

" Tout groupe humain prend sa
richesse dans la
communication, l'entraide et la
solidarité visant à un but
commun : l'épanouissement de
chacun dans le respect des
différences. "

Françoise Dolto

Pédiatre, psychanalyste française



Centre Multi-Services le Complice

**Rapport annuel
2021-2022**

Table des matières

Mission, Vision, Valeurs	2
Mot de la présidence et de la direction générale	3
Gouvernance et administration	5
Depuis plus de 10 ans!	10
Prix Leviers du ROCAJQ	11
Un Toit pour Toi - Volets internet et externe	12
Le comptoir alimentaire	19
Paniers du Temps de Fêtes	23
Formation et collaboration	25
Témoignages	26
Partenariats financiers et de service	30
Ententes de soutien et de service	31
Partenariats de concertation	32
Planification stratégique 2022-2025 - Sommaire	33

Mission

Intervenir auprès de personnes de 16 à 35 ans confrontées à des difficultés socioéconomiques qui vivent de l'exclusion sociale.

Vision

Être reconnu comme une ressource incontournable pour les personnes en période d'amélioration de leurs conditions de vie afin qu'elles puissent atteindre leur plein potentiel, leur autonomisation et leur intégration sociale.

Valeurs

L'ACCESSIBILITÉ

En plus d'une attitude d'accueil, d'écoute et d'ouverture, nous nous rendons disponibles pour l'autre afin de bâtir une relation de confiance essentielle en matière d'intervention.

L'ENTRAIDE

L'aide mutuelle, la solidarité et l'assistance entre les personnes sont au cœur de nos préoccupations et guide nos façons de faire en misant sur la collaboration et l'esprit d'équipe.

L'ENGAGEMENT

À l'instar de l'organisme mobilisé à la concrétisation de sa mission, les personnes soutenues s'investissent dans leur propre cheminement dans une perspective de reprise de leur pouvoir d'agir.

LA DIGNITÉ

Nous devons nous rappeler que le respect est dû à toutes les personnes et qu'elles doivent être traitées avec déférence, considération et bienveillance.

LA JUSTICE SOCIALE

Dans le déploiement de toutes nos actions, nous souhaitons contribuer à une société meilleure, plus juste, plus inclusive, plus diversifiée et plus égalitaire.

Mot de la présidence et de la direction générale

Nous nous étions fixé comme premier objectif annuel de mettre en place la Planification stratégique 2022-2025 et ce défi a été relevé, à notre plus grande satisfaction.

Avec le soutien d'un expert-conseil externe, nous avons maintenant en main un document adopté officiellement qui va nous permettre de structurer d'une part le développement de l'organisme et de ses programmes, d'autre part sa pérennisation et notre enracinement dans la communauté. Le financement y occupe une place importante, il va sans dire, et le plan prévoit en diversifier les sources dans les années à venir.

De la planification stratégique 2022-2025 va naître le Plan de communication 2022-2025 ainsi que le déploiement de notre 25e anniversaire de fondation. En bref, l'élaboration des objectifs et des moyens étant aujourd'hui derrière nous, le plus essentiel reste à venir, c'est-à-dire la mise en action de tout ce que la planification prévoit.

2021-2022 a été le théâtre de beaucoup d'adaptation, de changements et d'ajustements à ce que nous faisons et à comment nous le faisons. Le conseil d'administration et l'équipe à la permanence ont déjà déployé beaucoup d'énergie en ce sens, et le processus ira en progression.

Véritable année financière de transition, 2021-2022 aura été l'occasion de mettre en marche de nouvelles perspectives de développement, dont notamment l'ouverture de deux nouveaux logements transitoire sur le territoire de Charlesbourg. En créant ainsi quatre nouvelles places à l'intérieur du volet interne de notre Programme Un Toit pour Toi, nous venons concrètement de jeter les bases de notre plan de développement en logement : nous avons reçu tout récemment la confirmation du soutien financier nécessaire à l'ouverture de deux autres unités en 2023, puis de deux autres en 2024. Nous serons donc passés de trois places en 2021 à quinze en 2024.

Mot de la présidence et de la direction générale

Tel qu'il l'avait planifié dans un contexte de pénurie de la main d'oeuvre, mais aussi et surtout dans l'objectif de poursuivre le développement et la qualité de ses conditions d'emploi, l'organisme a rehaussé de manière très significative ses échelles salariales. Cela faisait suite à la mise en place d'un plan d'assurances collectives assumées à la hauteur de 50% par l'employeur. La convention collective en vigueur assure aussi d'autres éléments très intéressants aux conditions de travail.

