



RAPPORT

ANNUEL

D'ACTIVITÉS

2019-2020

CENTRE COMMUNAUTAIRE L'AMITIÉ

TABLE DES MATIÈRES

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
2. MOT DE LA DIRECTRICE	2
3. FAITS SAILLANTS	3
4. MISSION	4
4.1 HISTORIQUE.....	4
4.2 VALEURS	4
4.3 ORGANIGRAMME DES SERVICES.....	5
4.5 MEMBRES	7
5. MILIEU DE VIE	7
5.1 PERSONNES REJOINTES	7
5.2 ACTIVITÉS OFFERTES	8
5.3 VOLET ALIMENTAIRE	10
5.4 LES DÉJEUNERS.....	12
5.5 LE BÉNÉVOLAT	13
5.6 ENGAGEMENT ET VIE DEMOCRATIQUE	14
5.7 LES INTERVENTIONS	15
6. SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ	15
6.1 PERSONNES REJOINTES.....	16
6.2 RENCONTRES D'ACCUEIL.....	16
6.3 LES SERVICES	17
6.4 LES BÉNÉVOLES	20
6.5 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE.....	20
7. SERVICE D'AIDE EN TOXICOMANIE	22
7.1 CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE.....	23
7.3 PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES.....	25
7.4 PORTRAIT DES RÉFÉRENCES	26
7.5 BILAN DES INTERVENTIONS.....	27

8. SERVICE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	28
8.1 PERSONNES REJOINTES	28
8.2 BILAN DES INTERVENTIONS.....	30
8.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE.....	32
9. PROJET « L'AMITIÉ CHEZ VOUS »	33
9.1 PERSONNES REJOINTES	34
9.2 ACTIVITÉS RÉALISÉES	35
9.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE.....	36
10. PROJET ATELIER DE CUISINE MOBILE	37
10.1 PERSONNES REJOINTES.....	37
10.2 RÉALISATIONS.....	38
11. PARTENARIATS ET RAYONNEMENT	38
11.1 ACTIVITÉS EXTÉRIEURES	40
12. SUBVENTIONS ET DONS	41
13. FORMATIONS	43
14. ÉQUIPE	43
15. CONSEIL D'ADMINISTRATION	44
16. PRIORITÉS 2020-2021	45
17. FONDS SVP-CENTRE COMMUNAUTAIRE L'AMITIÉ	46
18. COORDONNÉES DE L'ORGANISME	46

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Tout d'abord, je tiens à souligner l'implication des membres, employés et bénévoles qui se sont impliqués au cours de l'année 2019-2020. La collaboration et l'entraide, valeurs inconditionnelles du Centre, se perpétuent d'année en année grâce à vous.

Le Centre a continué son excellent travail et son rayonnement, que ce soit au niveau de son offre d'activités, sa collaboration avec d'autres joueurs du milieu communautaire, ses services de soutien à la communauté, de dépannage et d'aide en toxicomanie, entres autres. Une fois de plus cette année, la direction et l'équipe ont travaillé très fort afin d'offrir des activités de qualité, diversifiées et en ligne avec les besoins et les suggestions des membres. De plus, une analyse des objectifs a été effectuée, en collaboration avec les membres, la direction, les employées et les bénévoles afin de définir les priorités du Centre pour les prochaines années. Également, des réflexions ont été amorcées pour apporter un changement à la structure salariale afin de bonifier la rémunération des intervenantes ayant plus de 5 ans d'expérience et ainsi reconnaître l'apport de leur expérience du fonctionnement ainsi que des valeurs du Centre.

À la fin de l'année financière, un imprévu s'est amené au niveau de la réalité mondiale, soit la maladie COVID-19. Même si ses impacts se sont surtout fait sentir pendant l'année 2020-2021, il est important de mentionner l'agilité dont la direction et les intervenantes on fait preuve pour conserver le maximum de services possibles, compte tenu des recommandations de la santé publique.

Nathalie Laprade

2. MOT DE LA DIRECTRICE

Quelle belle année dynamique ! Le CCA a eu le vent dans les voiles, l'ensemble des services ont été fréquentés à pleine capacité et même plus. Le sentiment d'appartenance à l'organisme a été fort. La participation dynamique et l'implication le démontrent bien.

Durant l'année, il y a eu arrimage entre chacun des volets des services, une mise en commun du fonctionnement et des procédures. Le code de vie a été actualisé pour faire place davantage au respect et ainsi favoriser une plus grande harmonie.

Les diverses collaborations et projets mis de l'avant ont permis de vivre des moments forts et riches en expérience. Que ce soit par du soutien et de l'accompagnement individuel, par de l'animation collective, par des présences dans le milieu de vie des gens ou dans les projets collectifs, le Centre a su partager ses valeurs et son expertise. Quel bonheur de constater le succès de ces activités.

L'équipe a eu à cœur le bien-être des gens, le souci de la qualité des activités et services offerts ainsi que de la vie associative. Le conseil d'administration a été mobilisé et impliqué dans divers comités pour faire avancer les dossiers qui concernent les orientations, la pérennisation, le déploiement et les conditions de travail. Il est fort apprécié de constater la volonté et les moyens mis en place afin de collaborer tous ensemble : administrateurs, équipe et membres.

La fin de l'année a été frappée par la pandémie, ce qui a mis l'ensemble des services et activités sur pause. Cette réalité nous demande de faire autrement, de se questionner, de se réinventer et surtout de s'adapter. La COVID a un impact sur notre mission, sur le vivre ensemble. Toutefois, elle permet de démontrer toute l'importance des milieux de vie dans le cheminement des personnes.

À la lecture de ce rapport, vous serez à même de constater que le Centre Communautaire l'Amitié est un milieu chaleureux, accueillant et qui a à cœur l'épanouissement des personnes.

Mélanie Lacasse

3. FAITS SAILLANTS

Au cours de l'année 2019-2020, le Centre a :



4. MISSION

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

4.1 HISTORIQUE

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

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

Le Centre Communautaire l’Amitié est un milieu de vie bien enraciné dans la communauté et un pilier solide du quartier St-Roch depuis maintenant **39 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.

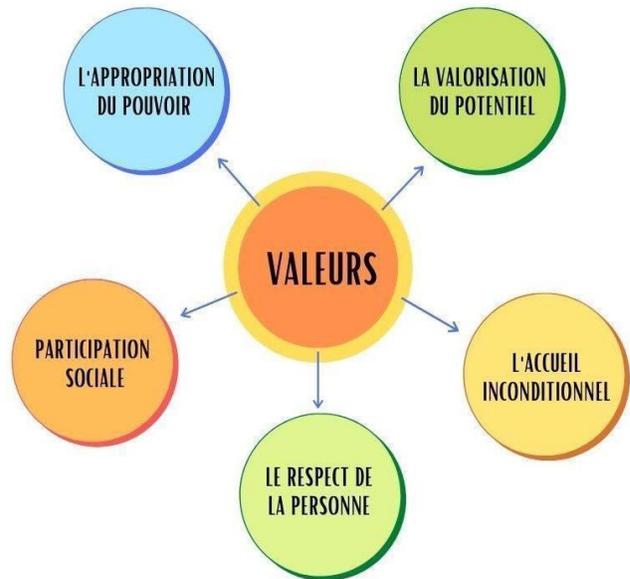
L’accueil inconditionnel des personnes est la philosophie au cœur des valeurs et elle oriente son fonctionnement de même que ses services. Dans ce milieu de vie, chaque personne est accueillie et écoutée, quelle que soit sa réalité. Il n’y a **aucun critère de sélection** ni de **tenue de dossiers**.

Le Centre privilégie une approche qui valorise le **potentiel** en favorisant le **développement des compétences, de la confiance et de l’estime de soi**. La participation

des personnes est libre et volontaire et elle respecte la situation vécue par chacun. Le rythme de la personne, ses intérêts, ses capacités, ses émotions et son désir de s'investir sont des éléments constamment pris en compte.

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

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



4.3 ORGANIGRAMME DES SERVICES

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

4.4 CLIENTÈLE

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

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

Au cours de l'année 2019-2020, **l'ensemble des services et activités** a rejoint et soutenu approximativement **935 personnes différentes**. Voici le nombre de personnes pour chacun des volets : 457 par le Milieu de vie, 135 par le Service d'entraide à la communauté, 202 par le Service d'aide en toxicomanie, 230 par le Service de soutien et d'accompagnement social et 37 par les ateliers de cuisine mobile. Par l'implication extérieure à la ressource, le projet « l'Amitié chez vous » a rejoint 141 résidents.



4.5 MEMBRES

L'adhésion à titre de membre est volontaire. Ainsi, les personnes 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 brunchs, les sorties ainsi que la distribution alimentaire. Au cours de l'année 2019-2020, **221 personnes** ont adhéré à titre de membre de l'organisme.

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

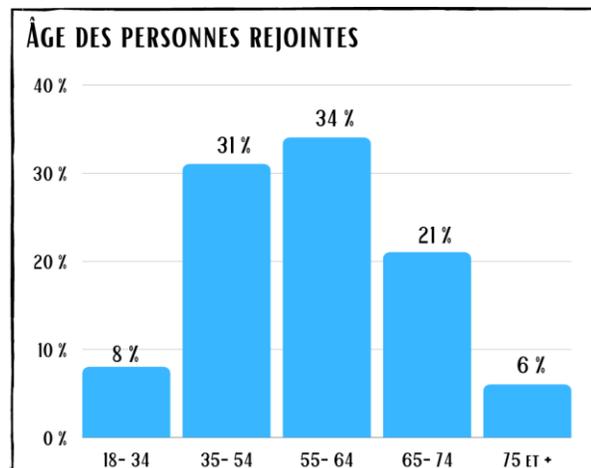
5. MILIEU DE VIE

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

Les portes du Milieu de vie ont été ouvertes **227 jours** regroupant **395 périodes d'ouverture** réparties comme suit : 138 avant-midi, 17 midis, 205 après-midi, 18 soupers, 13 soirées et 4 journées de fin de semaine.

5.1 PERSONNES REJOINTES

Pour l'année 2019-2020, **457 personnes différentes** ont fréquenté ou participé à une activité offerte par le Milieu de vie pour un cumul de **10 901 présences** (matins, après-midi, soirées et samedis) pour la dernière année. La **participation moyenne** par journée d'ouverture a été de **48 personnes**. La proportion d'hommes et de femmes qui ont fréquenté était sensiblement la même et la **moyenne d'âge** des personnes



rejointes a été de **56 ans**. Quant à leurs sources de revenus, **la majorité** des personnes étaient des prestataires de la **sécurité du revenu**. Pour ce qui est de leur état civil, la **plupart** de ces personnes était **célibataire**.

5.2 ACTIVITÉS OFFERTES

La programmation mensuelle 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 de la grille horaire permet une souplesse pour s'adapter rapidement aux demandes des personnes.

Des **activités libres et des jeux de société** se retrouvent à la programmation car elles sont accessibles, **ouvertes et inclusives**. Ces dernières favorisent l'intégration des nouvelles personnes et permettent de stimuler les compétences cognitives. Au cours de l'année 2019- 2020, ces activités ont été inscrites **95 fois à la programmation**, souvent, elles ont été inscrites en parallèle à une activité dirigée. Des **activités animées** telles que le bingo, la roue chanceuse ou le juste prix ont été offertes à **26 reprises**. La musique est un moyen rassembleur et populaire. Les soupers communautaires ont été suivis **6 fois d'une animation musicale**, laquelle a été sous la responsabilité d'un membre. Ces moments festifs ont cumulé 113 présences.



