



SERVICES D'ENTRAIDE
LE RELAIS

2020
RAPPORT ANNUEL
2019-2020

BOISBRIAND



Table des matières

Mot du président du conseil d'administration	2
Mot de la directrice générale	2
L'organisme	4
Portrait de la clientèle	5
Lutter contre la faim	9
Lutter contre la pauvreté	11
Ateliers et activités	12
Vie associative	14
Concertation et représentation	14
Conclusion et orientations 2020-2021	15

Mot du président du conseil d'administration

Ce sera le cas pour une multitude d'organisations à travers le monde, les rapports annuels qui porteront la date de 2020 seront frappés du sceau de la pandémie ayant violemment affecté la planète. Le Relais ne fait pas exception à cette règle bien que l'impact se soit surtout fait sentir durant le dernier mois de l'exercice qui s'est achevé le 31 mars 2020. Tout au long de l'année 2019, Le Relais a poursuivi sa croissance et développé les services qu'il a fournis à la clientèle la plus fragile de Boisbriand, les citoyens et citoyennes qui ne parviennent pas à combler leurs besoins de base. Dès le début de la pandémie cependant, cette clientèle a vu son nombre augmenter de 70%, mais grâce à l'engagement de l'équipe en place, grâce aussi aux aides fournies par les gouvernements et autres organismes subventionnaires « mission a une nouvelle fois été accomplie » durant cette année.

Le rapport qui suit témoigne de la progression du Relais dans les différents mandats qu'il exerce afin de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des personnes de Boisbriand, adultes de tous âges et enfants. Mais les succès enregistrés n'auraient pas pu être atteints sans la présence d'une équipe exceptionnelle d'employées, de bénévoles et de partenaires publics et privés, sous la houlette de la directrice générale, Madame Véronique Bouchard. Je tiens donc à remercier du fond du cœur toutes ces personnes, et d'abord Véronique, de leur engagement, de leur disponibilité, de leur écoute. Sans toutes ces personnes le Relais n'existerait pas. Merci.



François Bouilhac

Président du conseil d'administration

Mot de la directrice générale

C'est avec une grande fierté que je vous présente le rapport annuel des activités des Services d'Entraide Le Relais. Je suis contente d'y ajouter de nouvelles activités, développées pour répondre aux besoins, aux intérêts et aux défis de notre clientèle.

Premièrement, nous avons offert des ateliers de transformation cuisine en duo parent – enfant. Motivés par le constat que dans nos familles, la préparation des repas est souvent une source de stress, l'atelier vise le renforcement de liens positifs entre le parent et l'enfant dans une activité de vie quotidienne, permet à l'enfant de faire des apprentissages en cuisine et sur les saines habitudes alimentaires et finalement développe les habiletés parentales des adultes.

Aussi, notant une croissance des demandes d'aide provenant de personnes nouvellement arrivées au pays, nous réalisons l'ampleur des différences culturelles, notamment celles liées à l'alimentation. Nous avons mis sur pied un projet de transformation alimentaire inclusif qui facilite l'intégration des nouveaux arrivants, leur apprentissage de la langue (francisation), leur appréciation de l'expérience d'immigration et du processus d'accueil, en plus de favoriser leur autonomie alimentaire.

Nous terminons l'année 2019-2020 sur une note relativement tragique à l'annonce de la pandémie mondiale de la COVID-19. L'année 2020-2021 sera certainement très différente de ce qu'on a connu jusqu'à maintenant mais les enjeux de cette crise sanitaire nous rappellent l'importance de notre mission, que nous avons tous à cœur. Bonne lecture!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Bouchard', written in a cursive style.

Véronique Bouchard
Directrice Générale

L'organisme

La mission des Services d'Entraide « Le Relais » est de lutter contre la pauvreté, la faim et l'exclusion sociale que vivent les personnes se trouvant dans une situation économique précaire. L'approche des Services d'Entraide « Le Relais » est de soutenir l'autonomie des familles, des couples et des célibataires en leur offrant des services et en développant des projets qui renforcent leurs capacités et qui contribuent à leur mieux-être.

Valeurs de l'organisme

Les services et activités des Services d'Entraide « Le Relais » reposent sur l'ensemble des valeurs de l'organisme. Ces valeurs forment une base solide qui nous permet d'exercer notre rôle dans la communauté. Ces valeurs sont :

Dignité et respect

Cette valeur se détaille en 3 points :

D'abord, le respect de la mission de l'organisme et de son mandat est au cœur de nos préoccupations.

Puis le respect des personnes et de leur intégrité est un élément important ayant pour effet d'augmenter l'image positive de la personne et de favoriser l'estime de soi.

