



Centre
Communautaire
l'Amitié

2023-2024

RAPPORT ANNUEL



1. MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
2. MOT DE LA DIRECTRICE	2
3. FAITS SAILLANTS 2023-2024	3
4. MISSION	4
4.1 HISTORIQUE.....	4
4.2 VALEURS	4
4.3 ORGANIGRAMME DES SERVICES.....	5
4.4 PERSONNES REJOINTES	5
4.5 MEMBRES	7
5. MILIEU DE VIE	7
5.1 PERSONNES REJOINTES	7
5.2 ACTIVITÉS OFFERTES	8
5.3 VOLET ALIMENTAIRE	11
5.4 IMPLICATION BÉNÉVOLE.....	13
5.5 ENGAGEMENT ET VIE DEMOCRATIQUE	13
5.6 INTERVENTIONS.....	13
6. SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ	14
6.1 PERSONNES REJOINTES	15
6.2 RENCONTRES D'ACCUEIL.....	15
6.3 SERVICES OFFERTS.....	16
6.4 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE.....	18
7. SERVICE DE SOUTIEN AU LOGEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	19
7.1 PERSONNES REJOINTES	20
7.2 BILAN DES INTERVENTIONS.....	21
7.3 RÉPARTITION DU TEMPS DES INTERVENANTES.....	24
8. PROJET DE RÉSIDENTS EN HLM À CITOYENS ENGAGÉS	24
8.1 PERSONNES REJOINTES	25
8.2 RÉALISATIONS.....	25
8.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'AGENTE DE MOBILISATION	26

9. SERVICE ATELIER DE CUISINE MOBILE	27
9.1 PERSONNES REJOINTES	28
9.2 RÉALISATIONS.....	29
10. PARTENARIATS ET RAYONNEMENT.....	29
11. SUBVENTIONS ET DONS	30
12. FORMATIONS.....	32
13. ÉQUIPE	32
14. CONSEIL D'ADMINISTRATION	33
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 2023-2024.

Merci à notre directrice, Mélanie, et à toute l'équipe pour leur dévouement exceptionnel et pour toutes leurs actions ainsi que leurs petits (et grands !) gestes quotidiens qui font vivre le Centre !

À cette merveilleuse équipe, se joint les nombreux bénévoles. Lors de la soirée qui leur a rendu hommage le 9 mai dernier, nous avons pu constater la vigueur et l'étendue de la vie bénévole. J'aimerais les féliciter des gestes qu'ils exécutent pour maintenir notre offre de service et amener un vent de positivisme, et ce avec engagement et détermination.

Le succès du Centre repose sur l'équipe et les bénévoles et je sens ces fondations solides. Je tiens à remercier chacun d'entre vous pour votre contribution. Que vous ayez donné de votre temps, de vos ressources, ou de votre expertise, peu importe la quantité, vous avez fait une différence.

Une fois de plus cette année, le Centre a consolidé sa place et son expertise au sein du milieu communautaire. D'ailleurs, la stabilité de notre financement témoigne de la confiance et de la reconnaissance de nos précieux partenaires. En date de la fin de l'exercice financier, le Centre a engagé un important surplus et a affecté des sommes importantes afin de s'assurer, entre autres, que la rémunération de l'équipe est compétitive et que notre bâtisse soit bien entretenue.

Chaque geste compte, et ensemble, nous pouvons surmonter les défis et atteindre nos objectifs.

Sur ce, merci à tous et je vous souhaite à tous un très bel été ensoleillé !

Nathalie Laprade



2. MOT DE LA DIRECTRICE

Je suis toujours, sinon plus, impressionnée de rassembler, dans un seul rapport, toutes les réalisations accomplies par le Centre Communautaire l'Amitié. À chaque année, les différents volets de services offerts s'adaptent et s'ajustent afin d'accueillir, de soutenir et d'accompagner les personnes le plus adéquatement possible. Tant au niveau du Milieu de vie, des services externes ainsi que dans nos collaborations, il n'y a aucun doute, le bien-être de la personne est cœur de nos priorités.

Les diverses consultations auprès de la communauté entourant le Centre (personnes rejointes, employés et administrateurs) furent des plus riches et pertinentes pour l'élaboration de notre nouveau plan d'action 2024-2027. Toute cette démarche a renforcé le sentiment d'appartenance à l'organisme et influence grandement la vie associative.

En 2023-2024, une attention particulière a été mise sur l'accessibilité. L'accessibilité sous toutes ses formes de par les activités de soir et de fin de semaine, l'horaire continue comme mesure hivernale, la bonification du volet d'accompagnement pour répondre aux besoins grandissants, l'augmentation de la superficie des locaux et les communications.

Tous ces accomplissements sont possible grâce à la présence et à l'implication des membres ainsi à qu'à la richesse de l'engagement, de l'ouverture ainsi qu'aux valeurs et aux compétences de chacune des personnes de l'équipe. Merci au conseil d'administration pour votre vigilance et votre souci de soutenir les besoins de la communauté. Merci à vous tous pour votre désir de travailler tous ensemble.

Le Centre a pu compter sur le soutien et l'appui financier de plusieurs bailleurs de fonds ce qui nous a permis de réaliser toutes ces actions et ces projets. Votre appui est essentiel. Les forces de l'organisme sont reconnues.

Le milieu communautaire est un acteur incontournable dans les services de proximité. Il est important que notre spécificité soit reconnue à sa juste valeur par des actions concrètes. C'est-à-dire que cette reconnaissance se traduise par l'octroi d'un financement adéquat, récurrent à la hauteur de notre expertise et prenant en considération les besoins de structure organisationnelle (administration, locaux, équipement, etc.). Également en nous octroyant un rôle égalitaire dans les instances d'influence et décisionnelles. Ainsi, nous pourrions rayonner davantage et construire une communauté inclusive, avec des valeurs d'équité et de valorisation des différences. J'ose y croire !

En prenant connaissance des données de ce rapport, vous serez à même de constater que le Centre est en concordance à 100 % avec sa mission et ses valeurs.

Mélanie Lacasse

3. Faits Saillants 2023-2024

Au cours de l'année, le Centre a :

Rejoint 1 600
personnes

Atteint 10 302
présences au
Milieu de vie

Servi 3 328
assiettes lors
des déjeuners
et repas
communautaires

Cuisiné 712
portions lors
de 46
ateliers de
cuisine

Soutenu 326
personnes par
la distribution
de denrées

Présenté plus
de 170 activités
variées



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



Bénéficié de
plus de 1 518 h
de bénévolat

Dispensé 402
services
d'entraide à la
communauté

Accompagné
375 personnes
au niveau de
leur stabilité
résidentielle

Accueilli les
personnes sur
un horaire
continu en
hiver à 32
reprises

Soutenu 29
personnes
lors de 67
accompagnements

Offert 69
ateliers de
cuisine
individuels à
domicile

Collaboré à
163 activités
en milieu HLM

4. MISSION

Le Centre Communautaire l'Amitié est un milieu de vie pour **adultes favorisant l'inclusion et la participation sociale**. Son approche est basée sur l'accueil et le respect des personnes, la valorisation de leur potentiel ainsi que leur engagement dans la vie du Centre et dans la communauté.

