

"Les grandes découvertes et les améliorations impliquent constamment la coopération de nombreux esprits!"

Alexander Graham Bell
Scientifique, inventeur scotto-canadien

RAPPORT
ANNUEL
2020-2021



Tables des matières

2	Mission
3	Équipe
5	Mot de la présidence et de la direction générale
7	Adaptations à la COVID-19
9	Gouvernance et administration
12	Un Toit pour Toi - Accompagnement au logement et à l'intégration sociale
16	Un Toit pour Toi - Appartement jeunesse avec intervention
23	Comptoir alimentaire
31	Collaborations
32	Partenaires de concertation
34	Perspectives 2021-2022
35	Partenaires financiers et de service

Mission

Fondé en mai 1998, le Centre Multiservices le Complice est un organisme communautaire sans but lucratif qui a pour mission de soutenir les jeunes de 16 à 30 ans confrontés à des difficultés socio-économiques et qui vivent des situations d'exclusion sociale, d'isolement, d'itinérance ou qui sont à risque de vivre de l'itinérance. Nos interventions se concrétisent notamment par de l'accompagnement au logement et à l'intégration sociale, par de l'hébergement temporaire-transitoire et par la tenue d'une banque alimentaire. Nos actions se déroulent sur le territoire de la Ville de Québec, plus particulièrement dans les secteurs de Charlesbourg / La Source.

Équipe

Conseil d'administration

Au 31 mars 2021

Sophie Lacroix
Présidente

Alex Gagné
Trésorier

Charles Lafond - Li
Secrétaire intérimaire
Représentation jeunesse

Noel Nakhoul
Représentant des employé.es

Au cours de l'année
2020-2021

Émilie Claveau
Mathieu Jourjon
Présidence

Laura Forgues
Trésorier

François Grandguillot
Administrateur

Demetry Cloutier
Administrateur

Permanence

Au 31 mars 2021

André Tardif
Directeur général

Noel Nakhoul
Coordonnateur clinique

Gabriel Benoit-Hunter
Intervenant social
Présidence syndicale

Au cours de l'année
2020-2021

Guillaume Simard
André Larose
Coordonnateurs

Mireille Lévesque
Intervenante sociale

Mégane Roy
Julienne Fonou Diene
Adjointes polyvalentes

Équipe (suite)

Comptoir alimentaire

Claude Lagueux

Responsable de secteur

Nancy Létourneau

Coresponsable de secteur

Hélène Blanchet

Jocelyn Brouillette

Claudia Campagna

José Cantin

Gabriel Charette

Gabrielle Côté

Driss Daoudi

Sébastien Dubé-Ouellet

Alberto Guerrero

Annie Guérin

Diana Kandia

Annabelle Lagueux

Jade Lagueux

Mattiew Lagueux

Carl Lamothe

Cynthia Lemay

Korinne Simard

Accueil des personnes bénéficiaires
du comptoir alimentaire,
manutention, triage, mise en place
des denrées

(Par ordre alphabétique)

Note

Les **témoignages** contenus dans ce rapport annuel sont intégraux. Seules les erreurs d'orthographe ont été corrigées.

1453 heures
bénévolat
tous les secteurs

Mot de la présidence et de la direction générale



Nous sommes arrivés tous deux au Centre Multiservices Le Complice au cours de l'année financière 2020-2021. Sophie s'est engagée à la présidence en cours de mandat. André a été embauché vers la fin de 2020. Nous y avons découvert un organisme essentiel par sa mission, et une équipe engagée prête à nous accueillir à bras ouverts et à nous permettre de nous intégrer à notre rythme, selon nos tâches et mandats.

Et c'était parti!

Parallèlement à tout le travail qu'il y avait à accomplir, à notre empressement à faire notre place à l'intérieur de l'organisme et à apprendre à collaborer avec toutes ces nouvelles personnes, c'est aussi la pandémie et les adaptations obligées qui ont grandement teinté nos premiers mois au Complice. Elle aura eu pour effet de rendre précaire plusieurs situations, en plus d'exacerber quelques vulnérabilités organisationnelles. Mais au moment d'écrire ce mot, ce rapport annuel, comme des millions de gens, nous voyons la lumière au bout du tunnel. Nous voici arrivés.es à l'été! Nous voici fiers et fières de vous faire part du bilan d'une année bien remplie et qui annonce et prépare de très grands changements.