Finalement, des standards élevés d'éthique, de confidentialité et un grand sens du professionnalisme sont exigés à l'ensemble des personnes qui s'impliquent au sein et au nom du Relais dans les activités courantes et dans les activités ponctuelles.

Ouverture et primauté de la personne

L'ouverture suggère la considération de la personne dans sa globalité, qu'on lui offre un accueil personnalisé. Elle appelle à exercer son rôle avec une attitude de non-jugement face aux choix, aux situations et aux décisions de la personne. La primauté de la personne humaine suggère qu'on mette les intérêts des usagers avant tout et qu'on fasse une étude globale de leurs besoins.

Entraide

Nos actions favorisent le développement de liens entre les personnes et la création d'une communauté d'entraide et de partage. Dans nos attitudes et nos comportements, nous consolidons le sentiment d'appartenance des individus de manière à favoriser une prise en charge collective des problématiques vécues par les clients.

Égalité

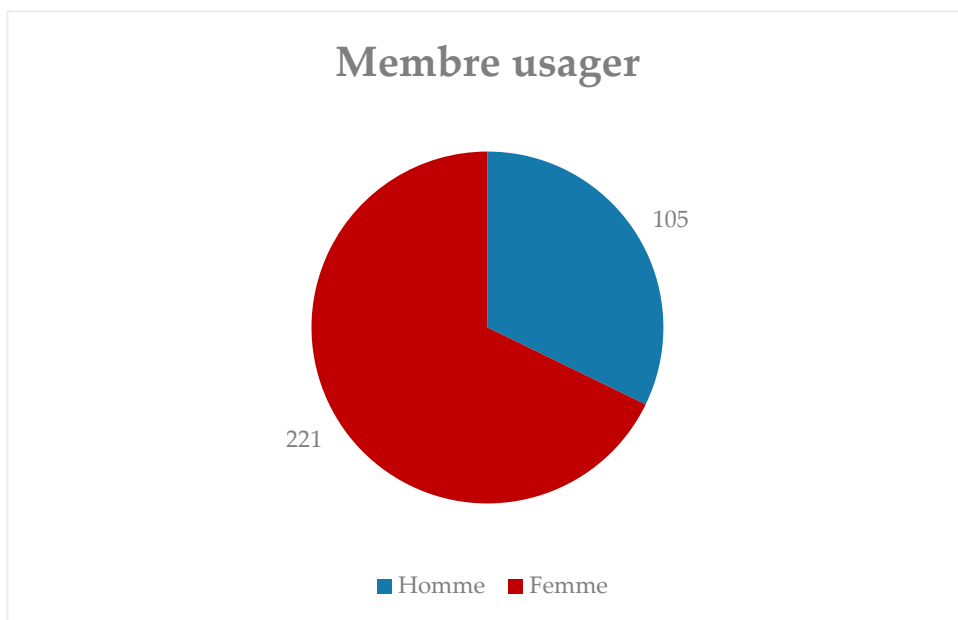
Nous privilégions l'établissement de relations égalitaires entre tous les individus (membres, bénévoles, employés, stagiaires) présents au Relais. L'accompagnement offert aux usagers pour identifier leurs besoins et les pistes de solutions pour y répondre sont vécus dans un environnement égalitaire, c'est-à-dire que personne ne joue un rôle « d'expert » auprès des usagers. Nous agissons aussi avec égalité dans le traitement et la considération de tout être humain en dépit de sa diversité (diversité en termes de sexe, d'origine ethnique, de langue, de religion, de condition physique et mentale, d'orientation sexuelle, etc.)

Autonomie

Nos actions favorisent le développement et le maintien de l'autonomie des individus. Il est essentiel de leur (re)donner la responsabilité de leurs réussites et de leur permettre de (re)prendre et/ou maintenir le pouvoir sur leur vie.