4.1 HISTORIQUE

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

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

Le Centre Communautaire l'Amitié est un milieu de vie bien enraciné dans la communauté et un pilier solide du quartier St-Roch depuis maintenant **43 ans**.

4.2 VALEURS

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

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



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

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

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

4.3 ORGANIGRAMME DES SERVICES

Le Centre Communautaire l'Amitié se définit par **5 volets** : le **Milieu de vie**, le **Service d'entraide à la communauté**, le **Service de soutien au logement et d'accompagnement social**, les **Ateliers de cuisine mobile** ainsi que 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. 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 1 600 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 : 568 par le Milieu de vie, 130 par le Service d'entraide à la communauté, 375 par le Service de soutien au logement et d'accompagnement social et 25 par les ateliers de cuisine mobile. Par l'implication extérieure, le projet De résidents en HLM à citoyens engagés a rejoint 147 résidents.

NOS SERVICES

MILIEU DE VIE

- ★ Lieu d'accueil et d'échange
- ★ Programmation d'activités variées
- ★ Volet alimentaire : déjeuners, repas communautaires, distributions et dépannages, etc.
- ★ Implication bénévole
- ★ Accompagnement personnalisé de courte durée

SERVICE D'ENTRAIDE À LA COMMUNAUTÉ

- ★ Aide ponctuelle au logement, en collaboration avec la personne
- ★ Soutien social : visites à domicile et téléphones amicaux
- ★ Accompagnements : rendez-vous médicaux, commissions

SERVICE DE SOUTIEN AU LOGEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

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

ATELIERS DE CUISINE MOBILES

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

PROJET : DE RÉSIDENTS EN HLM À CITOYENS ENGAGÉS

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

4.5 MEMBRES

L'adhésion à titre de membre est volontaire. Ainsi, les gens fréquentant l'organisme ont la possibilité de se procurer une **carte de membre au coût annuel de 5 \$** valide de janvier à décembre. Cette adhésion permet la participation à certaines activités qui sont réservées exclusivement aux membres : les ateliers de cuisine, les soupers communautaires, les ateliers d'arts, les sorties ainsi que la distribution alimentaire mensuelle. Au cours de l'année 2023-2024, **253 personnes** ont été membres de l'organisme.

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



5. MILIEU DE VIE

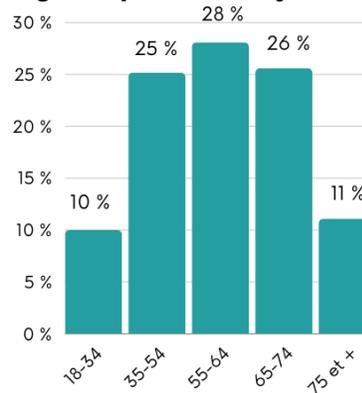
Le Milieu de vie est la pierre angulaire des services. C'est un lieu d'accueil et d'échanges qui regroupe plusieurs volets d'activités variés et complémentaires. Les personnes se présentant à l'organisme peuvent prendre part à des activités socialisantes, alimentaires, éducatives, de créativité artistique,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

Les portes du Milieu de vie ont été ouvertes **279 jours** regroupant **533 périodes d'ouverture** réparties comme suit : 173 avant-midis, 43 midis, 243 après-midis, 20 soupers, 16 soirées et 36 journées de fin de semaine. Au cours des mois d'hiver (janvier à mars), le Centre a intégré **l'horaire continu à 32 reprises** en demeurant ouvert sur l'heure du dîner lors des journées ayant une ouverture le matin et l'après-midi. Cette mesure a rejoint 81 personnes différentes pour un cumul de 290 présences.

5.1 PERSONNES REJOINTES

Pour l'année 2023-2024, **560 personnes différentes** ont fréquenté, participé ou eu recours à un des volets offerts par le Milieu de vie pour un cumul de **10 302 présences** (matins, après-midi, soirées et fin de semaine) pour la dernière année. Les hommes ont été un peu plus nombreux (55 %) que les femmes et la **moyenne d'âge** des personnes rejointes a été de **52 ans**. Quant à leurs

Âge des personnes rejointes



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 était **célibataire** et vivait seule.

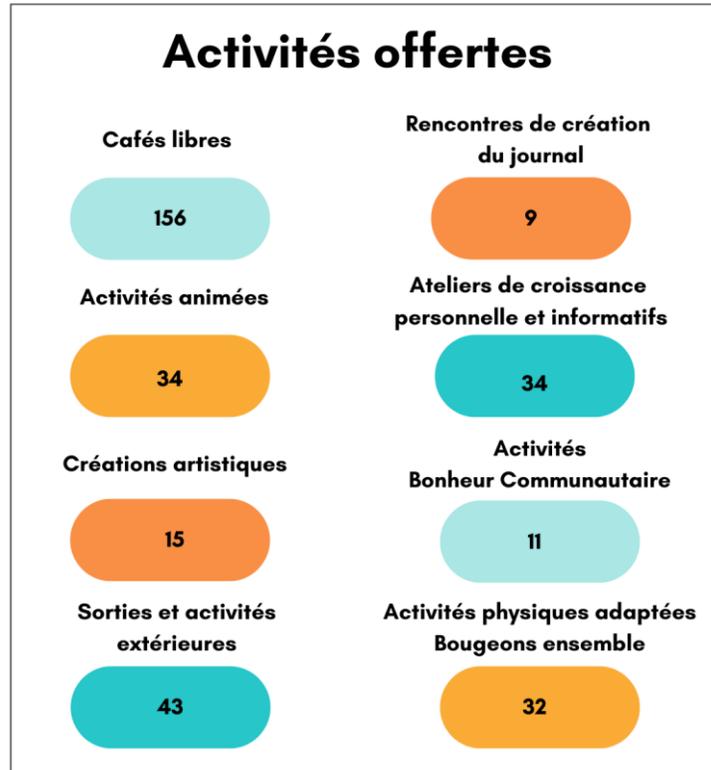
5.2 ACTIVITÉS OFFERTES

La **programmation** du Milieu de vie est diversifiée. Chaque mois, plusieurs activités sont créées ou adaptées. La collaboration des membres à la recherche de thèmes est grandement encouragée afin de répondre le plus adéquatement possible à leurs besoins et intérêts. La **fréquence mensuelle** de la grille horaire permet une souplesse pour s'adapter rapidement aux demandes des personnes.

Des périodes de **cafés libres** se sont trouvées à la programmation. Elles sont **accessibles, ouvertes et inclusives**. Au cours de l'année 2023-2024, ces activités ont été inscrites **156 fois à la programmation**. Des **activités animées**, telles que des quizz sur divers sujets, des activités de partage et de découverte, de musique et des rallyes photos, ont été offertes à **34 reprises**.

