RAPPORT ANNUEL 2017/18

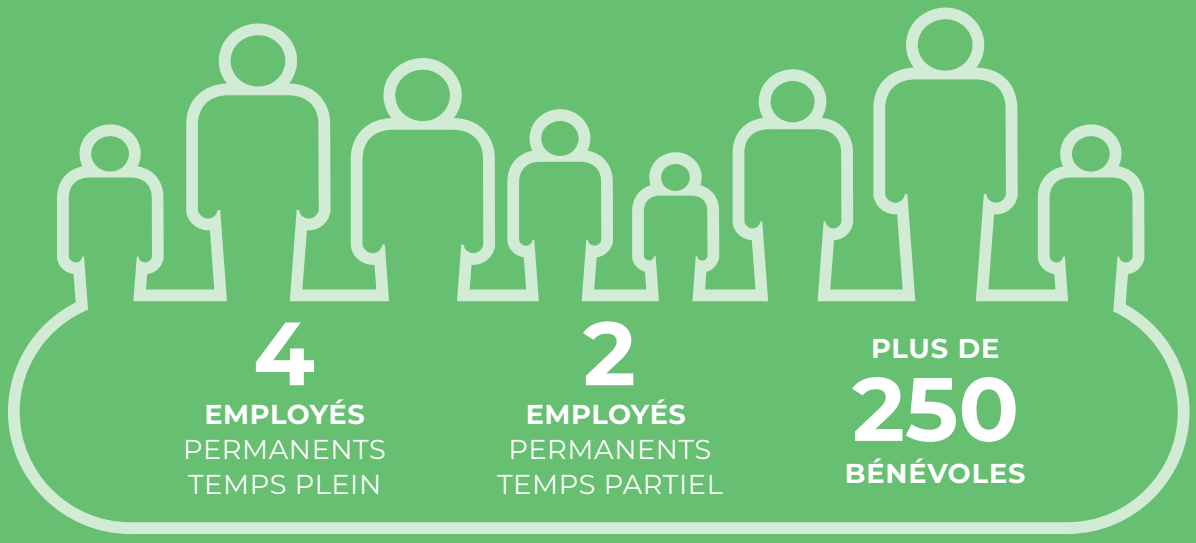
Service d'entraide Roc-Amadour

www.patro.roc-amadour.qc.ca

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Phillip R. Toutant	Président
Mme Marie-Josée Dutil	1re Vice-présidente
M. Benoît W. Songa	2e Vice-président
Mme Josette C. Beaupré	Secrétaire
M. Philippe Bleau	Trésorier

LE SERVICE D'ENTRAIDE C'EST AUSSI...



MIEL
AMADOUR
un miel à saveur
D'ENTRAIDE
Inspirons-nous des
ABEILLES
et tous ensemble,
TRAVAILLONS
à éliminer la pauvreté.
MIEL
AMADOUR
un miel à saveur
D'ENTRAIDE

NOTRE MISSION

Favoriser le maintien à domicile et lutter contre la pauvreté.

Services offerts

MAINTIEN À DOMICILE

Popote roulante : Repas chauds et équilibrés préparés et livrés à la maison par une équipe de bénévoles.

Rencontres de l'amitié : Repas et activités sociales à l'intention des personnes de 65 ans et plus.

Club du P'tit bonheur : Repas et activités de loisirs (jeux de poches, bricolage, etc.) à l'intention des personnes vivants avec un handicap physique ou intellectuel.

Visites d'amitié : Visites des personnes seules pour briser leur isolement.

Hommes aux fourneaux : Cours qui visent à développer les habiletés culinaires des participants, dont plus particulièrement les hommes.

LUTTE À LA PAUVRETÉ

Groupes d'achat : Achats d'aliments en groupe afin de bénéficier d'un accès privilégié auprès de grossistes.

Friperie (le Sous-Solde) : Achats de vêtements et bien d'autres choses à petits prix.

Jardins collectif et éducatif :

Collectif : Réalisation d'un potager et partage des récoltes entre les participants.

Éducatif : Ateliers visant à faire connaître, aux jeunes et moins jeunes, les univers cachés d'un jardin.

Bazars de Noël et du printemps : Activités de financement du service d'entraide réalisées grâce aux dons de la population du quartier. Des occasions de faire de belles trouvailles à peu de frais.