Les **activités de créativité** sont toujours appréciées, **13 ateliers** ont été inscrits à la programmation. Ces activités utilisent **différents médiums** pour donner libre cours à la créativité et à l'imagination. Les participants ont pu laisser voguer leur imaginaire et développer leurs habiletés en réalisant, en autres, de la peinture sur toile, des mandalas, une création collective avec des matières recyclées et conception de cartes.

Par l'organisation de **sorties sociales**, le Centre désire offrir à ses membres la possibilité d'élargir leurs horizons, de participer à des activités socioculturelles, de découvrir de nouveaux lieux et d'accroître leur connaissance sur différents sujets. Au cours de l'année, **31 sorties ont été proposées** dont 7

parallèlement à une activité offerte au milieu de vie. Le Cinéma Cartier, Le Camping Stoneham, une journée à Charlevoix, la pisciculture, Le Domaine Maizeret sont quelques-uns des lieux qui ont été visités. Afin de favoriser et faciliter la participation, le transport ou les billets d'autobus ont été défrayés 8 fois.

En ce qui a trait aux **sorties récréatives**, les **quilles** sont toujours populaires auprès des membres. En plus d'être un loisir rassembleur, elles ont permis aux participants d'être actifs. Cette activité a été offerte à **8 reprises** en collaboration avec le Centre Communautaire Jean-Guy-Drolet. **Trente-six (36)**



personnes différentes en ont bénéficié pour un total de **139 présences**. Pour clôturer la saison, les participants ont été conviés à un dîner festif.

Une des préoccupations du milieu 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 2019-2020 fut riche au niveau de la **diversité des ateliers offerts**. Ce sont **16 activités de croissance personnelle, d'échanges et de bien-être** qui ont été offertes sous forme d'ateliers ou de café discussion qui ont rejoints 123 participants.

Les thèmes suivants furent abordés :

- Mon arbre personnel « Mes perceptions »
- Mon arbre personnel « Mes attitudes »
- Mon arbre personnel « Connaissance de soi »
- Mon arbre personnel « Mes défis et projets »
- Mon arbre personnel « Mes ancrages »
- Atelier « Bien vieillir » Atelier sur la participation citoyenne
- Massages thérapeutiques (x4)
- Atelier sur la respiration (x2)
- Café-discussion « Qui suis-je »
- Café-discussion « Parler sauve des vies »
- Café-discussion « Images d'inspiration »

Les Déjeuners Canins, en collaboration avec Ambulance St-Jean, sont une nouveauté au Centre depuis janvier 2019. Ces moments permettent d'utiliser le toucher et le contact avec le chien pour vivre un moment de bien-être, de rapprochement avec ses émotions et de vivre une expérience de groupe conviviale, positive et enrichissante. De plus, ils augmentent l'accessibilité à la ressource le samedi et permettent aux participants de prendre un déjeuner continental. **Les Déjeuners canins** ont été offerts à **4 reprises** et ont rejoint **15 personnes différentes pour un total de 35 présences**.

À cela s'ajoute **5 ateliers informatifs et éducatifs** qui ont totalisés **62 présences** :

- Atelier sur la préparation à l'emploi par l'APE
- Atelier sur le recyclage par Mme Ruth Bernard
- Atelier sur le diabète par Mme Chantal Gravel du programme Traité-Santé
- Atelier sur la mémoire par Mme Martine Simard
- « Savoir plus, risquer moins » par le Centre CASA

Le projet des **journées culturelles** s'est conclu en début d'année. Les objectifs de ces journées visent l'augmentation des connaissances, l'ouverture à la différence, une diminution des préjugés et un plus grand respect des autres. Chacune des thématiques est divisée en trois volets : le volet gastronomie (service de traiteur pour le dîner), le volet culturel (présentation théorique et visuel du pays) et un volet partage (chanson, confection, jeu, danse, etc.) Cette activité a été offerte à **2 reprises**. Ces thématiques ont rejoint **49 personnes différentes** pour un total de **96 présences**. Les dîners ont servis 41 repas et le volet animation culturelle ouvert à tous en après-midi a cumulé 55 présences.



5.3 VOLET ALIMENTAIRE

Le Centre détient une forte expertise en sécurité alimentaire. Diverses alternatives sont offertes afin de répondre le plus adéquatement possible à ce besoin de base. Les **ateliers de cuisine** visent le développement d'habiletés culinaires, la découverte de nouveaux

mets, l'apprentissage de notions reliées à la saine alimentation et ils sensibilisent aux notions d'hygiène et de salubrité. De plus, ils permettent le développement et la création de liens sociaux. Les menus se composent d'un plat principal et d'un dessert.

Chaque participant prend part aux différentes étapes de la préparation des mets. Cette année, **236 portions** ont été cuisinées au cours des **21 ateliers**. L'ensemble des ateliers de cuisine a rejoint **32 personnes différentes** et a généré **118 présences** ce qui représente une moyenne de 5 personnes par atelier.

Durant la dernière année, des **cuisines thématiques** se déroulant sur une journée ont été offertes à **6 reprises** permettant la réalisation de recettes plus élaborées : sauce à spaghetti, ragoût de boulettes, tourtière, etc. Le dîner est fourni et préparé par les participants. Ces ateliers ont permis à **19 personnes différentes** de réaliser **187 portions**. L'ensemble de ces thématiques a cumulé un total de **32 présences**.

Les **soupers communautaires** peuvent rassembler jusqu'à 42 personnes et ont lieu le dernier mercredi de chaque mois, à l'exception du mois de décembre qui est remplacé par la fête de Noël. En 2019-2020, ce sont **386 repas** qui furent servis à **74 personnes différentes** lors de ces **10 soupers**. La préparation du souper, la disposition de la salle ainsi que le rangement sont sous la responsabilité de trois participants accompagnés de deux intervenantes. À ces soupers s'ajoute la **fête de Noël**. Celle-ci a eu lieu au Centre récréatif St-Roch afin d'augmenter la capacité d'accueil. Ce sont **82 personnes** qui se sont rassemblées pour cette festivité.

Les **dîners-profits** sont concoctés par un membre accompagné d'une intervenante. Cette équipe change tous les mois afin de favoriser une participation diversifiée. La réalisation de cette activité permet d'amasser des fonds pour la fête de Noël. Cette année, ils ont été offerts à **11 reprises** et ont rejoint **98 personnes différentes** pour un total de **379 repas**.

Les **repas supplémentaires** à coût modique ont été très populaires. Ces activités, dont les menus varient, se sont retrouvées à **9 reprises** à la programmation dont 2 fois à l'extérieur dans le cadre de la Place Publique l'Éphémère. Ils ont rejoints **103 personnes différentes** pour un cumul de **412 présences**. Dans ces rassemblements, la contribution des membres est sollicitée pour la préparation du repas, le service et la vaisselle.

Soucieux de répondre au besoin de base et offrir aux personnes des gâteries, **13 après-midi thématiques alimentaires** ont été ajoutées à la programmation. De la soupe maison,

des muffins, de la poutine, des charcuteries sont quelques exemples de ce qui a été offert gratuitement en plus des collations quotidiennes.

Une **distribution alimentaire** des denrées reçues de Moisson Québec a lieu le troisième jeudi de chaque mois. Cette distribution est réservée aux gens qui se sont procuré la **carte de membre**. Une inscription est requise afin de répartir le plus équitablement la nourriture. Au maximum, ce sont 90 personnes qui peuvent être accueillies. Au cours de la dernière année, un total **784 colis de nourriture** ont été distribués, dont **54 dépannages alimentaires** en dehors des journées de distribution. Ces types d'aide alimentaire ont profité à **167 personnes**.

5.4 LES DÉJEUNERS

Les **Déjeuners** peuvent être offerts jusqu'à quatre avant-midi par semaine. Ils sont ouverts à tous et ils ne nécessitent pas de carte de membre. Les inscriptions sont requises pour se procurer le menu du jour au coût de 1.50 \$. Des rôties et des céréales, au coût de 1 \$, sont toujours disponibles pour les gens non-inscrits. Au cours de l'année, il y a eu **138 matinées** d'ouverture dont **8 réalisés à la Place Publique l'Éphémère** et **3 brunchs thématiques**.

Ce service a comme principaux objectifs l'atteinte de nouvelles habitudes de vie, la prise de conscience de l'importance que revêt le déjeuner, le développement de l'autonomie et des habiletés personnelles et sociales. La participation aux différentes tâches reliées à la préparation des déjeuners est grandement valorisée. La réalisation de ces tâches permet l'acquisition de diverses compétences, l'augmentation de l'estime de soi, la reconnaissance des pairs et la conscientisation à la notion d'engagement. L'ouverture des portes du Centre se fait à compter de 8 h 30 pour accueillir les bénévoles qui s'impliquent.



Au cours de la dernière année, **222 personnes** ont pu déguster une grande variété de déjeuners. Au total, ce sont **1 963 assiettes** qui ont trouvé preneurs. Les **déjeuners offerts à l'extérieur** ont vraiment eu un grand succès. Ils ont été très rassembleurs et ont favorisés de la mixité. La moyenne de déjeuners servis lors de ces matinées a été de 48.

Il est bon de noter qu'il y a eu **3 132 présences** lors des ouvertures le matin ce qui représente **une moyenne de 22 personnes par jour**. Ceci démontre que plusieurs personnes se sont présentées en matinée afin de se retrouver entre pairs sans pour autant prendre un déjeuner.

5.5 LE BÉNÉVOLAT

Le Centre accorde une importance particulière à la **responsabilisation et à la participation** des personnes. Le bénévolat accompli en témoigne. Ce dernier touche plusieurs sphères ce qui le rend accessible à tous ceux qui désirent s'impliquer. La supervision et le support ponctuel offerts par l'équipe d'intervention sont très appréciés. Chaque mois, le cumul du temps de bénévolat effectué est partagé afin de remercier et reconnaître l'implication et ainsi, maintenir l'intérêt. À ce moment, un tirage est fait parmi les personnes impliquées et le gagnant se mérite un prix symbolique. Toujours en guise de reconnaissance de leur engagement, les repas sont offerts, la majeure partie du temps, gratuitement aux gens qui ont cuisiné et fait la vaisselle.



Le **bénévolat accompli par les membres est indispensable** à l'organisation du Milieu de vie et des activités offertes. Au cours de l'année 2019-2020, ce sont **988 h** qui ont été effectuées dans **7 sphères d'implication** :

- Cuisiner : 305 h
- Organiser des activités (Karaoqué, soirées musicales, marché aux puces, activités de création, vente d'automne, etc.) : 126 h
- Faire la vaisselle : 182 h
- Servir au comptoir café : 142 h
- Entretenir la cour : 44 h
- Aider au Centre de jour (Vider les bacs de recyclage et les poubelles, plier le linge, laver les tables, passer le balais, gestion des denrées alimentaires, etc.) : 88 h
- Représenter l'organisme lors d'événements (Moisson-Québec, Place Éphémère, Fête des voisins, Journée Gatsby de l'Amitié, sollicitation pour Noël) : 101 h

Il importe de souligner que **l'ensemble des services** et la **gouvernance** de l'organisme totalisent **1 324 heures d'implication** réalisées par **97 personnes**. Aux 988 heures

accomplies au Milieu de vie s'ajoute 126 h réalisées au Service d'entraide à la communauté et 210 h au conseil d'administration.

Chaque début d'année financière est marquée par la soirée de reconnaissance des bénévoles, organisée dans le cadre de la Semaine nationale de l'action bénévole. Lors de cette occasion, nous soulignons le bénévolat réalisé au cours de l'année précédente. La thématique « Et si on osait bénévoler ? » a été exploitée. Cocktail, remise de certificats honorifiques et activité rassembleuse furent offerts pour l'ensemble des 50 bénévoles présents.