Les **activités de création artistique** 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, de la peinture à diamants et un atelier de journal artistique.

Le déploiement du **projet Culture Accès-cible** en partenariat avec Action Culture St-Sauveur s'est poursuivi. Ce dernier s'est imprégné 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 **2 artistes**, pour explorer les



médiums de la broderie et de la poésie. Un total de **6 ateliers** a rejoint 12 personnes différentes. Une soirée vernissage a bouclé ce projet.



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 28 reprises**. Le parc du Bois-de-Coulonge, le Ranch Dupont, le Quai Paquet et le camping Stoneham sont entre autres des endroits visités. La mise en place du **projet Une Ville à découvrir** a permis au Centre de bonifier sa programmation en offrant des sorties à l'extérieure des heures régulières de service. Ce sont **15 activités** qui ont été offertes telles que le Musée des beaux-arts, la découverte de petits cafés locaux, le théâtre, etc. Ces dernières ont rejoint **54 personnes différentes** pour un total de 139 présences.

Tout au long de l'année le Centre a pris part à différents **événements mis en place par des organismes partenaires**, tels que la Cabane à sucre sur le Parvis (Engrenage St-Roch), la discussion citoyenne au Patro Laval (Collectif de lutte et d'action contre la pauvreté à Québec), et l'événement de quartier Rassemblons St-Sauveur (Concertation St-Sauveur). Plusieurs personnes ont ainsi pu y participer, accompagnées du Centre. Cela a permis de renforcer le sentiment d'appartenance et de favoriser le maillage avec la communauté.

De plus, la participation au **projet À St-Roch, le talent n'a pas d'âge** a permis à une dizaine de membres de s'impliquer dans l'organisation et la réalisation d'un événement mettant en vedette leurs talents. Celui-ci a été mis en place par l'Engrenage St-Roch, en collaboration avec le Service Amical Basse-Ville, PECH et le Centre Communautaire l'Amitié. Également, **la Fête des Voisins** a fait son retour en septembre après 3 années d'absence, en raison de la pandémie. Cette journée festive et rassembleuse, mise en place avec les organismes voisins, a rassemblée plus de 250 personnes.

Le volet d'**activité physique adapté** nommé **Bougeons Ensemble** a été offert à **32 reprises** en matinée. Les participants en retirent plusieurs bienfaits. Au cours de la dernière année, 37 personnes différentes y ont participé pour un total de 195 présences.

Le projet Bonheur Communautaire, visant à favoriser la promotion d'une bonne santé mentale, l'ouverture et la mixité sociale a offert **11 activités** qui ont rejoint **156 personnes** différentes, pour un cumul de 416 présences. Divers moyens ont été utilisés pour permettre de rejoindre le plus grand nombre de personnes possible : activités extérieures, événements festifs et de loisir, ateliers éducatifs et de prévention, thématique musicale,

etc. À chacune des activités, un repas ou des collations ont été offerts pour poursuivre les échanges et la création des liens entre les participants.

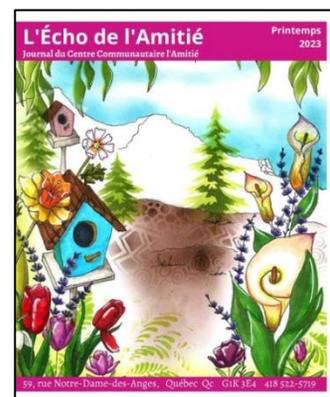
L'une des préoccupations du Centre est d'offrir à chacun la possibilité d'augmenter ses connaissances et outils, de développer ses habiletés personnelles et sociales ainsi que de travailler sur le concept de la connaissance de soi. L'année 2023-2024 fut tout de même riche au niveau de la **diversité des ateliers offerts**. Ce sont **12 ateliers de croissance personnelle, d'échanges et de bien-être** qui ont été offerts sous forme d'ateliers, de café discussion ou de groupe d'entraide. Le tout a rejoint 31 personnes différentes pour un total de 72 présences.

Les thèmes suivants furent abordés :

- Les habiletés sociales
- La communication des besoins
- Les dépendances saines et malsaines
- Le temps des fêtes, comment m'occuper ?
- La mise en action
- Mon réseau
- Mes ancrages
- La stigmatisation
- Ma capacité d'adaptation
- L'estime de Soi
- Mes supers pouvoirs
- La Gestion de la colère

Afin de répondre aux enjeux reliés au vieillissement vécus par une grande partie des personnes rejointes, le **projet Corps et esprit en équilibre** a été mis de l'avant. Le financement obtenu a permis l'accès à différents professionnels pour guider, soutenir et outiller les participants. Cette initiative s'est déployée au Centre et dans 4 milieux HLM. Un cumul de **23 activités informatives et éducatives** regroupant **10 thématiques** ont été offertes auprès de 120 personnes différentes pour un total de 212 présences.

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. Ce sont **17 personnes** différentes qui se sont impliquées dans la **conception des 3 éditions du journal** au cours des 9 rencontres, pour un total de 45 présences.



5.3 VOLET ALIMENTAIRE

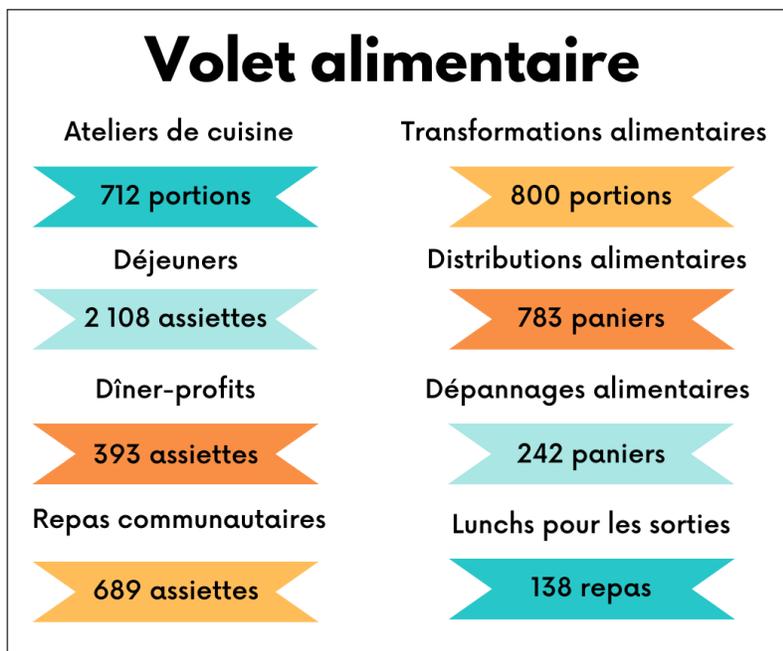
Le Centre accorde une importance particulière à la **sécurité alimentaire**. Diverses alternatives sont offertes afin de répondre le plus adéquatement possible à ce besoin de base.