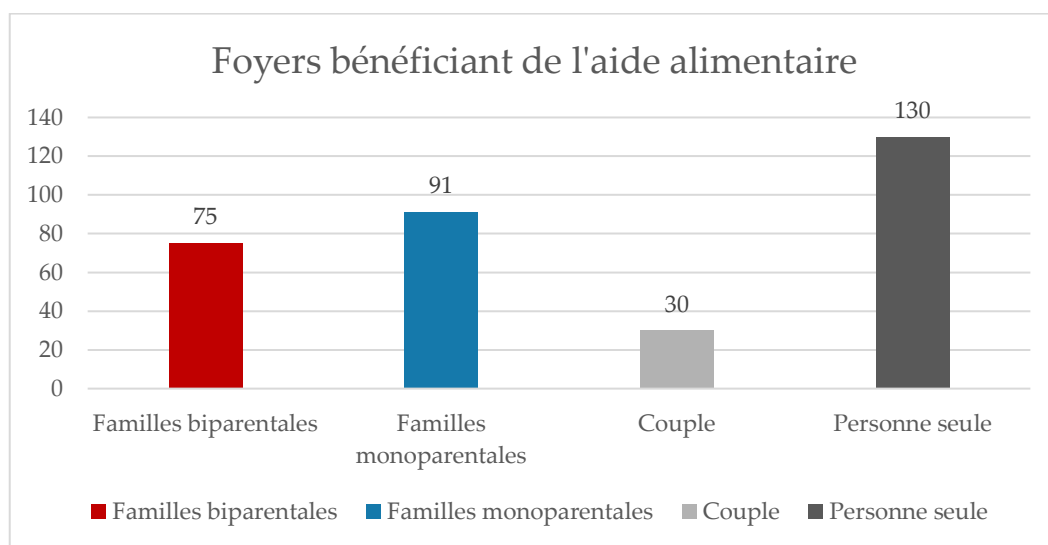
Portrait de la clientèle

La clientèle de l'organisme est composée de personnes de tous âges, issues de tous milieux. Chaque rendez-vous d'accueil nous place devant une situation particulière. Chaque foyer vit des drames différents et nous réitérons que la pauvreté n'a pas de visage; personne n'en est à l'abri. En 2019-2020, nous avons accueilli **326 personnes**, qui sont venues chercher à l'organisme différents services pour elles-mêmes et pour les membres de leurs foyers. Notre clientèle est composée principalement de femmes, elles représentent 67% de nos usagers.



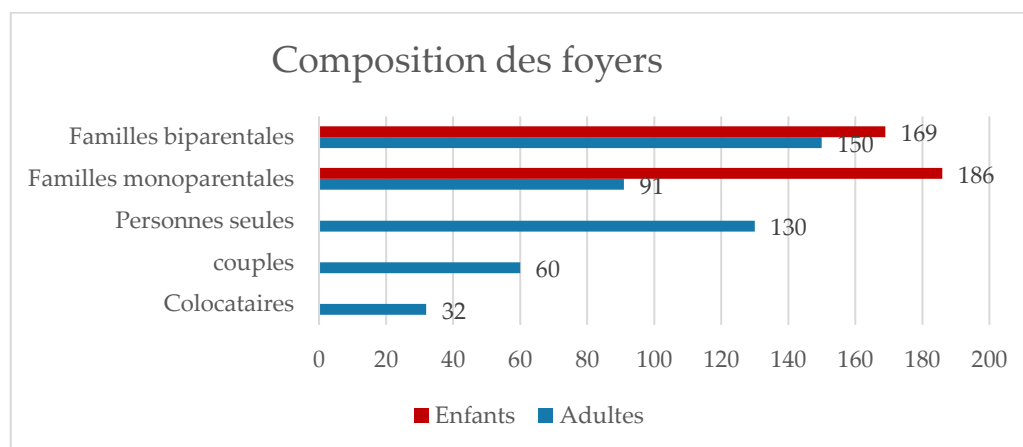
Composition des foyers

Le portrait des foyers ayant bénéficié de nos services en 2019-2020 révèle une fois de plus que les adultes vivant seuls (célibataires) sont les plus vulnérables lorsqu'il est question d'insécurité alimentaire. Les données recueillies sont très similaires à celles présentées l'an dernier. Le tableau suivant présente le portrait de la composition des ménages des usagers accueillis à l'aide alimentaire.

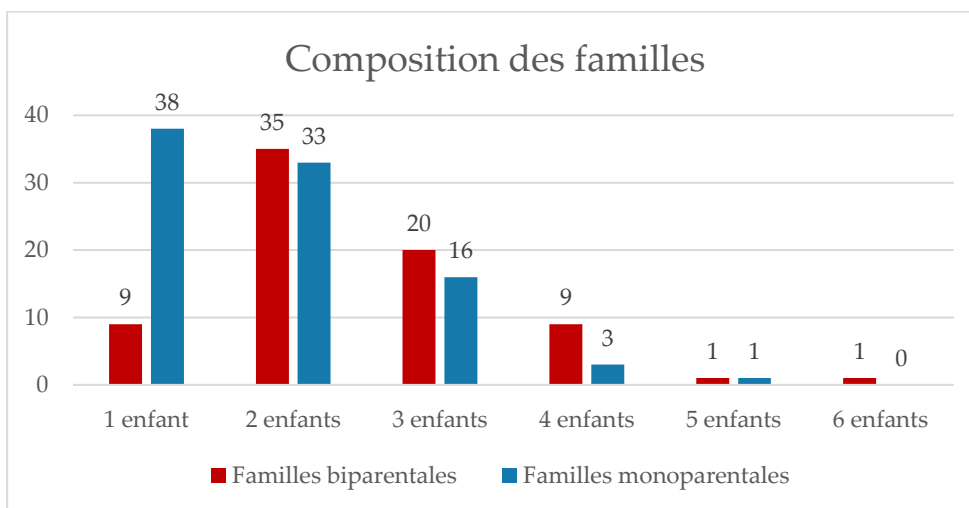


Nombre de personnes desservies

L'aide alimentaire a permis de nourrir **818 personnes : 463 adultes et 355 enfants**, tel que détaillé à l'aide des graphiques ci-dessous.