5.6 ENGAGEMENT ET VIE DEMOCRATIQUE

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

Pour soutenir les journées de planification et d'évaluation annuelle, **les membres sont consultés**. Un **questionnaire portant sur le degré d'appréciation** des activités offertes par le Milieu de vie a été complété par 49 personnes. Afin de rejoindre un maximum de personnes, un **café discussion sur « La satisfaction au Centre »** a été animé. L'objectif de cet atelier a été de prendre le pouls des participants, de valider des commentaires recueillis dans les questionnaires, de stimuler l'implication, de recueillir les commentaires et suggestions ainsi que d'augmenter le sentiment d'appartenance à la ressource. Ce fut 15 personnes qui ont partagé leurs réflexions de façon constructive et des plus respectueuses.

C'est en tenant compte de ces propos et des observations faites par les intervenantes que **l'organisation et le fonctionnement de certaines activités ont été modifiés et adaptés**. Suite à cela, une présentation a été faite aux membres dans le but de leur faire part des décisions et des modifications. Il en ressort, entre autres, de faire un suivi mensuel des commentaires et suggestions recueillis dans la boîte, d'augmenter le nombre de place de 10 personnes pour l'activité des brunchs qui est très populaire, d'offrir davantage d'activités de croissance personnel et de socialisation. Cette expérience fut des plus enrichissantes.

Trois postes sont réservés pour des membres **au sein du conseil d'administration**. Les membres intéressés à occuper ce rôle sont invités à soumettre leur candidature et lors de l'assemblée générale annuelle, il y a vote. Cette présence permet aux administrateurs

extérieurs d'être informés, entre autres, des activités réalisées au Centre et de mieux comprendre les besoins et les soucis de la clientèle.

5.7 LES INTERVENTIONS

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

Lors des périodes d'ouverture, **2 intervenantes sont présentes et disponibles pour accueillir** les gens. Il s'agit d'un moyen précieux pour développer des liens de confiance, en plus d'encourager la mise en action, le sens de la responsabilité et l'engagement.

6. SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ

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

Le Service d'entraide à la communauté a à cœur d'accorder du soutien, de l'aide et une présence aux personnes ayant peu ou pas de réseau social. Comme aucun frais n'est exigé pour l'aide reçue, **la collaboration active de la part des personnes aidées est demandée**. L'intervenante effectue donc les services à domicile avec la participation de la personne aidée, d'un bénévole lorsqu'un jumelage est possible ou encore avec la collaboration d'un intervenant impliqué au dossier de la personne requérante et ce, dans un esprit de collaboration. Le jumelage avec un bénévole s'effectue par champs de compétences, d'intérêts et de disponibilités. Les services sont soit à court ou moyen terme, selon l'évaluation et l'identification des besoins.

6.1 PERSONNES REJOINTES

Cette année, le Service d'entraide à la communauté a rejoint **135 personnes** différentes, soit 31 personnes de plus que l'année dernière. De ce nombre, **87** en étaient à leur **première demande**. Plus de la moitié des personnes faisant appel au Service étaient des femmes (67%) et la moyenne d'âge se situait à 66 ans, semblable à l'an passé, tandis que pour les hommes, la **moyenne d'âge** était de **62 ans**. La clientèle provenait principalement des quartiers centraux de Québec ainsi que dans les secteurs de Beauport, Lebourgneuf, Charlesbourg, Duberger et Ste-Foy.

La majorité des nouvelles références, soit 71, ont été faites par un intervenant externe provenant principalement des CLSC, de l'Office Municipal d'Habitation de Québec, d'agents de milieu, par des organismes communautaires dont le Centre ainsi que le 211.

6.2 RENCONTRES D'ACCUEIL

Afin de recevoir de l'aide du Service, la demande peut être faite par la personne elle-même, par le biais d'un intervenant ou d'un proche. Une brève **évaluation téléphonique** est effectuée pour permettre d'**identifier les besoins** et vérifier si ceux-ci correspondent à la mission. Par la suite, une rencontre d'accueil au domicile de la personne est planifiée. Selon la réalité et la nature de la demande, la présence du partenaire référent, d'un bénévole ou encore 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 service puisse être effectué dans les meilleures conditions possibles. Lorsqu'un bénévole est présent, cela permet d'initier un premier contact et de vérifier si un jumelage est envisageable. L'intervenante a pu pour 38 personnes, rendre un service au même moment que la rencontre d'accueil ce qui a évité des déplacements supplémentaires et ainsi augmenter l'efficacité. Au cours de l'année 2019-2020, l'intervenante a procédé à **87 rencontres d'accueil**, comparativement à 60 l'année précédente.

Parmi les nouvelles personnes faisant appel au Service, 11 ont reçu seulement la rencontre d'accueil. Les demandes de 42 personnes se sont conclues en recevant un service et 34 personnes ont pour leur part reçu entre 2 et 13 services.

De plus, ce sont **70 demandes d'informations** sur la mission du Service, le type d'aide offert, le territoire desservi de même que la fréquence et la durée des services qui ont été faites par des professionnels de la santé, par la personne requérante ou un proche.

6.3 LES SERVICES

Le Service d'entraide à la communauté a rendu **379 services**, ce qui totalise **660 h**, soit 128 h de plus que l'an passé et près de **142 h ont été avec assistance**. L'intervenante a assuré le suivi de **288 services seule** et elle a été **accompagnée dans 78 services** par des bénévoles, des partenaires, des membres de la famille ou des proches. De plus, **13 services** ont été rendus de **façon autonome par un bénévole**. Les aidants se sont impliqués au niveau de l'aide au logement, des visites d'amitié, des rencontres d'accueil et des accompagnements.

SERVICES

SERVICES	HEURES	NOMBRE DE SERVICES
SERVICE PAR L'INTERVENANTE	482 h 45	288 SERVICES
SERVICE ACCOMPAGNÉ D'UN BÉNÉVOLE	80 h 45	44 SERVICES
SERVICE ACCOMPAGNÉ D'UN RÉFÉRANT	37 h	22 SERVICES
SERVICE PAR UN BÉNÉVOLE AUTONOME	35 h 30	13 SERVICES
SERVICE ACCOMPAGNÉ D'UN PROCHE	9 h 15	4 SERVICES
SERVICE ACCOMPAGNÉ D'UN BÉNÉVOLE ET D'UN RÉFÉRANT	6 h 15	4 SERVICES
SERVICE ACCOMPAGNÉ D'UN RÉFÉRANT ET D'UN PROCHE	5 h 30	2 SERVICES
SERVICE ACCOMPAGNÉ D'UN BÉNÉVOLE ET D'UN PROCHE	3 h	2 SERVICES
TOTAL DES SERVICES	660 h	379 SERVICES

Il est à noter que la durée des services ainsi que le nombre de rencontres auprès de chaque requérant varie d'une demande à l'autre. Étant donné que la personne doit s'impliquer activement dans son processus de demande d'aide et de soutien, il est important de respecter son rythme, son énergie et ses capacités.

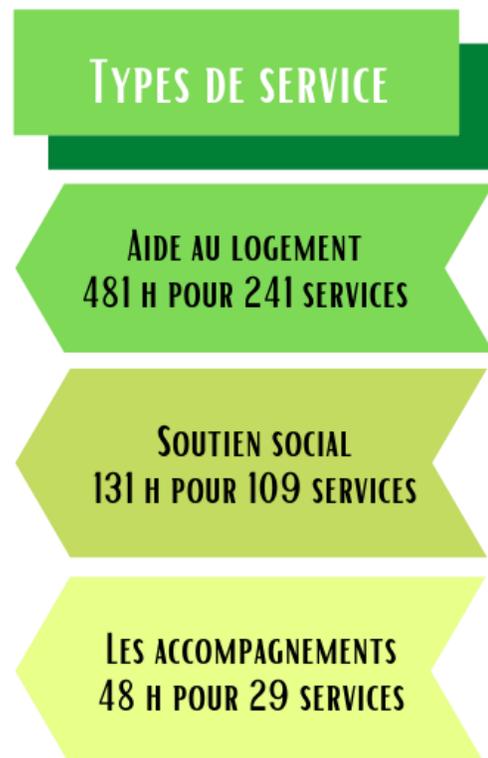
Pour certaines personnes, cela a apporté un sentiment de fierté et d'accomplissement et a eu comme impact positif de favoriser davantage l'intégration de nouvelles habitudes de vie.

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

L'aide au logement

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

Les demandes pour le soutien au logement se sont faites autant par les personnes désirant recevoir de l'aide que par les intervenants. Ce sont **481 h** qui ont été accomplies pour un total de 241 services, ce qui représente **73 % de l'ensemble des services**. Les **97 personnes desservies** dans ce volet avaient une moyenne d'âge de **63 ans**. Étant donné l'effort physique et l'organisation que cela peut demander, l'intervenante a accompagné les bénévoles, les proches ou les référents dans 50 services.



Le soutien social

En ce qui concerne ce type de demande, la personne requérante est d'abord 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, il **représente 15 % des demandes** reçues pour un total de **131 h** de services rendus qui se traduit par des **visites à domicile et des téléphones amicaux**. Comme les demandes sont nombreuses et que le nombre de bénévoles est restreint, l'intervenante répartit son temps en établissant les priorités. Elle a donc rendu 87 services. Les 2 bénévoles, parfois accompagnés d'un proche de la personne aidée, ont accompli 22 services auprès de 33 personnes différentes ayant une **moyenne d'âge de 70 ans**. La moitié d'entre elles présentait une perte d'autonomie, avait de la difficulté à se mettre en action, vivait une grande solitude et demeurait majoritairement en logement.

Les accompagnements

Les demandes d'accompagnements reçues par le Service ont été faites principalement pour des rendez-vous médicaux, à la buanderie, à l'épicerie et pour obtenir du soutien dans des démarches. Ce sont **29 services rendus**, dont 13 de façon autonome par un bénévole, qui totalisent **48 h** de service. **La moyenne d'âge** de ces personnes était de **62 ans**.

Demandes non répondues

Au cours de la dernière année, l'intervenante n'a pu répondre à **95 demandes** dont une douzaine suite à l'arrêt de nos services dû à la pandémie de Covid-19. Certaines de ces demandes pourront être accomplies dès la réouverture du Service.

Donc, plus spécifiquement, les motifs de refus sont les suivants : 34 demandes dues à un manque de disponibilité ou d'une incompatibilité d'horaire, 19 demandes qui nécessitent de la récurrence, 10 demandes concernant des petits travaux, 5 demandes de transport, 4 demandes où la distance géographique était trop éloignée et 11 demandes hors mission du Service.

Le Service d'entraide à la Communauté ne fournit aucun moyen de transport, c'est la personne qui doit trouver son propre moyen pour se véhiculer, l'intervenante ou le

bénévole agit à titre d'accompagnateur. De plus, rappelons que la mission du Service est d'offrir une aide ponctuelle avec la participation active de la personne aidée.

Également, 33 personnes n'ont pas désiré poursuivre leurs démarches avec le Service malgré le fait que leur demande avait été acceptée.

6.4 LES BÉNÉVOLES

Le Service prône une approche qui favorise l'apprentissage et la croissance personnelle des bénévoles. Ceci permet à chacun d'entre eux de développer de nouvelles compétences, de parfaire leurs habiletés sociales et d'accroître leur sentiment d'accomplissement.

Ce sont 4 bénévoles qui se sont impliqués au cours de la dernière année selon leurs compétences et leurs disponibilités, pour réaliser **49 services accompagnés** de l'intervenante et **13 services autonomes**. La **moyenne d'âge** des ces derniers était de **68 ans**. De cette équipe de bénévoles, 2 demeurent toujours actifs et 2 ont mis fin à leur engagement pour des problèmes de santé et de disponibilités d'horaire. De plus, les **proches de la personne** requérante se sont impliqués dans **8 services**.

