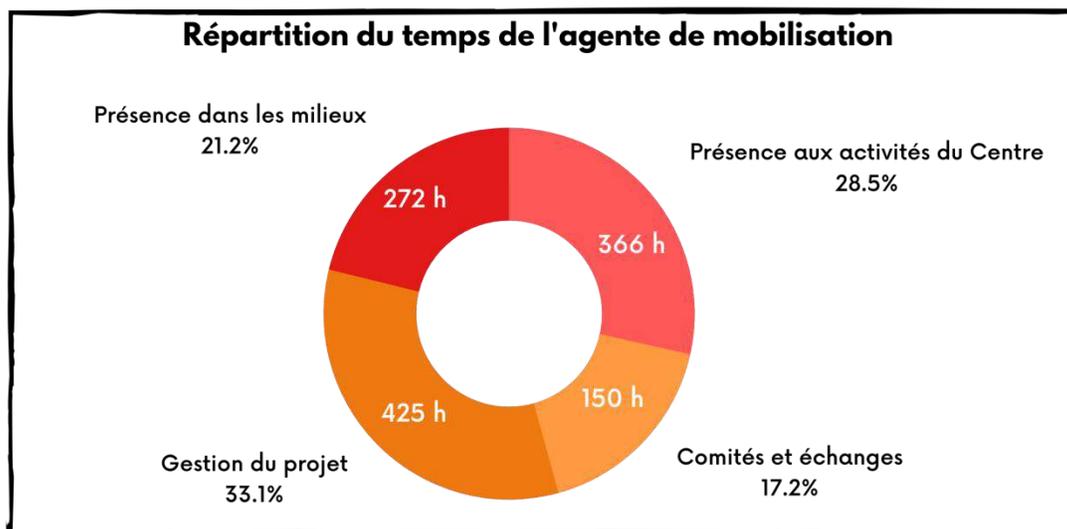
L'agente de mobilisation a été impliquée au niveau de **10 lieux de concertation**, ce qui représente **18 rencontres d'échanges et de concertation** impliquant divers partenaires. Elle a été impliquée dans **3 comités** (Approche de proximité St-Roch Ouest, Bon voisinage et gestion du projet) pour un cumul de **12 réunions**.

8.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'AGENTE DE MOBILISATION

Afin de s'imprégner des valeurs et des approches véhiculées par l'organisme, l'agente de mobilisation a assuré 366 h de **présence aux activités du Centre**. C'est également une bonne opportunité pour créer des liens et favoriser la participation sociale.

La **gestion du projet** a nécessité 425 h pour l'adaptation du plan d'action, l'analyse des besoins, la création d'outils et d'activités et 272 h ont été faites en **présence dans les milieux**.

Dans le but de partager les expertises, de favoriser la participation sociale des locataires et la création de liens avec d'autres milieux, plusieurs **comités et rencontres d'échange** ont été organisé avec les partenaires pour un total de 150 heures.



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.

Il est à noter qu'en raison d'une transition entre deux intervenantes, le service des Ateliers de cuisine mobile a dû être interrompu durant 4 mois.

10.1 PERSONNES REJOINTES

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

En 2022-2023, **23 personnes** ont été **rejointes** par les ateliers individuels. La **moyenne d'âge** était de **56 ans** (28 à 76 ans), 90 % d'entre eux vivent seuls, et la majorité d'entre eux ont recours aux banques alimentaires de façon régulière ou occasionnelle. La majorité ont de faibles revenus, vivent avec des problématiques de santé mentale et plusieurs composent avec des limitations physiques. Pour la majorité, l'organisation de leur alimentation est un défi de taille. Les sources de revenus étaient diversifiées : aide sociale, solidarité sociale, pension de la sécurité de la vieillesse, assurance-emploi, régie des rentes et emploi. Les secteurs visités furent très variés encore cette année, soit St-Sacrement, St-Jean-Baptiste, Montcalm, Limoilou, St-Sauveur, St-Roch, Ste-Foy,

Duburger, Beauport, Vanier, Charlesbourg. Les femmes ont été plus nombreuses (57 %) à bénéficier de l'accompagnement.

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

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

10.2 RÉALISATIONS

Au cours de la dernière année, **17 rencontres d'accueil ont été effectuées** et **53 ateliers** animés. La flexibilité et la souplesse de l'horaire de l'intervenante est un facteur favorable au projet.

Les cuisines mobiles permettent d'intégrer des compétences essentielles à la sécurité alimentaire, directement dans le milieu de vie des personnes. Les ateliers ont inclus l'apprentissage des principes d'hygiène en cuisine, du soutien au niveau de l'organisation de l'espace, un accompagnement dans l'apprentissage de recettes de base, ainsi qu'un maillage avec d'autres ressources communautaires ou du réseau public en cas de besoin.

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

Au terme des ateliers de cuisine, les participants se sentent plus outillés pour réaliser des recettes de base, ainsi que plus confortables et sûres pour expérimenter des nouveautés. Les

personnes sont plus confiantes pour cuisiner les aliments moins habituels reçus dans les banques alimentaires.

Ateliers de cuisine mobiles individuels

- 53 ateliers
- 23 personnes différentes
- 17 rencontres d'accueil



Le contact terrain de l'intervenante permet d'adapter en continu les outils développés en collaboration avec la concertation « compétences alimentaires ». En ce sens, l'intervenante a participé à 12 rencontres visant à travailler sur la finalisation du guide de pratiques et des fiches techniques développés par la concertation.