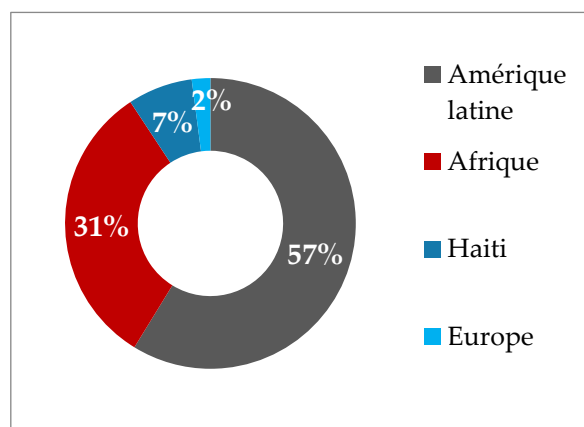


Si nous nous attardons aux foyers avec enfants, il est possible de constater que les familles sont plus populeuses qu'auparavant. Les 75 familles biparentales se partagent ainsi 186 enfants, avec une majorité de familles composées de deux et de trois enfants (30%). Par ailleurs, 169 enfants vivent avec un seul parent, plus souvent qu'autrement, la mère. Toutes les familles rencontrent des difficultés inhérentes à la vie même. Dans une famille monoparentale un unique parent doit faire face, seul, à ces difficultés. Les parents qui assument seuls la responsabilité de la famille sont plus à risque de se sentir dépassés, débordés, isolés, ou en marge, etc. devant l'ampleur de la tâche et les exigences de la société. Les familles (mono et biparentales) représentant 50% de nos foyers, elles sont aussi vulnérables financièrement et dans ces cas, c'est la sécurité alimentaire de toute la famille qui est compromise.



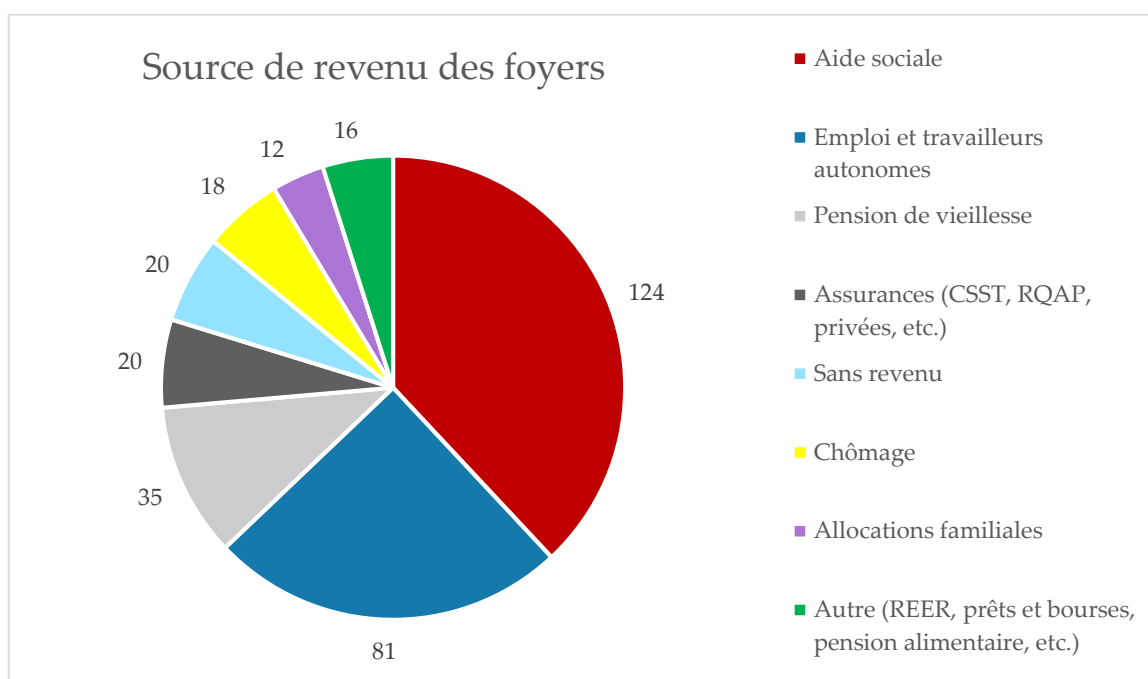
Nationalité

Nous recevons des personnes de toutes nationalités. Nous avons commencé à répertorier cette information cette année. Nous apprenons ainsi que **15% de nos membres sont de nationalité étrangère**. Le tableau est assez diversifié, ce sont les familles provenant d'Amérique latine qui composent l'essentiel de nos usagers immigrants, avec une majorité de gens en provenance du Mexique, de la Colombie et du Pérou. Du côté du continent africain, les nationalités prédominantes sont les Congolais et les Béninois.