Afin de reconnaître l'engagement, le dévouement et l'assiduité des bénévoles, ils ont été invité à un souper soirée dans le cadre de la semaine de l'action bénévole et ils ont reçu une carte cadeau personnalisé à la période des fêtes.

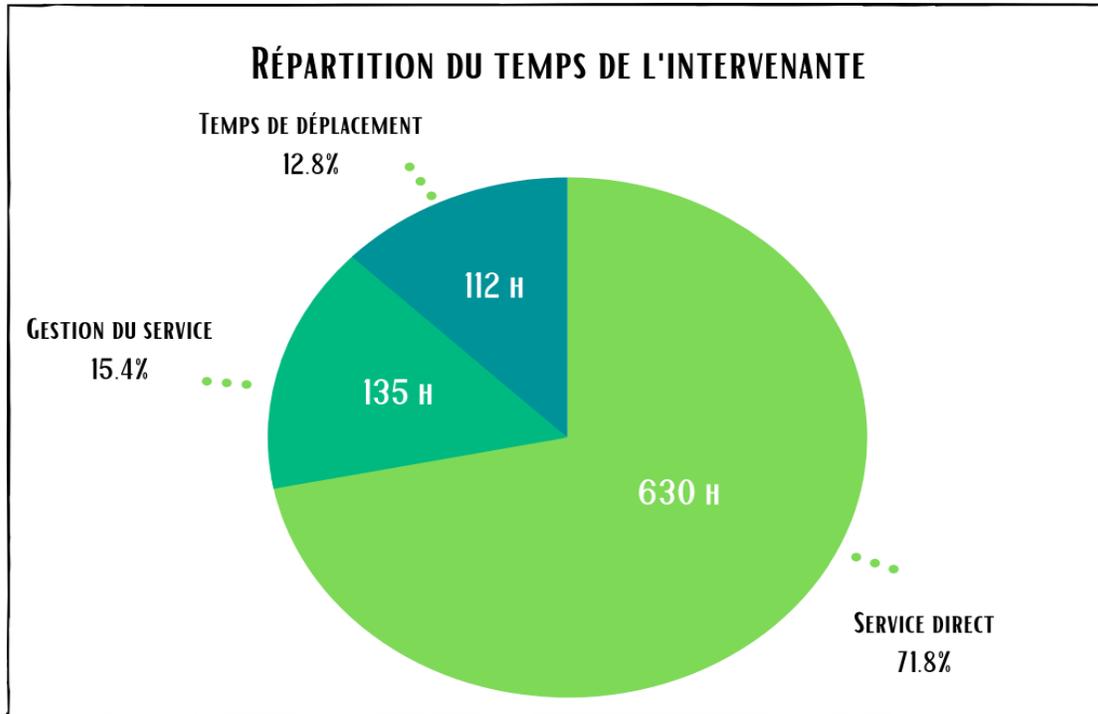
Au cours de l'année, 3 personnes ont manifesté de l'intérêt pour s'impliquer au niveau du Service, mais elles n'avaient pas le profil et l'adaptabilité pour que cela convienne.

6.5 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE

La gestion et l'organisation des services ont nécessité **135 h** de travail. Ce sont **41 h** qui ont été accordées à la **planification de l'horaire** des services et près de **40 h** ont été octroyées pour la **validation et l'analyse des demandes** provenant des personnes aidées. Cela implique de vérifier les disponibilités et les intérêts des bénévoles ou des proches pouvant être présents au moment du service, de clarifier les demandes des personnes aidées, de convenir d'une durée approximative de la rencontre, de faire une réflexion sur les tâches à prioriser lors de service d'aide à domicile et d'établir des stratégies pour favoriser une meilleure communication entre les parties.

Près de **35 h** ont été également allouées pour les **demandes d'informations**, d'aide ou d'échanges avec un intervenant référent ainsi que **5 h auprès de la famille ou d'un**

proche. Ce temps a permis de discuter avec des professionnels ou des proches des demandes provenant de leurs clients. 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.



L'intervenante a accordé **10 h au suivi de dossiers** soit en se déplaçant au domicile de la personne aidée ou encore par entrevue téléphonique. Ces rencontres étaient faites soit avec la personne aidée ou/et avec son intervenant. L'objectif de ces rencontres était de faire le point sur les services reçus, de clarifier à nouveau le mandat ou de mettre fin au service.

L'intervenante responsable du Service est toujours présente pour guider, accompagner et soutenir les bénévoles et ce, dans le respect des compétences et des habiletés de chacun. Cette année, **9 h de supervision individuelle** ont été faites. Ces moments permettent d'évaluer le travail fait, d'effectuer un retour sur les services accomplis et de s'assurer que les demandes soient respectées. Également cela permet aux bénévoles d'identifier et de poser leurs limites tant physiques qu'émotionnelles. Lors de ces échanges, l'intervenante s'assure que l'expérience soit positive et enrichissante et dans le cas contraire, d'identifier les obstacles et les contraintes rencontrées au cours du service. Puis, de faire une rétrospective de l'engagement du bénévole et de mettre un terme d'un commun accord à l'association.

7. SERVICE D'AIDE EN TOXICOMANIE

Le Service d'aide en toxicomanie offre un suivi psychosocial individuel, accessible et confidentiel aux adultes vivant une dépendance aux substances psychoactives. Il offre un **service d'accompagnement** professionnel auprès des personnes manifestant le désir, **l'intérêt et la motivation pour reprendre du pouvoir sur leur vie**. Par leur adhésion **volontaire**, ils participent activement à une démarche de changement afin de reprendre la maîtrise de leur vie.

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

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

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

- N'envisagent pas nécessairement un changement dans l'immédiat de leurs habitudes de consommation.
- Veulent réduire les conséquences négatives que la consommation entraîne sans pour autant changer leur consommation de substances psychoactives.
- Souhaitent contrôler ou diminuer leur consommation.
- Projettent d'arrêter leur consommation de substances psychoactives.

- Souhaitent obtenir de l'aide afin de poursuivre leur abstinence et leur rétablissement.
- Désirent se prévaloir d'un soutien ponctuel pour maintenir leur sobriété.

7.1 CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE

Les interventions reposent essentiellement sur **3 axes** :

- 1) L'axe de **consommation** (motivation, prévention de la rechute, réduction des méfaits, deuil de la consommation, gestion du manque, etc.).
- 2) L'axe **psychologique** (affirmation et estime de soi, gestion de la colère, gestion de l'anxiété, communication, etc.).
- 3) L'axe **social** (communication, gestion de la colère et des conduites agressives, gestion du stress, résolution de conflits, etc.).

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

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

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

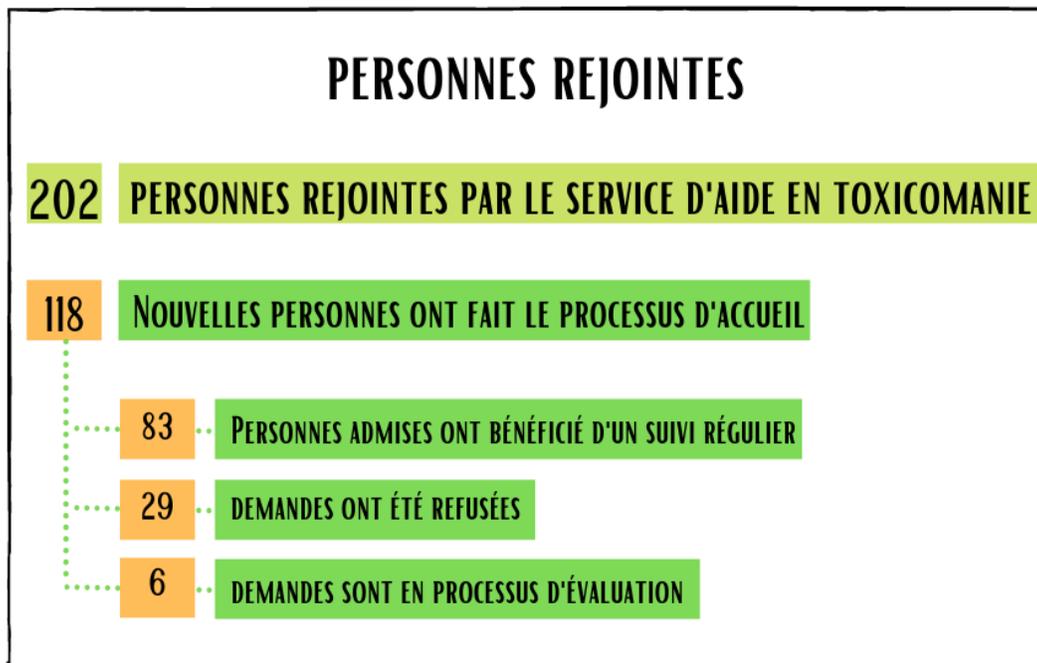
7.2 PERSONNES REJOINTES

Au cours de l'année 2019-2020, **202 personnes différentes**, 133 hommes et 69 femmes ont contacté le Service d'aide en toxicomanie.

De ce nombre, **51 ont pris des informations** pour elles-mêmes ou un tiers et 33 n'ont pas donné suite à leur demande. C'est un total de **118 qui ont fait le processus d'accueil** et 83 d'entre elles ont été admises et ont bénéficié d'un suivi régulier (3 rencontres et plus). D'autres part, 29 demandes ont été refusées et 6 sont en processus d'évaluation. Chaque mois, il y a en moyenne 12 nouvelles personnes qui contactent le Service.

Encore cette année, la clientèle est toujours composée **majoritairement d'hommes** dans une proportion de 66 %. Les personnes desservies ont entre 18 et 69 ans et la **moyenne d'âge est de 44 ans** (47 ans chez les hommes comparativement à 41 ans pour les femmes).

La majorité des suivis psychosociaux (55%) se sont déroulés de jour sur les heures régulières d'ouverture de bureau. Dans la perspective de faciliter et de favoriser l'accès au Service à un plus grand nombre de personnes, des plages horaires sur les heures de dîner (15 %), en fin de journée et en soirée (30 %) ont été ajoutées. L'horaire de travail de l'intervenante a été adapté à la réalité des personnes en rétablissement. L'ouverture du Service en **soirée** (NB : 92 soirées) a permis de soutenir **63 personnes différentes** soit 38 hommes et 25 femmes pour un cumul de **164 présences**.



Les intentions et les motivations des personnes sont diversifiées et évolutives. Lors du premier contact téléphonique, 29 % des gens n'étaient pas en mesure d'identifier précisément leurs objectifs. Toutefois, bon nombre d'entre eux, avaient constaté une problématique et souhaitaient améliorer leur qualité de vie. Les hommes sont un peu plus nombreux à expérimenter l'abstinence, 53 % comparativement à 33 % chez les femmes. Il y a 20 % des personnes du Service qui se situent au maintien de leur sobriété (24 mois et +).

Au niveau de la réduction de la consommation, on y a retrouvé 31 % des femmes et 28 % d'hommes. Il est à noter que pour certaines personnes, les intentions ont évolué au fur et à mesure de leur engagement dans leur démarche. En raison des conditions de

probation interdisant à certaines personnes judiciairisées de consommer de l'alcool ou des drogues sous peine de bris de conditions, il y a 39 % d'hommes et 24 % de femmes qui doivent s'abstenir de consommer. Au courant de l'année, il y a eu, sous toutes réserves, 30 % de rechutes chez les hommes et 14 % chez les femmes.

Par ailleurs, au niveau des impacts des interventions, il est constaté que des personnes en sus des contraintes imposées en profitent donc pour se défaire d'une dépendance physique et psychologique et travailler sur eux-mêmes (axes psychologique et social).

