

RAPPORT ANNUEL

2020-2021



1008, rue Alphonse Ferland

Lévis (Québec) G6Z 3H6

info@entraidestjean.org

www.entraidestjean.org

Le mot de la Présidente

Chers bénévoles, chers partenaires et collaborateurs,



C'est avec fierté que je vous présente ce rapport annuel d'activités. Je ne pouvais pas imaginer qu'aux termes de 2020-2021, je pourrais vous dire MISSION ACCOMPLIE.

En effet, 2020-2021 nous a projeté dans un univers inconnu et insécurisant. COVID oblige, de confinement en réouverture et ainsi de suite, nous avons vite compris que ce n'est plus nous qui menions la danse, mais plutôt un vilain virus.

En effet, en avril dernier, nous avons été forcés de mettre des employés en arrêt de travail. Plusieurs de nos bénévoles ont dû suspendre leur engagement. La plupart de nos services et acticités ont été mis sur pause. Nous anticipions une augmentation de la demande en aide matérielle. Notre boutique a connu plusieurs périodes de fermeture et d'ouvertures restreintes.

Nous avons jonglé avec de nouvelles habitudes de vie: distanciation, lavage de main et port du couvre-visage. Celles-ci nous ont forcé d'ailleurs à revoir nos méthodes de travail et à élaborer des plans de relance des services qui ont pu être maintenus. Nous avons expérimenté le télé-travail et les rencontres en ZOOM.

Malgré toutes ces contraintes, il y a eu beaucoup d'actions; ce rapport en fait état. Graduellement, nous avons rebâti l'équipe d'employés et retrouvé nos bénévoles. Les services jugés essentiels ont été maintenus et la qualité a toujours été au rendez-vous.

C'est certain que le succès de cette année est attribuable à tout ce monde qui compose le Service d'entraide. Dans ce contexte peu commun de pandémie, l'apport du Conseil d'administration, le dynamisme de la direction générale et des employés ainsi que la fidélité des bénévoles, partenaires et collaborateurs ont été précieux. Notre mission principale n'a pas souffert grâce à tous ces gens qui se sont montrés solidaires.

*C'est donc une année au cours de laquelle
notre communauté a pu malgré tout compter sur nous.*

MERCI, MERCI ET ENCORE MERCI.

Nous avons débuté l'année alors que la pandémie bouleversait grandement notre quotidien, ici, chez vous et partout au sein de notre communauté. Nous nous tournons vers 2021-2022 avec espoir. À ce jour, 126 bénévoles ont renouvelé leur engagement. Graduellement, la vie reprendra son cours normal et ce sera pareil au Service d'entraide. Personnellement, j'ai hâte de retrouver des locaux habités, d'entendre les participants des Mardi Acti-vie-tés chanter à tue-tête, de sentir les arômes des cuisines collectives, de réunir des gens pour un café-rencontre, etc. Et vous?

Cordialement

Jocelyne Bélanger
Présidente

Le mot de la Directrice

Chers bénévoles, chers partenaires et collaborateurs,



Nous nous souviendrons longtemps de cette année qui a bouleversé le monde entier.

La crise provoquée par la pandémie de la COVID-19, nous aura rappelé qu'à des situations complexes il faut des solutions non seulement validées par des faits et la science, mais soutenues par la solidarité des gens.

Selon le philosophe et sociologue français Edgar Morin, une crise génère trois scénarios différents : « *le désir de retrouver le monde d'avant, une fuite dans du –n'importe quoi- et l'émergence d'apprentissage nouveau* ». Je souhaite mettre en lumière le troisième scénario. Bien que nous ayons tous eu notre lot d'émotions, de belles innovations sont nées de cette pandémie. Grâce aux bénévoles, nous avons réinventé notre distribution alimentaire et les paniers de Noël. Notre service d'accompagnement-transport s'est adapté et nous avons fait des miracles concernant la gestion des stocks pour la boutique et son ouverture au public.

Certes, rien n'a été facile, il y a eu beaucoup d'adaptation, de remodelage, de gestion des ressources et surtout des imprévus, mais le Service d'entraide s'en est bien tiré puisqu'il a réussi à poursuivre sa mission. Nos paniers de Noël ont été plus que complets, nous avons relevé le défi avec des employées dévouées et des bénévoles fantastiques et fidèles à la cause.

Sans compter qu'il y a eu trois fermetures de la boutique pendant cette année invraisemblable et, encore une fois, les bénévoles ont su se relever et trouver des solutions en collaboration avec la permanence et notre nouvelle responsable de la boutique, Mme Hernandez, arrivée en octobre dernier.

Durant cette année hors du commun, le Service d'entraide a aussi vécu un départ à la retraite, un départ volontaire et l'arrivée de deux nouvelles ressources. Il s'agit pour moi d'un défi de taille puisque nous profitons de leur arrivée pour actualiser et adapter nos méthodes, activités et services. Le tout en pandémie!

Je pense, sans aucun doute, que nous pourrons retenir de l'année 2020-2021 la solidarité des gens, mais aussi que rien n'est jamais acquis et que sans cesse nous devons nous réinventer pour suivre le courant.

En attendant, vous trouverez dans les prochaines pages, le bilan des services et activités pour l'année qui vient de se terminer. Bonne lecture à tous nos précieux bénévoles, nos fidèles collaborateurs et nos très appréciés partenaires.