Sources de revenus

On note cette année une légère baisse du pourcentage de foyers dont le principal revenu est l'aide sociale. En effet, en 2019-2020, ils représentent 38% des foyers contre 42% l'an dernier. C'est dans la catégorie des travailleurs que se retrouve la différence. Ainsi, les personnes ayant un emploi frôlent le quart de nos foyers cette année (24%). Nous constatons que malheureusement travail ne rime pas toujours avec liberté financière. Plusieurs personnes, dont une majorité de femmes (66%), occupent des emplois précaires : soit parce que les conditions salariales sont insuffisantes pour couvrir les frais de base ou que les horaires sont variables et les heures travaillées insuffisantes. L'instabilité financière est un important facteur de stress dans la vie des gens.



Demandes de services

Nous avons procédé à la mise à jour des dossiers des membres au cours de l'exercice. Cette pratique a été mise en place afin de s'assurer de garder un contact avec les membres usagers et ainsi de pouvoir leur offrir les services dont ils ont vraiment besoin, à l'interne ou en les référant à d'autres organismes de la MRC. Ainsi, en 2019-2020, nous avons accueilli **62 nouveaux usagers** et renouvelé la demande d'aide de 195 autres pour un total de 257 rencontres individuelles tenues.

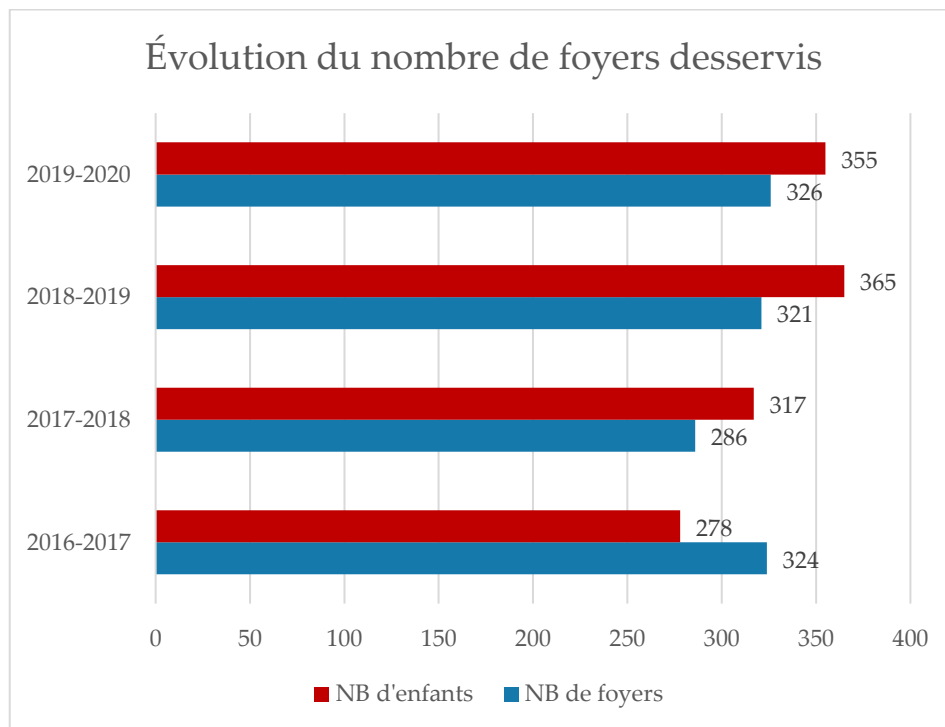
Lutter contre la faim

Distribution alimentaire

Grâce à Moisson Laurentides, membres du réseau des banques alimentaires du Québec, nous distribuons de façon hebdomadaire des denrées alimentaires, d'hygiène personnelle et d'entretien ménager aux citoyens de Boisbriand vivant une situation financière précaire, et dûment inscrits à l'organisme.