Comme il est de tradition, nous profitons de la rédaction du rapport annuel d'activité afin de souligner la très importante contribution des personnes bénévoles, de nos partenaires terrain et ainsi bien sûr de nos bailleurs de fonds. Il va sans dire que sans votre intérêt pour la mission du Centre Multi-Services le Complice, sans votre soutien, sans votre implication, il nous serait impossible de mener à bien autant d'initiatives et de projets.

À toutes et à tous, bonne lecture et au plaisir de poursuivre notre collaboration!



Sophie Lacroix
Présidente

Sophie Lacroix



André Tardif
Directeur général

Atardif

Gouvernance et administration

Conseil d'administration



Sophie Lacroix
Présidente



Fernande Rousseau
Secrétaire



Lucien Topart
Trésorier



Alex Gagné
Trésorier - mandat terminé



Lee Lafond
Représentant jeunesse



Samuel Labrecque
Administrateur - mandat terminé



Noël Nakhoul
Représentant des employeurs

Permanence



André Tardif
Directeur général



Noël Nakhoul
Coordonnateur clinique



Gabriel Benoit-Hunter
Intervenant social

Bénévoles du comptoir alimentaire

Responsables de secteur

Claude Lagueux
Nancy Létourneau

Bénévoles réguliers

Hélène Blanchet
Jocelyn Brouillette
Claudia Campagna
José Cantin
Ginette Coulibaly
Doris Côté
Driss Daoudi
Alberto Guerrero
Annie Guérin
Diana Kandia
Annabelle Lagueux
Jade Lagueux
Mattiew Lagueux
Carl Lamothe
Cynthia Lemay
Guy Poirier
Korinne Simard

Gouvernance et administration

Faits saillants 2021-2022

- L'organisme a adopté son Plan stratégique 2022-2025
- Nos services s'adressent maintenant aux personnes de 16 à 35 ans
Auparavant de 16 à 30 ans
- Nous avons ouvert deux nouveaux logements transitoires
- La durée de notre programme de logement transitoire est passé de 6 mois à 3 ans et son contenu entièrement actualisé

1307

**Heures de
Bénévolat**

Tous les
secteurs
confondus

Gouvernance et administration

Aux membres du Centre Multi-Services le Complice, à nos partenaires et bailleurs de fonds,

L'année 2021-2022 aura été une période empreinte de défis pour le conseil d'administration et l'équipe à la permanence. Tout d'abord, nous avons mandaté la firme Conjoncture affaires publiques afin de nous doter d'une planification stratégique 2022-2025. C'est dans ce cadre que les membres du conseil d'administration et ceux de la permanence se sont prêtés à l'exercice afin d'amorcer une réflexion visant à actualiser la mission, la vision et les valeurs de l'organisation, en plus de projeter pour les années à venir les actions qui seront nécessaires afin de faire grandir notre organisme et d'en assurer la pérennité.

Nous avons plus tard, en collaboration avec Consortium d'Expertises et de Ressources Coopératives, procédé à un diagnostic organisationnel dans le but de cerner encore plus précisément les chantiers qui nous seront essentiels à travailler. Un beau cadeau pour l'organisme à l'aube de son 25e anniversaire de fondation!

Les administratrices et administrateurs ont d'autre part appuyé toute l'année la direction générale dans ses divers mandats, notamment dans le soutien à l'embauche de nouveaux employés, la poursuite de la mise sur pied d'une coordination clinique, la mise à niveau de nos logements transitoires et plusieurs autres.

Les services offerts par le Centre Multi-Services le Complice sont donc sur la voie de l'expansion et du développement; le conseil d'administration est extrêmement fier de voir à ce propos les accomplissements réalisés par la direction générale, la permanence et les bénévoles du comptoir alimentaire.

Enfin, soulignons que Lee, représentant jeunesse sur le conseil d'administration, s'est vu décerner un prix Leviers remis par la Regroupement des organismes communautaires autonomes jeunesse du Québec - ROCAJQ, pour son implication exceptionnelle au sein du Complice et son influence positive dans la communauté. Lee a pu recevoir son prix lors du gala des prix Leviers présenté à l'hôtel le Concorde, à Québec.

Sophie Lacroix, présidente

Lee Lafond, représentant jeunesse et administrateur

Pour le conseil d'administration



Travaux de
mise à niveau
des espaces
d'intervention
et de réunion
à la
permanence



Depuis plus de 10 ans !

Nous souhaitons souligner, **du côté de L'implication bénévole**, la présence indéfectible depuis maintenant plus d'une dizaine d'années de la part de **Claude Lagueux**. Impliqué du côté de la distribution bimensuelles de denrées alimentaires, Claude a su faire preuve pendant toutes ces années d'une constance inébranlable. Au nom des centaines et des centaines de personnes qui reçoivent un soutien de la part de notre comptoir alimentaire, nous te remercions sincèrement pour ta dévotion et ton engagement.