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 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, **23 ateliers** d'un après-midi et **9 grandes cuisines** d'une journée complète de fin de semaine ont été organisés. Ce sont **572 portions** qui ont été cuisinées par 42 personnes différentes, ce qui a généré 165 **présences** (une moyenne de 5 personnes par atelier). La collaboration avec l'association de locataires d'un HLM a été maintenue, pour l'animation de **14 ateliers** offerts directement dans leur milieu. Ces derniers ont rejoints 10 personnes différentes, totalisant **70 présences** et **140 portions** cuisinées. De plus, 3 événements collectifs offrant des petites bouchées et des menus dégustations ont été organisés. Ces derniers ont eu un riche succès et ont rejoint 45 personnes différentes.

Les **repas communautaires** sont très appréciés. Inscrits à **18 reprises à la programmation** sous une formule de dîner, souper ou buffet, ce sont **689 assiettes** qui furent servis à **113 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 138 repas a été préparé pour 58 personnes.

Les **dîners-profits** permettent d'amasser des fonds pour une activité déterminée par les membres. Cette année, ils ont été offerts à **12 reprises** et ont rejoint **88 personnes différentes** pour un total de **393 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 **2 108 assiettes** qui ont trouvé preneurs au cours des **161 matinées** d'ouverture qui ont totalisé **2 670 présences**. Les déjeuners ont rejoint **143 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 **733 paniers** de nourriture qui ont été distribués à **160 personnes**. Devant le besoin croissant d'accès à la nourriture, les denrées restantes à la suite aux distributions ont été offertes à l'ensemble des citoyens sans le prérequis de la carte de membre. Également, des dépannages d'urgence sont disponibles à raison de 2 fois par année. Un total de **242 colis** a été distribué à 179 personnes différentes.



Pour l'occasion des Fêtes, nous avons remis **50 paniers de Noël**. Par notre offre de distribution de nourriture, 326 personnes différentes ont été soutenue.

Pour s'adapter aux besoins et à la réalité des personnes, **11 samedis de transformations alimentaires** ont été faits pour cuisiner des portions individuelles de plats préparés à remettre lors des distributions alimentaires et dépannages d'urgence. La préparation de collations nourrissantes offertes lors des ouvertures d'après-midi a également été réalisée. Plus de 800 portions ont été cuisiné avec le soutien de 14 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 2023-2024, ce sont **1 518 h** qui ont été effectuées **par 92 personnes différentes**, dans **8 sphères d'implication**:

- Aide aux tâches quotidiennes (vaisselle, comptoir café, plier du linge etc.) : 632 h
- Cuisine (déjeuners, repas, transformations alimentaires, etc.) : 463 h
- Conseil d'administration et comités ad hoc : 115 h
- Aide au Centre (décorations, déchetage, représentation, etc.) : 87 h
- Aide à la distribution alimentaire : 80 h
- Création du journal : 69 h
- Animation : 41 h
- Entretien extérieur : 31 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, 10 rencontres ont eu lieu pour partager les recommandations et les décisions suites aux éléments reçus. Les membres ont été consultés et mis à contribution à 3 reprises pour l'élaboration des programmations d'activités mensuelles. Un café discussion pour connaître la satisfaction des personnes fréquentant l'organisme a été animée.

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

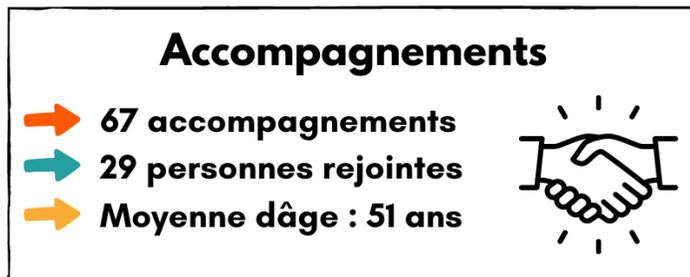
individuelles, de l'écoute téléphonique, des références vers des milieux externes et a réalisé quelques gestions de crise.

Il y a une forte croissance des demandes de soutien. Depuis la pandémie, les inégalités sociales se sont creusées davantage. Les impacts nommés et observés sont entre autres : l'augmentation de l'isolement et l'effritement des liens sociaux, la croissance des troubles anxieux, des problématiques de santé mentale, de compulsions et de dépendances, la désaffiliation avec le réseau de la santé, les enjeux d'accès à l'informatique, l'accroissement de l'insécurité alimentaire, la précarité financière, la perte des capacités physiques ainsi que le vieillissement prématuré.

Devant cette réalité, le Centre a mis en place **un projet d'accompagnement personnalisé de courte durée**. Une présence ponctuelle de quelques rencontres peut être un levier pour le maintien ou le développement de compétences, permettant ainsi de maintenir un certain équilibre de vie.

Depuis la mise en place de ce volet, **67** auprès de **29 personnes** ont été offerts. Ce soutien a entre autres permis de compléter des formulaires,

comprendre des contrats et prendre des ententes auprès de différents fournisseurs de service, établir un budget, et d'être soutenus et épaulés lors de rendez-vous médicaux.



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 **130 personnes différentes**. De ce nombre, **76 en étaient à leur première demande**. La plupart était des **femmes (72 %)** et la **moyenne d'âge** se situait à **67 ans** (68 ans pour les femmes et 64 ans pour les hommes). Les demandes provenaient principalement des **quartiers centraux** de Québec ainsi que des secteurs de Beauport, Charlesbourg et Ste-Foy.

La majorité des nouvelles références, soit 67, ont été faites par un intervenant externe provenant principalement du CIUSSS, de cliniques médicales (GMF), de l'IUSMQ, d'organismes

Provenance des références



communautaires dont le Centre, de l'AQDR, des travailleurs de milieu ainsi que des services du 211 et 811. Les autres demandes ont été faites par la personne elle-même ou un membre de l'entourage.

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 **76 rencontres d'accueil** et elle a pu, pour 57 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 3 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, 39 personnes ont eu une rencontre pour répondre à leur besoin d'aide, 14 personnes ont pour leur part reçu 2-3 services, et 18 personnes ont bénéficié de 4 à 10 services. Cinq 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 2023-2024, le SEC a rendu **402 services**, ce qui totalise près de **750 h**, dont **90 h ont été avec assistance**. L'intervenante a assuré le suivi de **351 services** et elle a été **accompagnée dans 49 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.

Répartition des services

SERVICES	HEURES	NOMBRE DE SERVICES
Service par l'intervenante	660 h	353 services
Service accompagné d'un partenaire	66 h	37 services
Service accompagné d'un aidant naturel	19 h 30	10 services
Service accompagné d'un partenaire et d'un aidant naturel	4 h 30	2 services
Total	750 h	402 services

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.