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 provinciaux 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)
- Regroupement pour l'Aide aux Itinérants et Itinérantes de Québec (RAIIQ)
- Collectif pour l'inclusion et le développement social
- Comité des Maisons de chambres
- Compétences alimentaires et santé mentale
- Concertation St-Sauveur
- Concertation Aînés Basse-Ville
- Concertation sécurité alimentaire Basse-Ville
- Comité du pôle alimentaire Basse-ville
- Table de concertation en santé mentale
- Table de quartier Engrenage St-Roch

Encore cette année, des collaborations avec les **institutions d'enseignements** ont eu lieu, ce qui a permis d'accueillir 1 stagiaire et d'accompagner 1 projet d'étudiants :

- Kelly Tremblay : Techniques en travail social du Cégep Ste-Foy
- Rudolfo Condal, Marie-Hélène Côté, Edmonde Bary et Patricia Rousseau : Projet Intégré en Techniques d'éducation spécialisée du collège Mérici.

Le Centre a également tenu un kiosque lors du salon des organismes communautaires qui a eu lieu à l'Université du Québec à Trois-Rivières Campus Québec.

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 dans ses services et ses activités. Plusieurs demandes de financement et de dons ont été réalisées au cours de l'année 2022-2023. 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 <ul style="list-style-type: none">• Programme de Soutien aux Organismes Communautaires<ul style="list-style-type: none">- Mission globale- Aide alimentaire• Direction de la Santé Publique• Le réseau d'éclaireurs
	Gouvernement du Canada <ul style="list-style-type: none">• Programme Vers un Chez Soi• Emplois d'Été Canada
	Gouvernement du Québec <ul style="list-style-type: none">• Communauté Métropolitaine de Québec• Ministère de la Culture et Communications
	Centraide Québec et Chaudières-Appalaches
	Mission inclusion
	Ville de Québec <ul style="list-style-type: none">• Soutien financier d'urgence en sécurité alimentaire
	L'Office municipal d'habitation de Québec

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.



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 :

- L'approche par les Forces par l'organisme PECH
- Émilie par l'AGIR
- Les normes de l'Aide par l'ADDA
- Webinaire sur la fraude par service Canada
- Webinaire sur l'usure de compassion par Sébastien Auger
- L'identité de genre par GRIS Québec
- Mieux vivre avec les voix et les phénomènes apparentés par le PAVOIS
- Les intelligences citoyennes : dire le juste et l'injuste. Passer du subir à l'agir, par Majo Hansotte
- Journée des partenaires-Ensemble développons une culture de bienveillance
- 3^e Forum sur la gériatrie sociale
- Le prêt d'équipement adapté par la Gériatrie sociale
- Webinaire sur le deuil en contexte d'accompagnement social par le projet Départ
- Webinaire Petit guide d'autodéfense intellectuelle par Isabelle Le Pain PhD de l'École de travail social à l'Université de Sherbrooke.
- Trouble d'accumulation compulsive (TAC) dans un contexte d'encombrement du domicile : Techniques d'intervention
- Communauté de pratique sur les enjeux d'encombrement et d'insalubrité

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.

Voici la liste de tous les employés qui ont travaillé en 2022-2023 :



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 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 2022-2023, le conseil d'administration s'est réuni à **8 reprises, incluant l'assemblée générale**, afin de s'assurer de la **bonne gestion** de l'organisme ainsi que du **respect des orientations et des priorités ciblées**. Diverses implications des membres du conseil ont été faites au niveau du quotidien et du fonctionnement interne en prenant part aux activités, en s'impliquant dans le processus d'embauche et la gestion des ressources humaines ou encore dans la représentation auprès des partenaires ainsi que la recherche de donateurs.

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

Le **comité infrastructure et ressources matérielles** assure une meilleure gestion de l'entretien du bâtiment et des locaux et développe des stratégies de rénovation. Les administrateurs formant ce comité se sont rencontrés à **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 gestion du personnel, a tenu **3 rencontres**.

Le **comité d'orientations** a eu comme objectif d'évaluer le plan d'action triennal qui est venu à échéance au cours de l'année et de déterminer les stratégies pour l'élaboration du prochain plan. Ce dernier s'est rencontré à **3 reprises**.

Le **comité rayonnement et communication** s'est rencontré à **2 reprises** pour la création d'un nouveau dépliant et évaluer la pertinence d'outils promotionnels et de visibilité. Leurs démarches ont été mises sur pause en attente des orientations et évaluation du prochain plan d'action.

Le travail des administrateurs représente approximativement **177 heures de bénévolat**. Leur générosité est vivement appréciée et leur collaboration est des plus importantes pour la réalisation de la mission du Centre.

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

Nathalie Laprade

Présidente, comités infrastructure et ressources humaines

Claude Dubé

Vice-président, comités infrastructure et ressources humaines

Isabelle Leblanc

Secrétaire, membre

Gérard Pelchat

Administrateur

Thierry Mpoyi

Administrateur

L'EnGrEnAgE

Administrateur, comité orientations

Marie Mercier

Administratrice

Lynne Boutet

Administratrice

Cyril Pringault

Administrateur

Christina Guillot-Blanchet

Administratrice, représentante des employés

Yves Genois

Administrateur, membre

Jocelyne Lejeune

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

Télécopieur : (418) 522-8213

SITE WEB

www.centrecommunautairelamitie.com

www.facebook.com/centrecommunautairelamitie/

ADRESSE ÉLECTRONIQUE

info@centrecommunautairelamitie.com