Mot de la présidence et de la direction générale (suite)



Sophie Lacroix

SOPHIE LACROIX
Présidente

André Tardif

ANDRÉ TARDIF
Directeur général

L'année 2020-2021 aura été très importante par la tenue de la Commission spéciale des droits de l'enfant et la protection de la jeunesse – CSDEPJ. Son rapport dresse un inquiétant portrait de la réalité des jeunes au Québec quand ces derniers se retrouvent à devoir emprunter un parcours atypique. Les constats de la commission démontre jusqu'à quel point, beaucoup trop souvent, notre société et notre système n'arrivent pas encore à assurer la protection et le soutien à ces jeunes. Nous avons porté une attention particulière au chapitre traitant du passage à la vie adulte puisqu'il décrit ce qui concerne spécifiquement le groupe d'âge des jeunes que notre organisme cible. Tout comme Mme Régine Laurent, et les commissaires-experts qui ont mené sous sa présidence cette vaste consultation et ses travaux, nous croyons fermement que l'accompagnement des jeunes, dans ces moments cruciaux de leur existence, est fondamental à leur bon développement et à la prévention de l'itinérance sous toutes ses formes.

Des remerciements spéciaux aux personnes bénévoles et à l'équipe à la permanence qui n'ont jamais baissé les bras au pire des vagues successives de la pandémie. Et des remerciements chaleureux à tous nos bailleurs de fonds.

Adaptations à la COVID-19

À l'image de la planète, le courage d'une équipe!

Comme toutes les organisations et tous les milieux auxquels nous pourrions faire allusion, le Centre Multiservices Le Complice a eu à s'adapter à la pandémie qui a frappé notre monde. Faisant partie des organismes du secteur de Charlesbourg et de la couronne Nord de la ville de Québec qui offrent des services de soutien alimentaire, le défi était de taille si nous voulions être en mesure de maintenir ce service essentiel de la manière la plus sécuritaire possible.

En fait, à plusieurs reprises, et selon les directives reçues de la part de la Santé publique et du CIUSSS de la Capitale-Nationale, nous avons ajusté et amélioré constamment notre façon de faire, selon les vagues successives de la pandémie et à partir des apprentissages que nous faisons, au rythme du reste de la planète.

Des remerciements spéciaux aux personnes bénévoles de notre comptoir alimentaire

Malgré tout, avec courage et détermination, l'équipe indispensable des personnes bénévoles affairées à notre comptoir alimentaire a su maintenir le cap et traverser cette période particulièrement difficile.

Le nombre important de nouvelles demandes en sécurité alimentaire, l'incertitude au quotidien des nouvelles changeantes concernant la pandémie et l'exigence de devoir multiplier les présences à l'organisme n'ont pas fait reculer ces personnes bénévoles.

Nous profitons donc de l'occasion afin de les féliciter et de les remercier chaleureusement.

Sincères remerciements!

postes

responsabilité

Gouvernance et administration

Gouvernance et administration

Une permanence en mutation

Après avoir fait une analyse des effectifs en présence, la direction générale actuelle de l'organisme a fait la recommandation de modifier 2 postes salariés et d'en créer 1 autre.

D'abord, après le départ volontaire de notre adjointe administrative, son poste a été aboli afin de créer celui de :

- **Chargé.e des communications**

Ce poste sera en activité à partir de l'automne 2021. Alors que la gestion administrative mensuelle a été confiée à une firme externe, l'organisme pourra dorénavant compter pour la première fois de son histoire sur les services d'une personne attitrée aux communications. La personne en poste aura le mandat de mettre en action le Plan de communication qui naîtra de la tenue de la Planification stratégique 2022-2025.

Grâce à un surplus budgétaire accumulé, un poste temporaire verra le jour à l'automne 2021 :

- **Agent.e d'intervention et de promotion**

En plus de porter main forte en intervention dans le cadre du Programme Un Toit pour Toi, la personne engagée verra justement à faire la promotion terrain du programme, notamment en mettant en lace une animation spéciale.