En 2019-2020, 326 ménages ont bénéficié de l'aide alimentaire. Cela représente 818 personnes (463 adultes et 355 enfants) qui ont mangé à leur faim. Voici ci-dessous un tableau comparatif du nombre de foyers et d'enfants ayant reçu de l'aide alimentaire depuis les 4 dernières années. Le nombre total des ménages aidés a subi une diminution en 2017-2018 mais depuis les deux dernières années, nous sommes au même point qu'en 2016-2017. On note une très légère baisse de l'écart entre le nombre de foyers et le nombre d'enfant. Il n'en demeure pas moins que le nombre d'enfant est considérable, cette année encore.



Dépannage d'urgence

Nous remettons des dépannages d'urgences aux personnes qui se présentent dans l'urgence et qui ne peuvent se nourrir jusqu'au jour de distribution alimentaire. Les dépannages sont composés de denrées et/ou de bons d'achat pour qu'elles puissent pallier aux besoins essentiels et urgents de la famille. Ainsi, en 2019-2020, nous avons donné **72 dépannages d'urgence dont 44 en denrées et 28 en bons d'achat** dans des commerces du secteur (*IGA, Frais de la ferme, Jean Coutu, boucherie Côté, Uniprix*). La somme des bons remis s'élève à près de 1000\$. De plus, afin de faciliter l'accès aux services, nous avons remis **126 billets d'autobus** durant l'année, grâce au projet « transport » de la *Table de Concertation sur la Pauvreté* (TCP) Thérèse-De-Blainville. Cela représente une économie de 600\$ pour les usagers.

Cuisines collectives

Cette année, nous avons accueilli **286 participants** aux ateliers de cuisine collective lors desquels ont été cuisinées **1700 portions**. Ces ateliers réunissent des gens de la communauté qui vivent une situation de vulnérabilité, de pauvreté et/ou d'isolement social. Pour les participants, il s'agit de plus qu'un atelier de cuisine : c'est un moment d'échange et de partage. Il s'y crée de profondes et durables amitiés. L'intervenante qui anime l'atelier s'assure du bon déroulement de la séance et guide les conversations animées et empreintes de tous les défis que vivent les participants.

ATELIER DE CUISINE PARENT - ENFANT

Nous avons mis sur pied des ateliers culinaires en duo parent-enfant. L'objectif de ces ateliers est le développement de la relation positive entre l'adulte et l'enfant à travers une activité de vie quotidienne. Nous avons été victimes de l'engouement pour cet atelier et avons dû créer une liste d'attente de participants. Du 11 septembre au 11 mars, nous avons réalisé **19 ateliers** et accueilli **194 participants**. Les recettes cuisinées sont très variées. Inspirées des suggestions des participants, les équipes ont concocté : croustades, fajitas, pâtés au saumon, paellas, bûches de Noël, bœuf bourguignon, pad-thai, crêpes farcies, etc.

RELAIS DÉCOUVERTE

Notant un taux élevé de demandes d'aide provenant de personnes nouvellement arrivées au pays, nous constatons l'ampleur des différences culturelles, notamment celles liées à l'alimentation. L'atelier *Relais Découverte* est une « corvée collective » lors de laquelle les participants bénévoles récupèrent les aliments restants de la distribution alimentaire. Ils apprennent diverses façons d'utiliser ces aliments et partagent leurs propres façons de les consommer. En 2019-2020, **31 personnes différentes** ont participé aux **14 ateliers** durant l'année.

Lutter contre la pauvreté

Aide et référence

L'équipe d'intervention a réalisé au moins **273 rencontres individuelles** (95 en 2018-2019) avec des membres usagers afin de les accompagner dans la réflexion entourant leurs besoins. Ces rencontres ont permis de mettre à jour les informations des usagers, de procéder à des références vers d'autres organismes (*Centre Marie-Ève, Maison Parenfant, Comptoir Dépanne-Tout et Comptoir vestimentaire Notre-Dame-de-Fatima*, etc.), de déposer des demandes d'aide spécifique (*Fonds Centraide pour l'enfance*), ou simplement d'être écoutés lors d'un moment difficile.

L'avenir est dans le sac

La distribution de fournitures scolaires a eu un franc succès en 2019. Nous avons distribué du matériel scolaire ainsi que des bons échangeables en papeterie à **61 enfants provenant de 36 familles (16 au secondaire et 45 au primaire)**. Nous avons aussi remis des certificats-cadeau d'une valeur de 35\$ par enfant inscrit et ainsi remis aux familles plus de 2000\$ pour des achats liés à la rentrée scolaire. Le coût estimé des fournitures scolaires remises aux enfants est de plus de 3000\$.

