

Table des matières

❖ Table des matières.....	i
❖ Mot du président.....	3
❖ Mot de la directrice générale	4
❖ Présentation de l'organisme	6
Historique	6
La mission	6
Approche et valeurs éthiques	7
Personnes rejointes.....	7
Territoire couvert	7
Les objectifs	8
Les membres	8
Les services	9
Accessibilité - Horaire.....	9
❖ Milieu de vie	10
❖ L'enracinement dans la communauté et notre engagement dans le milieu	11
❖ Contribution de la communauté.....	12
❖ Les ressources humaines	13
❖ Les ressources financières.....	15
❖ Le service d'accueil.....	16
❖ Nos services aux personnes âgées et/ou en perte d'autonomie	17
La popote roulante	17
Accompagnement-transport bénévole.....	17
Les repas communautaires	17
Repas de l'amitié.....	17
Club du Jeudi.....	18
Activités en prévention et promotion de la santé	18
Sessions d'activités physique	18
Yoga.....	18
Activité intergénérationnelle	19
❖ Nos services Lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale.....	20
Consultation et suivi budgétaire (Porte d'accès aux autres services).....	20
Fonds Jeunesse Desjardins-Bauer	23
Fonds d'aide matérielle	23
Fonds d'Entraide Desjardins	24
Banque alimentaire	24
La Moisson	24
Cartes Cadeaux en supermarchés (Aide Partage).....	25
Guignolée des Médias.....	25
Collecte dans les supermarchés.....	26
Paniers de Noël.....	26



Friperie	27
Joujouthèque.....	27
Itinérance	28
❖ Aide aux sinistrés	28
❖ Les statistiques/service	30
❖ Remerciements	32



Mot du président

Mesdames, messieurs,

L'année 2023-2024 aura démontré encore une fois l'important rôle que joue notre Centre pour notre communauté. Les inondations du 1^{er} mai 2023 ont marqué l'imaginaire et placé bon nombre de citoyens dans une situation précaire à tout point de vue. Les besoins étaient grands et la réponse devait être immédiate. Le Centre était l'intervenant tout désigné pour faire face à cette situation où la rapidité d'exécution, la souplesse et l'expérience étaient primordiales. Grâce au Centre, à ses employés et bénévoles et bien sûr à la population, le défi a été relevé avec brio. C'est dans ces moments que l'on peut apprécier et évaluer la grande valeur du Centre pour l'ensemble de la communauté.

Malgré les tristes événements de mai 2023, je ne voudrais pas passer sous silence toutes les autres activités du Centre qui sont essentielles à notre communauté. Nos services qui visent la lutte à la pauvreté, le soutien à domicile et à contrer l'isolement des personnes sont toujours grandement appréciés par les participants et la croissance constante de ceux-ci en sont la preuve. On est sur la bonne voie, il faut juste continuer l'excellent travail.

Les défis à venir seront grands, mais on peut être rassuré que le Centre est sur une base solide et qu'il sera toujours présent et prêt à les relever.

Richard Gobeil, président



Mot de la directrice générale

Chers membres et chers partenaires,

C'est avec émotion et fierté que je vous présente, au nom des membres du conseil d'administration et du personnel, notre rapport annuel d'activités au 31 mars 2024. Une année mouvementée marquée par la poursuite de l'inflation majeure et des inondations.

Une année effectivement chargée pour toute l'équipe de travail et les bénévoles. Nous avons débuté l'année avec les inondations qui ont touchées Baie-Saint-Paul et Saint-Urbain. L'impact sur nos services fût que nous sommes devenus, le temps d'une semaine, le centre d'hébergement d'urgence. Nous avons offert divers services d'aide aux sinistrés. Nous avons été submergés. Les bénévoles ont été sollicités afin de prêter main forte à notre équipe. Les sinistrés sont ainsi venus doublés notre clientèle en pauvreté.

L'inflation, le prix des logements, la pénurie des logements et les nouveaux travailleurs immigrants n'ont fait qu'augmenter au cours de la dernière année. Au courant de l'année, nous avons comblé le troisième poste à la Friperie. Ce nouveau poste permet de venir répondre à l'augmentation des dons de la population et l'augmentation de la fréquentation. Suite à un départ pour un congé de maternité en fin d'année, nous avons dû procéder à l'embauche d'une ressource humaine. Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, nous sommes bien chanceux d'avoir trouvé du personnel de qualité pour combler ces postes.

Du renouveau : pour ce faire, nous sommes allés chercher du financement afin de permettre un agrandissement à la bâtisse et l'installation d'armoires dans la grande salle. Le tout, afin d'augmenter notre capacité d'entreposage pour les denrées alimentaires dédiées à la banque alimentaire. Grâce à une subvention du Développement Social Intégré, nous avons fabriqué un four à pain traditionnel. Les activités autour du four débuterons en 2024-2025.

Plusieurs enjeux sont venus teinter notre dernière année : une inflation de 4,5% au Québec, beaucoup de nouveaux travailleurs immigrants et les inondations de 1^{er} mai 2023. La charge de travail du personnel est à son maximum et sans répit. Je dois leur lever mon chapeau pour tout le travail accompli, pour leur souplesse, leur dévouement et leur efficacité. Je les ai vu souvent épuisés dans la dernière année, et malgré tout, leur enthousiasme à aider a toujours été présente. Merci du fond du cœur d'être si souriant et volontaire en toute circonstance.

Au cours de la dernière année, l'équipe du Centre Communautaire Pro-Santé aura contribué à améliorer les conditions de vie de **1 359 personnes** résidant sur le territoire de la MRC de Charlevoix. On remarque une grande augmentation majeure du nombre de personnes différentes rejointes. L'inflation est une grande cause. À noter, que toutes les personnes qui fréquentent la Friperie ne sont pas comptabilisées dans ces données. Mais la Friperie demeure néanmoins un service important pour les personnes à plus faible revenu. Nous avons vu des centaines de nouveaux arrivants qui sont venus travailler dans des entreprises de la région dont le Club Med et le CIUSSS. Être bilingue n'est plus suffisant.

Merci à l'équipe de travail qui est si dévouée pour notre communauté et qui ont toujours le sourire et volontaire. Nous avons une équipe de travail exceptionnelle et je suis choyée de les compter parmi nous. Merci à tous nos bénévoles qui se joignent à notre équipe afin de donner de leur temps pour les plus vulnérables. Ces personnes de cœur sont essentielles à notre communauté. Et le dernier merci va à tous nos partenaires et donateurs qui nous permettent de répondre aux



besoins de notre clientèle particulièrement dans un contexte où l'inflation n'a fait qu'augmenter et a eu un impact sur tous les portefeuilles des ménages de notre territoire.

Bravo à toutes les personnes qui ont contribué à faire du Centre Communautaire Pro-Santé un organisme de premier plan sur le territoire de la MRC de Charlevoix. Merci également à toutes les personnes qui m'ont appuyé et secondé dans l'exercice de mes fonctions.