- **Coordination clinique**

Adaptation majeure dans notre structure organisationnelle, la coordination clinique verra, en collaboration avec la direction générale, à parfaire tous les aspects relatifs à l'intervention auprès des clientèles de tous les programmes. Par le fait même, la sécurité et l'intégrité des personnes en sera amélioré. Les aspects de la formation continue, de l'évaluation du personnel d'intervention, de l'embauche et de l'accueil et de l'encadrement feront aussi partie des tâches de la personne en poste.

Le poste a été créé par la mutation d'un poste d'intervenant social.

Nous profitons de l'occasion de ce rapport pour féliciter à nouveau **Noel Nakhoul**, en poste depuis bientôt 10 ans au Centre Multiservices Le Complice, pour sa nomination à titre de coordonnateur clinique.



Gouvernance et administration (suite)

Signature de la convention collective

C'est au tout début de l'année financière, c'est-à-dire en mars 2020, qu'a été signée une convention collective entre le Syndicat régional des organismes communautaires Québec, Chaudière-Appalaches – CSN et la partie patronale. Valable pour 3 ans, la convention collective a été négociée dans l'objectif d'améliorer les conditions de travail et de régulariser certaines situations, en plus d'obtenir un poste de représentant.e des employés sur le conseil d'administration.

Création et adoption du document Guide et Politiques de l'action bénévole

Achévé et adopté en janvier 2021, le document *Guide et Politiques de l'action bénévole* est le premier de quelques autres documents dont l'élaboration et l'adoption viendront bonifier la restructuration de l'organisme dans le cadre de la Planification stratégique 2022-2025. Son équivalence, à l'intention du personnel, est en cours de production. L'objectif est d'inscrire, de préciser, d'encadrer et d'établir des normes entourant l'ensemble des pratiques de l'organisme.

À la recherche de nouveaux locaux

Le lieu de résidence d'une organisation n'est pas anecdotique! Il en va non seulement de l'intégrité de l'équipe de travail qui y oeuvre, mais aussi et surtout d'un aspect essentiel de la qualité des services offerts au moment d'accueillir les clientèles.

Le Centre Multiservices Le Complice occupe actuellement et depuis fort longtemps des locaux vétustes qui sont loin d'offrir un milieu de travail et d'intervention d'un niveau acceptable.

Le conseil d'administration et la direction générale nouvellement en place ont entrepris de faire de la relocalisation de l'organisme un dossier prioritaire. Des démarches officielles se sont concrétisées au début de l'année financière 2021-2022 en rejoignant un regroupement d'organismes communautaires avec qui nous partageons actuellement un important projet de création d'un milieu communautaire commun.

Nous espérons que cet important dossier connaîtra son aboutissement au cours des prochains mois.



Un Toit pour Toi

Volet externe

Accompagnement au logement
et à l'intégration sociale

Volet interne

Appartement jeunesse avec intervention

Accompagnement au logement et à l'intégration sociale

Plusieurs cibles annuelles dépassées

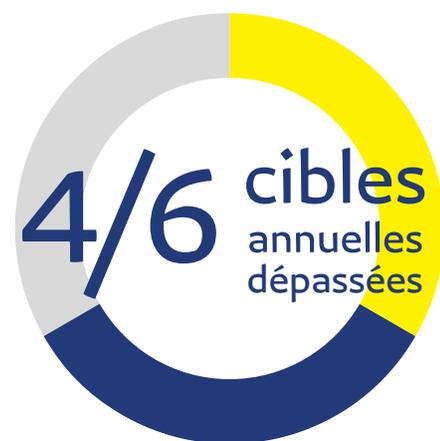
Les services d'accompagnement au logement et à l'intégration sociale sont offerts aux jeunes de 16 à 30 ans qui désirent accéder à un logement privé ou subventionné (HLM, coopérative d'habitation ou autres) et qui ont besoin de soutien pour effectuer les démarches. Le service offre aussi son support dans d'autres circonstances, comme dans le cas du soutien au retour aux études ou de développement de leurs compétences professionnelles transférables au marché de l'emploi.

Au moment de conclure une entente avec les bailleurs de fonds, des cibles annuelles quantitatives sont généralement négociées. Cette année, dans le cas de 4 de ces cibles annuelles sur 6, elles ont été atteintes puis dépassées.