HABILLONS UN ENFANT

L'activité *Habillons un enfant* offre l'occasion aux enfants de familles vulnérables de magasiner des vêtements neufs à quelques jours des fêtes de fin d'année. Nous avons rejoint l'activité organisée par le Club Optimiste de Ste-Thérèse et en décembre 2019, **47 enfants** ont magasiné à la Boutique *Aubainerie Concept Mode* en compagnie de leurs parents et de notre grande équipe de bénévoles.

Employabilité et reconnaissance des acquis

Au cours de l'année 2019-2020, nous avons offert une opportunité d'emploi à **5 personnes** (contre 2 en 2018-2019) qui ont occupé des postes d'aide-cuisinière, de commis de bureau et de commis à l'entretien et à la distribution. Financé par Emploi-Québec, l'objectif du programme est d'offrir une opportunité d'emploi à des gens qui sont éloignés du marché du travail. Leur implication leur permet d'acquérir de nouvelles connaissances et des compétences utiles sur le marché de travail. Un partenariat avec le Centre Multiservice de Ste-Thérèse et la Commission scolaire des Mille-Îles donne la possibilité à ces employés d'obtenir un diplôme de reconnaissance pour leurs acquis en emploi. Ce certificat leur permet ainsi d'augmenter leurs chances d'obtenir un emploi à la fin du programme.

Ateliers et activités

Nous avons mis en place plusieurs activités visant principalement à créer des lieux d'échange et d'inclusion sociale afin que les membres usagers des Services d'Entraide « Le Relais » développent des liens, échangent des idées et cheminent ensemble. Voici les objectifs et les résultats de chaque atelier.

ATELIERS BIEN-ÊTRE

Les ateliers bien-être ont pour objectif de répondre à un besoin identifié par le groupe de participants. Ainsi, cette année, nous avons exploré divers sujets tels que : Le vieillissement, l'art, les saines habitudes de vie, le budget, les droits des locataires, etc. **30 personnes** différents ont participé aux ateliers offerts. Nous comptons un total de **146 participations**.

REPAS COMMUNAUTAIRES

Durant l'année, nous servons 2 dîners gratuitement aux membres usagers et aux bénévoles qui s'impliquent à la distribution alimentaire. Nous avons cuisiné un total de **897 repas**, respectivement 385 dîners communautaires et 512 dîners des bénévoles.

SEMAINE DE RELÂCHE

Nous avons offert 3 activités pour la relâche scolaire, auxquelles ont participé **72 enfants** et 37 parents. Les activités offertes sont : *kidtopia*, *Glissades des Pays d'en Haut* et match de *l'Armada* en loge privée.

GRAND DÉJEUNER DE NOËL

Les membres usagers de l'organisme ont été invités au Grand Déjeuner de Noël par Mme. Cordato, mairesse de la ville de Boisbriand. Grâce à sa contribution, **200 personnes** ont profité d'un copieux repas en famille, dans une ambiance festive.

PANIER DE NOËL

La distribution des paniers de Noël contribue à contrer l'insécurité alimentaire durant la période des fêtes de fin d'année. Grâce à la collaboration de plusieurs commerçants, nous avons remis aux membres des denrées alimentaires, des produits d'hygiène et d'entretien, un bon échangeable en épicerie, des jouets neufs pour les enfants, des billets pour aller voir un match de *l'Armada* ainsi que le transport gratuit sur le réseau EXO pour se déplacer le jour de l'événement. **144 familles** ont bénéficié du panier de Noël permettant ainsi à **376 personnes** (213 adultes et 163 enfants) de bien se nourrir durant le temps des fêtes.

Projet Cycle de vie

Notre projet d'agriculture urbaine « Cycle de vie » propose des actions communautaires auprès des personnes âgées par le biais de différentes activités reliées à l'agriculture, afin de lutter contre la pauvreté, l'appauvrissement et d'aider à l'amélioration du tissu social et de la qualité de vie. Ainsi, le projet Cycle de vie a pour but de valoriser des personnes âgées à travers le jardinage, la transformation alimentaire et la commercialisation des produits des jardins.



Au cours des deux années du projet financé par le programme *Québec Ami des Aînés*, nous avons offert **141 ateliers** autour de la thématique du jardinage ainsi que de transformation alimentaire lors desquels nous avons enregistré plus de **1560 participations**. Le projet a permis de rejoindre **362 aînés** chez 9 partenaires du projet, résidences privées, CHSLDet organismes communautaires de la MRC Thérèse-De Blainville. Les participants ont beaucoup apprécié les différents ateliers proposés. Les animatrices ont pu choisir leurs animations et adapter le matériel en fonction des réalités dans les différents milieux. Ainsi, nous avons pu générer l'implication et favoriser la participation active des usagers à différents niveaux, en prenant en considération les particularités de leur milieu.