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'acquies de bonnes habitudes de vie en regard de leur logement : nettoyer, ranger, épousseter, trier, recycler et jeter pour dégager leur espace. Deuxièmement, **assister de façon ponctuelle** les gens dans certaines tâches qu'ils n'ont plus la capacité d'effectuer, parce que leur santé ne leur permet plus. Le Service s'implique de **façon transitoire** afin que les personnes puissent se sentir bien et épanouies dans leur environnement.

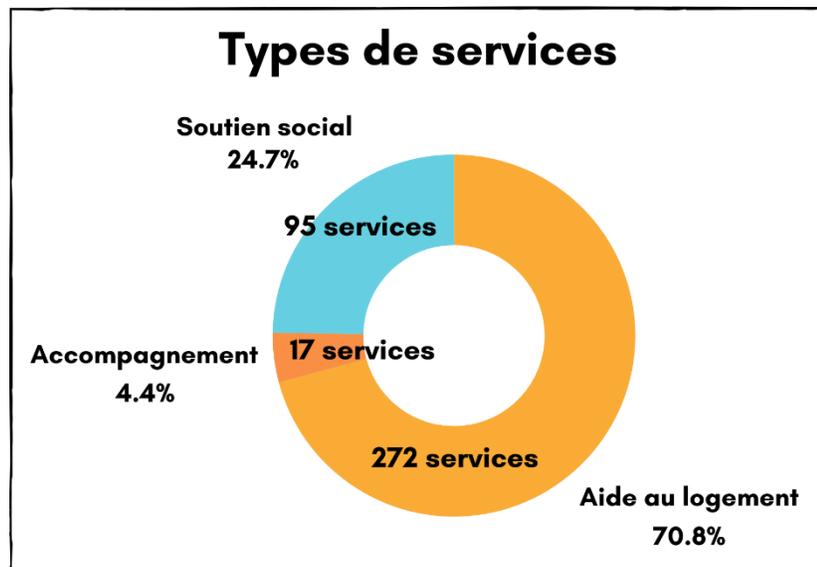
Les demandes pour le soutien au logement se sont faites autant par les personnes désirant recevoir de l'aide que par les intervenants. Ce sont près de **579 h** qui ont été accomplies pour un total de **272 rencontres**. Les **103 personnes desservies** dans ce volet avaient une moyenne d'âge de 64 ans. De ce nombre, 58 personnes, majoritairement référées par un intervenant en était à leur première demande. Étant donné l'effort physique, l'organisation et la lourdeur de la tâche que cela nécessite, l'intervenante a accompagné les proches ou les référents à 42 reprises.

La liaison et le suivi des dossiers faits en collaboration avec les partenaires référents sont importants. Cela permet de faire le point avec la personne aidée et de mieux diriger l'intervention commune et d'ajuster, au besoin, le plan de travail. Ces moments d'échanges cumulent un temps de 7 h 30.

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 les 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 **97 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 **95 services** auprès de **37 personnes différentes** ayant une **moyenne d'âge de 66 ans**. De ce nombre, 16 personnes étaient des nouvelles demandes.

Avec certaines personnes, l'intervenante a débuté la rencontre en offrant du soutien social afin de pouvoir se mettre en action dans les tâches de soutien au logement. Cela a pour effet de mettre la personne en confiance, de lui permettre de ventiler ses émotions et de clarifier la situation ainsi que de la stimuler à la tâche. Cette approche a été offerte aux personnes ayant des problèmes de santé important, de la difficulté à se mettre en action et vivant une grande solitude.

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 **17 services** qui ont été rendus pour un total de **47 h** auprès de **6 personnes différentes** ayant une **moyenne d'âge de 78 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 **26 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.

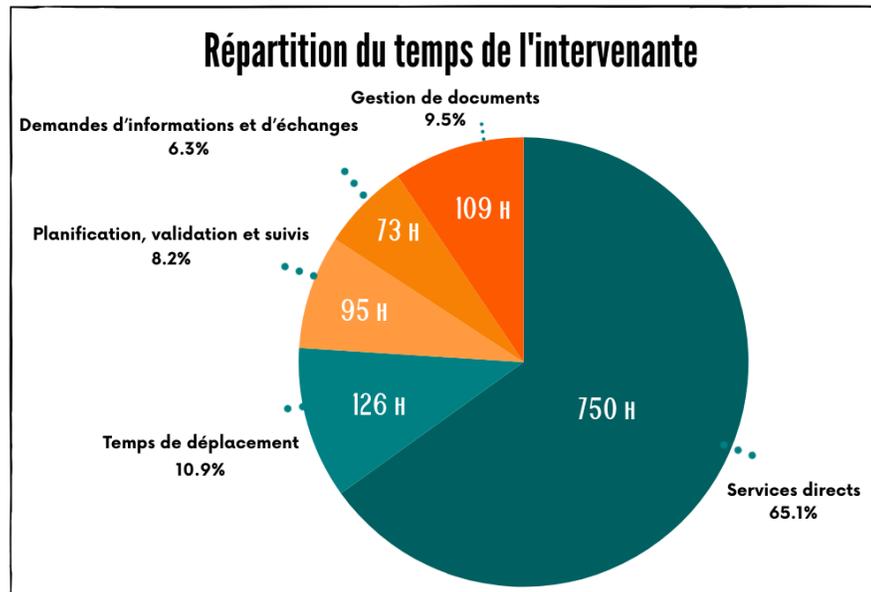
Également, plus d'une trentaine de demandes avaient été acceptées par l'intervenante mais les personnes se sont désistées car elles ont trouvé d'autres alternatives, ou n'étaient plus prêtes à recevoir de l'aide le moment venu.

6.4 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'INTERVENANTE

La gestion et l'organisation des services ont nécessité 94 h 30. Plus précisément, ce sont 44 h 30 qui ont été accordées à la planification de l'horaire des services et 50 h ont été octroyées pour la validation et l'analyse des demandes. Cela implique de vérifier les disponibilités des proches ou du partenaire référent pouvant être présent au moment du

service s'il y a lieu, de clarifier les demandes des personnes aidées, de convenir d'une durée approximative de la rencontre, de partager des réflexions sur les tâches à prioriser lors de service d'aide à domicile et d'établir des stratégies pour favoriser une meilleure communication entre les parties.

De plus, 81 h ont été également allouées pour les demandes d'informations et d'échanges avec un intervenant référent et les es aidants naturels des personnes aidées. Le but étant de clarifier le rôle, les limites et les disponibilités de chacun afin de voir quelle contribution chaque partie peut accomplir pour favoriser un meilleur service auprès du requérant.



7. SERVICE DE SOUTIEN AU LOGEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Le Service de soutien au logement et d'accompagnement social est en place depuis 2015. Son objectif est de **soutenir le développement de l'autonomie** et de permettre l'acquisition d'**une meilleure hygiène de vie pour favoriser la stabilité résidentielle**. Il intervient pour prévenir et éviter les périodes d'itinérance, d'instabilité résidentielle ou d'itinérance cachée. Les 3 champs d'intervention privilégiés sont : 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. Deux intervenantes sont liées à ce volet de service.