Cuisine collective des bedaines : Séances de cuisine pour fraterniser, échanger et briser la solitude à l'intention des jeunes familles immigrantes du quartier. Un repas est pris ensemble et on se partage les plats cuisinés suite à l'activité.

Cuisine créative : Séance de cuisine créative pour les aînés où l'on prépare, à partir de ce qu'on a dans le réfrigérateur, des plats santés et savoureux. Le volet fraternel, qui vise à briser l'isolement social, est toujours de la partie.

Distribution de nourriture : Aide alimentaire réalisée deux fois par mois pour les résidents du quartier Lairet (secteur de Limoilou).

Dépannage alimentaire d'urgence : Aide alimentaire ponctuelle dispensée aux personnes du quartier qui sont en difficulté. Les personnes sont informées des ressources disponibles

RAPPORT DU PRÉSIDENT

Le Service d'entraide Roc-Amadour veut contribuer à l'édification d'une société plus juste et plus inclusive. Pour ce faire, il doit notamment demeurer à l'écoute du milieu et chercher constamment à renouveler ses pratiques. Comme vous pourrez le constater dans le rapport du directeur, ces principes ont grandement inspiré les actions réalisées au cours de la dernière année par nos bénévoles et nos permanents. On pense ici, par exemple, au Forum sur l'isolement social des aînés, à la deuxième édition de la campagne de financement et de cueillette de denrées : « Ensemble pour un Noël sans faim » et à la production du Miel Amadour.

L'année 2017-2018 a aussi donné lieu au lancement de l'appellation les ***Heureux Généreux***. Formulée à l'intention des bénévoles du Patro, dont évidemment ceux qui œuvrent au Service d'entraide, cette appellation veut résumer les principaux standards de la pratique du bénévolat au sein de notre organisation.

Heureux : Parce que le bénévolat trouve son sens dans le plaisir de donner. La bonne humeur et le sourire constituent par conséquent la carte de visite du bénévole.

Généreux : Parce que le bénévolat est un geste empreint de gratuité et d'humilité. Le respect de la dignité d'autrui est constamment présent à l'esprit du bénévole.

Le Service d'entraide peut compter sur des centaines d'***Heureux Généreux*** qui, par leur accueil, leur ouverture d'esprit et leur solidarité, contribuent au projet d'une société plus juste et plus inclusive. L'organisation compte aussi sur une « grande » petite équipe de permanents, petite par son nombre et grande par son expérience, ses compétences et sa volonté de toujours mieux faire. Merci à tous ces gens qui constituent l'immense richesse du Service d'entraide.

Félicitations à notre directeur, M. Martin Deschênes, récipiendaire 2017-2018 du prix Normand-Fillion remis à l'employé de l'année du Patro Roc-Amadour. Sensible à l'autre, disponible et accueillant, Martin est un homme de convictions qui sait fédérer son monde autour de la cause du Service d'entraide : la lutte à la pauvreté et le maintien à domicile.

PHILLIP R. TOUTANT
Président du
conseil d'administration

RAPPORT DE LA DIRECTION

Le Service d'entraide Rocamadour travaille, depuis plus de 40 ans, à la lutte à la pauvreté et au maintien à domicile auprès de la population de Limoilou. Un travail que nous réalisons grâce à la fidèle contribution de nos bénévoles, de nos partenaires et de nos employés. Toute cette équipe fait partie d'un ensemble qui est au service de notre objectif principal : rendre meilleure la société pour les gens qui la composent.

Les situations évoluent, c'est pourquoi nous nous engageons, année après année, à adapter nos services aux réalités changeantes des personnes que nous desservons au quotidien. Vous trouverez dans ce rapport les éléments qui ont été marquants lors de la dernière année et les défis que nous sommes invités à relever pour les années à venir.

JARDIN COLLECTIF ET ÉDUCATIF | AOÛT 2017

FAITS SAILLANTS

1. SERVICES ET PROGRAMMES

COMITÉ AÎNÉS ET FORUM « LE POUVOIR D'AGIR ENSEMBLE »

Le Service d'entraide a mis sur pied un comité de travail dans le cadre du projet « Aînés au cœur du quartier » en collaboration avec la Fédération Québécoise des Centres communautaires de Loisir. Les réflexions de ce comité ont mené à la conclusion que la prévention et la diminution de l'isolement social chez les aînés devaient constituer notre priorité d'intervention auprès des personnes âgées de Limoilou. Un projet en trois étapes a donc été développé. La première de ces étapes, qui s'est réalisée en mai dernier, consistait en un forum où tout près de 200 personnes âgées ont échangé sur les causes et les moyens de prévenir et diminuer l'isolement social chez les aînés. Les 2 prochaines étapes du projet, soient le portrait des services déjà en place et la formation de comités d'actions composés de personnes âgées pour agir sur l'isolement social, se réaliseront dans les prochains mois.