Si elle travaille à accompagner ses clientèles vers des ressources de stabilisation au logement en vue d'obtenir une certaine permanence, selon les circonstances et ce qui est vécu, l'équipe du Centre Multiservices Le Complice accompagne aussi des personnes vers des ressources externes d'hébergement transitoire-temporaire. Ce fut le cas pour 10 personnes cette année. Dans les deux cas, nos services visent à lutter contre l'itinérance cachée et/ou épisodique. Notre soutien donc les personnes à risque de vivre ces épisodes.

Les nombreux obstacles à l'accès au logement

Soutenir des personnes dans leur quête d'une ressource d'hébergement temporaire ou permanente, c'est aussi souvent travailler avec ces personnes sur plusieurs aspects de leur vie : il peut s'agir de problématiques socio-économique, d'endettement, de pauvreté et de faibles revenus personnels ou familiaux. Ces contraintes vont jusqu'à affecter la santé mentale des personnes et avec le découragement vient souvent l'instabilité en logement. Nos interventions et nos suivis au maintien au logement prennent ici toute leur importance.



Accompagnement au logement et à l'intégration sociale

Types de soutiens	Total 2020-2021	Cible annuelle <small>selon l'entente avec le bailleur de fonds</small>	Cible dépassée en %
Personnes accompagnées dans l'atteinte d'une stabilité résidentielle	105	83	+27%
Personnes ou familles soutenues dans leurs recherches de logement	94	48	+96%
Personnes placées en logement permanent	37	21	+76%
Personnes référées vers une structure d'hébergement transitoire ou d'urgence	10	9	+11%
Personnes accompagnées dans le développement de leurs compétences professionnelles transférables au marché de l'emploi	3	11	0%*
Personnes soutenues et appuyées dans leurs démarches de retour aux études	2	9	0%*

* En contexte de la pandémie à la COVID-19, le nombre de demandes reçues pour cette cible a été beaucoup moins important que les estimations initiales.

Accompagnement au logement et à l'intégration sociale

Types d'intervention	Total 2020-2021	Types d'intervention	Total 2020-2021
DÉMARCHES ADMINISTRATIVES <i>aide sociale, assurance-emploi, RQAP et +</i>	49	SANTÉ MENTALE <i>dépendances, accompagnement, référencement vers les ressources spécialisées, gestion de crise et +</i>	21
DÉMARCHES JURIDIQUES <i>défense des droits dans des domaines comme le logement, le revenu, la justice sociale et +</i>	19	SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE <i>écoute active, gestion de conflit, violence conjugale ou familiale, référencement vers les ressources spécialisées et +</i>	155
ACTIONS ÉDUCATIVES BUDGÉTAIRES <i>évaluation budgétaire, référence vers organismes spécialisés, plan d'action pour la gestion des dettes et +</i>	24	INTERVENTION EN PARTENARIAT <i>interventions collaboratives avec les intervenant.es et le réseau des clientèles et +</i>	47
STABILISATION ET MANTIEN AU LOGEMENT <i>soutien aux activités de la vie quotidienne/autonomie - épicerie, ménage, lavage, paiements de factures, aide à l'organisation - médiation avec le propriétaire et +</i>	119	FAVORISATION SOCIALE ET MISE EN ACTION <i>implication client dans ses démarches, incitation à l'implication bénévole, au travail de groupe, aux activités citoyennes et +</i>	55
RECHERCHE DE LOGEMENT <i>visites, constitution de dossier, rencontres avec les propriétaires, orientation hébergement alternatif et d'urgence, déménagement</i>	70	PRÉVENTION DES CONDUITES À RISQUE <i>identification comportementale client, alimentation, grossesse précoce, ITSS, idéation suicidaire, signalement et collaboration DPJ et +</i>	24
SANTÉ PHYSIQUE <i>référencement réseau santé, accompagnements aux rendez-vous médicaux</i>	11	AIDE ALIMENTAIRE D'URGENCE <i>référencement interne au comptoir alimentaire</i>	36