Annie Bouchard, directrice générale



Présentation de l'organisme

Historique

Pro-Santé débute ses activités en 1974 avec un projet d'animation auprès des femmes. Dès 1975, il prend la responsabilité de la campagne Centraide pour le secteur de Baie-Saint-Paul. En 1976, le groupe procède à l'ouverture d'un bureau, reçoit sa première subvention de Centraide pour soutenir ses activités d'accueil, d'écoute et de dépannage. En 1979, l'organisme s'incorpore et reçoit sa première subvention du CRSSS-03 pour ses activités en soutien à domicile. En 1983, la corporation achète le cinéma Clarence et le transforme en Centre Communautaire et Pro-Santé devient alors le Centre Communautaire Pro-Santé Inc. D'autres groupes communautaires décident alors de prendre racine à l'intérieur de l'édifice. Au fil des ans la corporation développe des services en s'ajustant et en s'adaptant aux nouvelles réalités afin de mieux répondre aux besoins de sa communauté. En 1996, on procède à l'agrandissement de l'édifice et à partir de cette même période et ce jusqu'à aujourd'hui, des travaux de rénovation sont effectués afin de maintenir l'immeuble en excellente condition. En 2016, l'organisme développe le service de popote roulante dans la municipalité de Saint-Urbain et contribue au développement de celle de Petite-Rivière-Saint-François. Nous avons pris la relève pour le service de popote roulante de Petite-Rivière-Saint le temps de la pandémie en 2020 et nous avons développé ce service dans les municipalités de Les Éboulements et Saint-Hilarion. Nous avons lancé en février 2020 le service de Joujouthèque pour toute la population. En mars 2023, nous avons réalisés un agrandissement pour augmenter la capacité d'entreposage des denrées alimentaires de la banque alimentaire.

À l'automne 2023, nous avons fabriqué un four à pain traditionnel et nous débuterons les ateliers et les fournées communautaires en 2024-2025.

La mission

Le Centre Communautaire Pro-Santé est un milieu de vie, un milieu d'aide et d'entraide dont la mission est de travailler, en collaboration avec d'autres partenaires, au maintien et à l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées, des personnes âgées en perte d'autonomie (soutien à domicile), des personnes vivant dans un contexte de pauvreté et d'isolement (lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale) et aux personnes vivant une situation d'instabilité résidentielle (itinérance).



Approche et valeurs éthiques

Dans l'accomplissement de sa mission et dans la prestation de tous ses services, le Centre Communautaire adhère aux valeurs et aux principes suivants :

- 1) Les personnes qui fréquentent notre organisme le font sur une base volontaire.
- 2) L'approche globale est privilégiée comme modèle d'intervention.
- 3) Les services sont centrés sur des valeurs d'autonomie et de prise en charge. Les services sont donnés dans une perspective d'accompagnement, de support, d'information, de mobilisation et de formation.
- 4) Les relations entre les employés, les bénévoles et les usagers sont axées sur la collaboration, la coresponsabilité et le respect mutuel.

Personnes rejointes

- Les personnes âgées et/ou en perte d'autonomie
- Ménages en situation de pauvreté
- L'ensemble de la communauté de façon occasionnelle

Territoire couvert

	MRC de Charlevoix	% population
Nombre d'habitants	14 099	
Baie-Saint-Paul	7 600	55%
Saint-Urbain	1 384	11%
Isle-aux-Coudres	1 099	10%
Les Éboulements	1 570	9.5%
Saint-Hilarion	1 201	9%
Petite Rivière Saint-François	1245	5.5%



Les objectifs

- Promouvoir la santé et le bien-être des individus
- Soutenir la personne âgée dans son milieu de vie
- Lutter contre la pauvreté et en atténuer les conséquences
- Favoriser le réseautage des personnes afin de briser l'isolement
- Créer un milieu de vie rassembleur et exempt de préjugés
- Impliquer et responsabiliser les personnes dans leur propre prise en charge « empowerment »
- Favoriser le maintien et le développement des compétences
- Développer et soutenir l'action bénévole
- Participer au développement socio-économique

Les membres

Toutes les personnes visées par la mission et les objets des lettres patentes peuvent devenir membres réguliers en autant qu'elles partagent les valeurs et les objectifs de la corporation.

Nombre de membres 2023-2024 : 235

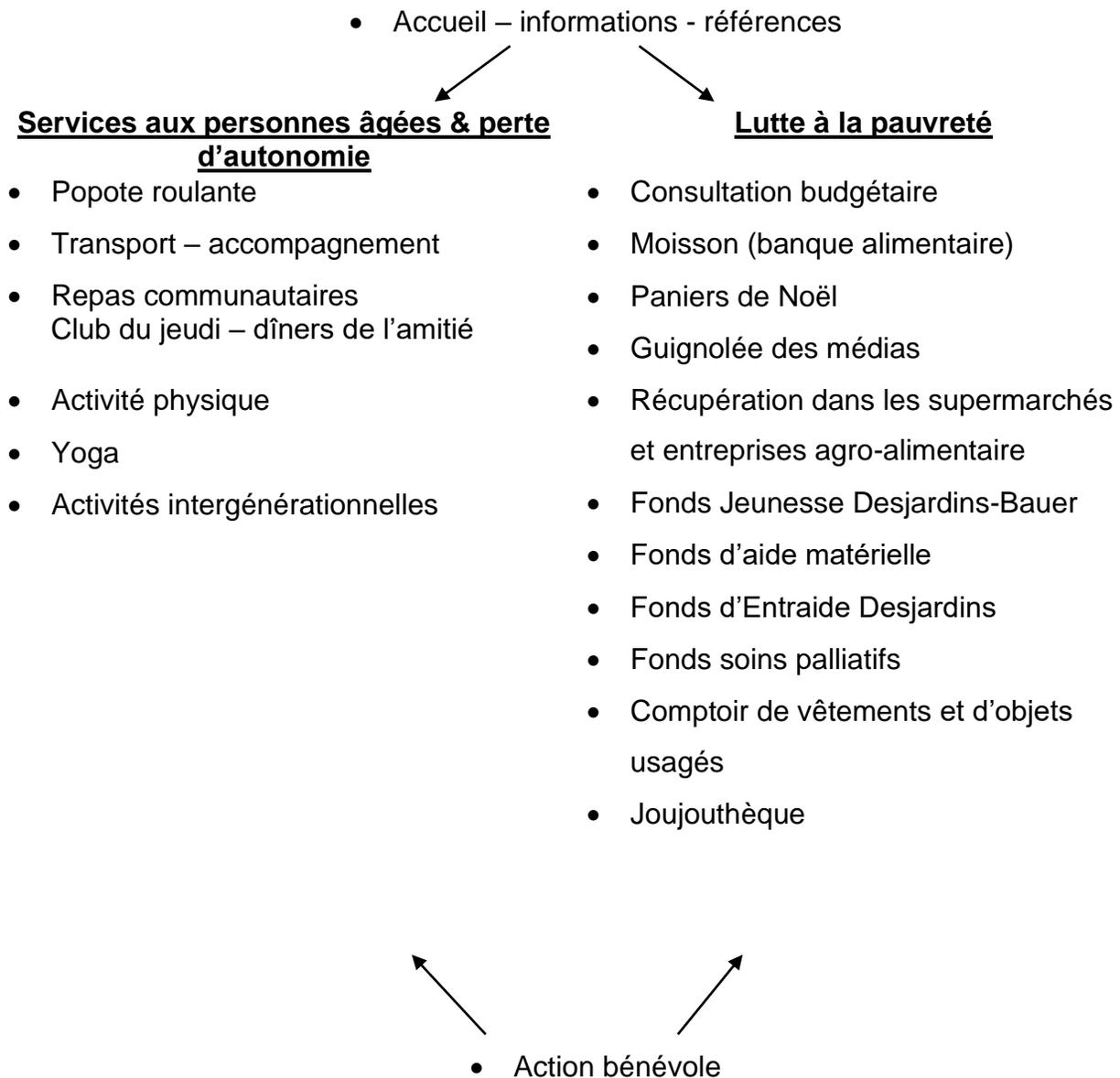
Date de l'assemblée générale : 14 juin 2023