DISTRIBUTIONS ALIMENTAIRES

Considérant que plus de 150 personnes en moyenne fréquentent maintenant chacune de nos distributions alimentaires, il nous est apparu important de réviser les tâches du personnel permanent lors de cette activité, afin d'être davantage attentifs aux besoins de la clientèle qui peuvent être très variés : emplois, logement, santé, etc.

Mario Hébert est toujours à la barre comme responsable du service. Sylvie Larouche s'implique auprès des familles et soutient les bénévoles dans la préparation des paniers pour les gens qui ne peuvent être présents lors des distributions (formations ou autres). Martin Deschênes fait l'accueil des nouveaux comme directeur du Service d'entraide.

CAMPAGNE « ENSEMBLE POUR UN NOËL SANS FAIM »

La 2e édition de la campagne ENSEMBLE POUR UN NOËL SANS FAIM nous a permis d'amasser plusieurs kilos de nourriture grâce à des dons individuels et à la généreuse collaboration des épiciers participants : M. Pascal Bourboin de Provigo 1re Avenue, M. Dany Paquet de IGA Extra Lebourgneuf et M. Jean-Nicolas Tremblay de IGA Extra Des Sources de Charlesbourg. Des pas ont été réalisés pour faire un rapprochement avec les autres services de distributions alimentaires de Limoilou afin que le terme « Ensemble », de la campagne ENSEMBLE POUR UNE NOËL SANS FAIM, soit de plus en plus inclusif.

JARDIN D'ALICE ET MIEL AMADOUR

Nous avons réalisé un projet pour les jeunes familles qui s'est révélé un beau succès. Les enfants de 0-5 ans accompagnés d'un parent ont été mis en contact avec la nature. Une animatrice leur a fait découvrir les différentes formes de vie que l'on retrouve dans le jardin éducatif de la Gourgane souriante. Ce fut aussi l'occasion d'explorer la vie des abeilles grâce à la collaboration d'un apiculteur et à l'installation de deux ruches sur le toit du Patro qui nous ont donné plus de 155 kilos de miel Amadour. Ce projet a été réalisé avec le soutien financier de la Fondation Québec Philanthrope.

CLUB DU P'TIT BONHEUR

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale a pris le relais de la Caisse Desjardins pour soutenir financièrement une bonne partie des coûts que nécessite le fonctionnement du club :

- L'engagement d'un éducateur spécialisé qui soutient l'animation des activités et supervise l'équipe de bénévoles;
- L'engagement d'un préposé aux bénéficiaires.

SERVICE DE MEUBLES ET D'ÉLECTROMÉNAGERS

Nous avons dû cesser les activités du service de meubles et d'électroménagers parce que la paroisse a repris l'entrepôt qu'elle mettait à notre disposition. Nous développons actuellement un service qui utilisera le réseau internet pour mettre en contact la personne qui a un besoin de meubles ou de transport, par exemple, et celle qui désire en offrir. Ce faisant, nous n'aurons pas à assumer les frais de transport et d'entreposage. Nous croyons qu'en travaillant de la sorte, nous ferons naître des contacts entre « les bons samaritains » et les gens dans le besoin et que nous contribuerons peut-être au développement de liens de solidarité entre ces deux groupes.

2. RESSOURCES FINANCIÈRES

FRIPERIE « LE SOUS-SOLDE »

Les orientations prises en début d'année par rapport à la friperie étaient de rendre accessible le matériel à prix abordable et de renouveler régulièrement notre inventaire. Ces lignes directrices ont donné des résultats fort intéressants autant par rapport à la fréquentation qu'aux revenus. Nous avons aussi exploré d'autres stratégies de vente : approche auprès d'acheteurs ciblés et création d'une activité grand public d'une fin de semaine (Les Trouvailles du Patro). Les deux actions seront reconduites l'an prochain; les résultats étant plus que prometteurs.