Résumer ce que j'ai vécu me paraît peu simple, mais suffit de dire que quand j'ai quitté le domicile familial pour fuir la violence, je n'avais ni adresse, ni personne de confiance et je devais me bâtir une vie sans-le-sou et dans un état de détresse psychologique marqué. C'est environ deux mois après mon arrivée abrupte dans la vie adulte que j'ai rencontré mon intervenant actuel du Complice. C'est le seul intervenant social qui m'a suivi dans mes démarches jusqu'à aujourd'hui, offrant une écoute, des conseils avisés et de l'aide concrète telle de la nourriture de dépannage. Le plus gros coup de main que j'ai reçu du Complice a cependant été l'accompagnement dans ma démarche de logement subventionné. J'avais besoin d'un chez-moi abordable, salubre et sécuritaire, ce qui n'était pas gagné d'avance. Quand je suis retournée aux études à l'automne 2020, cela a compliqué mon admissibilité à l'OMHQ. Mon intervenant a été là tout au long et c'est grâce à la demande qu'il a remplie pour le programme Clés en Main que je peux enfin, pour la première fois en un an et demi, me poser à quelque part et espérer un avenir meilleur. Maintenant que ma situation financière et résidentielle va pouvoir se stabiliser, je pourrai encore compter sur l'aide du Centre pour développer des habiletés de la vie quotidienne et briser l'isolement, des défis de hauteur pour la jeune autiste que je suis! Je remercie de tout mon cœur Le Complice et mon intervenant pour le soutien inestimable.



Jeune adulte
Programme Accompagnement au logement et à
l'intégration sociale

Appartement jeunesse avec intervention

Bilan d'un projet pilote, naissance d'un programme prometteur

À travers la vie en colocation et un suivi régulier avec nos intervenants sociaux, Un Toit pour Toi est un programme d'intégration en appartement jeunesse qui vise à appuyer des jeunes adultes de 18-30 ans dans l'accomplissement de leur projet de vie.

C'est dans le cadre du Programme ALIS (Accompagnement au logement et à l'intégration sociale) qu'est née l'idée de mettre en place un service d'hébergement qui aurait lieu dans un appartement régulier de location.

Si la presque totalité des services d'hébergement jeunesse prend place dans des unités d'habitation construites en fonction des programmes, Un Toit pour Toi a fait le pari de soutenir des jeunes dans leur projet de vie, mais sans faire de l'organisme le propriétaire de ses unités de logement.



Après 2 années d'existence, Un Toit pour Toi est passé de projet pilote à programme d'intégration officiel. Une version 2.0 est d'ailleurs en phase de montage. De 6 mois de soutien qu'offrait jusqu'ici le projet, la version en développement s'échelonne sur 3 années entières et verra sa structure devenir

dans leur projet de vie, en prévoyant de l'intervention selon les circonstances et les demandes de ces jeunes,

Appartement jeunesse avec intervention

Un grand coup de balai!

Au début du projet pilote, l'appartement de transition avait été aménagé de manière plus minimaliste. Nous ne savions pas encore si l'initiative allait faire son chemin et s'il était donc pertinent de meubler et de décorer l'espace à plus grand frais.

Mais suite à son succès, et dans l'objectif d'améliorer davantage la qualité de vie des jeunes personnes résidentes, nous avons entrepris de le rénover entièrement et de renouveler la totalité de son ameublement : peinture complète, réfection de meubles, nouveaux électroménagers.

Le partage des tâches ménagères

Un Toit pour Toi a entre autres comme objectif de permettre aux jeunes personnes résidentes d'intégrer des notions importantes de la vie domestique, comme par exemple de gérer son budget personnel, de mieux s'alimenter et d'apprendre à cuisiner et de partager un lieu de résidence. Il va sans dire que l'entretien des lieux fait partie des incontournables. Pour faire suite aux rénovations, nous avons donc mis en place un système de "partage du ménage" à partir de fiches de suivi présente dans chaque pièce.