Nombre de personnes présentes : 64

Nos membres sont majoritairement des aînés. Le nombre de cartes de membres nous prouvent le sentiment d'appartenance à notre organisme de la population locale. C'est un nombre record de membres pour notre organisme.



Les services



Accessibilité - Horaire

Du lundi au vendredi de 8 heures à 16 heures. Pour la Joujouthèque, nos heures de bureau et le samedi de 10h-12h.

Nos locaux sont aussi utilisés les soirs et les fins de semaine par d'autres groupes communautaires, clubs sociaux, syndicats, entreprises, population et autres. Une source d'autofinancement pour notre organisme.



Milieu de vie

Situé en plein cœur du centre ville de Baie-Saint-Paul, favorisant ainsi la proximité des services, le Centre héberge d'autres organismes communautaires. Nous accueillons aussi plusieurs autres groupes sociaux (Club Lions, Chevaliers de Colomb, Club Optimiste) ainsi que des groupes humanitaires qui utilisent nos locaux pour actualiser leur mission respective. L'ensemble des activités réalisées par ces groupes, ajoutées à celles que nous réalisons fait en sorte que le Centre Communautaire Pro-Santé est un lieu de rencontre, un lieu de partage et un lieu d'expression pour plusieurs centaines de personnes de notre communauté. Cette structure favorise l'anonymat des personnes en situation de pauvreté et favorise le recrutement de nouveaux bénévoles. La relation avec ces différents partenaires est excellente. Voici donc la liste des groupes communautaires et des associations qui œuvrent en permanence dans nos locaux.

- Association ALTI : *groupe qui œuvre auprès de personnes atteintes d'une déficience intellectuelle*
- FADOQ : Club Les Belles Montagnes : *dont la mission est de regrouper les personnes de 50 ans et plus*
- CIRCCO : *Centre d'information et de recherche en consommation*
- Maison la Montée : *maison d'hébergement pour femmes en situation de violence conjugale*

À noter que nos locaux peuvent être réquisitionnés en tout temps par la Ville de Baie-Saint-Paul et la Sécurité Civile en cas de sinistre. Ce qui fût le cas le 3 mai dernier, et ce, jusqu'au 7 mai, lors des inondations de Baie-Saint-Paul et Saint-Urbain qui ont eu lieu le 1^{er} mai 2023.



L'enracinement dans la communauté et notre engagement dans le milieu

Nous collaborons avec plusieurs groupes communautaires, institutions du réseau de la santé ainsi qu'avec des corporations locales de développement socio-économique. À cet effet, nous participons aux comités et aux regroupements suivants...

- Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC-03) ;
- Comité de sélection des projets en économie sociale déposée auprès de la MRC de Charlevoix (FDEÉS) ;
- Table de concertation des aînés de Charlevoix (maltraitance, aînés, isolement, proche aidante) ;
- Comité de suivi du projet Baie-Saint-Paul amis des aînés et sur celui de la MRC de Charlevoix, ces projets visent l'amélioration des conditions de vie de nos aînés ;
- Comité en itinérance de Charlevoix ;
- Table en migration-immigration de Charlevoix ;
- Table SAPA (aînés) de la Capitale-Nationale;
- Banques Alimentaires Québec ;
- Lab. Créatik alimentaire de Charlevoix ;
- Regroupement des popotes roulantes ;
- Communauté de pratique pour les friperies et ressourceries issus de l'économie sociale.

Nous avons revu notre implication sur plusieurs tables, comités ou chantiers. Nous avons priorisé les concertations directement liées à notre mission et qui nous permettent d'avancer et de collaborer de façon respectueuse et efficiente.



Contribution de la communauté

Dans la prestation de nos services nous pouvons compter sur la collaboration de tous ces partenaires.

- Al Dente Traiteur de Charlevoix
- Bijouterie Martin Blouin
- Boulangerie Laurentides Saint-Joseph de la Rive
- Café Arômes et Saveurs
- Café Charlevoix
- Casino de Charlevoix
- Catherine Mera
- Centre Éducatif Saint-Aubin
- Charcuterie Charlevoix
- Chevaliers de Colomb Baie-Saint-Paul, Les Éboulements et Saint-Hilarion
- Club Lions Baie-Saint-Paul
- ConduiPro
- Coopérative des techniciens ambulanciers région de Charlevoix (CTAQ Charlevoix)
- Coopérative de Solidarité Mousse Café
- Croft Transport
- Décoration Suzanne
- Députée provinciale Karianne Bourassa
- Desjardins du Fleuve et des Montagnes
- École Sir Rodolphe Forget Baie-Saint-Paul
- Écotone PN Gariépy
- Explora Fruits
- FADOQ Les Belles Montagnes
- Ferme Rosaire Lavoie Saint-Hilarion
- Fondation de l'Hôpital de Baie-Saint-Paul
- Fondation Malle Baye
- Fraîcheurs et Saveurs
- Habitat Charlevoix
- Hôtel le Germain
- Hyundai Jean-Roch Thibeault
- IGA Baie-Saint-Paul
- La Tablee des Chefs
- Laiterie Charlevoix
- Le Festif
- Les Banques alimentaire du Québec
- Les Banques alimentaires du Canada
- Les Bonyeuses
- Les Jardins de la Minga
- Les médias régionaux (CIHO, Le Charlevoisien, CIMT et TV-CO)
- Les Viandes Biologiques de Charlevoix
- Maison d'affinage Le Migneron
- Martin Tremblay Meubles
- Maxi Baie-Saint-Paul
- Ministère des Ressources naturelles et de la Faune du Québec
- Ministère des Transports Québec
- Mouton Noir
- MRC de Charlevoix
- Petites-Franciscaines de Marie
- Pharmacie Familiprix
- Pharmacie Jean Coutu
- PN Gariépy
- Pro-Nature Baie-Saint-Paul
- Regroupement des jardins de Charlevoix
- Restaurant La Bâtture
- SAQ Baie-Saint-Paul
- Serres Sagami
- Services Financiers Dufour
- Service incendie de Baie-Saint-Paul
- SIEMS
- Super C Baie-Saint-Paul
- Sûreté du Québec
- Transport Makar
- Transport Stéphane Pilote
- Trésors de Nancy
- Tupperware : Suzanne Thomas et son équipe
- Université Laval (le Potager)
- Yé plats exquis
- Dons de la population