Et du côté de l'équipe de travail, nous souhaitons mettre en lumière l'envergure des mandats accomplis, la fiabilité avec laquelle il oeuvre, l'authenticité dans ses relations et l'immense expérience en intervention de notre coordonnateur clinique **Noël Nakhoul**. Il est notre mémoire organisationnelle, notre référence à propos des projets et programmes que nous avons accomplis au fil du temps et un coéquipier à la permanence digne de la plus totale confiance. Excellent conseiller, Noël nous permet de profiter de son immense bagage afin de poursuivre le développement de l'organisme, notamment par un encadrement soutenu auprès de nos nouveaux membres du personnel en intervention.

À vous deux, un immense merci d'être là, et au plaisir de vous avoir encore avec nous pour un autre 10 ans!



Claude Lagueux
Bénévole responsable de secteur



Noël Nakhoul
Coordonnateur clinique

Prix Leviers du ROCAJQ

À la fois le plus jeune membre du conseil d'administration de notre organisme, mais le plus ancien de ses membres, **Lee Lafond** est un exemple de résilience, de ténacité, d'engagement et de détermination. Arrivé parmi nous en tant que jeune qui fréquentait le Café communautaire le Complice, il a par la suite été intéressé par nos actions au point de s'y engagé en tant que Représentant jeunesse / administrateur de notre conseil d'administration. Véritable aide-mémoire, Lee sait nous rappeler les moments plus difficiles comme les grands pas qu'a franchi le Complice au cours des dernières années.

Lee a reçu cette année un prix Leviers.

"Le Gala des prix Leviers, une initiative du Regroupement des organismes communautaires autonomes jeunesse du Québec (ROCAJQ), est l'occasion de reconnaître la participation des jeunes aux parcours de vie différenciés à l'essor du Québec. Il a pour but de valoriser le cheminement personnel, le dépassement de soi et la contribution sociale de ces jeunes."

Toutes nos félicitations!



Lee Lafond
Représentant jeunesse
Administrateur

Un Toit pour Toi

Volets interne et externe

Le programme Un Toit pour Toi - Volets interne et externe regroupe des services de logement transitoire et d'accompagnement au logement et à l'intégration sociale aux personnes de 16 à 35 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. Un Toit pour Toi offre aussi son support dans d'autres circonstances, comme dans le cas du soutien au retour aux études, à la formation et dans le développement des compétences professionnelles transférables au marché de l'emploi.

La durée du programme passe de 6 mois à 3 ans et sa structure se déploie

L'expérience terrain de la phase du projet pilote Un Toit pour Toi nous avait démontré clairement que l'hébergement de courte durée ne nous permettait pas de créer les liens indispensables avec les personnes participantes et le temps nécessaire afin que puissent se produire des changements durables souhaités dans la vie des personnes participantes. Ainsi, nous avons réfléchi et rebâti entièrement la programmation : nous avons mis en place un véritable programme maintenant échelonné, du côté de son volet interne, sur 3 ans.

2021-2022 a été marqué par la modernisation et la professionnalisation de la supervision des interventions, notamment par la poursuite du développement du poste de la coordination clinique : la structure générale et la documentation du programme a fait des bonds de géant, permettant dorénavant de mieux encadrer les interventions et de jeter un regard beaucoup plus affiné sur celles-ci. D'autre part, la restructuration permet aussi de rehausser l'intensité des interventions offertes aux personnes participantes du programme, atteignant lorsque nécessaire jusqu'à deux rencontres par semaine lorsque requis.

Un Toit pour Toi

Volets interne et externe

Une entente avec l'OMHQ favorable au développement du programme

Une entente a été conclue avec la direction des services de L'Office municipal d'habitation de Québec – OMHQ qui nous permet d'occuper actuellement deux logements subventionnés pour le déploiement de notre programme d'hébergement transitoire Un Toit pour Toi - volet interne. Grâce à cette entente, nous avons été en mesure d'augmenter notre capacité d'hébergement et de référencement. En échange, notre organisme offre du soutien à certains ménages de 16 à 35 ans identifiés par l'OMHQ en ce qui a trait à la stabilité résidentielle et l'insertion socio-professionnelle.

Une fiducie de soins dentaires de base

Un premier montant de 5 000\$ a été engagé dans la mise en place d'une fiducie en collaboration avec le cabinet dentaire Allen, Durepos & Associés. Une limite de 1 250\$ par jeune personnes résidentes a été fixée. De nouvelles sommes seront investies dans cette nouvelle fiducie, et selon son évolution au fil du temps, cet avantage pourra également être offert à des personnes du volet externe de notre programme Un Toit pour Toi.