Les intervenants mettent la main à la pâte pour la réfection de meubles

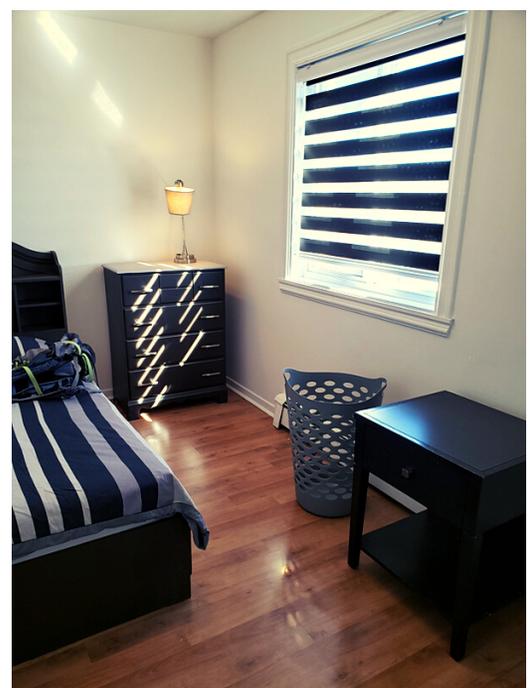
Appartement jeunesse avec intervention

Aperçu après rénovation



Appartement jeunesse avec intervention

Aperçu après rénovation





Le Complice m'a offert un toit, une stabilité et une chance de poursuivre mes études avec une tranquillité d'esprit. Je suis extrêmement reconnaissante que des organismes comme ça existent au Québec pour aider les jeunes en difficulté à se recentrer sur leur objectif et leur avenir.

Merci au Complice pour cette opportunité.



Jeune adulte
Programme Un Toit pour Toi
Appartement jeunesse avec intervention



Le Complice est un organisme accueillant, ils sont tous très sympathiques, leur but principal c'est de faire en sorte que tu puisses te retrouver dans ton chemin de vie et pour cela ils t'accompagnent tout au long de ce parcours en mettant plein des valeurs et qualités ainsi qu'avec des nombreux recours. Depuis que je suis avec eux je sens que j'avance peu à peu dans ma vie malgré les difficultés ils ont toujours été préoccupés pour moi, leur gestion envers ceux qu'ils accueillent c'est juste simplement exceptionnel. Merci beaucoup je serai énormément reconnaissant de votre organisme parce que c'est grâce à vous que je retrouve mon chemin dans ma vie.



Jeune adulte
Programme Un.Toit pour Toi
Appartement jeunesse avec intervention



Comptoir
alimentaire



Une partie de l'équipe des personnes bénévoles et des employés

Avant tout une affaire de coeur et d'engagement

Deux fois par mois, en collaboration avec l'équipe à la permanence, et selon les disponibilités de chacune et de chacun, de 6 à 8 personnes bénévoles se partagent les tâches souvent exigeantes physiquement : se rendre par camion récupérer les denrées, les décharger une fois à l'organisme, trier les aliments afin d'en assurer la qualité, portionner les aliments frais ou congelés, et +

Assurément, le service du comptoir alimentaire ne pourrait avoir lieu sans la précieuse collaboration des personnes bénévoles. De plus cette année, la demande accrue causée par l'arrivée de la pandémie à la COVID-19 nous a fait voir jusqu'à quel point les bénévoles de ce secteur d'activité sont des gens de coeur et d'engagement. Malgré le nombre des journées de distribution qui se sont multipliées, malgré le fait que l'organisme a aussi distribué des denrées alimentaire à plus de personnes que jamais, l'équipe a toujours été présente et efficace.

MERCI à vous toutes et tous!

19 personnes
bénévoles

Comptoir alimentaire

Répartition
par mois

Nombre
d'adultes*

Nombre
d'enfants*

*UN MÊME ADULTE, UN
MÊME ENFANT PEUT
RECEVOIR PLUS D'UNE
FOIS UN SERVICE

2020



AVRIL

98

60

MAI

98

60

JUIN

98

60

JUILLET

74

57

AOÛT

84

55

SEPTEMBRE

70

55

OCTOBRE

76

44

NOVEMBRE

100

55

DÉCEMBRE

143

78

2021

JANVIER

112

65

FÉVRIER

110

66

MARS

103

52

TOTAL

1166

707

1792
SERVICES

Estimation basée sur la moyenne annuelle
Pandémie à la COVID-19
Fonctionnement à effectif
Minimal