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 peuvent influencer de façon considérable la

vulnérabilité de ces personnes et les placent en situation de risque. Durant la dernière année, une augmentation des défis vécus par une même personne a été observée. Plusieurs éléments sont à prendre en considération ce qui fait en sorte que les démarches sont plus longues.

Le Service est offert aux personnes rencontrant soit 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, 375 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 détérioré ainsi que les problèmes financiers dont les mots clés sont la pauvreté extrême, un changement drastique au niveau des revenus, etc. Les conflits entre voisins, locataires et

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

propriétaires, les problèmes d'insalubrité, les enjeux d'amasement et d'encombrement, la perte de mobilité et 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, la judiciarisation, les dossiers au Tribunal administratif du logement, l'origine ethnique et culturelle, l'âgisme ainsi que la situation financière. Il y a une forte croissance des demandes en provenance des personnes issues de l'immigration et des nouveaux arrivants. Également, il y a eu augmentation des demandes en provenance des familles. Le portrait et les besoins sont très variés : famille nombreuse, monoparentale, garde des enfants à temps partagé, etc.

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

Les besoins et les profils des personnes rejointes sont variés allant du jeune adulte de 18 ans à la dame âgée de 96 ans. **La moyenne d'âge** des personnes soutenues se situait à **47 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. Plusieurs demandes provenaient également de Vanier, Duberger, Ste-Foy, Charlesbourg et la Haute St-Charles.

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

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

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

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

7.2 BILAN DES INTERVENTIONS

Diverses démarches ont été mises en place afin de soutenir les personnes et de mettre en place des mécanismes pour une amélioration de leur qualité de vie. Au cumul, ce sont **1 205 rencontres qui ont été offertes** soit à domicile, au Centre ou dans la communauté (lieux publics, organismes partenaires, commerces).

Au cours de l'année, **2 374 interventions téléphoniques** ont été réalisées. Ces dernières sont importantes pour recueillir et partager l'information, rassurer la personne, valider les démarches, bien évaluer les besoins pour faire en sorte que ceux-ci soient répondus du mieux possible, par les intervenantes ou par d'autres organismes du milieu. De plus,

les interventions téléphoniques sont d'une grande importance pour assurer un suivi entre les différentes personnes impliquées au dossier et permettre de meilleures références.

Les intervenantes ont fait des **accompagnements à 94 reprises** auprès de 55 personnes différentes (rencontres avec professionnels de la santé, propriétaires, tribunal de la jeunesse, Tribunal administratif du logement, organismes de défense des droits, maison de thérapie, etc.).

Au total, ce sont **307 personnes qui ont été aidées dans leurs recherches de logements et 223 déménagements** ont été faits. De ce nombre, **90 ont été vers une adresse fixe** (logement, une résidence, ou une chambre) et **25 en relocalisation** dans des ressources d'hébergement d'urgence ou temporaire. Lors de situation d'instabilité résidentielle, plusieurs personnes ont transité vers des ressources telles que mentionnées, mais d'autres ont dû être hébergé chez un proche, un ami ou louer une chambre d'hôtel. Ces derniers ont eu besoin d'entreposer leurs biens et meubles de façon temporaire. À cet effet, les intervenantes ont eu recours à des déménageurs, des taxis ou de voitures à **107 reprises pour la gestion du matériel**. Les mêmes enjeux se répètent pour les personnes incarcérées ou encore hospitalisées à long terme.

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

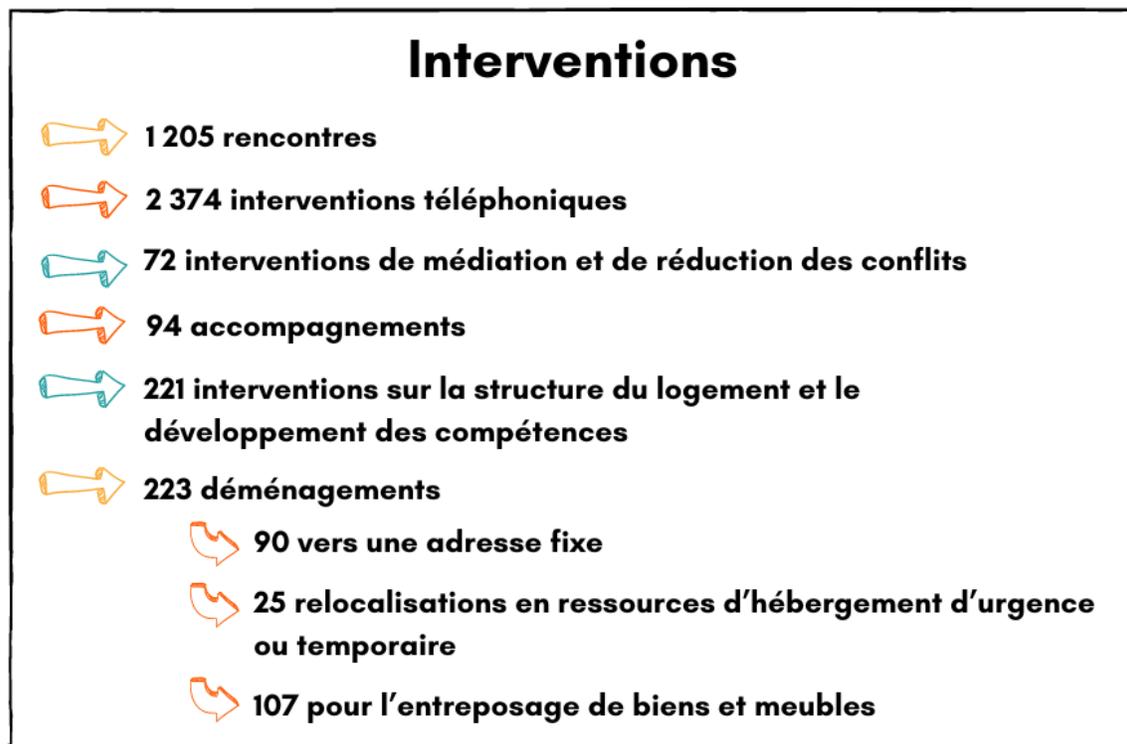
La **structure du logement** est un aspect important dans le maintien du logement. Ce sont 57 personnes qui ont pu bénéficier du soutien pour un cumul de **94 interventions réalisées**. Les problématiques travaillées sont en lien avec le désencombrement, l'insalubrité, l'empaquetage et l'aménagement.

Dans le but d'acquérir une plus grande autonomie et de mettre de l'avant leur savoir-faire, plusieurs personnes ont également reçu de l'aide dans le **développement des compétences**. Ce sont **47 personnes qui ont été soutenues** dans les sphères suivantes : l'organisation et à l'entretien du logement, la gestion du stress et de l'anxiété, la gestion des émotions, la résolution de conflits, la gestion des priorités et la communication efficace, ce qui totalise 127 interventions. Au niveau de la **gestion budgétaire**, **38 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 **27 personnes**.