Un fonds de soutien aux personnes participantes

En plus de la fiducie de soins dentaires de base, les personnes participantes peuvent bénéficier d'un tout nouveau fonds de soutien. Celui-ci permet l'achat de vêtements, de chaussures, de literie, de sacs de transport ou de d'autres articles neufs, en cas de besoins immédiats. Nécessaires au bien-être et à l'estime de soi, ces articles permettent de soutenir le retour aux études, sur le marché du travail, à la participation à des programmes de réinsertion sociale, etc. Ce fonds de soutien nouvellement mis en place se verra bonifié au cours des années à venir.

Ouverture de deux nouvelles unités de logement transitoire



Un Toit pour Toi

volets interne et externe

Interne ou externe?

Bien que les suivis en accompagnement et en intervention se poursuivent à l'externe, une certaine tendance à développer davantage le volet interne s'est dessinée dans les orientations de l'organisme. Nous nous sommes basés sur notre expérience terrain et avons consulté différentes sources, notamment par ce qui se dégage des constats et des recommandations de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse - Rapport Laurent, le développement de notre programme Un Toit pour Toi.

Ainsi, avant la fin de 2024, et nous avons obtenu le financement nécessaire à cette réalisation, 7 unités de logement transitoire feront partie de nos services, ce qui représentera une quinzaine de places.

Résultats annuels globaux Volets interne et externe

	*Cibles annuelles	2020-2021	2021-2022
Personnes accompagnées dans l'atteinte d'une stabilité résidentielle	83	105	85
Personnes soutenues dans leurs recherches de logement	48	94	67
Personnes placées en logement permanent	21	37	30

*Les cibles annuelles sont déterminées en collaboration avec le bailleur de fonds

Un Toit pour Toi

Volets interne et externe

Résultats annuels globaux Volets interne et externe

	*Cibles annuelles	2020-2021	2021-2022
Personnes référées vers une structure d'hébergement transitoire ou d'urgence	9	10	8
Personnes accompagnées dans le développement de leurs compétences professionnelles transférables au marché d'emploi	11	3	14
Personnes soutenues et appuyées dans leurs démarches de retour aux études	9	2	5

*Les cibles annuelles sont déterminées en collaboration avec le bailleur de fonds

4/6
Cibles
annuelles
dépassées

Un Toit pour Toi

Volets interne et externe

Types d'intervention Volets interne et externe

	Nombre de personnes rejointes	Nombre d'interventions
Faciliter l'accès à un logement stable en accompagnant la clientèle dans ses recherches	65	103
Outiller par le biais d'activités diverses : ateliers budget, épicerie économique, droits et obligations, normes du travail afin de favoriser leur autonomie et leur stabilité résidentielle	61	150
Soutenir dans la prévention de la perte d'un logement en négociant avec les propriétaires : loyer impayé, autres	39	54
Orienter vers les ressources appropriées en santé (médecin, soutien psychologique, autres) et d'aptitudes à la vie quotidienne (lavage, paiement de factures, épicerie, ménage, autres)	26	86

Un Toit pour Toi

Volets interne et externe

Types d'intervention Volets interne et externe

	Nombre de personnes rejointes	Nombre d'interventions
Intervenir par le biais de la passerelle du comptoir alimentaire, afin de répondre aux besoins d'accueil, d'écoute, de référencement et de distribution de denrées alimentaires	28	37
Accompagner dans un processus d'employabilité, telles que des activités de bénévolat ou de participation citoyenne	17	29
Référer vers une structure d'hébergement transitoire ou d'urgence	8	21

480
Interventions

Le comptoir alimentaire

Collaboration



MOISSON
QUÉBEC

L'aide alimentaire : un service indispensable et hautement apprécié

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 alimentaires, les décharger une fois à l'organisme, trier les aliments afin d'en assurer la qualité, mettre les aliments en portions, préparer les commandes selon la dimension du ménage, etc.

Assurément, le service du comptoir alimentaire ne pourrait avoir lieu sans la précieuse collaboration des personnes bénévoles. De nouveau cette année, la demande accrue causée par les vagues successives 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 donc les nombreuses contraintes, l'équipe des bénévoles a toujours été présente et efficace.

Une collaboration dans le cadre de travaux compensatoires

Ce service est aussi l'occasion pour des personnes ayant à s'assurer de compléter un nombre d'heures en travaux compensatoires de les exécuter avec notre équipe, dans un climat d'entraide, de respect et de franche camaraderie. Souvent, ces personnes demeurent impliquées à l'organisme pendant un certain temps, au-delà du nombre d'heures qui étaient imposé.

MERCI à vous toutes et à vous tous!