Les ressources humaines

Les membres du conseil d'administration

Monsieur Richard Gobeil, président	membre de la communauté desservie
Monsieur Gilbert Gaudreault, vice-président	membre de la communauté desservie
Monsieur Yannick Searles, secrétaire-trésorière	membre de la communauté desservie
Madame Renée Harvey, administratrice	membre de la communauté desservie
Madame Nathalie Houle-Tremblay, administratrice	membre de la communauté desservie
Madame Claudette Martineau, administratrice	membre de la communauté desservie
Monsieur Robin Roy, administrateur	membre de la communauté desservie

Les membres du conseil d'administration se sont réunis à 7 reprises. Ils ont fait preuve d'une grande assiduité et ont démontré beaucoup d'intérêts dans tous les dossiers présentés lors de ces rencontres. Tous les administrateurs se sont impliqués dans des activités autres que les réunions régulières du conseil d'administration. Ils se sont montrés également disponibles pour agir à titre consultatif dans plusieurs dossiers particulièrement durant cette année.

Les bénévoles

3 934 heures de bénévolat ont été réalisées par **190** personnes qui se sont impliquées dans les activités suivantes :

- Conseil d'administration
- Banque alimentaire et Paniers de Noël
- Cueillette dans les supermarchés
- Popote roulante
- Transformation alimentaire
- Transport accompagnement
- Repas d'amitié
- Comptoir de vêtements usagés
- Joujouthèque
- Récupération alimentaire
- Fonds d'Entraide Desjardins
- Représentation et concertation
- Aide aux sinistrés (inondations 1^{er} mai)
- Divers

Malgré cette grande implication de nos bénévoles, il nous manque toujours des personnes qui viendraient combler des besoins au Centre. Il est plus difficile de recruter des bénévoles prêts à s'investir à l'année. On doit avoir une bonne liste de remplaçant mais même avec cette liste, nous devons pallier à ce manque.

Soirée reconnaissance des bénévoles

Dans le cadre de la semaine de l'action bénévole, nous avons organisé une soirée pour reconnaître l'apport de nos bénévoles au sein de notre organisme. Nous leur avons offert un souper et remis des produits du terroir. Sans leur contribution, nous ne pourrions offrir la majorité de nos services. Ils sont au cœur de notre organisme.



Le personnel

- Directrice générale
Madame Annie Bouchard
- Coordinatrice soutien à domicile
Madame Mélissa Pilote
- Adjointe administrative
Madame Claire Boivin
- Service de consultation budgétaire, Intervenante
Madame Guylaine Corriveau
- Préposée à la banque alimentaire
Madame Josée Courtemanche
- Responsable Friperie
Madame Jocelyne Tremblay
- Préposée à la Friperie
Madame Ginette Brien
- Commis multiservices
Madame Marie-Claude Simard et
Madame Ikram Berriz

- Entretien et conciergerie
Messieurs Pierre Ducharme et
Boris Marchand

- Employés contractuels
Madame Marylou Ménard
Monsieur Guillaume Métayer
Madame Josiane Viens
Madame Karina Dastous
Madame Doris Gonssaud

Durant l'année, nous avons fait l'essai de trois personnes comme préposé à la Friperie mais qui ont trouvé le travail trop difficile et forçant.

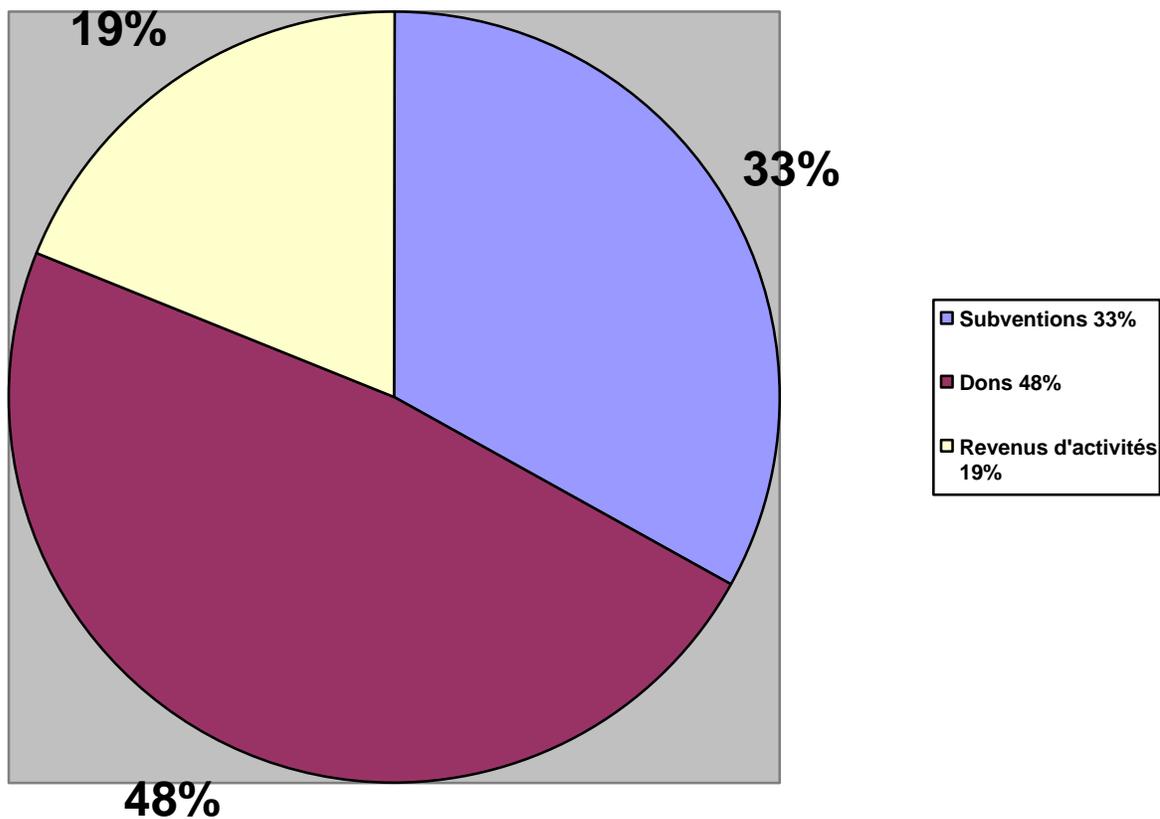
À noter que le **Centre local d'Emploi de Baie-Saint-Paul** est un partenaire important dans le maintien de nos services en nous permettant l'embauche d'une personne via les Programmes Contrat d'intégration au travail (CIT).