7.3 PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

Le **profil des problématiques** rencontrées par la clientèle du Service est **assez varié**. La consommation d'une substance de choix est privilégiée par 57 % des personnes rencontrées et évaluées. Les femmes sont plus nombreuses à consommer plus d'une substance que les hommes, 49 % comparativement à 38 % d'hommes. De cela, 43 % des hommes consomment uniquement de l'alcool comparativement à 37 % chez les femmes. L'alcool est à ce jour la substance la plus consommée par la clientèle (51 %).

Le portrait de consommation des 83 personnes admises démontre que les substances psychoactives consommées par ordre d'importance sont l'alcool, le cannabis, la méthamphétamine, les médicaments et drogues de rue, GHB, cocaïne et opiacés. Concernant les autres substances qui ont fait la manchette des médias, le cannabis est consommé par 24 % des personnes évaluées tandis que 15 % optent pour la méthamphétamine et 5 % préfèrent les opiacés et les benzodiazépines.

Cette année encore, la **polyconsommation** (multiplication des produits et des dangers potentiels) a été très présente au Service. Les femmes sont plus nombreuses à adopter le comportement de s'auto-médicamenter avec de l'alcool combiné avec les médicaments (anxiolytiques, benzodiazépines, etc.), drogues de rue et cannabis tandis que les hommes combinent davantage du cannabis, cocaïne et méthamphétamine à leur consommation d'alcool.

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

31% JUDICIARISATION

30% SANTÉ MENTALE

19% DOUBLE PROBLÉMATIQUE

10% TRIPLE PROBLÉMATIQUE

10% SANTÉ PHYSIQUE

Il en va tout autant des **troubles concomitants**. Il est à noter que seulement 8 % des personnes admises ne présentaient pas de problématiques associées. C'est donc dire que

la grande majorité des personnes rejointes par le Service vivaient plus d'une problématique à la fois : 36 % des personnes affichaient une double problématique et 18 %, une triple problématique. Cela concernait 53 % des hommes et 17 % des femmes.

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

7.4 PORTRAIT DES RÉFÉRENCES

La provenance de références au Service est diversifiée. Le Service est de plus en plus connu de la population et il y a davantage de personnes qui font eux-mêmes des demandes d'aide en toxicomanie.

Pour l'année 2019-2020, on remarque que **73 % des références** proviennent des **ressources judiciaires et du réseau des pairs**. Les femmes sont majoritairement recommandées par des personnes du Service et des connaissances tandis que les hommes le sont principalement par leurs agents de probation.

Le Service s'inscrit dans une approche réseau et offre de nombreuses références vers des services complémentaires à son intervention. Des 202 personnes qui ont contacté le Service au cours de l'année, 68 % d'entre elles ont été référées à plus d'une ressource pour une évaluation, un suivi et souvent les deux. En tout, ce sont 161 références qui ont été recommandées à la clientèle.

Ces références à des services complémentaires concernaient principalement les ressources communautaires, les professionnels de la santé œuvrant dans les CSSS, hôpitaux et IUSM, les centres de traitements des dépendances, les ressources d'hébergement, les ressources judiciaires et les services caritatifs découlant de fondations de bienfaisances. Par ailleurs, 29 % de la clientèle a été dirigée vers les ressources de première ligne du réseau parapublic.

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

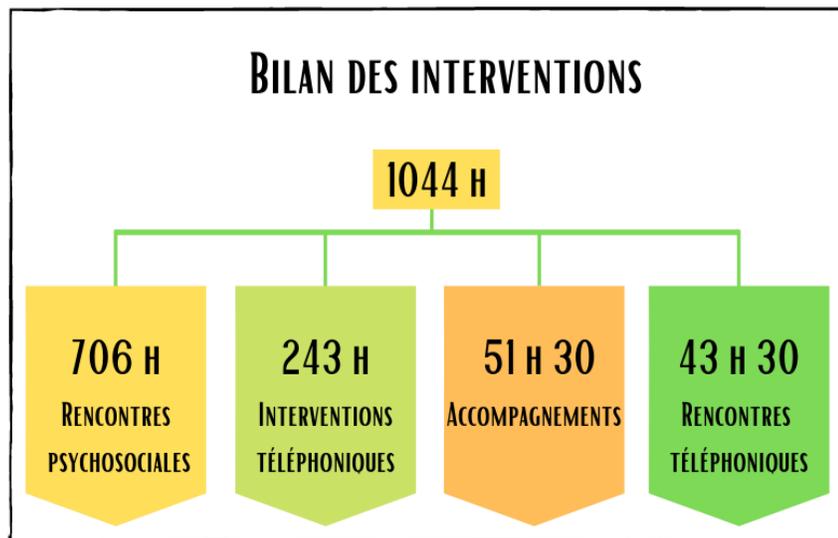
Encore cette année, il a été constaté qu'il y a manque flagrant de ressources gratuites et accessibles rapidement pour les hommes dans notre communauté. Contrairement aux femmes qui ont accès à des services auprès d'un spécialiste en psychologie générale ou en sexologie gratuitement ou à faible coût,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

7.5 BILAN DES INTERVENTIONS

Au cours de l'année, 1 896 interventions ont été réalisées, ce qui cumule 1 044 heures d'interventions directes. Quant au temps de travail indirect (préparation des rencontres, rédactions des notes évolutives, création d'outils, compilation et formation), il représente 12 % de l'ensemble des heures travaillées soit 147 heures.

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

Les interventions téléphoniques visent à offrir un soutien, notamment entre les rencontres afin de soutenir la personne dans son processus de changement. Il est intéressant de mentionner que les accompagnements ont été triplés dans la dernière année.



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

8. SERVICE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Le Service de soutien et d'accompagnement social a été mis sur pied à l'automne 2015 suite au recueil de données qui démontraient que plusieurs personnes fréquentant l'organisme vivaient des difficultés et des **incapacités en ce qui a trait à leur logement et à leur stabilité résidentielle**.

L'intervention vise **l'augmentation de l'autonomie et l'acquisition d'une meilleure hygiène de vie** afin de prévenir et d'éviter les périodes d'itinérance, d'instabilité résidentielle ou d'itinérance caché. Les 3 champs d'intervention privilégiés pour optimiser ces acquisitions sont les suivants : **développer des aptitudes** en lien avec la vie quotidienne, **mettre en place des moyens** de soutien favorisant l'insertion sociale et **assurer la liaison** avec les ressources appropriées afin d'orienter les personnes vers celles-ci.

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

Le Service est offert aux personnes rencontrant des problèmes avec leur propriétaire, voisins, la régie du logement, changeant régulièrement de domicile, sortant d'hospitalisation, de thérapie, de détention ou autre. L'accompagnement joue un rôle favorable puisqu'il permet à la personne ayant recours au Service, de s'outiller face aux problématiques rencontrées et de conserver les acquis pour ensuite être en mesure de les appliquer par eux-mêmes au besoin.

8.1 PERSONNES REJOINTES

Au cours de l'année, 133 femmes et 97 hommes pour un total de **230 personnes** ont été accompagnés et soutenues dont **165 nouvelles demandes**. Les problématiques les plus rencontrées furent la santé mentale, la toxicomanie et ou dépendance, l'abandon radical

d'une médication ainsi que les problèmes financiers dont les mots clés sont la pauvreté extrême, les faillites, les saisies de maison, etc. Les conflits entre voisins, locataires et propriétaires, les problèmes d'insalubrité, d'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 la discrimination de la part de propriétaires dont les principaux enjeux sont en lien avec la santé mentale, les sorties de détention et casiers judiciaires, les dossiers à la Régie du logement, l'origine de la personne et l'aide-sociale ou la curatelle.

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

Les femmes ont été un peu plus nombreuses que les hommes à recevoir du soutien (58 %). La **moyenne d'âge** des personnes soutenues se situait à **40 ans** (18 ans à 92 ans). Les sources de revenus étaient diversifiées : prestations de la sécurité du revenu, la pension de vieillesse, Régie des rentes, salariés ou sans revenu.

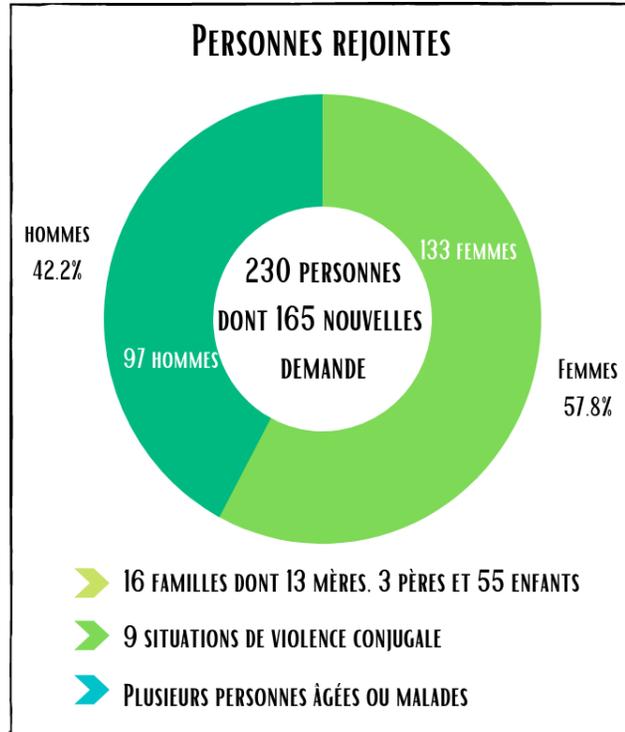
Les secteurs visités furent majoritairement les **quartiers centraux** (Limoilou, Saint-Roch, St-Sauveur) et le secteur de **Vanier**. Quelques personnes résidant à **Charlesbourg** et **Ste-Foy** ont été rejointes. De même qu'une personne étant incarcérée au pénitencier de Donacona (suivi avec l'intervenante par téléphone).

Les références faites au Service provenaient de différents milieux : organismes communautaires, le réseau de la santé, l'institutionnel, le milieu juridique ainsi que le réseau des pairs.

La réalité et le profil des personnes soutenues ont été variés. De ce fait, 16 familles ont fait appel au Service suite à des évictions, saisie de maison ou l'obtention d'un PSL au logement ou d'un logement subventionné. Cette année, il y a eu beaucoup de demande en lien avec la violence conjugale (9) et une nouvelle réalité est apparue au Service soit celle des familles, en effet, ce sont 13 mères et 3 pères avec un total de 55 enfants. De

surcroît, compte tenu de la réalité de ces familles, la DPJ était impliquée dans plusieurs de ces dossiers.

Il importe de mentionner que les demandes en provenance des personnes âgées ou malades pour qui le logement n'est plus adapté, ou des personnes conscientes de leur perte d'autonomie est encore très présente. Toutefois, contrairement à l'année dernière, les gens rejoints étaient favorables à l'idée d'aller en résidence. Il y a également eu quelques changements de résidence en lien surtout avec des enjeux économiques ou d'intimidation.



8.2 BILAN DES INTERVENTIONS

Diverses démarches ont été mises en place afin de soutenir les personnes et de mettre en place des mécanismes pour une amélioration de leur qualité de vie. Au cumul, ce sont **1 105 rencontres** qui ont été offertes : 453 rencontres à domicile, 286 rencontres au Centre et 366 rencontres dans des organismes autres ou dans la communauté. Au cours de l'année, **2 684 interventions téléphoniques** ont été réalisées. Ces dernières sont importantes pour recueillir et partager l'information, rassurer la personne, valider les démarches, bien comprendre les besoins de la personne et, faire en sorte que ceux-ci soit répondu du mieux possible, soit par l'intervenante elle-même 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 43 reprises** auprès de **25 personnes différentes** (rencontres avec professionnel de la santé, propriétaires, tribunal de la jeunesse, Régie du logement, organisme de défense des droits, maison de thérapie, etc.).