Sylvie Leblanc

Directrice du Service d'entraide de St-Jean-Chrysostome



Notre mission

Soutenir

Offrir un soutien matériel, alimentaire et social aux habitants de Saint-Jean-Chrysostome dans le besoin et faciliter le maintien des personnes dans leur milieu de vie.

Entraider

Favoriser l'esprit d'entraide pour que tous participent au mieux-être de la communauté.

Encourager

Encourager et reconnaître l'action bénévole auprès de la communauté et offrir un environnement de travail bien adapté et agréable.

Respecter

Être un organisme soucieux et respectueux de l'environnement.



Les membres du conseil d'administration

Jocelyne Bélanger,

Présidente,
Retraitee du domaine des
services sociaux



Danielle Morissette,

Vice-présidente,
Retraitee du domaine des
ressources humaines



Christian Marcoux,

Trésorier,
Technicien en gestion des pensions
alimentaires à Revenu Québec



Gérard Dubuc,

Secrétaire,
Retraite du domaine des
sciences forestières



Marc Royer,

Administrateur,
Retraite du domaine de
l'architecture



Denis Maheux,

Administrateur,
Retraite du domaine de
l'informatique



Andrée Lambert,

Administratrice,
Retraitee du domaine de
la comptabilité



Les membres du personnel

Valérie Lamonde,

Agente au développement communautaire

Sylvie Leblanc,

Directrice générale

Roysbel Hernandez,

Responsable de la boutique

Isabelle Muller,

Adjointe administrative



L'équipe contractuelle

Bertrand Pelletier et Rolland Paradis,

transport de marchandises

Aline Desrosiers,

entretien ménager



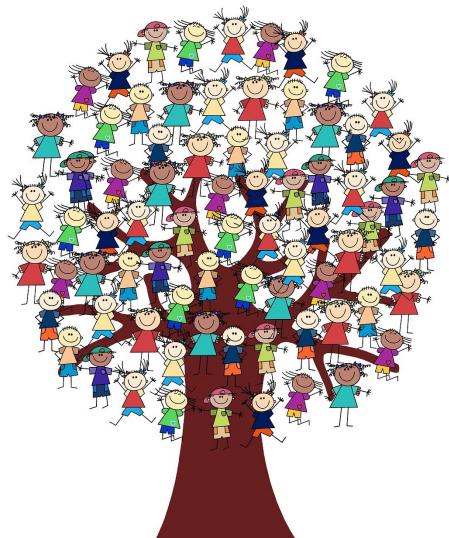
Les bénévoles

Au 31 mars 2021,
une belle équipe de **180 bénévoles**
qui a cumulé
11 136 heures de bénévolat.

Merci



Cette photo a été prise avant la pandémie. Nous avons bien hâte d'en reprendre une tous ensemble!



Les bénéficiaires

160 Bénéficiaires

72 Familles

66 enfants

94 adultes

Rapport annuel d'activités 2020-2021

Vous trouverez, dans les pages qui suivent, le détail des actions accomplies au Service d'entraide de St-Jean-Chrysostome pour l'année 2020-2021 en chiffres et en lettres. Pour faciliter la compréhension et la lecture, les activités et services sont présentés sous trois grands axes d'intervention :

- ⇒ **Soutenir la communauté**
- ⇒ **Opérer une entreprise d'économie sociale**
- ⇒ **Gérer le Service d'entraide**

Soutenir la communauté

Ce premier axe d'intervention est directement relié à l'offre de services à la clientèle. On y retrouve toutes les actions visant à accueillir et référer la clientèle, à aider les familles, les personnes seules, les aînés et les jeunes.

Accueil et référencement

Lorsqu'une personne fait appel au Service d'entraide, elle est rencontrée, en toute confidentialité. Cette rencontre permet ainsi de connaître le besoin, d'identifier les services ou activités pouvant y répondre et finalement, de confirmer l'admissibilité selon le respect des critères établis. Lorsque cette démarche est réalisée, une offre de service est rapidement mise en place.

Enfin, lorsque notre organisme ne peut venir en aide, parce que nous n'offrons pas le service souhaité, nous avons le souci de référer la personne aux ressources appropriées (CISSS, ACEF, Alliance-Jeunesse, L'AQDR, Le Tremplin, La SRIC, etc.).

Notre service essentiel, l'aide alimentaire, est sans contredit le service le plus utilisé. Il réfère tout d'abord à la sécurité alimentaire, ce qui implique l'accessibilité en tout temps et en toute dignité à un approvisionnement alimentaire sain, suffisant et nutritif.

Activités et services

Voici les 12 services que nous offrons aux participants et aux bénéficiaires même en ces temps de Covid. Les services réservés aux bénéficiaires sont marqués d'un (*) :

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| > Aide alimentaire * | > Popote roulante |
| > Aide vestimentaire * | > Aide financière sportive |
| > Aliments essentiels * | > Inscription aux camps de jour |
| > Dépannage alimentaire * | > Aide scolaire |
| > Service de Ventres Heureux * | > Jardin communautaire |
| > Aide paperasse | > Accompagnement-transport |

Les 5 activités suivantes ont été suspendues en raison des conditions sanitaires :

- | | | |
|------------------------|--------------------|-----------------|
| > Magasinage détente | > Cafés rencontres | > Marche-O-Vent |
| > Mardis acti-VIE-tés+ | > Visites d'amitié | |

Opérer la boutique La Trouvaille, entreprise d'économie sociale

Ce deuxième axe d'intervention consiste à gérer notre entreprise d'économie sociale : la boutique La Trouvaille. Bien que le Service d'entraide de St-Jean-Chrysostome soit reconnu comme un organisme de bienfaisance, nous rencontrons, grâce à la boutique, les critères répondant aussi au concept d'économie sociale, puisque ce service vise à servir la collectivité. La boutique constitue notre principale source de revenu autonome. Il est important de signaler que l'année 2020-2021 a été synonyme de bouleversements et d'adaptations pour faire face à la pandémie.