Les ressources financières

La structure financière

- Budget annuel 1 554 830.00\$
- Subventions 509 234.00\$
- Revenus d'activités 300 631.00\$
- Dons 744 965.00\$



N.B. : Du budget annuel, nous avons soustrait les apports reportés au montant de 14 764\$.



Le service d'accueil

	Année	Mois	Jours
• Réception d'appels téléphoniques	14 200	1183	59
• Accueil personnes	7 540	628	31



Nos services aux personnes âgées et/ou en perte d'autonomie

La popote roulante

Le service de la popote roulante est un service de préparation et de livraison de repas chaud et complets à domicile. Le service est disponible le mardi et le jeudi sur une base annuelle. Nous faisons la livraison pour les municipalités de Baie-Saint-Paul, Les Éboulements, Saint-Hilarion et Saint-Urbain. Cette année, **160** personnes ont eu recours à la popote roulante soit 17 personnes de plus qu'en 2022-2023.

Accompagnement-transport bénévole

Service d'accompagnement-transport bénévole pour les rendez-vous médicaux en priorité. Le service s'adresse aux personnes âgées mais aussi aux personnes prestataires de la sécurité du revenu. En 2023-2024, **60** personnes ont demandé le service soit **8** personnes de moins qu'en 2022-2023. Nous avons dû recruter plusieurs nouveaux bénévoles mais le nombre demeure toujours insuffisant. Nous devons refusés des transports faute de bénévoles. Nous avons seulement deux bénévoles qui acceptent les transports pour Québec ce qui diminue le nombre de demandes que nous pouvons répondre. Le recrutement de bénévoles est difficile dans ce service.

Les repas communautaires

Repas de l'amitié

Les dîners de l'amitié sont en réalité des repas conférences offerts à une fréquence de 2 mardis par mois. Cette année, **117** personnes différentes ont participé à cette activité. La clientèle s'est renouvelée et ce service est de plus en plus populaire. Plusieurs activités intergénérationnelles ont eu lieu et les échanges furent bénéfiques et extraordinaire autant pour les aînés que les jeunes. Nous avons reçu des jeunes de niveaux primaire et du secondaire.



Club du Jeudi

Journée rencontre pour personnes seules ou en couple de 60 ans et plus. L'activité se déroule à tous les jeudis de septembre à mai. Les animatrices proposent des activités ludiques, jeux interactifs et un dîner partage. Ils ont également fait plusieurs sorties dont des échanges avec d'autres groupes d'aînés et accueillis à leur tour ces groupes d'aînés. Plusieurs activités intergénérationnelles ont donné lieu à des échanges épatants.

Ce service a rejoint **20** personnes.

Activités en prévention et promotion de la santé

La réalisation de ces activités vise les objectifs suivants :

1. Favoriser l'apprentissage ou l'amélioration des habitudes de vie par la pratique de l'activité physique
2. Réduire les chutes par la pratique d'exercices d'équilibre et de renforcement musculaire
3. Favoriser l'autonomie dans la pratique des activités de la vie quotidienne
4. Favoriser la diminution du stress et l'amélioration du sommeil
5. Favoriser la diminution de prises de Benzodiazépines

Sessions d'activités physique

- a) Sessions de conditionnement physique intérieures : Permettre aux personnes de maintenir ou améliorer leur condition physique par des exercices qui travaillent le cardio-vasculaire, la musculature, la flexibilité et la respiration.

Yoga

Vise à diminuer la raideur au niveau des articulations, tonifier les régions musculaires qui aident à supporter les parties du corps plus fragiles et les muscles stabilisateurs.

Contenu : Travail au sol et sur chaise pour tonifier et étirer les muscles. Contient également des exercices de respiration.

Activités physiques intérieures	Nombre d'inscriptions		
	Printemps 2023	Automne 2023	Hiver 2024
Conditionnement physique	16	17	12
Yoga	40	59	57

Pour l'ensemble des activités nous avons rejoint **98** personnes différentes.



Activité intergénérationnelle

Ces activités se sont révélées bénéfique autant pour les jeunes que pour les aînées. Nous leur faisons vivre des réussites (transfert de savoir entre générations) ce qui augmente leur estime. Nous créons une implication soutenue dans la communauté qui permet de briser l'isolement des aînés et augmente le sentiment d'appartenance. Nous contribuons à réduire les préjugés liés à l'âge. Ces échanges apportent du bonheur et permettent de faire de nouvelles rencontres enrichissantes et stimulantes et créent des liens.

Parole dites par des aînés :

« On oublie tous nos problèmes », « on ne pense plus à rien quand les jeunes sont là ».

Nombre d'enfants différents rejoints par les activités est :

46 élèves de 4^{ième} année'

14 élèves de niveau secondaire

23 élèves de 2^{ième} année

40 élèves chorale de Mme Brigitte et Mme Nathalie

Total de jeunes rejoints : **123**

Ces activités intergénérationnelles ont eu lieu lors des repas d'amitié et du Club du Jeudi.



Nos services Lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale

Notre façon de faire :

1. Accueillir les personnes dans le respect et la dignité ;
2. Être à l'écoute des besoins exprimés ;
3. Regarder avec la personne sa situation budgétaire ;
4. Accompagner les personnes dans la recherche de solutions ;
5. Procéder à des suivis réguliers ;
6. Supporter les personnes dans un processus d'empowerment ;
7. Faciliter l'intégration sociale des personnes ;
8. Siéger dans des structures vouées au développement économique et social afin d'influer sur les décisions;
9. Maintenir et développer au besoin notre partenariat avec le milieu.

Consultation et suivi budgétaire (Porte d'accès aux autres services)

Le mandat du service de consultation budgétaire est d'accueillir, dans l'écoute, les préoccupations des personnes présentant une situation de pauvreté. Nous accompagnons les personnes dans la recherche de solutions afin d'en arriver à la résolution de problèmes causés, la plupart du temps, par les facteurs suivants :

- Un revenu insuffisant ;
- Une inflation disproportionnée à l'augmentation des salaires ;
- Une consommation non-adaptée au revenu ;
- Un imprévu ;
- Un manque de connaissance ;
- Une difficulté dans la relation avec l'argent ;
- Un problème de santé ;
- Perte d'emploi ;
- Coût du logement non adapté au revenu ;
- Une pénurie de logements qui fait gonfler les coûts de loyer;
- Un diagnostic de maladie à moyen long terme ;
- Une attente de prestation prolongée ;
- Nouveaux immigrants ;
- Demandeurs d'asile
- Autres.