Au total, ce sont personnes 129 **personnes** (54 hommes et 75 femmes) qui ont été aidées dans leurs recherches de logements et pour **45 de ces personnes**, un **déménagement** vers un logement ou une chambre a été fait. De la **relocalisation** dans des ressources

d'hébergement a été faite pour **28 personnes** notamment 9 femmes ont été dirigées vers des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, 4 personnes ont pour leur part été référées vers le centre de crise, 4 personnes ont été référées vers les lits de crise de PECH et 11 personnes vers des ressources telles que l'Auberivière, le YWCA, l'Armée du salut, l'hébergement le Toît et la maison Charlotte. De plus, plusieurs demandes de coopératives ou d'habitations à loyer modiques ont été complétées. Il est à noter que plusieurs de ces dossiers sont en attente pour un transfert ou encore pour l'obtention d'un HLM, d'une subvention au logement ou d'une place dans un organisme ayant un volet résidentiel. Plus de **120 heures** ont été consacrées à **la recherche de logements adapté** à la réalité et aux besoins des gens.

La **structure du logement** est un aspect important dans le maintien du logement. Ce sont **10 personnes** qui ont pu bénéficier du soutien pour un cumul de **28 interventions réalisées**. Les problématiques travaillées sont en lien avec le désencombrement (amassement compulsif et syndrome de Diogène), l'insalubrité, l'empaquetage, l'entretien et l'aménagement du logement.

Dans un but d'acquérir une plus grande autonomie et de mettre de l'avant leur savoir-faire, plusieurs personnes ont également reçu de l'aide dans le **développement des compétences**. Ce sont **18 personnes** qui ont été soutenues dans les sphères suivantes : la sensibilisation à l'hygiène et à l'entretien du logement, la gestion du stress et de l'anxiété, la gestion des émotions, la résolution de conflits, l'organisation du milieu de vie, la gestion des priorités, la communication efficace ainsi que la gestion du budget.

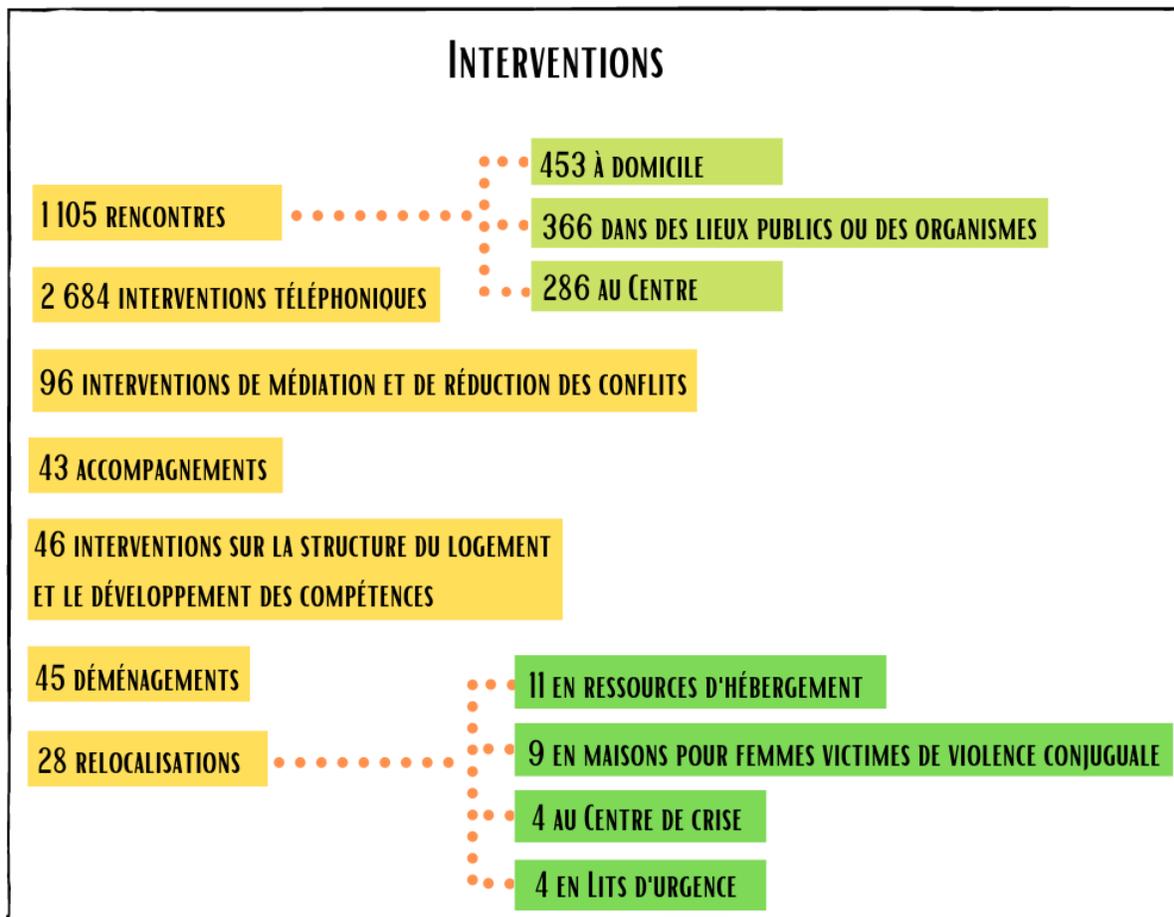
De la **médiation**, de la **résolution de conflits** et des **prises d'entente** avec différentes instances (propriétaires, voisins, OMHQ, FÉCHAQ, DPJ et membres de la famille) ont été réalisées à 96 reprises pour soutenir la personne dans **30 dossiers**.

Compte tenu de la réalité et de la complexité des situations vécues par les personnes ayant fait des demandes d'aide, **1 326 références vers des ressources complémentaires** ont été faites vers les organismes communautaires, les professionnels de la santé dans les CSSS, hôpitaux et IUSM, 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 du au parcours des personnes qui font appel au Service ainsi qu'aux diverses difficultés vécues. En effet, plusieurs de ces personnes quittent le Service pour différentes raisons, ne donnent pas suite aux démarches entreprises et vivent le syndrome des portes

tournantes, à savoir une trajectoire qui ressemble à la rue ou l'itinérance caché, les ressources d'hébergement, les services psychiatriques, la détention ou un retour à la rue. Il y a aussi le parcours des personnes qui sortent de détention, des centres jeunesse, de maison de transition ou autres. Également les personnes évincées de leur logement, en majorité dans des situations de non-paiement de loyer, des comportements dérangeants dus à la santé mentale, amassement compulsif ou pour insalubrité.

8.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE

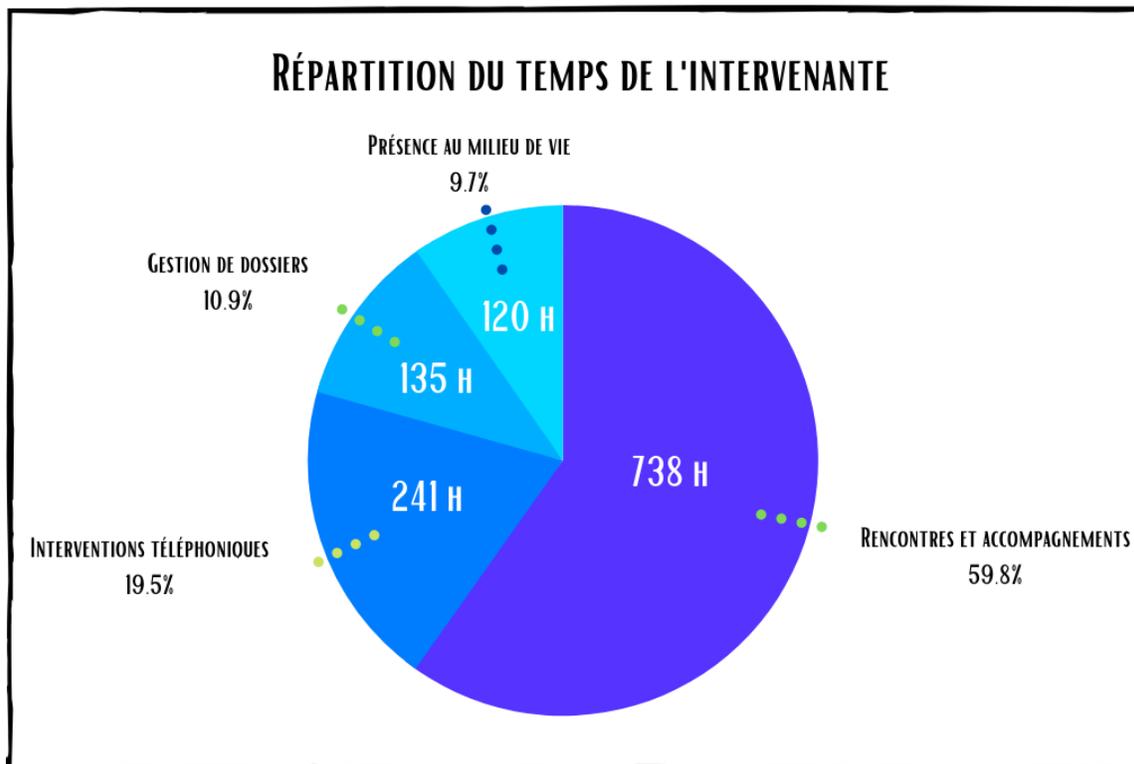


L'intervenante responsable du Service de soutien et d'accompagnement sociale, en plus de prôner une **approche personnalisée et individualisée** intervient également de façon collective afin d'informer, de sensibiliser, de développer les compétences, de créer des liens de confiance et de faire la promotion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

Par sa présence au milieu de vie, en sortie et à la distribution alimentaire, l'intervenante peut se faire connaître, identifier des besoins, faire de la prévention et des références. L'intervenante a fait une présentation des services offerts lors d'une rencontre à

l'hébergement le Toît et à la maison Marie-Rollet. Des rencontres d'échanges et de collaboration ont également eu lieu avec des intervenants du projet Clés en main, PECH, le CABQ, BAIL, la maison des femmes de Québec, la maison Marie-Rollet, le YWCA et le CLSC.

La répartition des heures travaillées de l'intervenante pour l'année 2019-2020 peut se lire comme suit : 738 h pour les rencontres et les accompagnements, 241 h pour les interventions téléphoniques avec les personnes et les intervenants au dossier, 235 h de bureau incluant les recherches de logement et 120 h de présence au Milieu de vie.



9. PROJET « L'AMITIÉ CHEZ VOUS »

Fort de son **expertise auprès des populations vulnérables**, le Centre s'ouvre vers les autres milieux en exportant son approche et ses activités. Le projet « L'Amitié chez vous » a été initié en avril 2018 suite aux observations faites lors d'un projet fiduciaire en collaboration avec l'OMHQ et le CIUSSS de la Capitale-Nationale.

L'objectif de ce projet est de dynamiser les milieux HLM en **améliorant la qualité de vie** des personnes vieillissantes et en favorisant la participation sociale. Le projet consiste à déployer des activités dans **7 immeubles HLM** regroupant des personnes de 55 ans et

plus dans les quartiers St-Roch et St-Sauveur (Wilfrid Lecours, St-Sauveur II, Prince-Édouard, La Chancelière, Saint-Angèle, Jacques-Cartier et Monseigneur Paul Eugène Roi).

Le rôle de l'intervenante de milieu est d'**analyser les besoins** des résidents sur des éléments qui touchent leurs conditions et leur qualité de vie, de **réaliser des activités** répondant aux besoins identifiés, de **faire des références individualisées**, de **soutenir des projets** spécifiques portés par les associations de résidents ainsi que de participer à la concertation de partenaires.

Pour ce faire, **5 approches sont utilisées** : « par et pour » les résidents des milieux, le développement du pouvoir d'agir individuel et communautaire, l'éducation populaire, le développement des habiletés et des compétences ainsi que l'approche par les forces.