LES BAZARS

Nous avons allégé le Bazar de Noël et celui du Printemps en les réalisant dans le grand gymnase uniquement, contrairement aux années antérieures où nous utilisions deux salles. Cette nouvelle approche a simplifié l'installation. Le résultat de chacun des bazars n'a pas souffert de cette décision qui a été appréciée par nos collaborateurs.

3. RESSOURCES HUMAINES

REMANIEMENT DES RESSOURCES

Nous avons dû mettre fin au lien d'emploi de Lyne Tardif qui était avec nous depuis plusieurs années suite à la fermeture du service de meubles. Nous la remercions pour le travail accompli au court des années passées avec nous. Elle a toujours fait preuve d'une belle générosité envers la clientèle et d'une grande efficacité au travail.

La réception du Service d'entraide et la friperie « Le Sous-Solde » avaient le défi de combler un manque de personnel dans leur grille horaire respective. C'est ainsi que depuis janvier dernier, nous avons engagé une nouvelle collaboratrice au sein de notre équipe : Mme Andréanne Gagnon. Elle collabore à différentes tâches à la réception et à la friperie pour une période de 20 heures/semaine dans le cadre du programme d'employabilité.

SOMMET DU SERVICE D'ENTRAIDE

Nous réalisons depuis trois ans une journée de réflexion, avec l'équipe de permanents, sur les enjeux et défis auxquels est confronté le Service d'entraide. Cette rencontre nous permet de prendre le recul nécessaire pour mieux saisir les problématiques qui sont quelquefois complexes et ainsi mieux orienter nos actions. Cette année, les échanges ont porté sur les clientèles du Service d'entraide et la façon de mieux les rejoindre.

BÉNÉVOLAT CORPORATIF

Au cours de la dernière année, nous avons fait appel au bénévolat corporatif. Le personnel de plusieurs entreprises a collaboré à la réalisation de diverses corvées.

- **Raymond Chabot Grant Thornton** : Confection de plats cuisinés pour les dépannages alimentaires d'urgence.
- **Industrielles alliance (IA)** : Préparation des paniers de Noël
- **Caisse Desjardins** : Fermeture du jardin collectif

Pour leur part, des membres de l'Église 180 ont participé à la fermeture du Bazar de Noël. Enfin, une quinzaine de jeunes de 4e et 5e secondaire du PEI Courvilloise ont réalisé des tâches variées à 3 ou 4 reprises durant l'année.

DÉFIS

Projet « Les aînés en action dans Limoilou »

Réalisation du plan d'action découlant des réflexions du Forum pour prévenir et diminuer l'isolement social des aînés.

Recrutement, formation et reconnaissance des bénévoles

Nous engagerons une nouvelle ressource au sein de l'équipe de permanents, pour renforcer nos actions au plan du recrutement, de la formation et de la reconnaissance des bénévoles. Cette personne travaillera aussi à la mise sur pied du Service de meubles 2.0.

Nouveau service alimentaire

En collaboration avec les fées du frigo, nous offrirons à la population de Limoilou un service de dépannage alimentaire de type libre-service : le Frigo-partage. Les personnes qui ont besoin de nourriture en urgence pourront se servir directement dans le réfrigérateur qui sera accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ce frigo sera approvisionné par les Fées du frigo, le Service d'entraide et la population.

Service de meubles 2.0

Un service attendu qui se mettra en marche dès l'arrivée de notre nouvel animateur communautaire. Nous mettons beaucoup d'espoir dans cette nouvelle approche virtuelle qui a le mérite d'être à la fois économique tout en favorisant la création de liens entre les personnes.

L'année 2017-18 aura été une année de consolidation et d'innovation pour le Service d'entraide. Nous avons réalisé des projets prometteurs dans certains domaines : Le miel Amadour, le Forum sur l'isolement social des aînés, le rapprochement avec les autres services de distributions alimentaires de Limoilou. Nous avons aussi assuré la continuité des autres projets : la campagne de financement « Ensemble pour un Noël sans faim », le Club du P'tit Bonheur et les distributions alimentaires par exemple.

Notre défi pour 2018-19 est de continuer à travailler en s'adaptant aux réalités de notre environnement social qui est en constante évolution. Tout en assurant un certain leadership au sein de notre communauté, il nous faut aussi demeurer attentif au travail de concertation où chacun des acteurs doit être mis à contribution dans le respect de ses compétences et expertises.