Comptoir alimentaire services complémentaires

Nombre
d'adultes

Nombre
d'enfants



Dépannage
alimentaire
d'urgence

90

33

Distribution
de panier
du temps
des fêtes

98

31

TOTAL

188

64

252
SERVICES

2044
SERVICES
GRAND TOTAL

Comptoir alimentaire

Aperçu en quelques photos





Je suis étudiant au cégep, travailleur à faible salaire et résident du comté de Charlesbourg. Il y a un peu plus d'un an, j'avais besoin d'aide financièrement et je n'arrivais pas à payer la totalité de mes besoins dans plusieurs sphères. J'étais à bout de ressource et il m'est venu à l'idée d'aller voir le Centre Multiservices Le Complice. Ils ont su m'aider avec la distribution de la nourriture. Ce centre haut en couleur m'a énormément aidé avec le comptoir alimentaire et les nombreuses autres ressources disponibles. Heureusement, Le Complice me permet de pouvoir manger amplement à ma faim et d'être choyé par la nourriture qu'il me donne chaque deux semaines. Ils prennent le temps, avec un grand sourire, de nous servir des boîtes pleines de nourriture, à l'extérieur de l'établissement, en suivant le protocole sévèrement mis en place par le gouvernement. Les gens qui y travaillent sont humbles et respectueux envers nos situations souvent précoces. Ils nous distribuent les denrées avec le bonheur de pouvoir nous aider et, surtout, ils sont heureux de nous aider pour nous permettre de nous en sortir. Le Complice est un centre qui aide énormément de gens qui ont besoin d'aide et le personnel est là pour nous soutenir dans nos besoins. Je tiens à tous les remercier du fond du cœur.



Jeune adulte

Utilisateur des services du comptoir alimentaire



Aujourd'hui, j'ai eu une demande de faire un témoignage sur l'aide alimentaire du Complice. C'est une aide alimentaire formidable pour les 16 à 30 ans qui ont besoin de cette aide.

De ce que j'ai vu depuis que je fais du bénévolat à cette place, c'est de voir les gens qui viennent chercher la nourriture et de voir dans leur visage d'être heureux de la joie et du bonheur et de nous faire dire merci de nous aider.

Ils me disent que ça les aide énormément.

Le personnel est formidable envers nous, et ils nous demandent si on a besoin d'aide ou ils nous demandent si on a besoin de choses pour le travail.

Mon bénévolat est gratifiant cela me nourrit de bonheur et d'épanouissement en faisant ça.

Merci!

Nancy Létourneau
Coresponsable de secteur
Comptoir alimentaire,





J'ai travaillé plus de 40 ans dans le domaine de la santé et de l'éducation et j'ai pris ma retraite en 2019. En 2020, je voulais m'impliquer socialement comme bénévole car je savais qu'il y avait beaucoup de besoins. Par l'entremise du site " Je Contribue", j'ai choisi l'organisme Le Complice.

Je collabore avec l'équipe de bénévoles du comptoir alimentaire. Ce sont des personnes simples, généreuses et dévouées qui travaillent fort pour assurer un service régulier et efficace. Ce travail de bénévole me donne le sentiment d'être utile, de contribuer à améliorer la qualité de vie des utilisateurs et me permet d'apprécier davantage... Faire du bénévolat, c'est accepter de donner de son temps sans attente et sans jugement.



Hélène Blanchet
Comptoir alimentaire



Collaborations Partenaires

Collaborations

Ententes de soutien ou de service

Mentionnons les très importantes ententes de soutien et de service qui permettent de manière importante le déploiement de notre mission :

MOISSON QUÉBEC

Tous nos services de soutien en sécurité alimentaire sont rendus possibles par le biais de la très importante collaboration de la part de Moisson Québec : les denrées que nous offrons deux fois par mois, mais également les paniers du Temps des Fêtes ainsi que les aliments remis dans le cadre du dépannage alimentaire d'urgence font aussi partie de cette entente de service.

VILLE DE QUÉBEC

Grâce à son très important soutien financier, la Ville de Québec permet à notre organisme la location de ses bureaux actuels, incluant les locaux nécessaires à la tenue des services du comptoir alimentaire. Aussi, ce soutien inclut une bonne partie des frais relatifs à notre adhésion à une assurance civile (programme d'assurance pour les OSBL des municipalités membres de l'UMQ / protection des administrateurs, dirigeants, membres du personnel et bénévoles).