Opérer la boutique la Trouvaille

L'accueil de la clientèle, la gestion des bénévoles et du fonctionnement des opérations se déroulent sous la supervision de la nouvelle responsable de la boutique, madame Roysbel Hernandez. Une grande équipe de 93 bénévoles contribuent au bon fonctionnement des opérations.

Recueillir, trier et transformer les dons matériels

La cueillette est le début de la chaîne et consiste à récupérer les dons déposés aux trois sites de dépôt. Pour ce travail, le Service d'entraide emploie deux personnes contractuelles, qui récoltent, trois fois par semaine, tous les dons (vêtements et menus articles) généreusement offerts par la communauté.

Suit la deuxième étape de tri qui consiste à créer l'inventaire de la boutique La Trouvaille ainsi que l'inventaire de seconde vie. Ces marchandises seront mises en vente à la boutique dans le 1^{er} cas et vendues dans le but d'être recyclées ou réutilisées pour le 2^{ème} cas.

L'étape de transformation offre une valeur ajoutée à certaines marchandises triées, par exemple en procédant à des réparations mineures sur les vêtements, jouets et menus articles, en fabriquant des linges multi-usages ou en détricotant et tricotant des articles pour la revente en boutique.



Gérer le service d'entraide

Ce troisième axe d'intervention regroupe les activités liées à la gestion et à l'administration du Service d'entraide. Ces activités ont une grande importance pour s'assurer que les fonds soient gérés de la bonne façon et répondent aux différents besoins. Cet axe est divisé en trois volets : Orienter le Service d'entraide, diriger le Service d'entraide et reconnaître les bénévoles.

Quelques données intéressantes :

Le conseil d'administration et la direction générale ont tenu **14** séances dont **5** extraordinaires (COVID-19) pour un total de **245 heures**.

Plusieurs réunions de planification avec les employés et bénévoles ont eu lieu cumulant **232 heures**.

Nos comités de ressources humaines, de financement, de réaménagement de la salle de tri et d'amélioration continue totalisent plus de **250 heures** de travail.

Orienter le Service d'entraide

Cette activité consiste à donner une vision à moyen et long terme pour notre organisme en identifiant les principales composantes d'une planification stratégique et en assurant une reddition de comptes adéquate. La planification stratégique 2016-2019 a permis au Service d'entraide d'atteindre la majorité de ses objectifs. Par contre nous n'avons pu entreprendre l'élaboration d'une nouvelle planification stratégique 2021-2023; ce dossier sera traité en 2021-2022. Un plan d'actions a été mis en place pour s'assurer de poursuivre adéquatement notre mission en temps de Covid et faire le pont entre les deux planifications stratégiques.

Diriger le Service d'entraide

Gérer les finances, les bâtiments et les ressources humaines :

Pour assurer une saine gestion des ressources, le Service d'entraide voit à contrôler les opérations financières, les dons monétaires, les ressources matérielles et humaines (bénévoles, contractuels et employées).

Gérer les levées de fonds

Le Service d'entraide, au cours de l'année, a organisé et contribué à deux levées de fonds importantes : La Guignolée collective et la collecte pour l'opération des paniers de Noël pour soutenir nos bénéficiaires.

Le Service d'entraide a eu la chance d'être soutenu à hauteur de **50 159 \$** par de nombreux particuliers et entreprises. Parmi les donateurs nous avons pu compter sur :

- Exceldor (paniers de Noël)
- Groupe Levasse (prêt d'une remorque)
- Jean Coutu Saint-Jean-Chrysostome
- Marc Picard, Député des Chutes de la Chaudière et Vice-Président de l'Assemblée Nationale
- Pâtisserie Michaud (paniers de Noël)
- Sintra (paniers de Noël)
- Syndicat des enseignants 2 rives

Sensibiliser la population à l'œuvre du Service d'entraide

Les actions du Service d'entraide en termes de publicité et d'information visent la population de St-Jean-Chrysostome. Le site web du Service d'entraide et la page Facebook sont les deux plateformes électroniques choisies pour maintenir un lien avec les citoyens qui s'intéressent à notre action.

www.entreaidestjean.org

www.facebook.com/serviceentraidestjeanchrysostome

Depuis l'an dernier, nous avons atteint **991** abonnés sur notre page Facebook. Nous avons eu une portée de publications de **85 623** soit une augmentation de **35 995** en comparaison de l'an dernier.

Nous avons poursuivi nos efforts verts en développant des infolettres ciblées :

- Des infolettres pour les bénévoles (156 adresses courriel sur 180 bénévoles);
- Des infolettres pour les bénéficiaires (52 adresses courriel sur 70 foyers);
- Des infolettres pour les clients de la boutique La Trouvaille (environ 120 clients mais notre progression a été stoppée en raison du Covid).

Cependant, nous continuons à distribuer toutes nos informations par courrier aux personnes qui n'ont pas accès à Internet.