La **participation** de la personne est **volontaire** et respecte **la réalité du moment présent**. Le rythme, l'intérêt, les capacités, les émotions et le désir de s'impliquer sont des éléments constamment pris en compte.

La deuxième année du projet s'est défini davantage dans la réalisation, les échanges, l'implication, les partenaires, etc. Elle s'est caractérisée par le développement de l'intérêt des résidents des HLM à se mettre en action, de se mobiliser, de s'impliquer pour devenir des acteurs de changement.

9.1 PERSONNES REJOINTES

Plusieurs résidents vivent de l'isolement. En effet, le parcours de vie, pour un grand nombre de locataires a été parsemé de diverses difficultés qui ont conduit à une rupture avec le réseau familial et social. Certaines problématiques peuvent être à l'origine de cet isolement : faible scolarité, alcoolisme, toxicomanie, violence familiale, problématique de santé mentale et/ou physique, etc. Le contexte de pauvreté économique et sociale que vivent ces personnes les rendent particulièrement vulnérables.

La présence de l'intervenante dans les milieux et les animations réalisées ont permis de rejoindre **141 personnes différentes**. Dans le but de rejoindre de nouvelles personnes, de créer des liens et de reconnaître les besoins socio-affectifs, **l'ensemble des locataires (402)** ont reçu une carte de vœux de Noël.

L'agente de milieu a réussi à **mobiliser 30 personnes** dans l'organisation d'activité et dans les divers comités : réunions de réflexion sur les moyens favorisant l'inclusion,

préparation de la salle, convocations aux activités (réalisations d'accroche porte), accueil lors des activités, distribution des affiches à chacune des portes, etc.

9.2 ACTIVITÉS RÉALISÉES

L'agente de milieu a mis en place diverses activités répondant aux intérêts et besoins des personnes. Ce sont **77 animations** (créatives, informatives, culinaires, socialisantes, cognitives, de croissance personnelle, etc.) qui ont été réalisés pour un total de **379 participants**. De plus, **5 activités collectives** ont été offertes à **l'ensemble des milieux** (marché aux puces, animation Place Publique l'Éphémère, Journée Internationale des personnes âgées, Fête des voisins, animation sur la participation citoyenne) qui ont cumulé **approximativement 85 présences**.



Un **réseau d'entraide** entre locataires a été mis sur pied suite à l'annonce des travaux majeurs dans un des HLM. Les personnes désirant soutenir leurs pairs ont été invitées à se mobiliser. Lors de la rencontre d'information, 10 personnes se sont présentées et **8 d'entre elles ont décidées d'adhérer au réseau d'entraide** qui fut supervisé par l'agente de milieu. Des outils pour la gestion des demandes, l'analyse des besoins, un code d'éthique ainsi que des fiches de consentement ont été développés pour structurer le réseau d'entraide. Le réseau d'entraide s'est réuni à **4 reprises**.

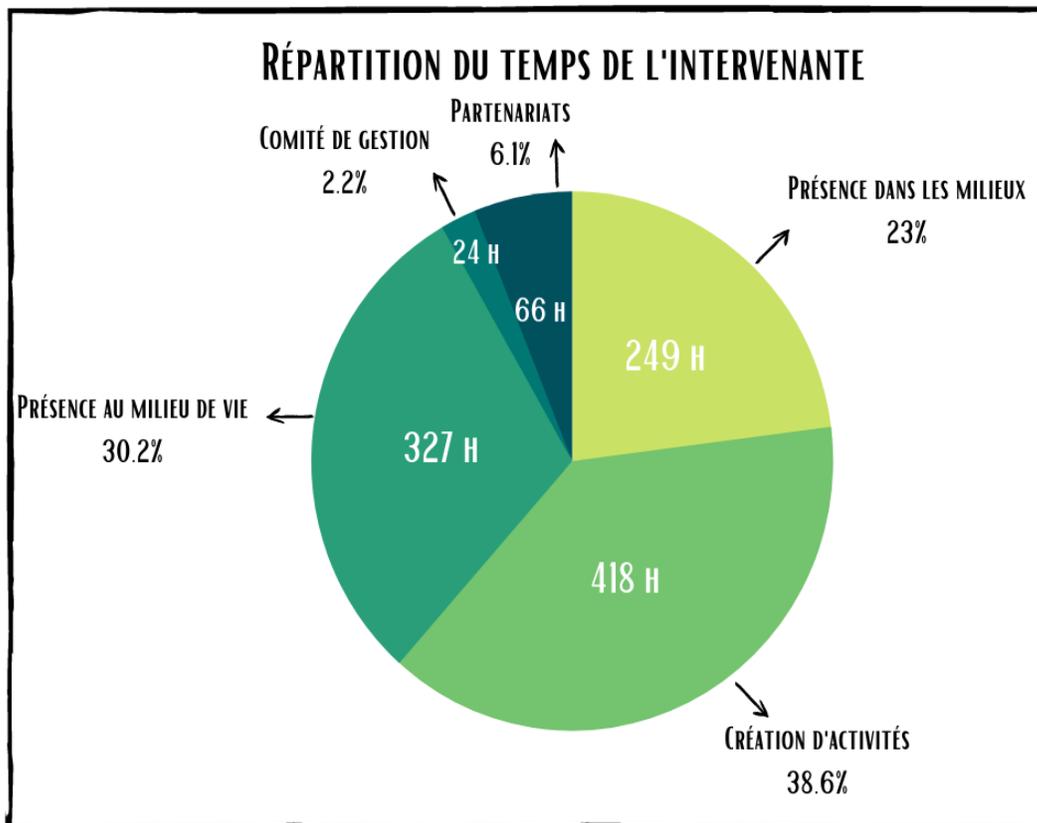
Divers **accompagnements et démarches de soutien** ont été effectués auprès des associations des locataires et de résidents bénévoles. Au cours de l'année, ce sont **8 rencontres** qui ont permis de répondre à des **besoins spécifiques** : représentation lors d'activités, soutien à l'organisation d'activités, compréhension des rôles et fonctions d'un comité, développement de compétences techniques dans la création de documents, etc. Un des immeubles a créé un code de vie pour leur salle communautaire. Ils ont également mis en place deux moyens pour favoriser la participation et l'inclusion des personnes (un calendrier des activités ainsi qu'une boîte à commentaires et suggestions).

9.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE

L'intervenante à ce projet a assuré une **présence dans le Milieu de vie du Centre** (327 heures) afin qu'elle s'imprègne des valeurs et des approches véhiculés. De plus, comme elle est seule dans les milieux, il importe qu'elle puisse échanger sur les réalités rencontrées et partager des avis professionnels avec l'équipe d'intervention.

La **gestion du projet** a demandé de l'investissement au niveau de la création d'outils, de l'analyse des besoins, de l'adaptation et la création d'activités ce qui totalise 418 h. L'intervenante a assuré 249 h en **présence dans les milieux**.

Dans le but de faire connaître le projet, de partager les expertises, de favoriser la participation sociale des locataires et la création de liens avec d'autres milieux, l'intervenante s'est impliquée dans **4 lieux de concertations** : Sécurité alimentaire dans le quartier St-Roch, Concertation St-Sauveur, Gériatrie sociale, Collectif aîné isolement social pour un total de 6 rencontres. De plus, elle a **collaboré avec 6 partenaires** pour la



réalisation d'activités (Calendrier des activités pour 55 ans et plus, Engrenage St-Roch, la Place publique l'Éphémère, Verdir St-Roch, OMHQ et Comité bon voisinage) pour un total de 17 rencontres. Les divers partenariats cumulent 66 heures d'implication.

Le projet « L'Amitié chez vous » a été géré par **un comité de gestion** composé du Centre, de l'OMHQ et d'une organisatrice communautaire du CIUSSS CN. Au cours de la dernière, 7 rencontres ont eu lieu pour un total de 24 heures.

10. PROJET ATELIER DE CUISINE MOBILE

Le projet « Atelier de cuisine mobile » a vu le jour en janvier 2018 suite à l'observation des besoins d'**accompagnement personnalisé** au niveau du **volet alimentaire**. Ce dernier vise à offrir des ateliers directement dans le milieu de vie des gens. Deux types d'activités sont offerts aux participants : des ateliers de **formation individuel** à domicile et des **ateliers en sous-groupe** dans les salles communautaires de leur lieu de résidence (HLM, maisons de chambres, etc.). Le temps alloué à ce projet est de 25 h par semaine.

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

Pour faire appel au service, les gens n'ont pas besoin d'être référés par un professionnel. Lors d'une demande, une brève évaluation téléphonique est effectuée et par la suite, une rencontre d'accueil dans le milieu est planifiée. Le Service offre 5 ateliers, d'une durée moyenne de 3 h 15 chacun. Pour le volet individuel, les rencontres s'adaptent à la réalité de la personne et incluent l'évaluation des besoins avec le participant, l'accompagnement à la banque alimentaire ou à l'épicerie si nécessaire, le choix et la réalisation des recettes, etc. Le Centre peut offrir, au besoin, les ingrédients manquants ainsi que des accessoires culinaires.

10.1 PERSONNES REJOINTES

Le Service s'adresse aux adultes vivant seuls ayant des difficultés psychologiques, socio-économiques, des troubles d'adaptation, de santé mentale, d'instabilité résidentielle, etc. Les **personnes** sont impliquées dans **toutes les sphères d'apprentissage**. Elles participent à l'identification des besoins et aux moyens mis en place pour y répondre, à l'adaptation de leur environnement, aux choix des menus, à l'achat des aliments, à la réalisation des recettes, au rangement, à l'évaluation des rencontres, etc. La personne est au cœur du processus et elle détermine le rythme des rencontres et la fréquence des rendez-vous.

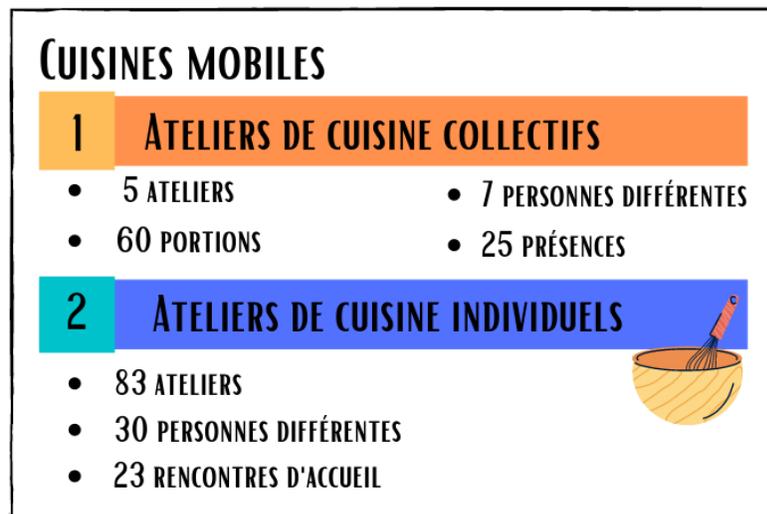
En 2019-2020, **37 personnes** ont été **rejointes** : 30 par les ateliers individuels et 7 par le biais d'ateliers de groupe. La **moyenne d'âge** a été de **52 ans** (30 à 73 ans). Les sources de revenus étaient diversifiées : prestations de la sécurité du revenu, pension de vieillesse et emploi. Les secteurs visités furent majoritairement les quartiers centraux (Limoilou, Saint-Roch, St-Sauveur). Quelques personnes résident en Haute-Ville, Charlesbourg, Beauport, Ste-Foy et Sillery ont été rejointes.

Au niveau des ateliers individuels, les femmes ont été plus nombreuses (60 %) à bénéficier de l'accompagnement autant dans les ateliers individuels que collectifs.