Personnes différentes ayant
bénéficié du comptoir
alimentaire

184

2020-2021

156



Nombre de présences des
ménages

617

N/D



Nombre de fois où ces
personnes ont reçu un service

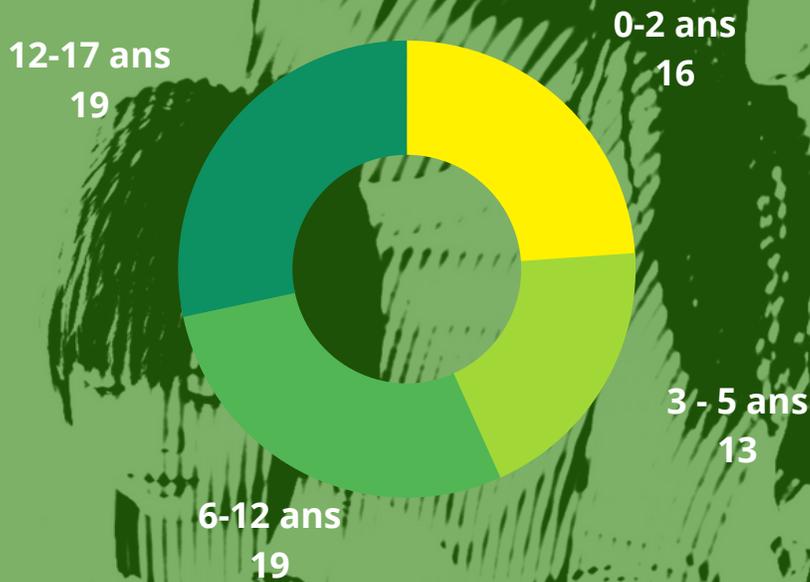
1594

1792



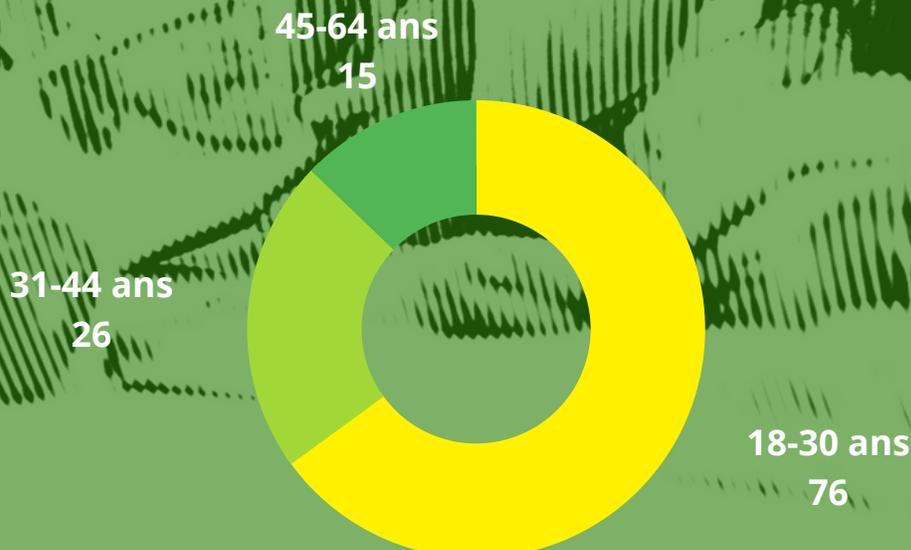
Répartition des 67 enfants inscrits, par groupe d'âge