Au cours de la dernière année, nous avons rejoint **632** personnes. Nous avons traité **299** nouveaux dossiers et effectué **896** suivis de dossiers comparativement à **581** en 2022-2023. Pour ce qui est des suivis, nous avons changé notre façon d’offrir les sacs de moisson. Dorénavant, c’est l’intervenante qui remet directement les sacs à la clientèle, et ce, à chaque semaine. Ainsi, elle fait ses suivis avec chacun d’eux de façon informelle, ce qui réduit nos statistiques de suivis. Cette nouvelle façon de faire est plus régulière et le fait d’être informel s’avère plus efficace.

Nous avons vu un nouvel enjeu émerger, celui de l’immigration pour de nouveaux travailleurs. Le Club Med avec ses travailleurs temporaires et d’autres employeurs viennent mettre de la pression sur nos services en pauvreté. Même s’ils arrivent avec un permis de travail, il y a un délai avant leur premier jour travaillé et leur première paie. Ils doivent s’installer, faire l’achat de tout ce que contient une maison ou appartement, des vêtements chauds pour l’hiver et les autres saisons, une base d’un garde-manger, les jouets pour les enfants et bien d’autres. C’est lors de la cinquième semaine de travail qu’ils reçoivent leur première paie. Leur Caisse ou Banque gèle les fonds pendant une semaine. Ce qui les met dans une situation précaire lors de leur arrivée dans Charlevoix.

Depuis juillet dernier, nous avons des demandeurs d’asile sur notre territoire ayant déjà une communauté d’hispanophones. Et en 2024, ce sont les organismes de Montréal qui les placent en région comme la nôtre.

Nous avons dû offrir d’urgence des services pour les sinistrés suite aux inondations du 1^{er} mai 2023 à Baie-Saint-Paul et Saint-Urbain. Les dépannages alimentaires et matériel ont eu lieu d’une fois à quelques mois pour d’autres.

	Nombre de nouvelles demandes	Suivis de dossiers	Personnes différentes rejointes
2022-2023	178	581	485
2023-2024	299	896	632



Nombre de personnes rejointes différentes / municipalités

	Nombre de personnes rejointes	
Baie-Saint-Paul	496	78,5%
Saint-Urbain	28	4,4%
Saint-Hilarion	35	5,5%
Les Éboulements	19	3%
Petite Rivière Saint-François	22	3,5%
Isle-aux-Coudres	19	3%
Saint-Joseph de la Rive	2	,3%
La Malbaie	3	,5%
Notre-Dame-des-Monts	2	,3%
Inconnu	6	1%
Total	632	

Au Service de consultation budgétaire, la majorité des personnes viennent nous rencontrer pour du dépannage d'urgence. Elles manquent de nourriture, n'arrivent plus à payer le logement ou ont pris des retards dans la plupart des dépenses courantes. Après avoir comblé le besoin de nourriture, nous accompagnons la personne dans la recherche de solutions pour enfin en arriver à ce qu'elle atteigne un certain niveau de sécurité dans ses besoins de base.

Après quelques semaines pour certaines personnes et des mois pour d'autres, nous explorons les intérêts de la personne et l'accompagnons dans ses choix. Pour certains, ce sera un retour aux études, pour d'autres ils s'inscriront dans des cours ou ateliers, deviendront membre d'un conseil d'administration ou se dirigeront vers du bénévolat au niveau paroissial, scolaire, communautaire ou autre. C'est en société que la personne comble ses besoins sociaux, reçoit de la considération des autres pour enfin se considérer elle-même.



Fonds Jeunesse Desjardins-Bauer

Ce Fonds a été créé afin d'offrir l'opportunité aux jeunes de moins de 18 ans de familles vivant une situation de pauvreté, l'accès à différentes activités sportives, récréatives, éducatives et culturelles. Nous visons à atteindre les objectifs suivants...

- Valoriser l'apprentissage de saines habitudes de vie ;
- Favoriser l'intégration de l'enfant à un réseau social structuré ;
- Permettre un répit à la famille monoparentale ;
- Lutter contre une forme de discrimination en donnant accès à des activités de façon égale à d'autres enfants ;
- Dynamiser le milieu par l'ajout d'inscriptions aux différentes activités ;
- Prévenir le décrochage scolaire.

Malgré le fait que nous ayons augmenté le seuil des revenus admissibles par nombre de personnes dans la famille, nous voyons une diminution de la demande. Nous devons faire de la publicité pour les inscriptions des activités de l'automne. Une bonne majorité des demandes sont pour les camps de jour.

Nombre d'enfants acceptées par municipalité

	Au 31 mars 2024		Au 31 mars 2023	
	Nbr	\$	Nbr	\$
Baie-Saint-Paul	11	3 081.79	9	2 825.00
Saint-Hilarion	1	280.59	1	450
Les Éboulements				
Saint-Urbain				
Isle-aux-Coudres				
Petite Rivière-Saint-François	1	190.00		
St-Irénée				
Total	11	3 552.38\$	10	3 275.00\$

Fonds d'aide matérielle

La cessation des activités de la Fondation du CLSC a eu pour conséquence de laisser plusieurs citoyens et citoyennes de notre territoire avec des besoins essentiels non comblés et par le fait même mettre ces personnes en situation de précarité. Pour n'en citer que quelques-uns besoins de : lunettes, d'orthèses dentaires, médicaments, souliers orthopédiques et autres. Les personnes à faible revenu sont dans l'incapacité de se procurer ces équipements, ses services, ses soins ou vont le faire en se privant d'autres besoins de base. Ces personnes ne possèdent pas d'assurance collective et pour les personnes prestataires de la sécurité du revenu, le ministère ne défraie qu'une petite partie du montant pour certains équipements et services et selon certaines normes. Les



opérations de ce Fonds sont subventionnées grâce à la Fondation de l'Hôpital de Baie-Saint-Paul à raison de 10 000\$ par année. Un montant de 3 000\$ par Desjardins c'est ajouté pour venir combler les autres besoins urgents mais qui ne concernent pas les besoins de santé : essence pour se rendre au travail, cuisinière, bottes d'hiver, ...

	2023-2024	2022-2023
Nombre d'aides accordées	73	43
Montant	14 817.98\$	8 033.09\$

Nous constatons une augmentation des demandes et les besoins sont plus grands que notre capacité à aider. L'arrivée des travailleurs immigrants ont et des demandeurs d'asile fait augmenter ces demandes. L'inflation et la pénurie de logements (spéculation) sont des facteurs qui viennent appauvrir nos personnes les plus vulnérables de notre communauté.