10.2 RÉALISATIONS

Avant d'amorcer une collaboration, une rencontre d'accueil a lieu dans le but de bien identifier les besoins, de voir la réalité du milieu et par la suite, de mieux adaptés les ateliers. Au cours de la dernière année, l'intervenante a effectué **23 rencontres d'accueil**. Elle a animé **65 ateliers** (60 individuels et 5 collectifs), et a accompagné 3 personnes dans des démarches en lien avec l'alimentation (rencontre chez la nutritionniste, épicerie, achat d'équipement).

La flexibilité et la souplesse de l'horaire de l'intervenante est un facteur favorable au projet. Cette dernière occupe d'autres fonctions au sein de l'organisme ce qui lui permet d'être disponible toute la semaine pour s'adapter à la réalité des personnes.



11. PARTENARIATS ET RAYONNEMENT

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

Dans le but de **travailler en concertation et en complémentarité** avec les ressources du milieu, **d'être bien informé** sur les nouvelles réalités, de **soutenir de nouvelles initiatives**

et de **partager son expertise**, le Centre est membre de regroupements provinciaux et régionaux et participe à divers comités. L'organisme siège également sur le conseil d'administration de l'AGIR en santé mentale.

Voici les **lieux de concertation** :

- Alliance des groupes d'intervention pour le rétablissement en santé mentale (AGIR en santé mentale)
- Alliances pour la solidarité
- Bénévoles d'expertise (BE)
- Centre d'Action Bénévole de Québec (CABQ)
- Collaborer à la recherche « L'inclusion des personnes ayant des incapacités dans des milieux de vie pour aînés : Appropriation et implantation d'un guide de pratique »
- Comité de bon voisinage
- Comité de gestion de la Place Publique l'Éphémère
- Comité des Maisons de chambres
- Comité du calendrier des 55 ans et plus
- Compétences alimentaires et santé mentale
- Concertation « Punaises et autres nuisances »
- Concertation St-Sauveur
- Corporation de Développement Économique Communautaire (CDEC)
- Démarche en sécurité alimentaire « Du potager à l'assiette »
- La table de concertation en santé mentale
- Regroupement pour l'Aide aux Itinérants et Itinérantes de Québec (RAIIQ)

Dans le souci d'offrir des **services de qualité et une programmation des plus diversifiées**, le Centre tisse des **ententes avec des partenaires** de différents horizons. À cet effet, il importe de souligner la collaboration du Centre Communautaire Jean-Guy Drolet, l'Ambulance St-Jean, du Musée de la Civilisation, Les Capitales de Québec, les Sœurs de la Charité de Québec et le Carrefour familial des personnes handicapées.

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.

Encore cette année, des collaborations avec les **institutions d'enseignements** ont eu lieu, ce qui a permis d'accueillir **3 stagiaires** :

- Sophia Wieland : Faculté de pharmacie de l'Université Laval, 105 heures d'implication
- Marianne Larouche : Faculté de pharmacie de l'Université Laval, 105 heures d'implication
- Guyane Simon : Collège Mérici en Techniques d'éducation spécialisée, 420 heures

11.1 ACTIVITÉS EXTÉRIEURES

Désirant **être davantage présent dans la communauté et partager son expertise**, le Centre a collaboré à divers événements.

Le Centre s'est impliqué dans l'organisation et l'animation de la **place publique L'Éphémère**. Certaines **activités de notre programmation ont été transférées à l'extérieur**. Au cours de l'été, 9 déjeuners, 2 soupers burgers ainsi que 2 activités animées en après-midi ont eu lieu. Ces moments rassembleurs ont cumulé **approximativement 640 présences**.

À nouveau cette année le Centre fut impliqué dans l'organisation de la « **Fête des voisins** ». Animation dans la rue, nourriture et chansonnier autour d'un feu ont fait de cet événement un franc succès où la camaraderie était à l'honneur. **Environ 150 personnes ont été rassemblées** lors de ce moment festif organisé par le Comité bon voisinage.



Pour une deuxième année, la **Journée internationale des personnes âgées (JIPA)** a été réalisée avec la **table de quartier l'EnGrEnAgE** sous la thématique « Journée Gatsby ». Les retombées de cette journée, à laquelle **54 personnes ont participées**, furent des plus positives.

Le Centre a accompagné le **comité des locataires de l'HLM Wilfrid-Lecours** dans l'élaboration et la mise en place **d'ateliers de cuisine pour les résidents**. Ce projet vise la participation sociale et le vivre ensemble, par la réponse à un besoin de base.

12. SUBVENTIONS ET DONS

Le rapport d'activités est une occasion de mentionner et **remercier les partenaires** qui soutiennent la mission du Centre et qui permettent ainsi d'offrir une continuité dans ses services et ses activités. Plusieurs demandes de financement et de dons ont été réalisées au cours de l'année 2019-2020. Voici la **liste des partenaires** qui ont appuyé l'organisme :

LES PARTENAIRES FINANCIERS :

 Québec 	Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux de la Capitale Nationale <ul style="list-style-type: none">• Programme de Soutien aux Organismes Communautaires• Direction de la Santé Publique
 Canada	Gouvernement du Canada <ul style="list-style-type: none">• Stratégie des Partenariats• Emplois d'Été Canada
 Centraide Québec et Chaudière-Appalaches	Centraide Québec et Chaudières-Appalaches
 Québec 	Gouvernement du Québec <ul style="list-style-type: none">• Québec Ami Des Aînés
 VILLE DE QUÉBEC	La Ville de Québec <ul style="list-style-type: none">• Municipalités Amies Des Aînés• Journée Internationale des Personnes Aînées
 mission inclusion	Mission incusion
 FONDATION Québec Philanthrope	Fondation Québec Philanthrope

LES DONATEURS :

- Monsieur François Legault, Le premier ministre du Québec
- Monsieur Gérard Pelchat, Conseiller en sécurité financière
- Monsieur Michel Yacoub, Conseiller en sécurité financière et en assurances collective
- Les Sœurs de la Charité du Québec
- Les Sœurs servante du St-Cœur de Marie de la Province de St-Joseph

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.

De plus, plusieurs **entreprises** ont rendu possible le succès de la **fête de Noël** en octroyant des prix de présence aux membres. Voici la liste de ces collaborateurs :



13. FORMATIONS

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

- Médias et participation citoyenne par le REPAC
- La participation sociale : des pistes pour intervenir auprès des aînés ayant des incapacités par Mme Émilie Raymond
- Vie active par la FADOQ
- Développement du pouvoir d'agir par l'AGIR
- Éduc-Jeu par le Centre CASA
- RCR par Formation Urgence-Vie
- «Tous pour une mieux être collectif» par le Service correctionnel du Canada

14. ÉQUIPE

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

Voici la liste de tous les *employés* qui ont travaillé en 2019-2020 :

- Carolane Béland, Intervenante Milieu de vie (avril à août 2019)
- Ruth Bernard, Intervenante Milieu de vie et responsable des journées culturelles
- Lynne Boutet, Intervenante au Service d'aide en toxicomanie
- Natacha Guay, Intervenante au Milieu de vie, responsable du fonctionnement interne, ateliers de croissance personnelle et déjeuners
- Christina Guillot Blanchet, Intervenante au Milieu de vie et aux ateliers de cuisine mobile (décembre 2019 à mars 2020)
- Mélanie Lacasse, Directrice
- Nadège Lachance, Agente de milieu en HLM « Projet l'Amitié chez vous »
- Marie-Josée Lacombe, Intervenante au Service de soutien et d'accompagnement social
- Mylène Lau, Intervenante Milieu de vie (septembre à décembre 2019)
- Marie-Josée Racine, Intervenante au Service d'entraide à la communauté

- Nelly Simard, Intervenante aux ateliers de cuisine mobile et ateliers de cuisine au Centre (avril à juin 2019)
- Mira St-Gelais Grenier, Intervenante au Milieu de vie, ateliers de cuisine (mai 2019 à mars 2020)
- Catherine Tremblay, Intervenante au Milieu de vie, responsable de la programmation

15. CONSEIL D'ADMISTRATION

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 2019-2020, le conseil d'administration s'est réuni à **9 reprises, incluant l'assemblée générale**, afin de s'assurer de la **bonne gestion** de l'organisme ainsi que du **respect des orientations et des priorités ciblées**. Diverses implications des membres du conseil ont été faites au niveau du quotidien et du fonctionnement interne en prenant part aux activités, en s'impliquant dans le processus d'embauche et la gestion des ressources humaines ou encore dans la représentation auprès des partenaires ainsi que la recherche de donateurs.

Trois comités de travail ont été actifs durant la dernière année. L'objectif de ces derniers est de **travailler sur les enjeux de certains dossiers et de faire des recommandations** par la suite au conseil d'administration. Un suivi est fait à chacune des réunions du conseil. Le **comité bâtisse** assure une meilleure gestion de l'entretien du bâtiment et développe des stratégies de rénovation. Les administrateurs formant ce comité se sont rencontrés à **3 reprises** au cours de l'année et un point statutaire est inscrit à l'ordre du jour des conseils.

Le **comité contrat de travail**, ayant comme mandat l'actualisation de la politique salariale, des avantages sociaux et la mise à jour des descriptions de postes s'est rencontré **3 fois** pour appuyer la direction dans la gestion des ressources humaines et travailler à des scénarios de prime à l'ancienneté.

Le **comité orientations** a comme but **l'identification des besoins et des enjeux** de l'organisme pour ainsi guider les actions à court, moyen et long terme. Il s'est rencontré à **2 reprises** et a animé **une rencontre d'échanges** avec l'ensemble des administrateurs et du personnel afin de recueillir les besoins et les perceptions. Les données recueillies

ont été regroupées sous **4 thématiques** : ressources humaines, infrastructures et ressources matérielles, programmation de services et d'activités ainsi que rayonnement et collaboration.

Le travail des administrateurs représente approximativement **210 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, comité bâtisse et contrat de travail

Claude Dubé

Vice-président, comité bâtisse et contrat de travail

Caroline Deschênes

Secrétaire, comité orientations

Gérard Pelchat

Administrateur

Thierry Mpoyi

Administrateur

Alexandre Turcotte

Administrateur

L'EnGrEnAgE

Administrateur

Christophe Tremblay

Administrateur, comité orientations

Nadège Lachance

Administratrice, représentante des employés

Diane Pruneau

Administratrice, membre

Gilles Jolin

Administrateur, membre

Yves Genois

Administrateur, membre

16. PRIORITÉS 2020-2021

Voici les **priorités** du Centre Communautaire l'Amitié pour l'année 2020-2021 :

-  Rédiger un plan d'action triennal (suite du comité orientations).
-  Consolider les ressources humaines du volet Milieu de vie.
-  Rechercher du financement pour maintenir les Ateliers de cuisine à domicile.
-  Réaliser une campagne de financement annuel.
-  Concrétiser la fusion entre le CCA et Autono-Groupes de Québec pour que le Centre devienne propriétaire.
-  Évaluer l'accessibilité à la ressource (au niveau physique et de l'offre de services et activités).
-  Maintenir les ententes de collaboration avec les partenaires.
-  Réviser le contrat de travail et les descriptions de postes.

17. FONDS SVP-CENTRE COMMUNAUTAIRE L'AMITIÉ

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

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

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

18. COORDONNÉES DE L'ORGANISME

ADRESSE

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

TÉLÉPHONE

Milieu de vie : (418) 522-5719

Bureau : (418) 522-0737

Télécopieur : (418) 522-8213

SITE WEB

www.centrecommunautairelamitie.com

www.facebook.com/centrecommunautairelamitie/

ADRESSE ÉLECTRONIQUE

info@centrecommunautairelamitie.com