PATRO DE CHARLESBOURG

Le camion de chargement que nous prête généreusement semaine après semaine le Patro de Charlesbourg nous permet le transport des précieuses denrées que nous distribuons dans le cadre de nos activités relatives au comptoir alimentaire.

M. JONATAN JULIEN, DÉPUTÉ DE CHARLESBOURG - BUREAU DE LA CIRCONSCRIPTION

Une bonne partie du renouvellement des équipements informatiques a été rendu possible par le biais du soutien financier du Bureau de circonscription de Charlesbourg.

TRAVAUX COMPENSATOIRES

Le programme de travaux compensatoires offre l'opportunité à des citoyen.nes adultes, de s'acquitter d'amendes en accomplissant des tâches au profit d'un organisme communautaire à but non lucratif et en s'impliquant socialement. C'est dans ce contexte que notre organisme a accueilli 2 personnes.

Merci à ces personnes et organisations, de tout coeur!

Partenaires de concertation

Les employé.es de l'équipe à la permanence siègent sur différentes Tables et différents comités à des fins de collaborations et d'alliances diverses.

CDC - Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg



RAIIQ - Regroupement pour l'Aide aux Itinérants et Itinérantes de Québec



ROC 03 - Regroupement des organismes communautaires de la Région 03



ROCAJQ - Regroupement des organismes communautaires autonomes jeunesse du Québec



SIPPE- Programme des Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance, Table des partenaires 0-5 ans de Charlesbourg



TAPJ - Table d'Actions préventives jeunesse La Source



TIC - Table immigration Charlesbourg - initiative de la CDC





Perspectives 2021-2022

En route vers la planification stratégique 2022-2025

Le Centre Multiservices le Complice, actuellement à l'ère de grands changements, à l'aube de son 25e anniversaire de fondation, va s'adjoindre les services d'une entité experte-conseil afin d'accompagner son conseil d'administration, ainsi que sa permanence, dans une importante démarche qui devrait comprendre les éléments suivants :

- *Procéder à un diagnostic organisationnel*
- *Développer l'image de marque*
- *Établir un positionnement stratégique*
- *Élaborer et rédiger le Plan stratégique 2022-2025, et son plan d'action*
- *Collaborer à la définition du Plan de communication 2022-2025*

Dans le cadre de ce vaste exercice qui devrait se terminer le 15 décembre 2021, l'organisme compte revoir la totalité de ses programmes et services afin de s'assurer de leur pertinence, de les actualiser dans le temps et de les évaluer en collaboration avec les personnes utilisatrices ainsi que ses partenaires d'action.

Ainsi, nous souhaitons voir notre organisme rayonner sur le territoire qu'il dessert et devenir un incontournable pour les 16 à 30 ans à la recherche de solutions quand il est question de soutien à l'hébergement, à l'inclusion sociale et à des ressources en soutien alimentaire.

Il est à préciser que l'organisme, dans le cadre de ses travaux, va s'assurer de mener une réflexion toute particulière dans le cas de son **Café communautaire Le Complice**. Cette initiative, qui existe depuis plusieurs années et qui a dû mettre ses activités sur pause en raisons de l'arrivée de la pandémie et de la perte des locaux gratuits que le Café occupait, fera l'objet d'une refonte complète.



Partenaires financiers et de service



Emploi et
Développement social Canada

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec



Centraide
Québec et
Chaudière-Appalaches



MOISSON
QUÉBEC

NOTRE
PROVISION
COLLECTIV



Arrondissement de
Charlesbourg



JONATAN JULIEN
Député de Charlesbourg

*Ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles
Ministre responsable de la région de la Côte-Nord*



**ASSEMBLÉE NATIONALE
DU QUÉBEC**

Bureau de circonscription
Carrefour Charlesbourg
8500, boul. Henri-Bourassa, bur. 213
Québec (Québec) G1G 5X1
Tél. 418 644-9240 Téléc. 418 644-9266
Jonatan.Julien.CHLB@assnat.qc.ca



Le Centre Multiservices Le Complice remercie très chaleureusement ses partenaires financiers et de service sans qui la réalisation de notre mission ne pourrait se concrétiser.



Le Complice

Centre Multiservices Le Complice
6350 3e Avenue Est, Québec, QC G1H 3K8