Fonds d'Entraide Desjardins

Le Fonds d'Entraide est une association (2018) avec la Caisse Desjardins du Fleuve et des Montagnes et celle de l'Isle-aux-Coudres. C'est un outil supplémentaire pour venir en aide à notre clientèle vulnérable. Ce Fonds est un prêt sans intérêt d'un maximum de 1500\$ remboursable sur deux ans ou moins. Pour y avoir accès, le client ne doit pas avoir accès à du crédit conventionnel et doit pouvoir avoir la capacité de rembourser. C'est un comité composé de trois personnes qui accepte ou refuse les demandes. Ce service nous a permis de voir des personnes qui autrement ne seraient pas venues dans nos services. Souvent, l'intervenante trouve d'autres alternatives au crédit ou met en place des services pour améliorer leur situation. Nous avons accepté **0 demande**. Nous n'avons reçu aucune autre demande ou référence à ce Fonds au cours de la dernière année.

Banque alimentaire

La Moisson

La Moisson est un service de distribution de denrées alimentaires qui a lieu à tous les mardis. Les personnes qui ont accès à ce service font l'objet d'une évaluation et d'un suivi. Les denrées sont recueillies et achetées chez nos partenaires locaux. Nous recevons, du ministère des Ressources naturelles et de la Faune, de la viande de cervidés et du poisson à la suite de saisie. Nous avons plusieurs nouvelles ententes de récupération alimentaire et de transformation pour éviter le gaspillage. Les dons en argent et en aliments ont augmenté de façon exponentielle durant la pandémie. Ce qui nous a amené à faire l'ajout d'armoires de rangement et un agrandissement (2023) avec congélateurs et réfrigérateur pour y entreposer tous ces aliments.

Nous avons remis des collations au camp de jour de la Vallée (Baie-Saint-Paul). Nous sommes allés chercher un don à la Fondation Malle Baye afin de pouvoir acheter à chaque semaine des collations pour les enfants d'âge scolaire ainsi qu'aux adultes. Un ajout apprécié particulièrement de nos familles.



Le gouvernement du Québec a donné des sommes considérables pour l'achat de denrées alimentaires. Étant un organisme associé à Banques Alimentaire Québec, nous avons notre part et ainsi, nous pouvons acheter davantage et nous avons tout ce qu'il faut pour combler toutes les demandes.

Nous avons participé à un projet pilote avec Banques Alimentaires Canada afin d'offrir des produits d'hygiène menstruel. Nous avons pu en offrir au Centre des Femmes de Charlevoix et aux Maisons des Jeunes en plus de notre clientèle. Projet grandement apprécié de la clientèle qui bénéficie de la moisson.

Personnes rejointes	2023-2024	2022-2023
Adultes	409	216
Enfants	132	136
Total	541	352

Cartes Cadeaux en supermarchés (Aide Partage)

Ces cartes sont donnés dans des situations d'urgence que nous ne pouvons combler à partir de la Moisson régulière...

- Dépannage de dernière minute;
- Épicerie de démarrage pour des nouveaux arrivants;
- Couches pour bébé;
- Produits d'hygiène corporelle;
- Et autres.

	2023-2024	2022-2023
Nombre de certificats donnés	228	84
Montant	21 816.73\$	5 654\$

Nous avons remis beaucoup plus de carte-cadeaux car nous avons un peu plus de clientèle. Nos sacs de Moisson sont plus complets. Par contre, les carte-cadeaux remises sont de montants plus importants car les manques à gagner du budget et les besoins sont plus grands cette année. Le coût de l'épicerie a grandement augmenté. Plusieurs personnes n'achètent pu de viandes non par choix mais par manque de budget. Cette augmentation est également dû aux sinistrés à qui nous avons remis des carte-cadeaux le temps qu'ils se nettoient, se trouvent un toit temporaire sur leur tête et que l'aide du Ministère de la Sécurité Publique.

Guignolée des Médias

Depuis 11 ans, notre organisme est responsable de l'organisation complète de cette activité.



- 1) Demande de permis auprès du ministère des Transports du Québec (MTQ) ;
- 2) Demande de permis auprès de Ville Baie-Saint-Paul ;
- 3) Demande d'autorisation auprès de la Sûreté du Québec ;
- 4) Demande de collaboration auprès du service incendie, de la Coopérative des techniciens ambulanciers du Québec (CTAQ) et des Entreprises Jacques Dufour pour la sécurité des lieux ;
- 5) Collaboration avec les différents médias pour la promotion et les entrevues ;
- 6) Recherche de bénévoles.

Plus de vingt bénévoles ont été présent le matin et le midi pour nous permettre d'amasser **13 504,47\$**. Ce montant nous permet de compléter les paniers de Noël avec des denrées alimentaires fraîches et de nous faire une réserve financière pour acheter des fruits et légumes frais tout au long de l'année.

Collecte dans les supermarchés

Dans la semaine du 12 décembre 2023, nous avons été présents dans les marchés d'alimentation IGA, Maxi et Super C de Baie-Saint-Paul. À cause de la grève dans les écoles, aucune cueillette n'a pu avoir lieu dans ces milieux comme les années antérieures. En plus de toutes les denrées alimentaires, nous avons récolté un montant de **5 911,85\$**. Nous avons fait appel dans les réseaux. Nous avons dû acheter davantage de denrées alimentaires cette année car nous avons eu plus de dons en argent qu'en denrées.

Paniers de Noël

Pour la période du temps des fêtes, il est important de permettre aux personnes seules et aux familles qui se présentent à nos services, de pouvoir passer un Noël dans la paix et la sérénité. C'est aussi leur donner la chance de pouvoir célébrer avec leurs enfants dans la dignité et sans déstabiliser leur budget déjà précaire. À ces paniers de Noël s'est ajouté des cadeaux pour les enfants. C'est un jumelage avec des commerçants ou des personnes de la communauté. Cette année, nous avons pu offrir des produits variés passant du non périssable, au congelé et aux produits frais qui ont été partagés entre **180 familles et/ou personnes seules**. Une équipe de **36** bénévoles a été mobilisée pour la préparation et la distribution. Les cadres de la Sûreté du Québec sont venus nous aider à faire les paniers de Noël. Ils étaient 14 cadres de la région de la Capitale-Nationale et Chaudières-Appalaches.

Personnes rejointes	2023-2024	2022-2023
Adultes	242	176
Enfants	87	79
Total	329	255

La Guignolée des Médias et la collecte dans les épiceries nous permettent de faire des réserves pour opérer notre banque alimentaire annuellement.



Friperie

Le comptoir de vêtements et d'articles de maison usagés (Friperie) est fréquenté majoritairement par une clientèle à faible revenu et de plus en plus des personnes immigrantes. Quand les personnes réussissent à combler certains besoins vestimentaires à plus faible coût, les économies ainsi réalisées par les personnes peuvent être investies pour mieux répondre à d'autres besoins qui se présentent. La Friperie est aussi un lieu de rencontre pour ces personnes. Nous offrons également des ensembles de démarrage : vaisselle de base, ustensiles de cuisine, literie, ... Lorsque le budget de familles ou de personnes seules ne leur permet pas d'acheter un minimum de vêtements ou d'articles de maison, nous pouvons offrir gratuitement ces articles de base essentiels. La Friperie est un outil important dans la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale.