Reconnaître les bénévoles

Le Service d'entraide reconnaît l'apport essentiel de l'engagement de ses bénévoles. En 2020-2021, nous avons eu la chance de souligner leur engagement à deux reprises :

- En septembre, une semaine de reconnaissance bénévole ;
- En décembre, une attention pour chaque bénévole.

Les formations et conférences

Suivies par notre directrice générale :

- Géo bénévoles – Gestion et encadrement organisationnel pour les bénévoles (février) 1heure
- Adapter la gestion organisationnelle en télétravail (février) 2 heures
- Le recrutement des administrateurs (février) 1 heure

- Le coaching (février) 1 heure
- La confidentialité (février) 1 heure
- L'évolution de l'implication sociale (février) 1 heure

Suivies par notre agente au développement communautaire :

- Attends-tu de manquer de jus ? (novembre) 1 heure
- Gestion du risque (février) 3 heures accompagnée d'une bénévole.

Stagiaire accueillie en 2020-2021

Nous avons accueilli Mégane Bourget deux jours par semaine à partir du 14 octobre dans le cadre de sa formation préparatoire au travail adapté (FPTA) puis une seule fois par semaine depuis le début de l'année. Son stage a aussi été interrompu pendant les périodes de confinement et de fermeture des écoles.

Une présence active dans le milieu

Le Service d'entraide a cumulé **112 heures** de présence sur divers comités en participant activement au sein de sa communauté pour l'année 2020-2021. Il y a eu la poursuite de certains comités, mais aussi plusieurs rencontres entre organismes et partenaires en lien avec la progression de la pandémie et la poursuite de nos services.

Nous avons participé aux rencontres du Regroupement des Services d'entraide. Ce groupe de travail nous a permis de réfléchir, de planifier et de participer à des actions communes. Les sujets étaient notamment la lutte contre la pauvreté, l'action bénévole ainsi que notre appui et implication dans divers comités de travail avec le CISSS et la ville de Lévis.

Le Service d'entraide a été présent sur divers comités :

- Comité d'accompagnement-transport en collaboration avec le CISSS (Centres intégrés de santé des services sociaux en Chaudière-Appalaches);
- Comité Accès-transport et Accès-Loisirs avec le CAB (Convergence action bénévole);
- Comité à la ville de Lévis pour le partage des enjeux qui sont les nôtres;
- Comité du projet centrale d'assistance 211.

Il a aussi participé à des rencontres « COVID »

- Rencontres sur la sécurité alimentaire (CISSS);
- Rencontres organismes et partenaires organisées par la CDC;
- Rencontres avec Centraide;
- Rencontres entre les gestionnaires SAPA et les organismes communautaires.

Par sa présence active et dynamique dans son milieu, le Service d'entraide maintient des services d'assistance et de représentation visant l'amélioration de la condition de vie des personnes vulnérables, démunies ou vivant des difficultés.

Soutenir la communauté

Le volet alimentaire

Il s'agit d'une année en montagnes russes tant au niveau des utilisateurs que des denrées reçues. Les confinements consécutifs ont fait fluctuer le nombre de bénéficiaires lors des distributions alimentaires. Dans le haut de la demande, nous avons atteint 82 familles aidées.

Au total ce sont 25 nouvelles familles que nous avons accueillies depuis la dernière année. De ce nombre, 3 familles ont eu besoin de façon temporaire en raison du manque de travail.

Il y a eu 8 déménagements et 3 familles ont amélioré de façon significative leurs revenus et ne sont plus bénéficiaires au Service d'entraide.

En date du 31 mars, nous comptions 69 familles bénéficiaires pour la distribution alimentaire.

Distribution alimentaire



| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|----------------------------------|------------|------------|
| Nbre de distributions | 24 | 24 |
| Nbre de familles | 73 | 82 |
| Nbre de bénéficiaires | 178 | 182 |
| Nbre de bénévoles | 34 | 50 |
| Nbre d'heures de bénévolat | 2736 | 2062 |

Le service de distribution alimentaire est offert (2) deux fois par mois aux bénéficiaires qui répondent aux critères d'admissibilité. Depuis le mois de mars 2020, nous avons changé notre méthode de distribution. Nos familles sont attendues sur rendez-vous d'approximativement 20 minutes. Sous la supervision de nos précieux bénévoles, ils choisissent leurs denrées en fonction de leurs besoins.

Notre service de distribution alimentaire s'échelonne maintenant sur (3) trois jours. Les lundis sont réservés pour la réception et le tri des denrées, les mardis pour la distribution et les mercredis pour le rangement et la redistribution s'il y a lieu.



Aliments essentiels



| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|--------------------------------------|-----------------|-----------|
| Nbre de distributions | 24 | 24 |
| Nbre de familles | 64 | 40 |
| Nbre de commandes distribuées | 521 | 550 |
| Montant des commandes | 18 197 \$ | 18 914 \$ |
| Montant payé par les bénéficiaires.. | 8 050 \$ | 8 470 \$ |

Étant soucieux d'un bon équilibre nutritionnel, nous ajoutons à la distribution alimentaire Moisson des produits laitiers, des œufs, de la viande ainsi que des fruits et légumes frais. Ceux-ci sont offerts à moitié prix aux bénéficiaires qui le désirent. Ce service a été suspendu en partie puisque pendant les premiers mois de la pandémie il était difficile de nous approvisionner en viande et fruits frais. Dès que la situation s'est stabilisée dans les épiceries, nous avons pu reprendre le service pour le plus grand plaisir de tous.