59 en 2020-2021

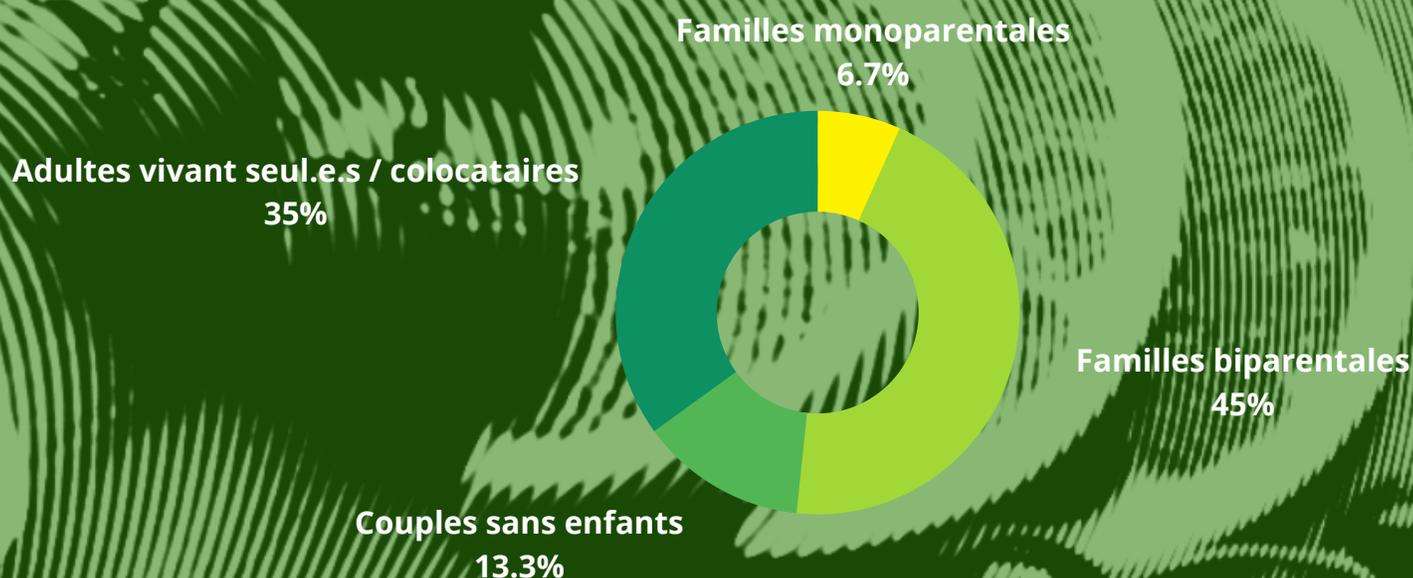


Répartition des 117 adultes inscrits, par groupe d'âge

97 en 2020-2021



Composition des 59 ménages concernant les 184 personnes inscrites



Poids des denrées alimentaires - En livres

49 910*

Moyenne 1 920 livres par distribution / 26 distributions annuelles

Valeurs marchande des denrées alimentaires

384 172\$*

Moyenne 14 775\$ par distribution / 26 distributions annuelles

*Données fournies par Moissons Québec - Janvier à Décembre 2021

Groupes alimentaires



Dépannages d'urgence, en dehors de l'horaire régulier de distribution*

*Personnes de tout âge et secteur de la ville de Québec, inscrites ou non au comptoir alimentaire

Répartition des 43 dépannages

Enfants
21



Adultes
45



Une partie de l'équipe du comptoir alimentaire : en-haut, de gauche à droite Claude, Guy, Doris, Claudia, Nancy, Driss et Alberto. En-bas, Rémy.

Paniers du Temps des Fêtes

Collaboration



MOISSON
QUÉBEC

La distribution des paniers de provisions du Temps des Fêtes s'est concrétisée avec ampleur cette année grâce à la généreuse proposition du Patro de Charlesbourg d'offrir les denrées collectivement. Plus de 650 paniers ont ainsi été distribués et l'énorme équipe du Patro a permis de faire de l'événement un immense succès. Le Carrefour des familles monoparentales de Charlesbourg faisait aussi partie du projet. Les inscriptions ayant transitées par notre organisme ont touchées 102 personnes, enfants et adultes.



Le comptoir alimentaire Paniers du Temps des Fêtes

237

Personnes
différentes
touchées

19

Bénévoles

1637

Services

Formation - Collaboration

Titre de la formation	Milieu de formation	Participant.s
Gestion des organismes communautaires et leadership philanthropique	Université Laval - Faculté des sciences de l'administration, formation continue / Centraide Québec Chaudière-Appalaches et Bas-St-Laurent	Directeur général
Gestion de projet I Gestion de projet II	Collège O'sullivan de Québec	Coordonnateur clinique
Webinaire Petit guide d'autodéfense intellectuelle	Projet DÉPART - Difficultés Émotionnelles et Pouvoir d'AgIR au Travail	Coordonnateur clinique Intervenant social

Collaboration

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

Recherche-action participative - projet de consultation visant à mieux connaître les besoins et point de vue des familles 0-8 ans sur les services offerts sur le territoire de Charlesbourg

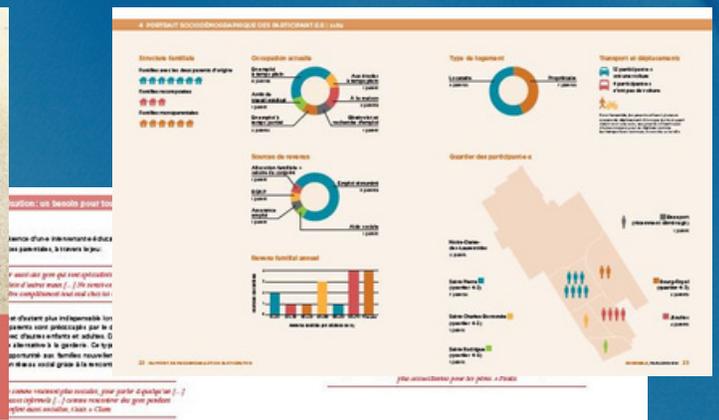


Table des partenaires 0-5 ans SIPPE

ENSEMBLE, PARLONS-EN!
Les services offerts aux familles de Charlesbourg, vos réalités de vie et vos besoins

**RAPPORT DE RECHERCHE-ACTION PARTICIPATIVE
AUPRÈS DES FAMILLES DE CHARLESBOURG
AYANT DES ENFANTS ÂGÉS DE 0 À 8 ANS**

MARS 2022



Témoignage

Les témoignages sont retranscrits intégralement. Seules les erreurs de langue ont été corrigées. Au besoin, le témoignage a pu être coécrit par les personnes concernées avec l'aide d'un.e intervenant.e



Arriver dans un nouveau pays, c'est un peu comme naviguer au milieu de l'océan. J'étais seul, je me sentais un peu perdu. Pour ma famille, l'aide du Complice a été comme une bouée de sauvetage.