	2023-2024	2022-2023
Montant des ventes	122333,87\$	118 736,41\$
Nombre de clients	10 539	10 223

Nous avons de nouvelles clientèles entre autres des familles et des immigrants qui fréquentent la Friperie et qui ont de grands besoins. Les immigrants viennent acheter tout ce que nous avons en manteaux et accessoires d'hiver. Nous n'arrivons pas à suffire à la demande. Nous faisons maintenant appel à d'autres Friperie afin qu'elles puissent nous offrir leur surplus d'hiver.

Joujouthèque

Le lancement de ce service s'est fait en 2020. La Joujouthèque est un service de prêt de jouets et de jeux de table qui s'adresse aux personnes de 1 mois à 110 ans. Les personnes ou familles doivent s'abonner à raison de 25\$ par année (30\$ pour 2 jeux ou 35\$ pour 3 jeux à la fois). Cet abonnement permet d'emprunter un jeu ou jouet pour quatre semaines et la possibilité de prolonger de quatre semaines si le jouet ou jeu n'est pas réservé.

Le coût de l'abonnement nous permet de renouveler ou remplacer les jouets et jeux. Pour les familles ou personnes en pauvreté, l'abonnement va être en fonction de la capacité à payer après analyse avec l'intervenante en consultation budgétaire. Ce service a été possible grâce à notre commanditaire majeur Caisse Desjardins du Fleuve et des Montagnes ainsi que d'autres partenaires.

	2023-2024	2022-2023
Enfants	71	55
Adultes	113	92
Nombre de personnes rejointes	184	147
Nombre de membres	45	40



Itinérance

Notre organisme accueille des personnes itinérantes et répond à des besoins de nourriture et de vêtements. Nous avons eu **9** cas d'itinérance.

Aide aux sinistrés

Le 1^{er} mai 2023, les inondations de Baie-Saint-Paul et Saint-Urbain ont causées plusieurs dommages. Plus de 300 portes ont été sinistrés. Le 3 mai, le Centre Communautaire est devenu le centre d'hébergement d'urgence, et ce, jusqu'au 7 mai inclusivement. Nous avons organisé des repas chauds servis sur les lieux du sinistre afin que les sinistrés et les bénévoles puissent s'alimenter. Les restaurateurs de la région et le casino ont contribué en offrant ces repas.

Nous sommes devenus le point de chute pour la campagne, organisées par des citoyens, de denrées alimentaires non périssables et de vêtements. Nous avons reçu des produits d'hygiène et de la viande congelée. Nous avons créé le Fonds des sinistrés. Ce Fonds a permis d'amasser **549 575\$**. Ce Fonds a été distribué sous forme de cartes-cadeaux dans les épiceries, les pharmacies et les stations-services de la région. Il a également payé le coût des permis de rénovation ou de démolition des sinistrés.

Nous avons accueilli tous les sinistrés qui en eu besoin. Nous leur avons offert de l'aide alimentaire, des cartes-cadeaux d'épicerie, de l'aide matériel et et du réconfort. Nous avons aidé **161 sinistrés** de façon ponctuelle ou à moyen terme.



Entretien des lieux

Tous les groupes qui fréquentent nos locaux sont d'accord à dire qu'ils tiennent leurs activités dans un environnement propre, sécuritaire et que l'équipe de travail est attentive aux demandes faites par les utilisateurs. Avec l'utilisation sur une base annuelle de nos installations sanitaires par les nombreux touristes, le travail à l'entretien a augmenté considérablement.

Des rencontres d'équipe et des rencontres individuelles ont eu lieu pour donner de la formation, clarifier les consignes et s'assurer d'une utilisation adéquate des équipements.

Résumé des tâches :

- Entretien courant des trois (3) étages et de l'extérieur de la bâtisse.
- Entreposage et transports des sacs de linge pour la Friperie.
- Récolte de la Moisson.
- Sécurité des lieux (déglacage, déneigement, etc....).
- Entretien paysager.
- Améliorations locatives.
- Montage et démontage de salle pour les activités.
- Portionnement et livraison de la popote roulante
- Plonge
- Autres



Les statistiques/service

Nombre de personnes différentes rejointes 2023-2024	
VOLET SOUTIEN À DOMICILE	411 aînés + 123 jeunes
VOLET PAUVRETÉ	641
JOUJOUTHÈQUE	184

	2023-2024
Nombre de bénévoles	190
Nombre d'heures de bénévolat	3 934

Nos services aux personnes âgées et/ou en perte d'autonomie 2023-2024		
Services	Nombre de personnes	Nombre de transports
La popote roulante	160	
Transport-accompagnement	60	101
Les repas communautaires :		
• Repas de l'amitié	117	
• Club du jeudi	20	
Activités intergénérationnelles	123 jeunes	
Activités en prévention et promotion de la santé :		
• Sessions d'activités physiques	98	



**Nos services Lutte à la pauvreté
2023-2024**

Services	Nombre de personnes	Nouveaux dossiers	Nombre de suivi	Montant accordé	Montant recueilli ou vendu
Consultation et suivi budgétaire	632	299	896		
Fonds Jeunesse Desjardins & Bauer	10			3 552.38\$	
Fonds d'aide matérielle	73			14 817.98\$	
Fonds d'Entraide Desjardins			0		
Banque alimentaire :					
• La Moisson	541				
• Certificats Cadeaux (Aide Partage)	228			21 816.73\$	
• Guignolée des Médias					13 504.47\$
• Collecte dans les marchés d'alimentation					5 911.85\$
• Paniers de Noël	329				
Itinérance	9				
Friperie	10 539				122 333.87\$
Joujouthèque	184				



Remerciements

La réalisation de toutes ces activités est rendue possible grâce à la contribution financière des groupes suivants, que nous tenons à remercier sincèrement :

- **BANQUES ALIMENTAIRES QUÉBEC**
- **BANQUE ALIMENTAIRE CANADA**
- **CAISSE DES JARDINS DU FLEUVE ET DES MONTAGNES (CHARLEVOIX)**
- **CENTRAIDE QUÉBEC ET CHAUDIÈRE-APPALACHES**
- **CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE NATIONALE**
- **DÉPUTÉE DE CHARLEVOIX-CÔTE-DE-BEAUPRÉ, MADAME KARIANE BOURASSA**
- **DIRECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE DE LA CAPITALE NATIONALE**
- **EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA**
- **FONDATION HÔPITAL BAIE-SAINT-PAUL**
- **FONDATION MALLE BAYE**
- **LES GENS D’AFFAIRES DU MILIEU**
- **LES PETITES FRANCISCAINES DE MARIE**
- **MINISTÈRE DE L’EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE**
- **MRC DE CHARLEVOIX**
- **SERVICES QUÉBEC**
- **TABLÉE DES CHEFS**
- **VILLE BAIE-SAINT-PAUL**