Dépannage alimentaire

En complément au service de distribution alimentaire Moisson, le dépannage alimentaire agit comme une aide alimentaire d'urgence offerte directement aux familles en difficulté.

Cette année le dépannage a été repensé afin de limiter l'implication des bénévoles. Le Service d'entraide, selon les cas, a fourni des cartes d'achats et/ou puisé dans ses stocks afin de fournir l'aide aux gens qui le demandaient.



Comparatif :

Le nombre de dépannages a grandement diminué puisque les distributions alimentaires se font différemment. La qualité et le choix des produits par les bénéficiaires font la différence. L'an dernier nous avions fait 40 dépannages pour 25 familles.

| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|------------------------------|---------------|-----------|
| Nbre de dépannages | 40 | 17 |
| Nbre de familles | 25..... | 16 |
| Nbre de bénéficiaires | 109..... | 43 |
| Nbre de cartes données | 0..... | 17 |
| Montant des dépannages..... | 3 173 \$..... | 425 \$ |

Les cuisines collectives

Les ateliers de cuisines collectives répondent aux besoins de notre organisation. Que ce soit pour redonner à nos bénéficiaires ou encore pour socialiser. Malheureusement, plusieurs cuisines ont été suspendues pour l'année en raison de la pandémie. Il était difficile pour l'organisation de répondre aux règles prescrites par le MAPAQ et la Santé publique, c'est pourquoi nous avons préféré reporter à l'année suivante la tenue de ces ateliers.

Les ateliers qui n'ont pas eu lieu en 2020-2021

- Groupes les cuistots, les marmitons, les mijoteuses et les végétariennes
- S.O.S. aliments et cuisines collectives des activités spéciales
- Cuisines collectives des partenaires

Par contre, une équipe de bénévoles a redémarré les cuisines collectives Moisson afin de transformer les grandes quantités de denrées périssables pour la redistribution de plats réconfortants aux bénéficiaires.

Nbre d'activités 17
Nbre de bénévoles 7
Nbre de bénéficiaires 127
Nbre d'heures de bénévolat 595



Lors de la Guignolée qui s'est tenue le 28 novembre dernier, deux bénévoles ont cuisiné pour le dîner des employés, bénévoles et partenaires. Cela représente 22 heures de bénévolat.

La popote roulante



2019-2020 | 2020-2021

| | | |
|---------------------------|------------|------|
| Nbre d'utilisateurs | 21 | 22 |
| Nbre de déplacements ... | 1076 | 1323 |

Le service de livraison de repas chauds est offert afin de faciliter le soutien à domicile des ainés, des personnes en convalescence ou de toute personne vivant une problématique pour la préparation des repas. La contribution du Service d'entraide se situe au niveau du partage des frais de déplacements et de gestion puisque le Service d'entraide de St-Romuald s'occupe de la gestion et de la distribution des repas.

Service des Ventres Heureux

Le service des Ventres Heureux vise à offrir à nos jeunes d'âge primaire, qui fréquentent un service de garde, un repas équilibré une fois par semaine sur l'heure du midi. Pour l'année 2020-2021, le service s'est réinventé pour continuer à distribuer ces repas, les services de garde n'offrant plus la possibilité de faire chauffer les repas du midi. Toujours en collaboration avec Les repas Desjardins nous avons remis aux parents des repas destinés aux enfants lors des distributions alimentaires.



| | |
|-------------------------------|-----|
| Nbre de famille | 25 |
| Nbre d'enfants | 32 |
| Nbre de plats distribués..... | 892 |

Soutenir la communauté

Le volet service

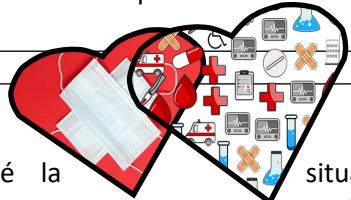
Ce fut une année de chamboulement. Plusieurs activités ont été mises sur pause en raison de la pandémie. Nous avons adapté nos services et activités afin de protéger nos bénévoles et répondre aux besoins de nos bénéficiaires.

Accompagnement-transport

Ce service a pour objectifs d'offrir un soutien physique, une présence rassurante ainsi qu'un moyen de transport lors de déplacements à des fins médicales ou psychosociales à toute personne du quartier de St-Jean-Chrysostome

| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|------------------------------|------------|-----------|
| Nbre d'utilisateurs | 65..... | 30 |
| Nbre de déplacements..... | 257 | 118 |
| Nbre de kilomètres | 8183 | 3973 |
| Nbre de bénévoles..... | 11..... | 7 |
| Nbre d'heures de bénévolat . | 771..... | 354 |

Comparatif :
Étant donné la situation, plusieurs rendez-vous ont été reportés ou annulés. Les mesures de préventions COVID ont été appliquées afin que les bénévoles et les utilisateurs se sentent en sécurité lors des voyagements.



Aide paperasse

Ce service consiste à apporter principalement un soutien aux personnes à faible revenu pour la préparation des déclarations de revenus.



| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|----------------------------------|------------|-----------|
| Nbre de services rendus | 27 | 35 |
| Nbre de bénévoles | 3 | 3 |
| Nbre d'heures de bénévolat | 40,5 | 52,5 |

Comparatif : Le service a été interrompu en début de pandémie pour reprendre au mois de mai. Nous avons produit des déclarations jusqu'à la fin mai. 35 rapports cette année en comparaison de 27 en 2019-2020.