Nous remercions tous les acteurs qui ont assuré le succès de nos initiatives : Le personnel permanent (Mario Hébert et Sylvie Larouche avec lesquels il est agréable de collaborarer), les équipes de bénévoles reliées aux différents services et bien sûr les membres du conseil d'administration. Il est aussi important de souligner la contribution exceptionnelle de Mme et M. Groleau qui prennent un repos mérité après plus de 25 ans d'implications au Service d'entraide. Grâce à l'ensemble de ces personnes, le Service d'entraide est fier de contribuer à faire de Limoilou un milieu de vie où il fait bon vivre.

LE SERVICE D'ENTRAIDE EN CHIFFRES

MAINTIEN À DOMICILE

Les services	Nombre de bénévoles		Heures de bénévolat		Clientèle	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Popote roulante	79	62	5 535	5 535	**248**	**302**
Rencontre de l'amitié	13	14	3 030	2 574	**44**	**43**
Club du P'tit Bonheur	10	8	1 980	1 980	**35**	**35**
Cuisines collectives	3	9[2]	90	214	**10**	**22**
Hommes aux fourneaux	1	1	72	135	**28**	**23**

LUTTE À LA PAUVRETÉ

Les services	Nombre de bénévoles		Heures de bénévolat		Clientèle	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Distribution alim. régulière	44	47	5 162	5 523	**520 ménages**	**472 ménages**
Dépannage alim. d'urgence	2	1	252	234	**308 ménages**	**277 ménages**
Bazar de Noël	87	46[3]	544	295[3]	**900**	**100**
Bazar du printemps	98	77[3]	901	712[3]	**1 250**	**1 500**
Groupe d'achat	n/a	n/a	n/a	n/a	**15**	**8**
Friperie le Sous-Solde	14	10	2 891	3 000	**9 911**	**9 575**
Jardin collectif	n/a	n/a	n/a	n/a	**25**	**22**
Accueil et réception	11	8	1 050	1 050	**8 423 appels** **1 791 visites**	**7 038 appels** **2 388 visites**
Centre de tri*	17	18	4 436	4 385	**n/a**	**n/a**
Meubles et électroménagers	4	n/a	264	n/a	**250 cueillettes** **243 livraisons**	**n/a** **n/a**
Total	383	301	25 938	25 391		

Notes

1. La variation du nombre de clients entre les deux années est due à la plus grande fidélité des personnes recevant le service de la popote, mais aussi le nombre de clients 2016-17 aurait été surévalué par notre programme informatique changé depuis.
2. Il y a eu beaucoup de roulement chez les bénévoles responsables du service de garde.
3. Nous avons utilisé un seul local pour réaliser les Bazars cette année. Cela a nécessité un moins grand nombre de bénévoles.
4. Le service de meubles a été mis en arrêt en 2017-18 en raison de la perte de notre local.

BIENFAITEURS ET DONATEURS

- CAAL (comité d'action alimentaire de Limoilou)
- Caisse Desjardins de Limoilou
- Cégep Limoilou
- Centraide Québec et Chaudière-Appalaches
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS)
- Centre de pédiatrie sociale de Québec
- Coopérative funéraire des Deux Rives
- Député de Jean-Lesage. M. André Drolet
- Député de Beauport-Limoilou, M. Alupa Clark
- Distribution Marc Boivin
- Dormez-vous
- École secondaire La Courvilloise
- Emploi-Été Canada
- Ensemble vocal Chanterelle (L')
- Fabrique de la paroisse Ste-Marguerite-Bourgeoys
- Fondation Gilles Kègle
- Fondation Père Raymond-Bernier, s.v.
- FQCCL
- Hôtel TIMES
- Industrielle Alliance
- IGA des Sources Charlesbourg
- IGA Extra Lebourgneuf
- Initiative 1-2-3 Go Limoilou
- Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)
- Limoilou en forme
- Mobilier MBH
- Moisson Québec
- Natrel
- Patro Roc-Amadour
- Pierre Denis (don dans le cadre de la campagne Ensemble pour un Noël sans faim)
- Provigo - Pascal Bourboin
- Religieux de St-Vincent de Paul
- Ville de Québec

On ne fait du bien aux gens qu'en les aimant.

Jean-Léon Le Prévost

Pour communiquer avec nous

Par courriel
servicedentraide@patro.roc-amadour.qc.ca

Par téléphone
418 524-5228

Par télécopieur
418 529-4841

Par la poste
Service d'entraide Roc-Amadour
2301, 1re Avenue,
Québec (Québec)
G1L 3M9