Le fait qu'on ait répondu rapidement à mon message "en mauvais français" m'a donné tellement d'espoir, ça m'a donné le facteur d'humain dont j'avais besoin pour continuer. J'ai senti que l'intervenant qui nous a répondu était très intéressé dans notre situation, qu'il cherchait à bien comprendre pour savoir comment nous apporter de l'aide.

Depuis le début du suivi, nous avons été capables de louer un logement, nous avons été mis en relation avec un organisme pour de l'aide alimentaire, nous avons même pu nous trouver un micro-ondes et une batterie de cuisine gratuitement.

Nous sentons que nous avons pu nous intégrer et répondre à nos besoins de base pour vivre au quotidien. Nous avons eu de l'aide pour réaliser nos demandes d'assurance maladie, pour répondre aux besoins médicaux de ma famille et avons reçu des instructions sur comment accéder à des soins de santé au Québec, ce qui n'était pas évident pour quelqu'un venant d'ailleurs.

Je n'ai jamais dû attendre plus qu'une journée pour avoir une réponse de mon intervenant. Si je devais lui donner une note, j'ai senti que le lien interpersonnel avec mon intervenant était de 5/5.

(suite)

C'est clair pour moi selon la variété de sujets pour lesquels j'ai eu de l'aide que vous connaissez bien les services essentiels, vos partenaires et les autres organismes qui sont proches de vous dans le quartier, ce qui nous a beaucoup aidé.

Ma conjointe se sentait emprisonnée dans son pays, parce que lorsqu'elle devait sortir de sa maison, même pour aller magasiner à 50m de sa maison, elle est une femme avec deux petits garçons et avait peur de se faire kidnapper avec ses enfants, puisque c'est une réalité dans notre pays natal.

Maintenant qu'elle est au Canada, elle se sent heureuse de pouvoir marcher dehors en se sentant en sécurité avec ses enfants, de pouvoir vivre leurs premières expériences avec eux comme apprendre à faire du vélo.

On a une voisine qui parle souvent à notre conjointe en français, même si celle-ci a de la difficulté à la comprendre, mais ça nous donne espoir qu'on peut vraiment s'intégrer si on est capable de rire et d'avoir du plaisir ensemble même en ne se comprenant pas.



Père de famille

Programme Un Toit pour Toi
Volet externe

Témoignage

Les témoignages sont retranscrits intégralement. Seules les erreurs de langue ont été corrigées. Au besoin, le témoignage a pu être coécrit par les personnes concernées avec l'aide d'un.e intervenant.e



Que puis-je vous dire sur la camaraderie, étant chef cuisinier, j'ai à cœur de servir de mon mieux mon prochain! Surtout lorsque la vie est difficile pour lui ou elle et ma chance vient de mes amis démunis!

Étant alcoolique, les amis policiers m'ont remis à l'ordre, ce qui m'a valu des amendes, ayant pris entente au commissariat, je suis maintenant en travaux compensatoires. Les amis du YMCA mon donc suggéré la camaraderie!

À mon entrée, Noël m'a accueilli et m'a présenté à Claude, mon chef. La gentillesse et la bonne humeur des bénévoles m'ont sidéré. Aucune honte ne m'a envahi! (Les autres places de travaux compensatoires ressemblent à la prison). Ici, je peux donner mon temps pour nourrir mes amis dans la difficulté de tout cœur et ça me fait beaucoup de bien à moi aussi !!!

Et mes amis bénévoles sont très amicaux ici. Je ne suis pas jugé, plutôt accepté. Ça me fait du bien énormément et si j'ai un tracas, il me suffit de demander un coup de main et on m'aidera si c'est possible. Avec eux, ma vie est meilleure. Merci.



Bénévole

Comptoir alimentaire
Travaux compensatoires

Témoignage

Les témoignages sont retranscrits intégralement. Seules les erreurs de langue ont été corrigées. Au besoin, le témoignage a pu être coécrit par les personnes concernées avec l'aide d'un.e intervenant.e



Le complice a été et est toujours aussi bénéfique pour moi. Je suis une jeune adulte dépourvue de repères en quête de se réaliser et le complice me donne cette stabilité qui me permet de me concentrer sur ce qui compte vraiment pour une jeune adulte de 20 ans.