Jardin communautaire

Voilà une façon écologique de mieux s'alimenter et ce, à moindre coût, tout en profitant du grand air. La corporation le Havre met à la disposition du Service d'entraide une partie de son terrain pour la réussite de ce service. Chaque jardinier se voit attribuer une parcelle de terrain qu'il entretient minutieusement.



Comparatif :

En raison de la pandémie, nous avons instauré de nouvelles règles pour respecter les directives de la santé publique. Les lots du Service d'entraide ont été entretenus par nos 5 étudiants engagés pour la période estivale.

| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Nbre de lots cultivables | 25 | 27 |
| Nbre de lots loués..... | 17 | 19 |
| Nbre de lots cultivés par le SE | 2 | 2 |
| Nbre d'utilisateurs | 17 | 14 |
| Nbre de bénévoles..... | 5 | 4 |
| Nbre d'heures de bénévolat..... | 150 | 120 |

Aide financière / Activités sportives

Soutien financier apporté aux familles avec la collaboration de la CAFOL pour l'inscription à des activités sportives, artistiques et socioculturelles. Le programme Accès- Loisirs sur le territoire de la Ville de Lévis permet de contribuer à offrir des loisirs gratuits et des activités sportives pour les enfants et les adultes de Saint-Jean-Chrysostome

Comparatif :

Étant donné que plusieurs activités du guide des loisirs de la ville de Lévis n'ont pas eu lieu, le nombre de famille qui a bénéficié de ce service est pratiquement en baisse en comparaison à l'an dernier avec nos 7 familles aidées.

| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|----------------------------------|----------------|--------------|
| Nbre de bénéficiaires | 7 | 1 |
| Valeur de l'aide financière..... | 1 225 \$ | 250 \$ |



Aide financière / Camps de jour



| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|--------------------------------------|-----------|-----------|
| Nbre d'enfants inscrits..... | 8 | 9 |
| Nbre de familles aidées | 6 | 6 |
| Nbre total de semaines données | 33 | 51 |

Soutien apporté aux familles pour l'inscription des enfants au camp de jour. Cette année le Service d'entraide a agi à titre de contrôleur puisque la ville a assumé les 2/3 de la facture.



Aide scolaire

Soutien matériel pour l'achat des fournitures scolaires, pour les enfants du primaire et du secondaire. La fondation Tim Horton fournit des sacs à dos à tous nos enfants. C'est le Service d'entraide de St-Jean-Chrysostome qui coordonne les demandes et la distribution pour les autres services d'entraide.

Comparatif : Nous avons une baisse de 13 enfants en comparaison à l'an dernier. Cette diminution s'explique par le nombre de déménagements en juillet dernier.



Les activités sur pause

Nous avons mis sur pause des activités impossibles à réaliser en période de pandémie tout en respectant les normes prescrites par la Santé publique. Nous nous sommes fixés comme objectifs pour la prochaine année la réévaluation des activités pour nous assurer qu'ils répondent aux besoins de la population de St-Jean-Chrysostome et respectent les règles sanitaires. Les activités interrompues sont :

Magasinage détente :

La sortie magasinage-détente est offerte à toute personne du quartier St-Jean-Chrysostome ayant besoin de faire des achats et socialiser. Les sorties se font aux Galeries Chagnon.

Visite d'amitié :

Ce service est offert aux personnes en perte d'autonomie, en convalescence, ayant un handicap physique ou intellectuel ou encore toute personne ayant besoin d'un soutien moral.

Mardi-Acti-Vie-tés + :

Ces activités de groupe permettent aux personnes de 55 ans et plus de partager chaque semaine des activités physiques, sociales et cognitives.

Nous désirons souligner qu'il y a eu des appels d'amitié auprès des participants 2019-2020. De plus le programme VIACTIVE a mis sur pied des capsules virtuelles et papier afin d'inciter les gens à poursuivre avec de saines habitudes de vie.

Marche-O-vent :

Cette activité de groupe a lieu une fois semaine, par beau temps ou mauvais temps et favorise de saines habitudes de vie et permet de socialiser.

Les Cafés-rencontres :

Rencontres thématiques mensuelles offertes gratuitement à toute la population permettant d'échanger de l'information en compagnie de personnes-ressources compétentes autour de différents enjeux liés à la mission du Service d'entraide, de faire découvrir les ressources du milieu et de développer un lien d'appartenance.

Opérer la boutique La Trouvaille

La Boutique La Trouvaille

La boutique La Trouvaille permet aux citoyens de Saint-Jean-Chrysostome de se vêtir à moindre coût, de donner une deuxième vie aux dons de la population et soutenir la mission du service d'entraide .

| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Nbre de visites | 23 754 | 7313 |
| Nbre de bénévoles..... | 90..... | 93..... |
| Nbre d'heures de bénévolat | 17100 | 7290 |
| Ventes réalisées..... | 207 343 \$..... | 107 043 \$ |
| Ventes 2 ^{ème} vie | 10 109 \$ | 1 462 \$ |



Les familles bénéficiaires reçoivent des certificats de gratuité qui leur permettent de répondre à leurs besoins vestimentaires . Elles sont aussi privilégiées lors de changements de saisons avec nos ventes VIP.

| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|---------------------------------------|----------------|----------------|
| Nbre de certificats de gratuité | 131 | 117 |
| Nbre de familles desservies | 35 | 30 |
| Valeur totale distribuée..... | 3 943 \$ | 2 240 \$ |



Gérer le service d'entraide

La Guignolée collective du 28 novembre 2020

La Guignolée collective est un événement rassembleur de sollicitation qui permet de récolter des dons en argent et des denrées non périssables destinés aux paniers de Noël. La collecte permet aussi de garnir les tablettes de la conserverie pour pouvoir offrir, tout au cours de l'année, des dépannages alimentaires.