Bénévolat et implication citoyenne

Le Relais ne pourrait offrir ses services sans la contribution de ses nombreux bénévoles. Le bénévolat représente la plus grande richesse de l'organisme. En plus de bénévoles fidèles, plusieurs personnes donnent du temps de façon ponctuelle. Elles s'impliquent de toutes sortes de façons : au sein du conseil d'administration, à la réception des denrées, à la distribution alimentaire, à la Guignolée, à la distribution des paniers de Noël, etc. Les données recueillies pour l'année 2019-2020 nous permettent de faire la démonstration des heures de bénévolat réalisées dans le cadre de nos activités hebdomadaires. Le tableau ci-dessous en fait état :

Activités	Nb heures Bénévolat
Réception Moisson	1674
Dist. Alimentaire	3444
Total	5118

Chaque année une fête est organisée pour célébrer l'implication de nos bénévoles et leur contribution inestimable. Cette année, nous avons réalisé un dîner tourtière du Saguenay qui a réuni plus de 22 bénévoles réguliers.

Vie associative

L'organisme compte **255 membres actifs**. Lors de l'assemblée générale annuelle du 12 juin 2019, 42 personnes étaient présentes dont 32 membres votants. Le conseil d'administration est constitué de 7 bénévoles actifs et dévoués. Il s'est rencontré à 10 reprises au cours de l'année. Voici la liste des membres du conseil d'administration, en date du 11 novembre 2020 :

Nom	Poste occupé	Statut de membre
François Bouilhac	Président	Membre associé
Sophie Goldine	Vice-Présidente	Membre associé
David Contant	Trésorier	Membre associé
Isabel Du Paul	Administrateur	Membre associé
Pascal Gauthier	Administrateur	Membre associé
Martin Bisson	Administrateur	Membre associé
Poste vacant		

Concertation et représentation

L'organisme, à travers la directrice générale, est impliqué dans plusieurs instances de concertation dans la communauté d'affaires et dans le milieu communautaire. Ces implications permettent de développer des partenariats, de défendre l'intérêt de nos usagers et de nous impliquer dans des projets porteurs en développement social. Voici les lieux de concertation ou les Services d'Entraide « Le Relais » sont représentés :

- Chambre de commerce et d'Industrie Thérèse de Blainville (CCITB)
 - Membre du comité du Regroupement des Gens d'Affaires de Boisbriand (RGAB)
- Table de concertation sur la pauvreté Thérèse-De Blainville
 - Membre du conseil d'Administration
- Table de concertation en sécurité alimentaire
- Table de concertation de Boisbriand
- Table de concertation Saines Habitudes de Vie et environnement favorable
- Table de concertation 3^e âge Thérèse-De Blainville
- Comité de la Nuit des Sans-abri de la MRC de Thérèse-De Blainville

Conclusion et orientations 2020-2021

L'année 2019-2020 s'est déroulée rondement. L'équipe a suivi les orientations qu'elle s'était fixées :

- Nous avons maintenu et amélioré les services aux membres usagers en développant de nouveaux projets répondant aux besoins exprimés par les personnes qui fréquentent l'organisme;
- À travers différentes activités de représentation auxquelles a participé la directrice, l'organisme a accru sa visibilité et sa reconnaissance, tant dans le milieu communautaire que dans le milieu d'affaire;
- Plusieurs procédures de l'organisme ont été mise sur pieds permettant de clarifier les rôles et d'établir des bases solides pour les années à venir;

-

D'un autre côté, nous n'avons pas été en mesure de trouver du financement pour la poursuite du projet *Cycle de Vie*, et l'arrivée de la pandémie a rendu impossible notre participation à des activités dans les résidences pour aînés et CHSLD. Cependant, nous avons réalisé des activités de jardinage communautaire avec nos membres usagers durant la période estivale, tout en respectant les mesures sanitaires prescrites.

L'année 2020-2021 est déjà bien entamée à l'heure où ce rapport est rédigé et les orientations pour cette année sont principalement liées aux défis que la pandémie nous force à relever. La poursuite des activités est difficile dans le respect des conditions sanitaires et de la distanciation sociale prescrites par le gouvernement. L'équipe réussit cependant à s'adapter aux nouvelles normes imposées et à répondre aux urgences et aux besoins de la clientèle, dans un contexte on ne peut plus extraordinaire.

Malgré toutes les incertitudes qui planent au-dessus de nos têtes, nous sommes mobilisés afin d'offrir le meilleur à nos membres usagers et nous arrivons au travail tous les jours portés par ce désir profond de donner le meilleur de nous-même. La directrice généraleremercie toute l'équipe, de même que tous les bénévoles qui sont généreux de leur temps, de leur savoir et de leur être, dans cette grande lutte que les Services d'Entraide Le Relais mène contre la pauvreté, la faim et l'exclusion sociale.