Participante

Un Toit pour Toi
Volet interne

Partenariats financiers et de service

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



Emploi et
Développement social Canada

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

Québec 



Centraide
Québec et
Chaudière-Appalaches

Santé
et Services sociaux

Québec 



MOISSON
QUÉBEC | NOTRE
PROVISION
COLLECTIF

VILLE DE 
QUÉBEC

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



CONJONCTURE

Affaires publiques

Ententes de soutien et 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 importantes 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 de l'addition de nouveaux équipements de notre service du comptoir alimentaire 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.ne.s de s'acquitter d'amendes en accomplissant des tâches au profit d'un organisme communautaire à but non lucratif et en s'impliquant socialement.

De tout coeur, merci à ces personnes
et organisations!

Partenariats de concertation

L'équipe de la permanence siègent sur différents comités / tables de concertation, comité de gestion ou conseil d'administration à des fins de collaborations et d'alliances diverses.



Table des partenaires
0-5 ans SIPPE



Planification stratégique 2022-2025

SOMMAIRE

Afin de poursuivre sa mission et de réaliser sa vision, le Centre Multi-Service le Complice a identifié ses quatre enjeux de développement des quatre prochaines années.

►► Enjeu 1

Augmentation des revenus

L'augmentation du financement constitue un défi important du Centre Multi-Services le Complice pour lequel deux grandes orientations ont été identifiées.

Orientation 1 : Consolider et accroître le financement public

Le financement public constituera toujours la part la plus importante du financement global de l'organisme. Son augmentation constitue le principal enjeu de l'organisation pour les prochaines années.

Orientation 2 : Développer le financement philanthropique et autonome

L'augmentation du financement philanthropique et autonome constitue une façon supplémentaire d'accroître globalement les revenus de l'organisation.

►► Enjeu 2

Optimisation de l'offre de services

La consolidation et le développement de l'offre de services permettra d'assurer la qualité de ce qui est offert afin de répondre encore davantage aux besoins des clientèles. Deux grandes orientations permettront d'y arriver.

Orientation 1 : Évaluer, redéfinir et bonifier l'offre de services

Dans une perspective d'amélioration continue, l'optimisation de l'offre de services permettra d'assurer la qualité de ce qui est offert aux clientèles afin de répondre le mieux possible à leurs besoins.

Orientation 2 : Revoir l'organisation du travail

L'optimisation de l'offre de services impliquera la révision de l'organisation du travail afin d'assurer la qualité des services offerts. Dans un contexte d'augmentation de la demande, il importe de s'assurer un déploiement de ressources humaines le plus optimal possible.

Planification stratégique 2022-2025

SOMMAIRE

Enjeu 3

Rayonnement de l'organisme

Dans une perspective de développement, l'accroissement de la visibilité et de la notoriété du Centre Multi-Services le Complice demeure un enjeu important auquel il faudra continuer de consacrer des efforts au cours des trois prochaines années. Pour ce faire, trois grandes orientations seront mises en œuvre.

Orientation 1 : Structurer et déployer les actions de communication

Dans un premier temps, il importe de continuer de structurer les efforts de communication et de relations publiques et de les déployer.

Orientation 2 : Célébrer le 25e anniversaire de l'organisme

Cet anniversaire sera l'occasion d'accroître la visibilité, le rayonnement et l'ancrage de l'organisme dans sa communauté.

Orientation 3 : Évaluer et structurer les partenariats

Dans une perspective de développement, le renforcement des partenariats de l'organisme demeure un enjeu important auquel il faudra continuer de consacrer des énergies au cours des prochaines années.

Planification stratégique 2022-2025

SOMMAIRE

Enjeu 4

Développement et pérennisation de l'organisme

L'attraction et la rétention des ressources humaines, le déménagement du siège social, les meilleures pratiques en matière de gouvernance et le développement de la vie associative et du membership constituent les quatre orientations qui permettront le développement et la pérennisation de l'organisation.

Orientation 1 : Attirer et retenir les ressources humaines

Les ressources humaines constituent le cœur et le moteur d'une organisation comme le Complice. Aussi, l'amélioration des conditions de travail doit demeurer une préoccupation.

Orientation 2 : Déménager le siège social

Ce déménagement permettra d'occuper des bureaux qui répondent mieux aux besoins de l'organisation.

Orientation 3 : S'assurer d'avoir les meilleures pratiques en matière de gouvernance

Le développement de l'organisation passe également par la bonification des outils de gouvernance.

Orientation 4 : Développer la vie associative et le membership

Une vie associative dynamique et un membership vivant ont comme conséquence d'augmenter l'ancrage de l'organisation dans son milieu et constitue une façon de pérenniser l'organisation.

Rapport annuel 2021-2022



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

Graphisme et mise en page
André Tardif