Notre Guignolée, comme la majeure partie de nos activités, s'est tenue sous une autre forme. En collaboration avec la ville de Lévis et les étudiants en techniques policières de Notre Dame de Foy, le Service d'entraide a récolté les denrées au Parc Champigny. La collecte sans contact consistait à récupérer les denrées non périssables des citoyens à même leur coffre de voiture et à les mettre en quarantaine pour assurer un tri sécuritaire à nos bénévoles.

De plus *La Guignolée des chums* qui a pour mission de récolter tout au long de l'année divers types de denrées, a contribué au succès de l'activité en apportant lors de l'événement des boîtes déjà remplies. Ce qui a contribué à bien garnir nos paniers et limiter les coûts.



| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|-------------------------------------|-----------|-----------|
| Montant amassé..... | 10 553 \$ | 10 177 \$ |
| Nbre de bénévoles..... | 27 | 29 |
| Partenaires bénévoles | 191 | 90 |
| Nbre d'heures de bénévolat | 189 | 203 |
| Nbre d'heures des partenaires | 764 | 360 |

Nous enregistrons une diminution du montant amassé en raison de l'interdiction du pont payant. Le changement de façon de procéder a aidé pour recueillir des denrées de meilleure qualité.

Distribution des paniers de Noël



| | 2019-2020 | 2020-2021 |
|---|-----------------|-----------|
| Nbre de paniers | 63..... | 66 |
| Nbre de bénéficiaires | 145..... | 213 |
| Montant amassé..... | 11 710 \$ | 20 772 \$ |
| Valeur des bons de denrées remis | 6 145 \$..... | 6 555 \$ |
| Nbre de bénévoles pour préparer | 31 | 5 |
| Heures de bénévolat pour préparer..... | 248..... | 40 |
| Nbre de bénévoles pour distribuer | 16..... | 15 |
| Heures de bénévolat pour distribuer | 32..... | 60 |

Il s'agit de la grande opération des paniers de Noël destinés aux familles à faible revenu, qui répondent aux critères de demande d'aide alimentaire. Pour l'année 2020-2021, ce service a été rendu possible grâce aux dons des citoyens, de nos partenaires Exceldor et Sintra construction et au travail de nos bénévoles.

Les flocons dons

Cette année nous nous sommes surpassés en instaurant notre propre activité de récupération de cadeaux de Noël pour les enfants et adolescents que nous avons appelée « Flocons dons ». L'engouement a été tel que nous avons pu combler les demandes de tous les enfants. De plus nous avons reçu l'appui d'entreprises et de l'école secondaire des Etchemins, ce qui nous a permis de gâter nos 20 adolescents.

2020-2021

| | |
|---|-----|
| Nbre d'enfants qui ont reçu un ou plusieurs cadeaux | 79 |
| Nbre de cadeaux offerts | 120 |



Affiliations :

Le Service d'entraide de Saint-Jean-Chrysostome entretient un lien d'affiliation avec les organismes à but non lucratif suivants :

- ◆ Association Coopérative d'Économie Familiale Rive-Sud de Québec (ACEF Rive-Sud)
- ◆ Convergence Action Bénévole (CAB)
- ◆ Corporation de Développement Communautaire de Lévis (CDC)
- ◆ Moisson Québec
- ◆ Table Régionale des Organismes Communautaires Chaudière-Appalaches (T.R.O.C.C.A)
- ◆ Table Régionale Économie Sociale Chaudière-Appalaches (TRESCA)
- ◆ Centre d'Action Bénévoles de Québec (CABQ)

Bailleurs de fonds :

Cette année, le Service d'entraide a également pu compter sur les subventionnaires suivants :

- ◆ Centre Intégré de Services de Santé et de Services Sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA)
- ◆ Centraide Québec et Chaudières-Appalaches
- ◆ Corporation d'Aide Financière aux Organismes de Lévis (CAFOL)
- ◆ Ville de Lévis (PSPS)
- ◆ Desjardins Caisse des Rivières Chaudière et Etchemins (FADM)

Collaborateurs :

Le Service d'entraide entretient également une collaboration régulière ou occasionnelle avec les partenaires suivants :

- ◆ Adoberge
- ◆ Alliance-Jeunesse
- ◆ Accès-Loisirs
- ◆ Association Québécoise des Droits des personnes Retraitées et préretraitées Lévis Rive-Sud (AQDR)
- ◆ Convergence Action Bénévole (CAB)
- ◆ Centre de Réadaptation en Déficience intellectuelle Chaudière-Appalaches (CRDI)
- ◆ Centre intégré santé et services sociaux Chaudière-Appalaches
- ◆ Cercle des fermières