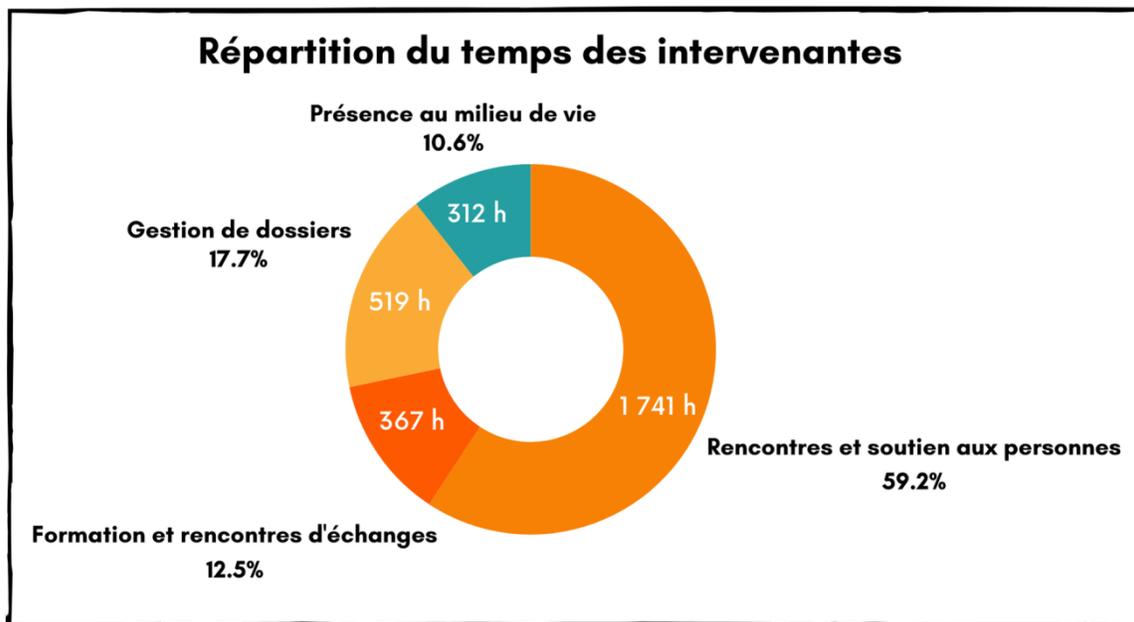
Compte tenu de la réalité et de la complexité des situations vécues par les personnes ayant fait des demandes d'aide, de nombreuses références vers des ressources complémentaires ont été faites vers les organismes communautaires, les professionnels de la santé dans les CSSS, hôpitaux et IUSMQ, les services 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, des Centres jeunesse, des maisons de transition ou autres. Il y a également celui des personnes évincées de leur logement, en majorité en raison de non-paiement de loyer, de comportements dérangeants dus à la santé mentale, d'amasement compulsif ou d'insalubrité.



7.3 RÉPARTITION DU TEMPS DES INTERVENANTES

Les intervenantes du Service de soutien au logement et d'accompagnement social interviennent également de façon collective afin d'informer, sensibiliser, développer les compétences, créer des liens de confiance et faire la promotion du volet de service. Par leur présence 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 et de collaboration ont également eu lieu avec des intervenants de différents organismes : PECH, CIUSSS, Accroche-Toit, OMHQ, Clés en main, etc. La répartition des heures travaillées pour l'année 2023-2024 se lit comme suit : 1 741 h pour les rencontres et soutien aux personnes, 519 h pour la gestion des dossiers, 367 h de formation et de rencontres d'échanges ainsi que 312 h de présence au Milieu de vie.



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 situés dans la Basse-Ville de Québec, depuis maintenant 9 ans. Le projet De résidents en HLM à citoyens engagés est à sa 4^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, **6 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 **147 personnes différentes** et de soutenir **39 personnes dans leur implication** : comité de locataires, consultation citoyenne, Marché solidaire, organisation d'activités, plantation et verdissement, etc.

8.2 RÉALISATIONS

Le volet d'accompagnement et de soutien au développement des compétences est au cœur de cette initiative. Le réseau d'entraide nommé Inter-Comités a été maintenu. 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 solutions et

d'alternatives ainsi que la reconnaissance et la valorisation de leur implication. L'agente de mobilisation a soutenu les locataires, les comités ainsi que l'arrimage entre les milieux. De façon collective ou individuelle, **44 démarches d'accompagnements**.

L'agente de mobilisation a facilité le maillage avec diverses initiatives et activités de la communauté qui répondaient aux intérêts et besoins des locataires des milieux HLM. Au cours de la dernière année, **13 collaborations** avec des partenaires ont été établies ce qui a permis d'offrir, aux locataires, **77 activités**. Projet artistique, jardinage, vente de plats préparés, sont quelques exemples des projets mis en place qui ont suscité **498 présences** de locataires.

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

L'agente de mobilisation a été impliquée au niveau de **18 projets nécessitant de la concertation**, ce qui représente **28 rencontres d'échanges et de concertation** et **13 participations à des comités de travail**.

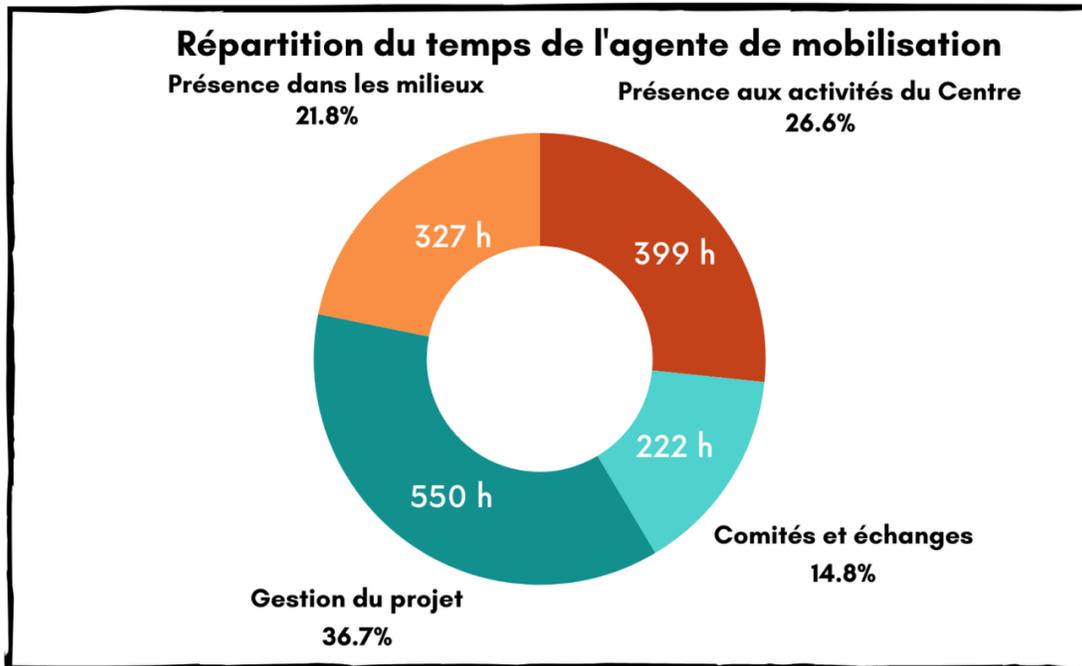
Répartition des activités	
ACTIVITÉS	NOMBRE D'ACTIVITÉS
Animations en collaboration avec des partenaires	77
Démarches d'accompagnement	44
Rencontres d'échanges et de concertation	28
Participation à des rencontres de travail	13
Total	162 Activités