- ◆ Cafol
- ◆ Corporation de Développement Communautaire de Lévis (CDC)
- ◆ Corporation du Havre
- ◆ Député des Chutes-de-la-Chaudière, M. Marc Picard
- ◆ Écoles primaires de Saint-Jean-Chrysostome
- ◆ École secondaire l'Horizon
- ◆ Écolivres
- ◆ Étudiants en techniques policières Campus Notre-Dame de Foy
- ◆ Fabrique paroissiale Saint-Jean-Chrysostome
- ◆ 129^{ième} Groupe Scouts Saint-Jean
- ◆ Journal de Lévis
- ◆ Le Filon
- ◆ Les cadets de l'air 776 Rotary Lévis
- ◆ Maison des Aînés (Programme Viactive / La Rescousse)
- ◆ Maison des jeunes Saint-Jean-Chrysostome
- ◆ Moisson Québec
- ◆ Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (P.C.B.M.I)
- ◆ Regroupement des Services d'entraide
- ◆ Ressourcerie de Lévis
- ◆ Service d'entraide de Saint-Romuald (Popote roulante)
- ◆ Ville de Lévis

Partenaires financiers :

Le Service d'entraide est fier d'être soutenu par des partenaires tels que :

- ◆ Exceldor
- ◆ I.G.A Pépin Saint-Jean
- ◆ Pharmacie Jean Coutu Saint-Jean
- ◆ Repas Desjardins
- ◆ Sintra
- ◆ Super C Saint-Jean
- ◆ Tim Hortons

Réalisations 2020-2021

Notre planification stratégique s'étant terminée en 2019, le conseil d'administration en collaboration avec la direction générale en est au bilan. La pandémie a eu pour effet de ralentir les travaux pour l'élaboration d'une nouvelle planification stratégique, mais qu'à cela ne tienne nous avons produit un plan d'actions qui s'échelonne de juin 2021 à juin 2022 afin de ne pas perdre de vue nos enjeux et objectifs.

Ceci étant mentionné nous avons quand même relevé plusieurs défis pour l'année 2020-2021.

Voici un résumé de nos réalisations :

En lien avec nos activités et services, nous avons revisité nos services essentiels comme la distribution alimentaire et l'accompagnement-transport pour ne nommer que ceux-là. Des procédures claires ont été rédigées, elles font état des adaptations que nous avons dû faire pour contrer la pandémie, mais aussi pour mieux répondre aux besoins de nos usagers et assurer la pérennité de notre offre de services.

Notre boutique et la salle de tri ont été fermées à deux reprises, ce qui nous a obligé, tout au long de l'année, à trouver des solutions pour éviter l'accumulation des dons et diminuer l'impact du manque à gagner dû aux fermetures. La vente d'articles sur Facebook a été explorée avec succès et l'évolution des mesures sanitaires ainsi que l'emploi d'étudiants en cours d'été nous ont permis de poursuivre notre objectif de trier les dons reçus à 100%.

L'équipe de bénévoles du Service d'entraide est bien ancrée dans son milieu. Ce qui nous a permis de soutenir notre mission malgré la pandémie. Certes, le nombre de bénévoles permis pour opérer nos activités a été un enjeu dans toutes nos actions, mais de nouvelles façons de faire ont permis d'être efficace tout en protégeant nos gens. Le défi sera assurément le « après pandémie ».

L'année a été particulièrement active en ce qui a trait aux subventions. En effet, nous avons demandé la subvention salariale pour nous aider à absorber nos pertes de la boutique. De plus, nous avons obtenu un montant d'argent du fond d'urgence de la ville de Lévis pour adapter notre salle de tri en mode COVID et employer des étudiants durant la période estivale, afin de trier l'accumulation des dons remisés dans une remorque de 53 pieds.

Nous avons aussi obtenu de l'aide de la Caisse Desjardins et de la ville de Lévis pour terminer notre dernière phase des améliorations locatives de notre service d'entraide. Les subventions à la hauteur de 25 000\$ chacune servent pour l'ajout d'un débarcadère, de la ventilation et de l'éclairage dans la salle de tri, pour l'agrandissement de notre chute à dons et pour le remplacement du monte-charge par un ascenseur de type monte-matériel.

Les ressources humaines ont été un dossier prenant, en commençant par l'actualisation du cadre de référence sur les conditions de travail des employés. Un départ à la retraite et une démission ont teinté notre année « COVID ». Nous avons procédé à une réévaluation des descriptions de tâches et fait des changements d'appellation de poste. En octobre, nous avons accueilli notre nouvelle ressource à titre de responsables de la boutique et depuis le 1^{er} mars 2021 une adjointe administrative en remplacement de Valérie Lamonde, qui occupe maintenant le poste d'agente au développement communautaire, est arrivée.

L'évaluation des nouveaux comme des anciens bénéficiaires, malgré la pandémie, a été maintenue. L'importance de notre soutien, s'en trouvait multiplié et essentiel. La collecte de la Guignolée a été un réel défi et s'est heureusement soldée par un succès. Nous réfléchissons même à refaire les choses de la même manière pour l'année qui débute. L'activité des Paniers de Noël et l'instauration de notre nouveau service de récupération de cadeaux « Flocons dons » ont bien répondu aux besoins de la population et ce, grâce à la générosité de notre communauté.

Nous avons maintenu l'ensemble de nos partenaires et certains ont été très généreux. Ce qui nous a permis d'offrir plus de variété et de qualité.

Perspectives pour la prochaine année

Pour la prochaine année, nous travaillerons sur divers domaines d'interventions tels que :

- Les communications et la visibilité;
- Le financement;
- Les services et activités;
- Les ressources humaines (employées et bénévoles);
- L'administration; et
- La clientèle pour encourager le pouvoir d'agir.

Notre objectif est de consolider nos bases et de nous préparer à entamer notre prochaine planification stratégique.