8.3 RÉPARTITION DU TEMPS DE L'AGENTE DE MOBILISATION

La **gestion du projet** a nécessité 550 h pour l'adaptation du plan d'action, l'analyse des besoins, la formation, la création d'outils et d'activités et 327 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'échanges** ont été organisé avec les partenaires pour un total de 222 heures.

Afin de s'imprégner des valeurs et des approches véhiculées par l'organisme, l'agente de mobilisation a assuré 399 h de **présence aux activités du Centre**. C'est également une bonne opportunité pour créer des liens et favoriser la participation sociale.



9. SERVICE ATELIER DE CUISINE MOBILE

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

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

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

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

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

9.1 PERSONNES REJOINTES

En 2023-2024, **25 personnes** ont contacté le service des ateliers de cuisine mobiles. Les intervenants ont fait **16 rencontres d'accueil ont été effectué**. Après le premier contact, 3 personnes ont été sans suite car les besoins ne correspondaient pas à l'offre de service. La flexibilité et la souplesse de l'horaire des intervenants est un facteur favorable au projet.

La **moyenne d'âge** était de **43 ans**, 90 % d'entre eux vivent seuls, et la plupart d'entre eux ont recours aux banques alimentaires de façon régulière ou occasionnelle. La majorité ont de faibles revenus, vivent avec des problématiques de santé mentale et plusieurs composent avec des 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, Duberger, Beauport, Vanier, Charlesbourg. Les femmes ont été plus nombreuses à bénéficier de l'accompagnement.

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

- 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

9.2 RÉALISATIONS

Les cuisines mobiles permettent d'intégrer des compétences essentielles à la sécurité alimentaire, directement dans le milieu de vie des personnes. Au cours de la dernière année, **69 ateliers** de cuisines à domicile ont été animés. Les ateliers ont inclus l'apprentissage des principes d'hygiène en cuisine, du soutien au niveau de l'organisation de l'espace, un accompagnement dans l'apprentissage de recettes de base, ainsi qu'un maillage avec d'autres ressources communautaires ou du réseau public en cas de besoin.

Au-delà des ateliers de cuisine à domicile, les intervenants offrent aussi du soutien en continu par voie téléphonique et par courriel dans la recherche de recettes et de techniques de cuisine, ainsi que 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 sécurisées pour



expérimenter des nouveautés. Les personnes sont plus confiantes pour cuisiner les aliments moins habituels reçus dans les banques alimentaires.

Le contact terrain de l'intervenante permet d'adapter en continu les outils développés en collaboration avec la **concertation compétences alimentaires**. En ce sens, le Centre a participé à 7 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 participe à divers comités.

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

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

À nouveau cette année, des ententes avec les **institutions d'enseignements** ont eu lieu. Une nouvelle collaboration a eu lieu avec le département de Médecine-École des sciences de la réadaptation de l'Université Laval. Au cours de la dernière année nous avons accueilli 2 stagiaires :

- Aurélie Labrecque : Stage d'intervention social 1 et 2 (735 h)
Techniques en travail sociales du Cégep de Ste-Foy
- Éloïse Côté-Gagné : Stage d'intégration à la maîtrise
Maîtrise en ergothérapie de L'université Laval

11. SUBVENTIONS ET DONS

Le rapport d'activités est une occasion de mentionner et **remercier les partenaires** qui soutiennent la mission du Centre et qui permettent ainsi d'offrir une continuité des services et des activités. Plusieurs demandes de financement et de dons ont été réalisées au cours de l'année 2023-2024. 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• 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• Fonds de relance des services communautaires
	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">• MADA-VILLE• Soutien au fonctionnement interne
	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. Également, il est important de souligner que plusieurs organisations ont contribué à enrichir la programmation d'activités du Milieu de vie, en offrant des gratuités ou une tarification réduite : le Musée de la Civilisation et le Musée National des Beaux-Arts, les Capitales de Québec, et plusieurs autres.



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'autre côté de la pilule par l'AGIDD-SMQ
- Intervention de crise et événements traumatisants par le Centre de Crise de Québec
- Trouble d'accumulation compulsive et ses techniques d'intervention par la Maison Grise de Montréal
- Santé mentale et problèmes d'usage de substances : qu'en est-il de l'accompagnement ? par le Centre le Rucher
- Séance d'information sur les testaments par l'AQDR
- Maltraitance envers les LGBT+ en RPA par AD Aînés Plus
- Prévention du sentiment d'impuissance en intervention par Nancy-Anne Walsh
- Midi conférence « Trouver l'équilibre dans ce monde hyper connecté » par le réseau de SBEH
- Midi conférence « Nutrition, le pouvoir des bons aliments » par la Gériatrie sociale
- Midi conférence « L'aide-mémoire » par Aînées AD-PLUS
- Journée des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées
- Journée de Réflexion sur la Spécificité des Pratiques d'Intervention en Milieu Communautaire : Perspective de Développement du Pouvoir d'Agir par Martine Sauvageau
- Forum sur la collaboration intersectorielle dans l'intervention auprès des personnes marginalisées : présentation et appropriation des résultats de la recherche action par Annie Fontaine, chercheure

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 2023-2024 :



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

14. CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Au cours de l'année 2023-2024, le conseil d'administration s'est réuni à **6 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**. Le processus pour l'élaboration du plan d'action 2024-2027, la mise en place d'un comité de travail en lien avec la Loi 25,

le soutien à la direction pour la gestion des ressources humaines, les enjeux de mixité, les communications et l'accessibilité au Centre ont été les principaux dossiers et enjeux.

Le travail des administrateurs représente approximativement **115 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

Cyril Pringault

Vice-président

Denis Ruel

Secrétaire, membre

Gérard Pelchat

Administrateur

Thierry Mpoyi

Administrateur

Frédéric Quélenec

Administrateur

Christina Guillot-Blanchet

Administratrice, représentante des employés

Marguerite Labbé

Administratrice, membre

Danièle Massé

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